

# INTEGRACIÓN

de los procesos sustantivos de

# INVESTIGACIÓN

en la actividad científica

III Convención de Ciencia, Tecnología, Innovación  
y Desarrollo Social Sostenible

Eduardo Antonio Caicedo Coello  
Víctor Hugo Nevárez Barberán  
Vladimir Álvarez Ojeda  
Mayra Yasmina Espinoza Arauz  
Emilia Melina Gautherot Hernández  
Mirna María Delgado Baird  
(Compiladores)



TOMO II

  
Ediciones  
**Uleam**

**Integración de los procesos sustantivos  
de investigación en la actividad científica  
III Convención de Ciencia, Tecnología, Innovación  
y Desarrollo Social Sostenible**

**TOMO 2**

Eduardo Antonio Caicedo Coello

Víctor Hugo Nevárez Barberán

Vladimir Álvarez Ojeda

Mayra Yasmina Espinoza Arauz

Emilia Melina Gautherot Hernández

Mirna María Delgado Baird

(Compiladores)





Texto arbitrado bajo la modalidad doble par ciego

**Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí**

Ciudadela universitaria vía circunvalación (Manta)

[www.uleam.edu.ec](http://www.uleam.edu.ec)

**Dr. Marcos Zambrano Zambrano, PhD.**

Rector

**Dr. Pedro Quijije Anchundia, PhD.**

Vicerrector Académico

**Dra. Jackeline Terranova Ruiz, PhD.**

Vicerrectora de Investigación, Vinculación y Postgrado

**Lcdo. Klever Delgado Reyes, Mg.**

Dirección de Investigación, Publicaciones y Servicios Bibliográficos

**Integración de los procesos sustantivos de investigación en la actividad científica**

**III Convención de Ciencia, Tecnología, Innovación y Desarrollo Social Sostenible**

**Tomo 2**

Eduardo Antonio Caicedo Coello

Víctor Hugo Nevárez Barberán

Vladimir Álvarez Ojeda

Mayra Yasmina Espinoza Arauz

Emilia Melina Gautherot Hernández

Mirna María Delgado Baird

(Compiladores)

Edición: Primera. Mayo de 2024. Publicación digital

ISBN: 978-9942-7234-0-6

Trabajo de edición y revisión de texto: Mg. Alexis Cuzme Espinales

Diagramación, edición de estilo y diseño de portada: Mg. José Márquez Rodríguez

Una producción de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, registrada en la Cámara Ecuatoriana del Libro.

Sitio Web: [uleam.edu.ec](http://uleam.edu.ec)

Correo institucional: [diist@uleam.edu.ec](mailto:diist@uleam.edu.ec)

Teléfonos: 2 623 026 Ext. 255

### **Comité Científico Revisores**

Ericka Vanessa Almeida Lino, Mg.  
Vladimir Álvarez Ojeda, PhD.  
Valeria Cecilia Bravo Gómez, Mg.  
Sofía Aracely Biler Reyes, Mg.  
Eduardo Antonio Caicedo Coello, Dr. C.  
Jimmy Alberto Caicedo Coello, Mg.  
César Arturo Carbache Mora, Mg.  
Gema Viviana Carvajal Zambrano, MBA-MKT  
José Leonardo Centeno Martínez, Mg.  
Ricardo Chica Cepeda, Mg.  
Carlos Enrique Chica Medranda, Mg.  
Mayra Yasmina Espinoza Arauz, Mg.  
Estrella Gloria Ferrín Delgado, Mg.  
Leyla Vanezza Jácome Villacrés, Mg.  
Emilia Melani Gautherot Hernández, Mg.  
Jenny Carolina Herrera Bartolomé, Mg.  
María del Mar Hidalgo Cedeño, Mg.  
Jairo Enrique Intriago Torres, Mg.  
Frank Ángel Lemoine Quintero, PhD.  
José Ricardo Macías Barberán, Mg.  
Luis Miguel Mejía Ruperti, Mg.  
William Renán Meneses Pantoja, Mg.  
Navas Moscoso Mariela Fernanda, Mg.  
Víctor Hugo Nevárez Barberán, Mg.  
Elizabeth del Carmen Ormaza Esmeraldas, Mg.  
María Carmen Patiño López, Mg.  
Vicente Eduardo Pazmiño Chica, MBA  
Víctor Manuel Román Vélez, Mg.  
Miguel Alberto Romero Zambrano, MBA  
Roberto Carlos Subía Veloz, Ing.  
Luis Fernando Vásquez Alvarado, Mg.  
Trajano Velastegui Cedeño, Mg.  
Lilia Moncerrate Villacís Zambrano, PhD.  
Jessica Mariela Zambrano Cedeño, PhD.  
Luis Daniel Zambrano Molina, Mg.

Este legado investigativo está dedicado a toda la Comunidad Universitaria de la Extensión Sucre, Bahía de Caráquez, como un aporte significativo, invaluable de gran trascendencia y relevancia.

**Comisión de Investigación**

## **Agradecimiento**

Expresamos nuestro sincero agradecimiento a todos los estamentos de la comunidad universitaria que de una u otra forma hicieron posible que la III Convención de Ciencia, Tecnología, Innovación y Desarrollo Social Sostenible, cumpliera con los objetivos de promover la reflexión, socializar, divulgar las diferentes temáticas, brindando un espacio para la interacción entre los distintos actores que desarrollan las diferentes áreas del conocimiento.

Queremos felicitar, muy especialmente al señor Decano, a las comisiones encargadas de la organización y desarrollo de los dos eventos, a todos los participantes estudiantes, docentes, profesionales de esta comunidad universitaria, de otras extensiones, universidades locales e internacionales.

Al personal docente, administrativo y de servicios, por el apoyo, sabiduría y calidad humana, han sido la clave para el éxito logrado.

Al equipo de tribunales: Presidentes, Vicepresidentes, Moderadores, Responsables de Salas, por el admirable trabajo realizado con profesionalismo y dedicación.

A los distinguidos conferencistas nacionales y extranjeros por la capacidad de presentación de los temas de una forma relevante, produciendo un realce memorable en ambos eventos

Personas como estas, con el espíritu de cooperación demostrado, son las que coadyuvan a la buena imagen de esta institución; los exhortamos a que continúen contribuyendo a elevar el capital intelectual del recurso humano de nuestra universidad.

# Índice

<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>La Matriz de Indicadores por Resultados: Herramienta de Gestión de la Neuromercadotecnia.....</b>	<b>11</b>
<i>Frank Lemoine Quintero</i>	
<i>Mercedes Villavicencio Farías</i>	
<b>Estrategias de marketing para mejorar el servicio en las casas de hospedajes del cantón San Vicente.....</b>	<b>30</b>
<i>Verónica Paola Mieles Solórzano</i>	
<i>Eduardo Antonio Caicedo Coello</i>	
<i>Luis Daniel Zambrano Molina</i>	
<i>Jenifer Doris Pisco García</i>	
<b>Gestión de los gobiernos locales para la eficiencia de la inversión pública .....</b>	<b>46</b>
<i>Lucía Margarita Álvarez Zambrano</i>	
<i>Lilia Moncerrate Villacís Zambrano</i>	
<b>Análisis de la concentración de Flavonoides en Prepóleos procedentes de las parroquias del cantón Chone .....</b>	<b>64</b>
<i>Gerardo José Cuenca Nevárez</i>	
<i>María Monserrate Lara Mera</i>	
<i>Maritza Viviana Talledo Solórzano</i>	
<i>José Víctor Hugo Nevárez Barberán</i>	
<i>Víctor Steven Nevárez Córdova</i>	
<b>Síndrome de Burnout asociado al Covid-19 en Instituciones de Educación Superior (IES) en Guayaquil.....</b>	<b>89</b>
<i>Álvaro Rivera Guerrero</i>	
<i>Fernando Rodríguez Pacheco</i>	
<i>Luis Eduardo Carrizo García</i>	
<b>El desafío de la post pandemia en educación superior desde las clases presenciales y virtuales .....</b>	<b>106</b>
<i>Lilia Moncerrate Villacís Zambrano</i>	
<i>Valeria Cecilia Bravo Gómez</i>	
<b>Modelo Servqual para evaluar la calidad de los servicios en procesos de la Dirección de Investigación .....</b>	<b>118</b>
<i>Julio César Mina Chicaiza</i>	
<b>Las TIC en la educación superior. Retos para la innovación académica .....</b>	<b>139</b>
<i>Diego Fabián Roca Castro</i>	

<i>Eduardo Luis Almeida García</i> .....	139
<b>Trabajo en equipo y su efecto en fortalecer organizacionalmente la Asociación San Felipe</b> .....	<b>150</b>
<i>Ana Luisa Vera Palacios</i>	
<i>Lilia Moncerrate Villacis Zambrano</i>	
<b>Normas de bioseguridad para evitar la propagación del covid-19 aplicada en el Hospital Básico Padre Miguel Fitzgerald de la ciudad de Chone</b> .....	<b>163</b>
<i>Natalia Margarita Santana Castro</i>	
<i>Angie Lisseth Rivera Zambrano</i>	
<b>Intervención técnica en servicios al cliente al restaurante Sabores de Mar en la ciudad de Pedernales</b> .....	<b>176</b>
<i>Carlos Enrique Chica Medranda</i>	
<i>Angélica María Zambrano Pincay</i>	
<i>Indira Monserrate Puertas Santana</i>	
<i>Boris Guillermo Mera Bravo</i>	
<b>La gastronomía como producto competitivo generador de intereses culturales y desplazamientos turísticos. Caso Manta, Ecuador</b> .....	<b>189</b>
<i>Vladimir Álvarez Ojeda</i>	
<i>Yanelis Ramos Alfonso</i>	
<b>Cuadro de mando Integral para la toma de decisiones en el sector turístico</b> .....	<b>204</b>
<i>Carvajal Zambrano Gema Viviana</i>	
<i>Edison Rafael Iriarte Vera</i>	
<i>Ericka Vanessa Almeida Lino</i>	
<i>Roberto Carlos Subía Veloz</i>	
<b>Valoración de la accesibilidad universal para las personas con capacidad reducida. Caso “Hotel Margarita Palace”</b> .....	<b>226</b>
<i>Vladimir Álvarez Ojeda</i>	
<b>Plan estratégico sustentando declaratoria como destinos turísticos priorizando los cantones Pedernales, Jama, San Vicente, Sucre</b> .....	<b>242</b>
<i>Graciela del Jesús Guadamud Zambrano</i>	
<i>Lilia Moncerrate Villacís Zambrano</i>	
<i>Eura María Zambrano Vera</i>	
<b>Compiladores</b> .....	<b>256</b>



## **Presentación**

Los eventos estuvieron dirigidos a investigadores tanto estudiantes como docentes de todas las modalidades y niveles superiores de la localidad e internacionales, gestores, técnicos, responsables, directivos y otros profesionales interesados en la innovación e investigación.

En estas ediciones, cuya comisión organizadora estuvo conformada por el Sr. Decano y miembros de la Comisión de investigación, se tuvo el propósito de generar un espacio de intercambio de conocimientos e investigaciones en el ámbito de la educación para la promoción y reconocimiento de experiencias exitosas, permitiendo la comunicación como el diálogo, la reflexión, el debate sobre las experiencias y posibilidades que se ofrecen al promover la diversidad, la inclusión en la sociedad, la igualdad de oportunidades y la calidad de aprendizajes.

En este sentido, este evento científico y la edición del libro forma parte de la realidad científica en la doble vertiente de hecho social e institucional, siendo el objetivo común: difundir la ciencia, no obstante, cada uno se concretiza a través de canales distintos, por un lado, la oralidad y por otro la escritura, es esta misma, cada una posee características que los particulariza.

Este libro de ponencias, con sus cinco ejes temáticos, servirá como documento histórico para dar testimonio de lo acontecido, permitiendo trascender en el tiempo y espacio, buscando conectar y reunir, visibilizar y evidenciar, reflexionar y concientizar, proponer y transformar parte de la realidad científica social e institucional.

**PONENCIAS**

**III CONVENCION DE CIENCIA, TECNOLOGIA,  
INNOVACION Y DESARROLLO SOCIAL SOSTENIBLE**

**EJE TEMÁTICO:**

**ADMINISTRACION Y FINANZAS, RURALIDAD,  
PRODUCCION. AGROPECUARIA SOSTENIBLE,  
ALIMENTOS SEGUROS, MERCADOTECNIA Y MODELO  
DE NEGOCIOS**

**PONENCIAS DESTACADAS**

# **La Matriz de Indicadores por Resultados: Herramienta de Gestión de la Neuromercadotecnia**

*The Matrix of Indicators by Results: Neuromarketing Management Tool*

**Frank Lemoine Quintero**

Correo: flemoine1964@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8885-8498>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Extensión Bahía de Caráquez (Ecuador)

**Mercedes Villavicencio Farías**

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Extensión Bahía de Caráquez (Ecuador)

## **Resumen**

El neuromarketing se ha convertido en la herramienta que incide en comportamientos de los consumidores y en la toma de decisiones de propietarios de múltiples actividades comerciales de un destino turístico. El objetivo del presente estudio es realizar un diagnóstico de los estados de gestión del neuromarketing para definir estados emocionales en entidades comerciales y de servicios de los negocios. El método analítico descriptivo consistió poder identificar los niveles de representatividad de las actividades comerciales en la zona objeto estudio y delimitar nivel participativo. Se utilizó la matriz MIR para poder observar las brechas entre los índices reales y los deseados según criterios de expertos. Se concluye indicando que la adaptación de la matriz MIR a evaluar elementos del neuromarketing facilitara a la toma de decisiones, a la mejora continua de la actividad comercial, a gestionar la comercialización y a influir en la toma de decisiones de los consumidores.

Palabras clave: neuromarketing, actividad comercial, servicios hoteleros, gestión, consumidores

JEL Codes: I31, J 2

**Abstract:**

Neuromarketing has become the tool that affects consumer behavior and the decision-making of owners of multiple commercial activities in a tourist destination. The objective of this study is to make a diagnosis of neuromarketing management states to define emotional states in commercial entities and business services. The descriptive analytical method consisted of being able to identify the levels of representativeness of the commercial activities in the area under study and to delimit the participatory level.

The MIR matrix was used to be able to observe the gaps between the real indices and the desired ones according to expert criteria. It is concluded by indicating that the adaptation of the MIR matrix to evaluate elements of neuromarketing will facilitate JEL Codes: I31, J 2

**Introducción**

Las empresas, negocios, instituciones u organizaciones desde su contexto comercial buscan estrategias que le faciliten plantarse en un mercado sólido que le permita crecer y prevalecer bajo criterios, acciones y estrategias del marketing. En este estudio se consideran indistinta y conceptualmente el neuromarketing y neuromercadotecnia como la ciencia que busca generar a nivel emocional estímulos a nivel sensorial.

El neuromarketing ha evolucionado en el tiempo donde autores como Kotler y Armstrong (2013) y Hsu (2017), lo reconocen como una medición cerebral para poder estudiar detalladamente cómo los clientes y/o consumidores responden ante un estímulo, apoyándose en los factores que inciden en la decisión de compra de los consumidores o técnicas como el electroencefalograma, la resonancia magnética, la topografía del estado estacionario, entre otras (Santesmases, 2012) (Nemorin, 2016), ello se debe a que la información que emite el cerebro es difícil de interpretar y se busca tener un panorama claro de todo aquello que sucede a nivel cerebral y el comportamiento de los hemisferios cerebrales de acuerdo a dichos estímulos (Kotler y Armstrong, 2012).

Razak (2020), alega que el Neuromarketing estudia los procesos subconscientes que se producen tras ser expuestos a distintos estímulos comerciales para extraer

conclusiones más exactas y fiables de acerca de las compañías y medios de publicidad, por otra parte Brainon (2019), lo identifica por los estímulos que genera, aplicados a diferentes campos, desde una gráfica de publicidad, hasta los mapas de calor que sirven para ver donde se fija la atención de una persona. Estos estímulos estudiados y analizados podrás incluirlos en tus estrategias comerciales.

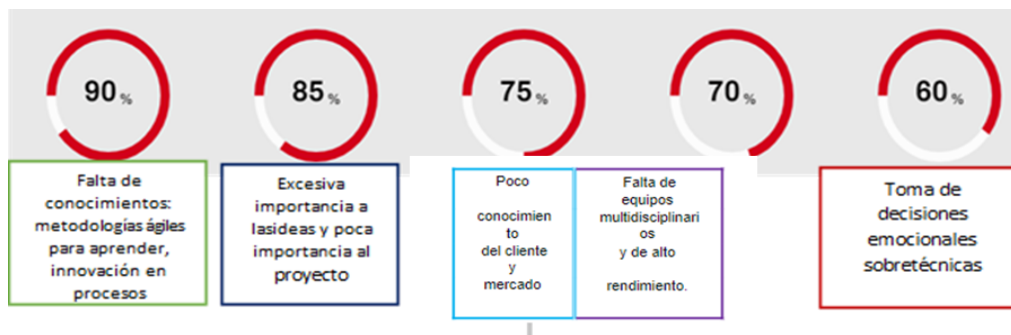
El neuromarketing se ha convertido en una de las estrategias de marketing más efectivas teniendo en cuenta que la ciencia afirma que el cerebro procesa más del 90% de la información de forma no consciente, el neuromarketing proporciona este tipo de información, más profunda y válida sobre los aspectos emocionales del comportamiento humano (Peris, 2019).

Bajo las condiciones actuales pandémicas las empresas han buscado nuevas alternativas para reactivar su actividad comercial o de servicios en lo que se han apoyado en generar acciones que desde el Neuromarketing Kinestésico provoque resultados más afectivos que genere a nivel de consumidor una mayor identificación y aceptación de productos o marca enfocando reacciones a los consumidores cuando se les somete a una campaña publicitaria mediante el estímulo del olfato, el tacto y el gusto. Se apela a las emociones y sensaciones que causan estos sentidos a su cerebro (Llamas, 2021).

Se reconoce que con el desarrollo de la tecnología y evolución del marketing desde todas las ópticas para las marcas el neuromarketing es una gran “herramienta” para optimizar los recursos de la empresa, ayudando a nivel corporativo a la creación y gestión de productos enfocados de forma más concreta a cubrir necesidades reales de los consumidores.

Estudio abordado por Global Entrepreneurship Monitor (GEM, 2020) sobre Ecuador 2019 – 2020, reconoce que el emprendimiento en Ecuador es conocido por tener una de las tasas más altas en Latinoamérica. En el estudio se muestra una intención para emprender dentro de 3 años o menos por parte del 53% de la población encuestada, mientras que un 36,2% logró iniciar un negocio, pero no superó los 3 meses de operatividad (Mediavilla, 2021).

Múltiples son las causas que afectan la actividad comercial del país y principalmente los emprendimientos, donde estudios preliminares han confirmado que las principales causas se relacionan a continuación:



Estos inconvenientes persisten en las actividades comerciales o emprendimientos en nuestra zona objeto estudios, donde la toma de decisiones emocionales sobre técnicas de marketing son las más baja en porcentaje de participación. La Extensión de Bahía de Caráquez a través del departamento de vinculación ha venido desarrollando múltiples acciones en busca de revertir las cifras anteriormente mostrada, donde los proyectos de vinculación han intervenido en las comunidades de Leónidas Plaza, Bahía, San Vicente entre otras donde docentes supervisores del área de vinculación y estudiantes de la carrera de Marketing, Mercadotecnia, Hospitalidad y Turismo han desarrollado acciones que han mostrado un crecimiento a nivel de actividad comercial y de servicio en las zonas objeto estudios.

Otros resultados han mostrado que las capacitaciones e intervenciones en las comunidades han sido efectivas mostrando en que del año 2016 al 2019 ha existido un crecimiento de un 138% de negocios en la zona, desarrollo de planes de negocios y de marketing han contribuido a un posicionamiento competitivo a nivel de actividad y se han presentado 15 artículos científicos como producto de los resultados investigativos (Carbache-Mora, 2021).

Lemoine-Quintero (2020), entre otros investigadores, supervisores y docentes han evaluado el nivel de contribución de la actividad de vinculación en el desempeño de la comunidad universitaria con la finalidad de buscar una continuidad en los procesos formativos, de intervención y transferencias del conocimiento en las comunidades del sector donde el comercio representa el 22% de los locales existentes seguido por los pequeños servicios gastronómico que representan el 16% (Sisalema-Naranjo, 2020).

El objetivo del presente estudio es realizar un diagnóstico de los estados de gestión del neuromarketing para definir estados emocionales de los trabajadores de

las entidades comerciales y de servicios de los negocios y comunidades ubicados en el radio de acción de la Extensión. Adaptar la matriz MIR al neuromarketing para definir las brechas de los estados reales a nivel empresarial de los estados deseados para definir estrategias de mantenimientos o de seguimientos.

## **Método**

La metodología desde el orden práctico se describe en tres fases, la primera muestra un estudio a nivel de actividad comercial en las parroquias de Leónidas Plaza, Bahía y San Vicente destacando el nivel de representatividad en función del servicio. Le segunda etapa se describe la metodología de la matriz MIR adaptada al neuromarketing y a sus estados de gestión para evaluar negocios comerciales, y la tercera etapa la aplicación de la matriz MIR para constatar posibles estrategias a nivel de sector comercial.

Es una investigación de orden cuantitativo y cualitativo debido a sus características y especificaciones de estructura metodológica; de las cifras estadísticas de levantamiento realizado por el departamento de vinculación con la sociedad de la Extensión se analizarán y se describirán en función de los resultados interpretativos arrojado por la matriz, por lo que se empleara el método analítico descriptivo.

La población es el total de locales ubicados en las parroquias de Leónidas Plaza, Bahía y San Vicente por su ubicación geográfica y lo que representan como destino turístico en el geomarketing. Se aplicará el muestreo por bola de nieve es una técnica de muestreo no probabilística en la que los individuos seleccionados para ser estudiados reclutan a nuevos participantes entre sus conocidos.

Los instrumentos utilizados serán el SPSS v. 21 y la MIR que una herramienta que permite alinear los objetivos de los programas y las políticas públicas, con los objetivos estratégicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, los cuales a su vez deben ser congruentes con los objetivos estratégicos del Plan Nacional de Desarrollo y los programas derivados de éste, de conformidad con las disposiciones que emita la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en la materia (México, 2014)

## Resultados

### Etapa 1: Estudio de actividad comercial y servicios

Para este estudio se tomaron las cifras que reposan en el Observatorio Turístico de la Extensión con la finalidad de verificar nivel de representatividad a nivel de actividad gastronómica y servicios de alojamientos en las parroquias de Leónidas Plaza, Bahía y San Vicente.

**Tabla 1**

*Nivel de representatividad de actividad comercial*

Actividad	Leónidas Plaza	Bahía	San Vicente	Total	%
Servicios de Alojamiento	5	11	13	29	18%
Gastronomía	51	39	44	134	82%
Totales	56	50	57	163	100%
%	34%	31%	35%	100%	

Como ha de observarse la actividad gastronómica es la más representativa en las tres comunidades objeto estudio representando el 82% del total de actividad comercial y servicios, seguida por los servicios de alojamiento que representan el 18%. Se reconoce que en las tres localidades las actividades están representadas equitativamente donde San Vicente tiene un 35%, Leónidas Plaza un 34% y Bahía un 31%. Esto permitirá tener una visión crítica de las cantidades de actividades como referencia para estudios a nivel de elementos del marketing y del neuromarketing.

### Etapa II. Metodología de la MATRIZ MIR (MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS)

CONEVAL (2015), refiere que la MIR es una herramienta de planeación que identifica en forma resumida los objetivos de un programa, incorpora los indicadores de resultados y gestión que miden dichos objetivos; especifica los medios para obtener y verificar la información de los indicadores, e incluye los riesgos y contingencias que pueden afectar el desempeño del programa.



La Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) es una herramienta que permite alinear los objetivos de los programas y las políticas públicas, con los objetivos estratégicos de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, los cuales a su vez deben ser congruentes con los objetivos estratégicos del Plan Nacional de Desarrollo y los programas derivados de éste, de conformidad con las disposiciones que emita la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en la materia. En la MIR se establecen con claridad los objetivos y resultados esperados de los programas a los que se asignan recursos presupuestarios y se definen los indicadores estratégicos y de gestión que permitan conocer los resultados generados por la acción gubernamental, y con ello, la viabilidad de su instrumentación (BANCOMEXT, 2019).

Para desarrollar la matriz se deben de seguir nueve pasos para su construcción los cuales permitirán la toma de decisiones a nivel empresarial con la finalidad de gestionar estrategias de comercialización y posicionamiento altamente competitivo.

A continuación, se relaciona los parámetros que integran la matriz como caso estudio para evaluar los estados de gestión del neuromercadotecnia en negocios comerciales y de servicios de una localidad determinada. Esclarecemos que la MIR ha sido adaptada como herramienta de marketing para gestionar internamente niveles motivacionales en el personal que colabora en función de una actividad.

Pasos a seguir para su desarrollo:

1. Seleccionar los estados los parámetros objeto estudios definiéndole como área principal parámetro principal.
2. Ponderar cada parámetro seleccionado de acuerdo con el nivel de importancia que los expertos le asignen de acuerdo con la actividad económica caso estudio. Puede existir tantos parámetros como consideren los especialistas en la temática en dependencia del enfoque y estudio a realizar. Se les recuerda que la suma de toda ponderación debe de dar 1.
3. Los indicadores o criterios por áreas se colocarán cuantos consideren de interés evaluar, estos tienen que correlacionar con cada uno de los parámetros principales y serán tantos cuanto consideren los expertos. Es importante esclarecer que el número de aspectos tiene límite mínimo de 4 elementos y máximo 7.

4. La cuarta columna que es la ponderación de criterios por áreas se pondera por grupo otorgándole nivel de importancia asignada por los expertos de acuerdo con estudio previo que emita una lógica al valor a otorgar en forma de consenso.
5. La puntuación asignada será otorgada por el criterio de cada experto que participe en el estudio y verifique el estado de cada indicador si aporta a una mejor gestión de la actividad comercial. Cada experto emitirá una calificación y serán sumadas y divididas por el número de experto participantes otorgando un valor total.
6. La puntuación calculada por área se determina a través de la formulación de los valores ponderados de los indicadores con la puntuación asignada, arrojando un resultado ponderado.
7. El índice calculado por área está dado por los resultados de la ponderación del área principal por el resultado de la puntuación calculada por el área de indicadores dando como resultado un resultado ponderado.
8. El nivel esperado por área de indicadores se calculará teniendo en cuenta la ponderación del área principal y el por ciento de participación del negocio en el mercado.
9. La columna de observación arrojará un resultado estratégico que en dependencia de este se le atribuye a la construcción de estrategias efectivas para lograr mejores indicadores de calidad del servicio.
10. Se verifica la matriz de brechas para observar los resultados arrojados en la MIR y las brechas entre lo real y lo deseado a nivel de los parámetros objeto estudio, permitiendo desarrollar estrategias en función de cada área o indicadores seleccionado para el estudio.

Nota: La evaluación se desarrolla a nivel de negocio o local, aunque no se descarta la posibilidad de evaluar a nivel de actividad comercial agrupándole por servicios.

### **Etapas III. Aplicación de la MIR**

Seleccionar los estados de la gestión del neuromarketing:

1. Estado de Gestión Consciente (CMS, Conscious Management State)

2. Estado de Gestión Inconsciente Instintivo (UIMS, Unconscious and Instintive Management State)
3. Estado de Gestión Inconsciente Programado (PUMS, Programmed Unconscious Management State)
4. Seleccionar los elementos y componentes por cada uno de los estados de la gestión que se adapten a los negocios objeto estudios.
5. Programación Neurolingüís
6. Neuromarketing
7. Neuroaprendizaje
8. Habilidades de supervisión
9. Trabajo en Equipo
10. Pensamiento Sisté
11. Empatía
12. Innovación y creatividad
13. Desarrollo del producto
14. Mejoramiento de bondades
15. Cumplimiento especificidades

Seleccionar otras áreas que consideren de interés para evaluar la gestión de los propietarios, directivos y personal en función de la comercialización, posicionamiento y fidelización de clientes o consumidores.

1. Participación en el mercado
2. Lealtad del cliente
3. Seleccionar los indicadores o criterios por áreas referente a los dos parámetros de posicionamiento, comercialización y fidelización.
4. Visión estratégica de posicionamiento
5. Desarrollo de mercado
6. Desarrollo de alia
7. Desarrollo del producto
8. CRM (Gestión de Relaciones con los Clientes)
9. Orientación hacia el cliente
10. Estrategias de fidelización

**Tabla 2**

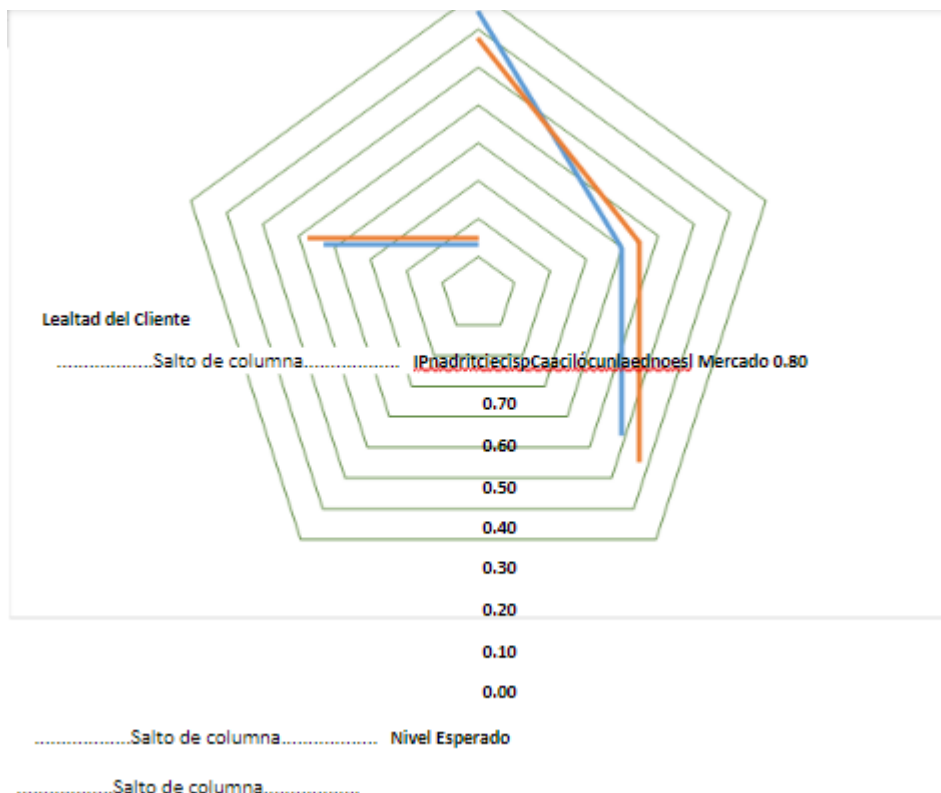
*Resultados de la MIR*

Área Principal	Ponderación Área Principal	Indicadores o Criterios por Área	Ponderación Criterio	Puntuación asignada	Puntuación calculada Área Indic	Índices Calculados por Área I.	Nivel Esperado por Área I.	Observación
Participación en el mercado	0,27	Visión estratégica de	0,45	3,6	2,78	0,75	0,68	APROBADO
		Desarrollo de	0,20	1,8				
		mercados	0,20	2,5				
		Desarrollo de alianzas	0,15	2				
Estado de Gestión Consciente	0,18	Programación Neurolingüística	0,40	2,5	2,2	0,40	0,45	SEGUIMIENTO REQUERIDO
		Neuromarketing	0,20	2				
		Neuroaprendizaje	0,20	1,5				
		Habilidades de supervisión	0,20	2,5				
Estado de Gestión Inconsciente Institivo	0,22	Trabajo en Equipo Pensamiento Sistémico Empatía	0,35	1,7	2,095	0,46	0,55	SEGUIMIENTO REQUERIDO
		Innovación y creatividad	0,17	2				
			0,20	3				

Estado de		Desarrollo del producto	0,50	2				
Gestión	0,14	Mejoramiento de bondades	0,35	1	1,65	0,23	0,35	SEGUIMIENTO
Inconsciente		Cumplimiento especificidades	0,15	2				REQUERIDO
Programado								
<hr/>								
		CRM (Gestión de Relaciones						
Lealtad del	0,19	con los	0,55	1,45	2,2725	0,43	0,48	SEGUIMIENTO
cliente		Clientes)	0,20	3				REQUERIDO
		Orientación hacia el cliente	0,25	3,5				
		Estrategias de fidelización						
<hr/>								
EVALUACION DE LA GESTION EMPRESARIAL			2,27	2,50	SEGUIMIENTO			
REQUERIDO								
<hr/>								

**Figura 1**

*Brechas entre el índice calculado y el esperado*



Los resultados arrojados en la MIR muestran que los tres estados de la gestión de la neuromercadotecnia necesitan seguimiento requerido al igual el parámetro lealtad al cliente denotando una correlación entre estos elementos y sus indicadores donde solo el parámetro participación en el mercado da aprobado aunque se recomienda revisar la desarrollo del mercado, el de alianza, el de producto y visión estratégica de posicionamiento denotado en el desarrollo comunicacional, contenido y producto digital que han venido desarrollando.

Estos resultados permiten valorar a nivel de detalle cada resultado para la toma de decisiones a nivel de parámetros y de indicadores, donde también se puede desde el consenso de experto el orden de importancia de cada uno de los elementos seleccionados, siendo el estado de gestión inconsciente programado el peor evaluado, aunque se le había otorgado el último valor de importancia.

Se recomiendan para los parámetros que indican seguimiento desarrollar estrategias funcionales a nivel de actividad, estrategias horizontales y verticales principalmente.

Los valores de los índices calculados por el área de indicadores reales y los índices calculados por el nivel esperado de los índices calculados permiten relacionar una brecha entre ambos donde los resultados positivos serán cuando los valores reales superen los valores de los índices esperados, y se definen estrategias en dependencia de la relación entre brechas o distanciamientos definiendo estrategias que permitan erradicar. Planteando estrategias en función del negocio comercial.

## **Discusión**

Las tendencias de investigación en neuromarketing en la actualidad han tomado fuerzas por la importancia que tiene en la reactivación económica de cualquier actividad, por lo que incide y representa a nivel de lealtad de clientes y consumidores. Observándose mejora en publicitaria de producto y precio en la decisión de compra; importante rol de la reputación; efectividad publicitaria en industria hotelera y de turismo; implicación de la publicidad en la salud y su regulación; sitios web soportados en neuromarketing; relaciones entre servicio-cliente-valor; percepción neural de los mensajes y estímulos; confianza y desconfianza del consumidor; colores y su importancia en el branding (Botello & Suárez, 2018).

Se tiene que reconocer los avances tecnológicos fundamentado en las TICs que han ocurrido durante los últimos años han ocasionado diversos cambios en la disciplina del marketing. Uno de estos es el surgimiento del neuromarketing, que forma parte de la neuroeconomía y consiste en la fusión del marketing tradicional y la neurociencia, con la finalidad de analizar de manera más profunda todos aquellos factores que guían al consumidor en el proceso de decisión de compra evidenciando el rol y pertinencia de los propietarios y administrativos en lograr objetivos claves para mejorar la calidad del servicio (Salas, 2018).

Suárez-Lugo (2020), en su estudio refiere al neuromarketing como la aplicación de las técnicas de la Neurociencia para la comprensión de la dinámica cerebral ante los estímulos del marketing generados por diferentes acciones o dinámicas en función de la publicidad o del propio marketing. Considerado también por el

encuentro y el diálogo entre el marketing y el conocimiento científico que aportan la neurología, la psicología, la psiquiatría y la economía.

Cortes (2021), desde su enfoque visualiza el neuromarketing como una disciplina emergente en el estudio del comportamiento del consumidor que, con el tiempo, ha ido ganando credibilidad y adopción en el ámbito de la publicidad y la comercialización de productos y servicios. Alega más adelante que las neurociencias permiten obtener información de gran valor difícilmente alcanzable mediante técnicas tradicionales, y ayudan a entender el comportamiento del consumidor, identificando aquello que lo emociona, para influir en su mente a través de los sentidos y conseguir que se decida por un producto o un servicio cuando evalúa las diferentes alternativas posibles.

Por último, estudios desarrollados como actividad del proyecto “Aplicación del Marketing Experiencial en la creación, difusión, promoción y posicionamiento pos terremoto en los destinos de Sucre-San Vicente-Jama-Pedernales”, mostraron la efectividad del neuromarketing en para potencializar la marca ciudad y el destino turístico Sucre-San Vicente.

Entre los estudios se encuentra el de Lemoine Quintero (2020), referente al marketing experiencial como estrategia para el fortalecimiento de imagen del servicio hotelero fortalecimiento de esta forma la imagen, cuyo objetivo fue presentar una herramienta que permita establecer objetivos y resultados esperados; definiendo indicadores estratégicos y de gestión, y conociendo resultados generados, así como su viabilidad.

Es importante reconocer las temáticas de autores como Carbache, Delgado y Villacís (2020), donde indican las influencias del marketing experiencial para posicionar la marca ciudad en Bahía de Caráquez como una nueva tendencia en la gestión de las experiencias o “Customer Experience Management” posee herramientas que pueden aplicarse en la construcción de una marca ciudad. Otro estudio del propio Carbache (2020), donde realiza un estudio se orientó en la imagen comercial e influencia en la decisión de compra de los clientes con resultados favorables y por último replica el estudio referente a la estrategia de marketing para la comercialización del destino turístico Jama-Manabí donde el 52,1% piensa que el uso de las plataformas digitales sería las herramientas adecuadas para comercializar este destino turístico (Carbache, 2022).



Todos estos estudios referenciados aportan a al desarrollo de la matriz MIR desde la concepción del neuromarketing y las nuevas tendencias del marketing para reactivar cualquier actividad turística empresarial que ayude a posicionar un destino turístico.

## **Conclusiones**

La valoración, revisión y búsqueda de bibliografías permitieron identificar características y dimensiones del neuromarketing en función de cualquier actividad comercial para consolidar elementos que aporten al desarrollo de esta investigación.

La matriz MIR consistió ponderar los estados de la gestión del neuromarketing para poder definir las brechas entre los índices calculados reales y deseados para la toma de decisiones gerenciales, definir estrategias efectivas en función de los parámetros seleccionado para este estudio.

Lograr comportamiento en los consumidores que superen las expectativas de los propietarios de los servicios gastronómicos y de alojamiento a través del neuromarketing se enmarcan en la influencia del marketing experiencial entre otros que conlleven a generar emociones fundamentado en un modelo que, desde comportamiento reales, acciones y estrategias alcancen o supere comportamientos deseados evidenciado en estudio realizado por Lemoine Quintero (2021).

## **Referencias**

- BANCOMEXT. (2019). *Matriz De Indicadores Para Resultados (MIR)*.  
<https://www.bancomext.com/conoce-bancomext/bancomext-en-cifras/matriz-de-indicadores-para-resultados>
- Botello, S. y Suárez, K. (2018). Tendencias de investigación en neuromarketing. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 14(27) 53-90,  
<https://www.redalyc.org/journal/4096/409658132013/html/>.
- Brainon, M. (2019). *El Neuromarketing crea tendencia*.  
<https://martinbrainon.com/inicio/el-neuromarketing-crea-tendencia/>
- Carbache, C. (2020). Estrategias de marketing para fortalecer la imagen de servicio de los helados artesanales del “Charra” en Bahía de Caráquez. *Revista Científica*

- UISRAEL*, 7(2), 121-140.  
<https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/277>.
- Carbache, C. (2022). Estrategia de marketing para la comercialización del destino turístico Jama, Manabí. *ECONÓMICAS CUC*, 43(2), 35-52, <https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/3475>.
- Carbache, C., Delgado, Y. y Villacís, L. (2020). Influencias del marketing experiencial para posicionar la marca ciudad en Bahía de Caráquez. *Investigación & Negocios*, [S.l.], 13(22), 33-42. <https://www.ingcomercial.edu.bo/revistainvestigacionynegocios/index.php/revisita/article/view/98>.
- Carbache-Mora, C., Villacís-Zambrano, L., Carvajal-Zambrano, G. y Lemoine-Quintero, F. (2021). Estrategia educativa en tiempos de Covid19: modalidad de webinar en comunidades de Manabí. *Maestro y Sociedad*, 18(1), 27-40. <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5312>.
- CONEVAL. (2015). *Matriz de indicadores para resultados*. <https://www.coneval.org.mx/coordinacion/Paginas/monitoreo/mir/mir.aspx#:~:text=La%20Matriz%20de%20Indicadores%20para, los%20indicadores%2C%20e%20in%20cluye%20los>
- Cortes, M. (2021). El neuromarketing y la comercialización de productos y servicios: origen y técnicas. *REDMARKA*, 25(1), 118-130, <https://revistas.udc.es/index.php/REDMARKA/article/view/redma.2021.25.1.80.97>.
- GEM. (2020). *Global Entrepreneurshi*. <https://www.gemconsortium.org/report/gem-20202021-global-report>
- Hsu, M. (2017). Neuromarketing: Inside the mind of the consumer. *California Management Review*, 59(4), 5-22. doi: 10.1177/0008125617720208.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing* (Undécima ed.). Pearson Educación de México.
- Lemoine, F. (2020). Marketing Experiencial como estrategia para el fortalecimiento de imagen del servicio hotelero. *Revista de Investigación de la Ciencia Turística-RICIT* (14), 88-100. <https://publicaciones.udet.edu.ec/index.php/ricit/article/view/29>.

- Lemoine, F. (2021). Comportamiento del consumidor de destinos turísticos de Ecuador. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(96), 1336-1351, <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36901>.
- Lemoine-Quintero, F., Carvajal-Zambrano, G., Hernández-Rodríguez, N. y Delgado-Caicedo, Y. (2020). Rol y pertinencia en universidades del Ecuador en la actividad de vinculación con la sociedad. *Maestro y Sociedad*, 17(3), 437 -453. <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5212>.
- Llamas, B. (2021). *El Neuromarketing*. <https://lamarketingdigital.com/el-neuromarketing-kinestesico/#:~:text=Cuando%20hablamos%20de%20Neuromarketing%20Kinest%20sico,estos%20sentidos%20a%20su%20cerebro>.
- Mediavilla, M. (2021). *Ecuador y el emprendimiento*. <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/15/ecuador-y-el-emprendimiento>
- México, G. (2014). Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). <https://www.nafin.com/portalfn/content/nafin-en-cifras/mir.html#:~:text=La%20Matriz%20de%20Indicadores%20para,con%20los%20objetivos%20estrat%20gicos%20del>
- Nemorin, S. (2016). Neuromarketing and the "poor in world" consumer: how the animalization of thinking underpins contemporary market research discourses. *Consumption, Markets & Culture*, 20(1), 59-80, doi: 10.1080/10253866.2016.1160897.
- Peris, R. (2019). *Neuromarketing: Tipos y ejemplos de estrategias de éxito*. <https://bloo.media/blog/ejemplos-neuromarketing-estrategia-ventas/#:~:text=Con%20el%20Neuromarketing%20se%20intenta, en%20las%20campas%20de%20Marketing>.
- Razak, A. (2020). *¿Qué es Neuromarketing?* <https://www.branfluence.com/que-es-neuromarketing/>
- Salas, H. (2018). Neuromarketing: Explorando la mente del consumidor. *Revista Científica de la UCSA*, 5(2), 36-44, <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v5n2/2409-8752-ucsa-5-02-36.pdf>.
- Santesmases, M. (2012). *Marketing: Conceptos y estrategias*. Ediciones Pirámide.

- Sisalema-Naranjo, A. Carvajal-Zambrano, G., Lemoine-Quintero, F. y Espinoza-Arauz, M. (2020). Contribución de la transferencia de tecnología a través del proyecto de vinculación con la sociedad: "Los Passaos emprenden con historia". *Maestro y Sociedad*, 17(4), 702-713, <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/5241>.
- Suárez-Lugo, N. (2020). Neuromarketing a debate. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46(3), 1-14. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662020000300017](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662020000300017).

## ***PONENCIAS PRESENTADAS***

# **Estrategias de marketing para mejorar el servicio en las casas de hospedajes del cantón San Vicente**

*Marketing strategies to improve the service in lodging houses in the San Vicente canton*

## **Verónica Paola Mieles Solórzano**

Correo: veronica.mieles@uleam.edu.ec

ORCID: [Orcid.org/0000-0002-4339-3559](https://orcid.org/0000-0002-4339-3559)

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Extensión Bahía de Caráquez (Ecuador)

## **Eduardo Antonio Caicedo Coello**

Correo: eduardo.caicedo@uleam.edu.ec

ORCID: 0000-0003-3057-7591

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Extensión Bahía de Caráquez (Ecuador)

## **Luis Daniel Zambrano Molina**

Correo: luis.zambrano@uleam.edu.ec

ORCID: 0000-0002-4083-9041

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Extensión Bahía de Caráquez (Ecuador)

## **Jenifer Doris Pisco García**

Correo: jenifer.pisco@uleam.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6044-2586>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Extensión Bahía de Caráquez (Ecuador)

## **Resumen**

La investigación tiene como objetivo establecer analizar estrategias de marketing para mejorar la calidad del servicio al cliente que brindan las casas de hospedaje del cantón San Vicente. Se desarrolló una indagación con métodos teóricos y empíricos

como las encuestas y la observación que nos sirve para describir los datos que determinan la afectación del servicio de este destino turístico. Empleando el programa estadístico SPSS 21.0 como herramienta para medir la fiabilidad y validez de la encuesta para el desarrollo de la propuesta. Se determinó como resultado de la investigación que hay huéspedes que influye de forma directa e indirecta en el destino, por ello dentro de la propuesta se plantean estrategias para la prospectiva de clientes para referir el destino turístico y a la casa de hospedaje Bouganville. También se aplicó una campaña direccionada a las cinco dimensiones del modelo Servqual, donde se pudo percibir un escenario favorable del destino a desarrollarse, en vista que sus huéspedes tienen influencias y dependencias directas e indirectas que nos permite ser competitivos en el sector.

Palabras claves: Estrategias de marketing, calidad del servicio, servicio al cliente, casas de hospedajes, San Vicente.

### **Abstract**

The objective of the research is to establish and analyze marketing strategies to improve the quality of customer service provided by the lodging houses of the San Vicente Canton. An investigation was developed with theoretical and empirical methods such as surveys and observation that help us describe the data that determine the affectation of the service of this tourist destination. Using the SPSS 21.0 statistical program as a tool to measure the reliability and validity of the survey for the development of the proposal. It was determined as a result of the investigation that there are guests who directly and indirectly influence the destination, therefore within the proposal strategies are proposed for the prospective of clients referring to the tourist destination and the Bouganville lodging house. A campaign aimed at the five dimensions of the Servqual model was also applied, where a favorable scenario of the destination to be developed could be perceived, given that its guests have direct and indirect influences and dependencies that allow us to be competitive in the sector.

Keywords: Marketing strategies, quality of service, customer service, lodging houses, San Vicente.

## **Introducción**

El presente trabajo de investigación está enfocado en realizar estrategias de marketing es para ayudar a mejorar el servicio que brindan las casas de hospedaje del cantón San Vicente, ya que muestran una deficiencia en la atención que brindan, entre ellas las promociones de los servicios que se otorgan a sus clientes, porque no existen estrategias de marketing que den a conocer los nombres y ubicaciones de las diferentes casas de hospedajes que se encuentran en el cantón.

La implementación de la propuesta servirá para que las casas de hospedaje, pueda tener una planificación de promoción y publicidad para mejorar su calidad y que se da conocer en el mercado turístico del cantón, con el objetivo de captar más turistas que accedan a los servicios y productos que ofertan las casas de hospedaje.

Esto beneficiará a los propietarios y administradores de las casas de hospedaje, porque contarán con un documento escrito en el cual existen estrategias de marketing que ayudará a la promoción de las casas de hospedaje, elevar las ventas y proyectar una imagen consolidada en el mercado, otro sector beneficiado será la organización porque contará con directrices que ayuden a un buen funcionamiento, y para todas las personas que quiera implementar estrategias de marketing.

El proceso de la planeación estratégica de marketing puede ser bastante complejo o relativamente directo. Aunque los temas difieren, el proceso de planeación es el mismo en muchas formas. Finalmente, las metas y objetivos pueden ser muy similares (Hartline, 2006).

Todas las empresas, grandes o pequeñas, luchan por satisfacer las necesidades de sus clientes al tiempo que logran sus propios objetivos de negocios y de marketing. Una forma de pensar acerca del proceso de planeación es verlo como un embudo (Ochoa, 2008).

En la parte alta están las decisiones corporativas importantes que tratan con la misión, visión y metas de la empresa y con la asignación de recursos entre las unidades de negocio.

La planeación en este nivel también incluye decisiones relacionadas con la compra o desinversión de las unidades de negocio mismas (Orville, 2015).

Sin embargo, en las organizaciones que tienen sólo una unidad de negocios, la estrategia corporativa y de unidad de negocios son la misma. La planeación más específica y la toma de decisiones ocurren en la parte baja del embudo. Es en este



nivel donde las organizaciones toman e implementan las decisiones tácticas relacionadas con la estrategia del marketing (mercados meta y la mezcla de marketing), así como los planes de marketing (Orville, 2015).

Complementado los comentarios los autores menciono que las estrategias de marketing, también conocidas como estrategias de mercadotecnia, estrategias de mercadeo o estrategias comerciales, son acciones meditadas que se llevan a cabo para alcanzar objetivos de marketing, tales como aumentar las ventas o lograr una mayor participación de mercado.

Se define a las diferentes acciones que se plantean para anunciar las características y ofertas del producto.

Para que estas estrategias (mezcla de marketing), funcionen deben ser coherentes al momento de unificarlas, deben tener en cuenta al momento de establecer las estrategias los encargados de mercadotecnia de establecer una segmentación de mercado acorde a los elementos planteados con el marketing mix y los objetivos de la organización para obtener los resultados que queremos alcanzar (Pérez, 2018).

*Philip Kotler señala: “La publicidad implica comunicar la proposición de valor de la compañía o de la marca al utilizar medios pagados para informar, persuadir y formar recuerdos en los clientes” (Armstrong, 2012, p. 462).*

*Por otro lado, Tellis, señala: “La publicidad es transmitir la oferta de una empresa a los clientes a través de espacios pagados en los medios de comunicación” (Tellis, 2002, p. 32). Vemos que estos autores llegan de una u otra manera al mismo significado la publicidad no puede ser gratis, existen varios medios para dar a conocer el producto es de allí que la organización debe tomar la mejor decisión de acuerdo al departamento de marketing.*

La publicidad es el medio por el cual la empresa hace conocer sus productos de una forma pagada con el fin de inducir a su público objetivo. Es muy común relacionar la publicidad con las relaciones públicas ya que creemos que tienen los mismos fines, las relaciones públicas tienen como objetivo las relaciones que la organización tiene con su entorno para dar a conocer sus actividades, y entre sus formas para aplicarlas encontramos un ambiente distinto a la publicidad.

*Arturo Rodríguez menciona, la oferta que demanda el producto/servicio, o valor otorgado que los clientes tienen que pagar por el producto. Este es un factor clave para obtener la ventaja ante la competencia debido a que es un punto que los consumidores toman mucho en cuenta a la hora de adquirir un producto. (Rodríguez, 2019)*

El precio es el valor monetario que se le asigna a un producto o servicio al momento de ofrecerlo a los consumidores y, por tanto, el valor monetario que los consumidores deben pagar a cambio de obtener dicho producto o servicio.

Los servicios, desde el punto de vista del mercadeo y la economía, son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes. Los servicios son lo mismo que un bien, pero de forma no material o intangible. Esto se debe a que el servicio solo es presentado sin que el consumidor lo posee (Parrales, 2017). Los servicios pueden ser administrados tanto desde el estado, como desde los sectores privados, incluso en forma mixta. Los servicios son definidos como heterogéneos ya que los servicios prestados nunca podrán ser idénticos por diversas variables, también como intangibles ya que el usuario no puede tocarlos, este es el caso de las líneas telefónicas de atención al cliente. Y como ya ha sido mencionado no se puede poseer (Thompson, 2017).

Complementando el comentario de Thompson menciono que los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo.

Dentro de un mercado competitivo y cambiante desarrollar estrategias duraderas y sostenibles a través del tiempo hacen la diferencia entre sus competidores, son pocas las empresas que pueden perdurar con eficiencia y eficacia con el desarrollo de las mismas, pero cuando una organización está correctamente direccionada estamos hablando de estrategias establecidas direccionadas hacia el éxito de la misma (Mejía, 2017).

Debemos tener en claro que una estrategia es un conjunto de acciones con varios factores que influyen al momento de tomar la decisión adecuada para la empresa, “en efecto, una estrategia describe el plan de juego de la organización para lograr el éxito” (Hartline, 2012, p. 41), cada una de ellas no tendrán el mismo resultado que la otra y varían de acuerdo a cada organización tomando en cuenta toda la

información a mano sobre el entorno económico, legal, social, ambiental y tecnológico de la organización al que estamos trabajando.

Las estrategias: “la lógica de marketing con que la compañía espera crear ese valor para el cliente y conseguir tales relaciones redituables. La compañía decide a cuáles clientes atenderá (segmentación y búsqueda de objetivos) y cómo lo hará (diferenciación y posicionamiento)” (Armstrong, 2012), las mismas estrategias ayudaran a obtener resultados inmediatos en las ventas y en la imagen de la organización.

La estrategia de marketing de una organización describe la forma en que la empresa satisfará las necesidades y deseos de sus clientes (Hartline, 2012, p. 44). Estas estrategias deben ser tomadas en cuenta ya sea para clientes externos como para clientes internos de la organización el cual pueda contar con una excelente comunicación, tener relaciones duraderas obteniendo una cultura organizacional adecuada para la empresa.

Las estrategias debes ser tomada a base de las fortalezas y habilidades que la empresa cuenta para poder aplicarlas hacia el estudio del entorno que le rodea la organización, se debe ser muy analítico al escoger la estrategia adecuada todo dependerá del tipo de la empresa, condición económica o metas a seguir, todo esto llevará a la plena satisfacción de la empresa compitiendo en un mercado con ventajas competitivas.

*Se trata de cuidar cada detalle, de estar constantemente pensando en cómo anticiparse a otras marcas y de pensar en qué necesita o desea a cada momento el consumidor objetivo. La evidencia física o la presentación es un elemento que se agrega a la mezcla de mercadotecnia (marketing mix) en el caso de los servicios. (Torres, 2017)*

*El papel de esta es tangibilizar a los servicios que por naturaleza son intangibles. La evidencia física ayuda a crear el "ambiente" y la "atmósfera" para influir en las percepciones del servicio que tengan los clientes, a través de evidencias físicas como edificios, accesorios, disposición, color y bienes asociados con el servicio como maletines, etiquetas, folletos, rótulos, etc. (Valle, 2017)*

La evidencia física serán las fotos tomadas en el proceso, las encuestas que se realicen para poder obtener resultados favorables a la investigación.

*El personal es un elemento de la mercadotecnia relacionado con los recursos humanos. La importancia de las personas en el éxito de una prestación de servicios es evidente, especialmente si se considera que: Los servicios son principalmente intangibles. Las personas (empleados) son las que prestan generalmente el servicio, y su forma de actuar es parte de la calidad del servicio que percibe el cliente. (Suárez, 2018)*

*Esto es más notorio en el personal directamente relacionado con el marketing, y la prestación del servicio, las que por su función tienen mucho contacto con el cliente; sin embargo, hay personas que tienen otras funciones que las ponen en contacto con el cliente, Ejemplo: guardias, porteros, personal de cobranza, etc., que pueden con su actuar influir en la percepción del cliente sobre la empresa y sus servicios. Por eso el éxito del marketing de un servicio está vinculado de manera estrecha con la selección, capacitación, motivación y manejo de personal. (Solis, 2011)*

*Procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización. (Barcia, 2018)*

*Giovanny Gómez comenta que las empresas en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tiene que preparar los procedimientos integrales de procedimientos, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función empresarial. (Gómez, 2001)*

Ampliando el comentario de Giovanny Gómez y Joao Barcia se alude que un procedimiento es un conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse

de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias (por ejemplo, procedimiento de emergencia). Y puede referirse a: Subrutina en programación.

*Los procesos son mecanismos de comportamiento que diseñan los hombres para mejorar la productividad de algo, para establecer un orden o eliminar algún tipo de problema. El concepto puede emplearse en una amplia variedad de contextos, como por ejemplo en el ámbito jurídico, en el de la informática o en el de la empresa. (Monferrer, 2017)*

*Francisco Reyes en su artículo dice: Es importante en este sentido hacer hincapié que los procesos son ante todo procedimientos diseñados para servicio del hombre en alguna medida, como una forma determinada de accionar. (Reyes, 2017)*

El posicionamiento es la imagen abstracta que el cliente distingue de la competencia, por lo que es muy importante una buena imagen y el control y manejo adecuado de ella (Sánchez, 2018). Como su nombre lo indica, se refiere a encontrar la “ubicación” adecuada en la mente de un grupo de consumidores o de un segmento de mercado, con el fin de que consideren el producto o servicio de la manera “correcta”, y con ello maximizar los potenciales beneficios para la empresa (Keller, 2008, p. 98).

De acuerdo como estos dos grandes autores indican; el posicionamiento trabaja en la mente del consumidor para llegar y quedarse ahí, el posicionamiento tiene como otra función que la organización sea distinguida ante la competencia, hay que tomar en cuenta que si por lo contrario no se hace un buen posicionamiento la empresa estaría jugando a tomar aspectos negativos con su público objetivo.

El servicio al cliente forma parte de la mercadotecnia intangible, ya que este no se siente al simple tacto, pero bien, se llega a apreciar; tiene como objetivo, el manejo de la satisfacción a través de producir percepciones positivas del servicio, logrando así, un valor percibido hacia nuestra marca. Así mismo, concierne al constante mejoramiento en el servicio al cliente, debido a que la cultura en las organizaciones se ha ido modernizando conforme lo requiere el entorno, al pasar de poner en

primer plano las necesidades del cliente que las necesidades de la propia empresa (Barrera, 2006).

### **Metodología**

El estudio de la presente investigación tuvo un enfoque cualitativo y cuantitativo, se lo realizó en el cantón de San Vicente. El material empleado para el estudio de este fue la encuesta, fue diseñada bajo el formato de la Escala de Likert, su principal objetivo fue conocer de manera más profunda el perfil de los turistas, identificar sus necesidades, gustos y preferencias para poder ofrecer el servicio acorde a sus requerimientos. Se aplicó el tipo de muestreo no probabilístico de 60 personas para la recolección de datos en el trabajo de campo. La muestra que se utilizó en la investigación fue no probabilística por conveniencia porque no se conoce los elementos de la población. La extracción de los datos fue realizada en el programa SPSS.

### **Resultados**

El porcentaje que tienen las casas de hospedaje dentro del territorio del Cantón San Vicente representa el 33%, el motivo que tiene poca representatividad puede considerarse un segmento de mercado no explotado.

Lo que manifiesta Intriago y Solórzano (2017), en Ecuador se establecieron reglamentos para este tipo de alojamiento y es así que el Ministerio de Turismo Ecuador (2015) determina que las casas de huéspedes son aquellos establecimientos de alojamiento turístico para hospedaje, que se ofrece en la vivienda en donde reside el prestador del servicio; cuenta con habitaciones privadas con cuartos de baño y aseo privado; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno y/o cena) a sus huéspedes. Debe cumplir con los requisitos establecidos en el dicho Reglamento y su capacidad mínima será de dos y máxima de cuatro habitaciones destinadas al alojamiento de los turistas, con un máximo de seis plazas por establecimiento. Para nuevos establecimientos esta clasificación no está permitida en la Provincia de Galápagos.

**Tabla 1**

*Fiabilidad de la encuesta*

Alfa de Cron Bach                      Alfa de Cron Bach basada en los elementos tipificados

---

N de elementos		
945	945	12

---

*Fuente: SPSS*

De acuerdo con el análisis realizado, se podría decir que es factible aplicar estrategia de marketing, debido a que la casa de hospedaje muestra aceptación por la misma, se afirma que el porcentaje del Alfa de Cron Bach el cual es de 945, lo que significa que la información obtenida es confiable y por lo tanto se pueden aplicar estrategias de marketing para el servicio que brinda el establecimiento.

La presente investigación nace de la importancia que tiene el brindar un buen servicio a los turistas nacionales y extranjeros, tal como se muestra en la investigación realizada, ya que es fundamental esta herramienta para el dueño de la casa de hospedaje el cual es el caso estudio.

Analizando toda la información recolectada en la investigación se puede indicar que unas de las fuentes de turismo de destino San Vicente está centrado en Canoa y Briceño y esta responsabilidad la mayoría la dirigen administrativos que los mismos dueños algunos le interesas aplicar técnicas y estrategias para aumentar la cuota de mercado, pero también se centra en evaluar en comportamiento de los clientes para mejorar sus servicios por eso algunos si les interesa tener un buzón de quejas para ver en que están fallado para lograr tener una satisfacción aceptable para sus clientes.

## **Discusión**

De acuerdo a los criterios de los autores citados en un inicio, puedo mencionar que un servicio adecuado al cliente puede bien significar la diferencia por encima de la competencia para cualquier empresa, y puede ser una herramienta promocional tanto o más poderosa que el marketing, la publicidad o la venta personal, es

necesario argumentar lo mencionado con los subtemas que detallaran a continuación: Víctor Nava hace mención a la calidad “En relación a esto, califica al término Calidad como de subjetiva, ya que se refiere a la apreciación que cada persona define según sus expectativas y / o experiencias, reduciéndose el término a un adjetivo que califica alguna acción, materia o individuo” (Nava, 2016).

Para definir el concepto de calidad ha evolucionado a lo largo de los años y dado lugar a que tanto lo referente a su función como a su ámbito y objeto de control hayan variado hasta nuestros días, cuando la calidad se configura como una modelo de gestión y un estilo de dirección implantado en las empresas líderes

El término Gestión está muy en moda en el siglo 21, de hecho, ha venido sustituyendo o englobando lo que conocemos por Administración es un proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz (Pérez, 2018).

El término gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto.

Desde el punto de vista de actividad o función, organización, es la disposición, arreglo u orden de las cosas para que funcionen. Organizar es establecer procesos, sujetando a reglas el número, orden, armonía y dependencia de las partes que componen un todo (Senlle, 2015).

Senlle infiere que estos conceptos van de la mano para llevar a cabo una organización, en la cual se debe evaluar o controlar a cada uno de los miembros de la empresa, con la finalidad de verificar el cumplimiento de cada una de sus tareas.

Expresa que el “control sirve para asegurar metas y objetivos, por lo que podemos concluir en este sentido, que, si estamos ejerciendo control, podemos asegurar que lograremos nuestros objetivos, y si hemos logrado nuestros objetivos es que hemos sido capaces de controlar nuestro camino, es decir, nuestro proceso (Sosa, 2016).

Practicar el control de la calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

El cliente es la razón de ser de toda empresa; por ello, es fundamental identificarlo y analizarlo. El establecimiento de hospedaje debe saber complacer a



sus clientes brindándoles lo mejor de lo que ellos quieren y esperan, excediendo sus expectativas en la medida de lo posible. A mayor conocimiento del cliente, mejor focalización de esfuerzos en la prestación de servicios (Caltur, 2014).

El concepto tradicional que se tenía del servicio al cliente era la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, fundamentalmente amabilidad, atención. En la actualidad, se tiene un nuevo concepto de servicio y dice que es una estrategia empresarial orientada hacia la anticipación de las necesidades y expectativas del valor agregado de los clientes, buscando asegurar la lealtad y permanencia tanto de los clientes actuales como la atracción de nuevos clientes, mediante la provisión de un servicio superior al de los competidores.

El servicio mismo, que depende de la estrategia y plan de acción trazados y el personal de contacto. Los elementos que participan en una estrategia de servicio son: el cliente, el soporte físico, el personal de contacto y el servicio mismo (Humberto, 2014).

Enumera doce aspectos comunes que debe contener cualquier programa de mejoramiento de la calidad o sistema de gestión; estos son: Un Liderazgo comprometido, la adopción y comunicación del sistema de gestión, relaciones más estrechas con los clientes y los proveedores, benchmarking, capacitación, organización abierta, empowerrment de los empleados, mentalidad de cero defectos, fabricación flexible, mejoramiento de procesos y medición (Strickland, 2014).

La forma de medición que utilizan las empresas para cuantificar la calidad de servicio que ofrecen a sus clientes. Una de las normas más usadas en la actualidad es la NORMA ISO 9001 (elaborada por la organización internacional para la estandarización). La cual, mediante una serie de procedimientos estandarizados evalúa el nivel de satisfacción de cualquier empresa (Villamar, 2014).

Aquel establecimiento cuya actividad principal es ofrecer alojamiento a personas, mediante precio, de forma habitual y profesional, con o sin otros servicios complementarios, mediante la denominación genérica de hotel, hostel, pensión o similar (Maldonado, 2018).

No forman parte de este grupo, a los efectos de esta encuesta, el resto de los establecimientos de alojamiento turístico acogidos a una normativa específica como viviendas turísticas vacacionales, agroturismos, campings, etc. (Ramos, 2018).

## Conclusiones

En base al análisis realizado a través de la técnica de encuesta que permitió efectuar un estudio estadístico que nos permite determinar las estrategias de marketing, definiendo las herramientas y métodos aplicados en el desarrollo de esta investigación.

La falta de capacitaciones gestionadas por parte de los propietarios y/o administradores del establecimiento, trae consigo que no se ofrezca un servicio de calidad, por lo que se debe establecer capacitaciones constantes a todo el personal.

Se debe emplear las estrategias mencionadas en esta propuesta, y de esta manera ofrecer un buen servicio a los clientes, puesto que son las principales fuentes de ingreso económicas, por lo tanto, deben dar calidad de servicio.

## Referencias

- Balestrini, M. (2006, Octubre 22). *MUESTRA*. Editorial BL Consultores asociados.
- Barcia, J. (2018). *Manual para la Creación de empresas Plan de Marketing*. EmpreRed Chimborazo.  
[http://oldwww.esPOCH.edu.ec/Descargas/vicinvestigacionpub/4dcc08\\_01ManualPMk1.pdf](http://oldwww.esPOCH.edu.ec/Descargas/vicinvestigacionpub/4dcc08_01ManualPMk1.pdf)
- Barcia, M. (2004, Marzo 30). *Marketing Digital*.  
<https://innovacioneducativa.upm.es/competencias-genericas/formacionyevaluacion/analisisSintesis>
- Barrera, G. (2006). Importancia de la calidad del servicio la cliente. In G. Barrera, *Un pilar en la gestión empresarial* (p. 135). Santillana. <https://santillana.com.ec/>
- Caltur, P. N. (2014, Octubre). *Manual hotelero*.  
<https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/02/28-manual-hotelero-mincetur.pdf>
- Foretur. (2019). Calidad de Servicio y Atención al cliente. In f. Mero, *Formación para profesionales del sector turístico* (p. 104). Santillana. <https://santillana.com.ec/>
- Galgano, A. (2015). *Gestión de la Calidad*. Santillana.
- Gómez, G. (2001, diciembre 11). *Manuales de procedimientos y su uso en control interno*. [www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/](http://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/)

- Gonzales. (2008, marzo 18). *Población. Aspectos básicos del estudio de la muestra y población.*  
<https://www.starofservice.ec/dir/pichincha/quito/quito/editorial>
- Hartline, M. (2006, Agosto 13). *Estrategia de Marketing: Glosario de Términos de Marketing: La Estrategia de Marketing.* <https://www.marketing-free.com/glosario/estrategias-marketing.html>
- Hartline, O. (2012). *Estrategia de marketing.* Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Humberto, S. (2014, Enero 28). *Servicio de atención al cliente.*  
<https://jalacoste.com/el-servicio-al-cliente-marketing>
- Intriago, J. y Solórzano, M. (2017, Agosto 25). El alojamiento turístico en hogares: una alternativa de negocio para la dinamización de la economía en la parroquia de Canoa (destino de sol y playa) después del terremoto del 16 de abril. *International journal of scientific Management and Tourism*, 3(3), 259-272. <file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-ElAlojamientoTuristicoEnHogares-6133523.pdf>
- Keller, K. (2008). *Administración estratégica de marca.* Pearson Educacion.
- Keller, P. (2006). *Dirección de Marketing.* Pearson Educacion.
- Kotler, P. (2008, Enero 19). *Marketing y sus conceptos básicos.* American Marketing Association.  
[http://fido.palermo.edu/servicios\\_dyc/blog/alumnos/trabajos/5818\\_5184.pdf](http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/alumnos/trabajos/5818_5184.pdf)
- Maldonado, R. (2018, Junio). *Organización de un establecimiento de hospedaje para mejorar y tener un buen servicio de calidad.*  
<https://es.scribd.com/document/110679772/ORGANIZACION-DE-UN-ESTABLECIMIENTO-DE-HOSPEDAJE>
- Mejía, M. (2017, Julio 19). *La Cultura del Marketing.*  
<https://laculturadelmarketing.com/10-estrategias-de-marketing-eficaces/>
- Merino, S. (2011, Marzo 8). *Investigación de Mercados a las Empresas.*  
[https://eprints.ucm.es/11230/1/La\\_Investigaci%C3%B3n\\_de\\_Mercados\\_en\\_la\\_Empresa.pdf](https://eprints.ucm.es/11230/1/La_Investigaci%C3%B3n_de_Mercados_en_la_Empresa.pdf)
- Monferrer, D. (2017, Julio 4). *Fundamentos del Marketing, por obtener mejores resultados en los procesos de marketing.* Publicaciones de la Universitat Jaume

- I. Servei de Comunicació.  
<http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/49394/s74.pdf>
- Morales, V. (2009, Diciembre 18). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo Servqual. *Researchgate*, 8-12.  
[https://www.researchgate.net/publication/220044893\\_Evaluacion\\_de\\_la\\_calidad\\_en\\_organizaciones\\_deportivas\\_adaptacion\\_del\\_modelo\\_SERVQUAL](https://www.researchgate.net/publication/220044893_Evaluacion_de_la_calidad_en_organizaciones_deportivas_adaptacion_del_modelo_SERVQUAL)
- Nava, V. (2016). *Calidad* (Cuarta edición ed.). (V. Nava, Ed.). Santillana México.
- Nishizawa, R. (2014, Agosto 16). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *SCIELO*, 12-14. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005)
- Ochoa, A. (2008, Junio 12). Estrategias de Marketing y Marketing Digital. estrategias plan para conseguir los objetivos, la táctica es la ejecución práctica de las acciones planificadas. <https://tristanelosegui.com/2016/09/26/que-es-estrategia-de-marketing-y-para-que-sirve/>
- Orville, S. (2015). El papel del marketing en la implementación de estrategias comerciales: una revisión crítica y marco conceptual. In *Diario de Marketing* (pp. 15-33). Santillana.  
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17504/1/Esperanza%20del%20Cisne%20Armijos%20Herrera.pdf>
- Parrales, K. (2017, Septiembre 19). *Marketing de Servicios*.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2022/1/UPS-QT02504.pdf>
- Pérez, E. (2018). La Gestión del Marketing y Orientación al mercado. (E. Perez, Ed.) Eumet.Net. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013b/1355/#indice>
- Pérez, R. (2018, Marzo 15). *Apuntes de marketing Razonable*. Mglobal marketing de razonamiento, 6-9. <https://mglobalmarketing.es/blog/estrategias-de-promocion/>
- Ramos, M. (2018, abril 17). *Eustat servicios hoteleros*.  
[https://www.eustat.eus/documentos/opt\\_0/tema\\_102/elem\\_4814/definicion.html](https://www.eustat.eus/documentos/opt_0/tema_102/elem_4814/definicion.html)
- Reyes, F. (2017, Agosto 3). *Procesos del Marketing*. *Marketing Digital*.  
<https://definicion.mx/proceso/>

- Rodríguez, A. (2019, Noviembre 3). *Crece en Negocios de marketing*.  
<https://www.crecenegocios.com/precio/>
- Sánchez, J. (2018, Agosto 13). Posicionamiento Marketing Digital. *Economipedia*, 12-15. <https://economipedia.com/definiciones/posicionamiento.html>
- Sosa. (2016). *Gestión de la Calidad*. Mexican Library.
- Strickland, T. (2014). *Gestión de la Calidad*. Santillana.
- Suarez, M. (2018, Noviembre 9). *Definición y componentes básicos del marketing personal*. <https://www.eaeprogramas.es/empresa-familiar/definicion-y-componentes-basicos-del-marketing-personal>
- Tellis, G. (2002). *Estrategias de publicidad y promoción*. PEARSON EDUCACIÓN, S.A.
- Thompson, I. (2017, enero 25). *Promonegocios*.  
<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>
- Torres, F. (2017, Julio 19). *Aprendiendo marketing mix*.  
<https://franciscotorreblanca.es/evidencias-fisicas-marketing-mix/>
- Valle, R. (2017, marzo 18). *Física evidente*. <https://fisicaclaudia413.es.tl/La-evidencia-fisica.htm>
- Velazco, J. (2015). *Gestión de la Calidad*. Santillana.
- Villamar, M. (2014, Diciembre 3). *Satisfacción del cliente, Nuevas normas ISO es una iniciativa de escuela europea de excelencia*. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/12/iso-9001-satisfaccion-cliente/>

# **Gestión de los gobiernos locales para la eficiencia de la inversión pública**

*Local government management for efficiency in public investment*

**Lucía Margarita Álvarez Zambrano**

Correo: [lucyalvarez2001@hotmail.com](mailto:lucyalvarez2001@hotmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2616-827X>

Estudiante de Maestría en Finanzas con mención en Tributación

Facultad de Estudios de Postgrados

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil – UTEG

**Lilia Moncerrate Villacís Zambrano**

Correo: [lilia.villacis@uleam.edu.ec](mailto:lilia.villacis@uleam.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2888-6363>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Extensión Bahía de Caráquez (Ecuador)

## **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo comparar la administración/gestión de gobiernos locales y su eficiencia en la inversión pública para fundamentar decisiones dentro de los cambios estructurales en el manejo de control de procesos de inversión. En el trabajo se utilizó información documental histórica, procesos metodológicos, cuantitativo, cualitativo, longitudinales, métodos estadísticos descriptivos para confrontar los recursos recibidos y los gastos de inversión realizados. Se pudo evidenciar que el resultado más preponderante de lo comparado es que la mayoría de los gobiernos locales no focalizan su inversión por la falta de organización y planificación logística en la ejecución de la toma de decisiones; por lo que, se constata que no hay credibilidad en la ciudadanía en la gestión de los recursos públicos. Gobiernos locales con menos recursos lograron un mejor desempeño al obtener mejores resultados económicos y sociales, comparados con otras regiones que teniendo los recursos no los ejecutaron lo que resultó en deficiente gestión económica y social.

Palabras claves: gestión, inversión, eficiencia, gobiernos locales, Ecuador

## **Abstract**

The research aimed to compare the administration / management of local governments and their efficiency in public investment to inform decisions within the structural changes in the management of investment process control. In the work, historical documentary information, methodological, quantitative, qualitative, longitudinal processes, descriptive statistical methods were used to confront the resources received and the investment expenses made. It was evident that the most preponderant result of the comparison is that the majority of local governments do not focus their investment due to the lack of organization and logistical planning in the execution of decision making; therefore, it is verified that there is no credibility in the citizenship in the management of public resources. Local governments with fewer resources achieved better performance by obtaining better economic and social results, compared to other regions that, having the resources, did not execute them, which resulted in poor economic and social management.

Keywords: management, investment, efficiency, local governments, Ecuador

## **Introducción**

La ciudadanía necesitada de ser atendida encuentra en los Gobiernos Locales el proveedor de las soluciones inmediatas a sus necesidades; sin embargo, generalmente no obtienen respuestas satisfactorias a sus requerimientos; estos tienen claro que este nivel de gobierno tiene la responsabilidad de velar por el bienestar de la población, las autoridades no sólo son administradores de recursos, tienen el reto de convertirse en gestores, para cumplir las propuestas planteadas a su comunidad.

Cabe indicar que al inicio la gestión es conocida que el mayor inconveniente con el que se encuentran al asumir la administración local es el limitado recurso financiero hacer frente a compromisos, obligaciones ya adquiridas en administraciones anteriores, la interrogante se fundamenta en cómo hacer para cumplir con las propuestas realizadas ante su comunidad muchos al ingresar a la administración no cuentan con información real del estado de la institución.

El propósito de este documento es realizar una comparación de las acciones realizadas por gobiernos locales, ¿qué hicieron con los recursos que obtuvieron en

estos periodos?, muchas veces los esfuerzos por la consecución de recursos se ven truncadas por la falta de coyuntura política, siendo este un agravante para el desarrollo y cumplimiento de las propuestas realizadas.

La búsqueda de alternativas de recursos; sean estos reembolsables o no reembolsables es fundamental, sin embargo, su gestión debe ir acompañada de proyectos, programas y planes de acción de corto, mediano y largo plazo los que deben tener seguimiento, control y ser evaluados permanentemente, estar actualizados; establecer si la prioridad con la que fueron creados persiste.

Es aquí en esta lucha que de los administradores/gestores; se ven inmersos en conflictos de intereses políticos versus los ideales por los que asumieron estas responsabilidades; y la imposibilidad/u oportunidad que pudieron tener dependiendo de la coyuntura política, desprendimiento muchas veces de ideales, o embarcarse en una cadena de condicionantes para lograr obtener recursos para ejecutar sus proyectos/programas; y de alguna manera cumplir las demandas ciudadanas.

Juega un papel muy importante en este contexto la búsqueda de recursos, la información que se brinda a la ciudadanía; lo que influye en la ciudadanía desconfiada, incrédula y muchas veces deslindada de la gran responsabilidad que tienen como ciudadanos de velar por el buen uso de los recursos sean estos económicos, patrimoniales, ambientales, tradicionales.

Situaciones como lo manifestado por Zambrano, en su artículo Consulta 2018 y conducta política 2018; ya que se institucionalizo en estos periodos los compromisos políticos volviendo a la ciudadanía más desalentada por la forma de administrar la cosa pública; la desilusión de no tener respuesta a las necesidades que están a la vista y que tienen décadas esperando se dé solución a condiciones de vida.

En la actualidad a nivel mundial existen instituciones gubernamentales y no gubernamentales que están dispuestas a invertir, donar, asesorar a gobiernos locales; brindando posibilidades de obtener recursos financieros, materiales y otros; sin embargo, el desconocimiento de la existencia de estas instituciones, y/o la forma de llegar a presentar un proyecto, una petición, lograr atraer estos recursos y dar soluciones con recursos muchas veces no reembolsables, no es aprovechada por las autoridades locales.



Los gobiernos locales en el Ecuador cuentan a partir del COOTAD con la competencia de Cooperación internacional, competencia a la que no se le ha dado la estructura necesaria para fortalecerla, establecer metas, coordinar con esta unidad la coordinación base de proyectos y darle la responsabilidad de buscar recursos, y así bajar la carga financiera local dando soluciones a necesidades de la comunidad; ya que estas instituciones están orientadas a disminuir los niveles de pobreza en el mundo, incentivar el cuidado del medio ambiente para disminuir el impacto por los cambios climáticos. Base fundamental de la consecución de recursos es la gestión, buscando aliados estratégicos que apoyen la ejecución de proyectos una vez analizada su pertinencia y beneficios.

## **Fundamentación teórica**

### **Gestión de los gobiernos locales**

Blanco (2020), desarrolla una reflexión referente a Peter Drucker (1954) donde define que la Gestión por Objetivos se basa en la necesidad de planteamiento por parte de la Dirección de cualquier organización de una serie de metas u objetivos globales así como la determinación de las “líneas maestras y el “desglose” y planificación general del “camino” necesario para su consecución.

Algunos autores refieren que la gestión del conocimiento representa una de las principales herramientas para que las organizaciones logren un desarrollo estratégico en el que puedan aprovechar y extender la utilización de los conocimientos que tiene su personal (Arboleda-Posada, 2016).

Chávez-Haro, Castelo-Salazar & Villacis-Uvidia (2020), reconocen la importancia de la gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador, además esta puede contribuir a elevar los resultados económicos, ayudando no solo a la economía interna de la unidad productiva, sino también con el desarrollo de la localidad y del país. Cabe resaltar que está orientada a la consecución de los objetivos de la organización mediante la aplicación de las etapas inherentes al proceso administrativo como la planificación, organización, dirección y control.

Estudios referente a la gestión en la provincia de Manabí han permitido ondear en el objeto y campo investigativo donde temáticas como: Gestión por procesos de (Carvajal, Valls, Lemoine & Alcívar, 2017), Gestión del comportamiento del

consumidor turístico por Lemoine et al. (2020), La gestión del sistema logístico en organizaciones comerciales: Gestión Logística por Ruano et al. (2017), Control de la gestión del destino turístico de la zona norte de Manabí por Carvajal et al. (2017), Desempeño empresarial sostenible: el rol de la educación medioambiental por Galán et al. (2018), Gestión del marketing turístico sostenible por Lemoine et al. (2019), Gestión del conocimiento: perspectiva multidisciplinaria por Lemoine et al. (2021) son testimonio que aportan a la gestión de los gobiernos locales.

### **Eficiencia de la inversión pública**

Es importante reflexionar que existen autores que reconocen la eficiencia en la ejecución de proyectos de inversión pública abarca una serie de herramientas que permiten asegurar que las actividades y obras públicas puedan realizarse de manera efectiva en base a ciertos criterios a fin de que se pueda mejorar la prestación de bienes y servicios públicos destinados a optimizar la calidad de vida de los ciudadanos (Arévalo-Soto, 2021).

Ardanaz, Briceño & García (2020), argumentan que bajo los efectos del Covid 19 quedó demostrado que la evidencia empírica señala que el impacto económico de la inversión pública depende del grado de eficiencia con que se la gestione, por otro lado Huáscar et al (2020), indican referente a la importancia que tienen los gobiernos subnacionales en la inversión pública y analiza la forma en que se lleva a cabo su gestión como estrategia para mejorar la gestión del ciclo del proyecto y la programación de inversiones en los gobiernos subnacionales en países federales de América Latina.

Estudios, dinámicas y estrategias reflejan como lograr la eficiencia en inversiones públicas donde Huaquisto (2016), defiende que la existencia de problemas en la ejecución de proyectos por administración directa incide en los costos y tiempos que ella demanda, por otra parte Armendáriz y Contreras (2016), muestrna evidencia sobre el efecto positivo de la inversión pública en el crecimiento y la relación estrecha entre la calidad de la infraestructura y los niveles de ingreso per cápita a nivel de actividad.

La inversión pública es, ante todo, una gran responsabilidad de quienes forman parte de la estructura estatal. Lograr, además, que estas inversiones sean eficientes

y tengan un impacto en el Producto Interno Bruto (PIB) del país, es la meta dorada de quienes se dedican a la gestión pública (UTP, 2019).

No se debe ignorar referente a la situación actual por la que atraviesa la evaluación económica de proyectos de inversión pública en el Ecuador. Se toma como ejemplo emblemático el caso del Banco del Estado, que es, sin lugar a duda, la institución pública llamada a fomentar y liderar el uso de esta metodología, por ser precisamente el banco que financia la obra pública de desarrollo del país (Chafla y Guadalupe, 2020).

Estudios desarrollados en los cantones Sucre y San Vicente han demostrado determinado comportamiento en consumidores turísticos como reflejo de incidencias de inversiones públicas realizadas a nivel cantonal. Autores como Lemoine et al. (2021), determinaron los indicadores de eficiencia de comportamiento del consumidor permiten fortalecer la actividad turística en el cantón Sucre, por otra parte el mismo autor Lemoine et al. (2021), propone un sistema de indicadores para medir el comportamiento del consumidor del destino turístico Sucre - San Vicente donde estos indicadores de eficiencia contribuyan en la medida de las exigencias del destino incidiendo favorablemente al desarrollo económico comunitario.

## **Métodos**

La investigación referente al estudio de Gestión de recuperación de Cartera vencida y la eficiencia en la gestión pública, se desarrolló a partir del enfoque cualitativo y cuantitativo, siguiendo a Valles (1999), el análisis cualitativo se identifica con unas determinadas funciones y bases dentro del proceso de investigación social, que según este autor, intenta dar una aproximación global de las situaciones sociales y plantea diferentes estrategias metodológicas citadas en estudios cualitativos, con cierta perspectiva histórica explorándolos desde un ambiente natural y en relación con el contexto.

La investigación se sustentó por medio de estudio de diferentes cantones como: El Triunfo, Balzar, Sucre, San Pedro de Pelileo, Chone y Salcedo; es decir 6 cantones que permitieron analizar el enfoque utilizando métodos cualitativos adecuando instrumentos que permitieron evaluar el objetivo deseado. El método cualitativo

tuvo como objetivo establecer comparaciones de los recursos percibidos por estas entidades, como se realizó el egreso de estos recursos.

El método estadístico descriptivo, tuvo como objetivo describir los diferentes gastos realizados durante el periodo 2018, para identificar las condiciones similares y su aporte eficiente y eficaz en el diverso contexto de estos cantones. Se utilizó la lectura científica como fuente de información bibliográfica para realizar la conceptualización de un estudio referencial reuniendo aportaciones de diversos autores y el análisis de técnicas que permitieron evaluar la gestión de los gobiernos locales para la eficiencia de la gestión pública.

El desarrollo local como alternativa debe interpretarse más allá de la simple reducción del desarrollo al estrecho marco de lo local, sino como factor de equilibrio social ante lo nacional o lo global, donde aquel ha de convertirse en "actor protagónico del desarrollo" (Villar, 2016). Hoy día, hablar de desarrollo significa de hecho hablar de desarrollo local. Ahora bien, en el orden administrativo central, desarrollo local es sinónimo de descentralización del poder administrativo hacia los niveles territoriales más bajos (la provincia, y más particularmente la municipalidad). De hecho, "la descentralización político-administrativa es considerada una condición necesaria para el desarrollo local, pues concede a los distintos niveles territoriales grados de autonomía suficientes para transformarse en administradores eficientes de sus propios recursos" (Iglesias, s.f.) (González, 2016).

Ahora bien, desarrollo local significa también participación, y la participación de la población puede ser ubicada en niveles diferentes, tales como: 1) la consulta sobre las proposiciones, de lo que se hace o se va a hacer; 2) la implicación de los protagonistas locales en las diversas etapas del proceso, mediante su participación en el debate y en la toma de decisiones; y 3) la asunción y la dirección del proceso de desarrollo directamente por parte de las poblaciones locales.

Es evidente que las dos últimas variantes parecen ser las que expresan el ejercicio más auténtico de participación, con mayor énfasis en la última. Pareciera que sobre ellas es que hay que hacer más hincapié (González, 2016). La buena gestión y distribución de los recursos en el territorio es un punto clave para alcanzar el crecimiento y lograr ese desarrollo social anhelado; en esta acción participan los actores regionales, locales y parroquiales, articulando sus agendas

correspondientes para el cumplimiento de las políticas establecidas, buscando la reducción de conflictos y fomentando la transparencia (Alcaldía Cuenca, 2013) (Romero, 2015).

Los gobiernos locales tienen además el reto de diseñar y utilizar sistemas de gestión capaces de fomentar las políticas científicas y de conocimiento que les permitan avanzar hacia un desarrollo que conjugue el crecimiento económico, la equidad y la sostenibilidad del desarrollo (Bofill, 2014) (Bofill, Reyes, Calcines y Luna, 2015). El gran desafío para los líderes locales actuales es que los diferentes actores en la localidad estén motivados a cooperar y encontrar vías para avanzar hacia acuerdos y pactos más equitativos y eficaces. Esto conlleva a la implementación de modelos de gestión más participativos, con enfoque de sistemas y con el conocimiento como valor agregado, independientemente del modelo de gestión o de iniciativa de DL de que se trate (Bofill et al., 2014).

Para “cambiar el ADN” hay que “separar el timón del remo”: el primero debe estar en manos del gobierno y el segundo “de la sociedad”. Los ciudadanos-clientes deben contar con libertad de elección en un mercado desmonopolizado y las organizaciones estatales deben prepararse para esa competencia. Para ser más competitivas, se recomienda que las organizaciones estatales cuenten con mayor autonomía decisional, implementando mecanismos control de los resultados a través de contratos programa (Tecco, 2004). Es impensable organizar toda la administración municipal por proyectos, ya que la producción de bienes y servicios rutinarios involucra a la mayor parte de la organización y deben necesariamente ser gestionados bajo modalidad operativa, esto es, mediante la asignación de recursos “con el fin de lograr disponibilidad de capacidad de producción de bienes o servicios de manera rutinaria” (Hintze, 2003, p. 3).

Contrariamente a lo postulado por los mentores de la gerencia pública, el control de procesos es el aplicable en estos casos y es de la calidad de esos procesos que se deriva la de los productos resultantes (Tecco, 2004). La ciudadanía debe asumir de forma más íntegra la participación ciudadana, misma que no debe estar limitada solo a la participación en las asambleas de elaboración de presupuestos, revocatorias de mandatos; debe consolidarse a impulsar la Gestión de los Gobiernos locales, siendo los impulsores para plantear las necesidades inmediatas de sus localidades y acompañar a los administradores en la consecución de recursos, estar vigilantes de

la implantación de los proyectos, control, seguimiento y finalización de los proyectos hasta alcanzar el cumplimiento las propuestas planteadas, lo más importante lograr que la ciudadanía mejore sus condiciones de vida, reciba obras y servicios de calidad.

En resumen, no necesariamente más recursos financieros proveniente de la renta del recurso natural está significando más desarrollo de la región, salvo excepciones, son otras consideraciones que deben investigarse, que estarían determinando las decisiones de políticas públicas sobre en que invertir los recursos públicos (teoría de la elección pública), la participación efectiva de la ciudadanía, en la capacidad gerencial de los recursos humanos calificados, y por último, en la ética durante la decisión y ejecución del gasto de inversión pública (Díaz, 2016). Se define a 'eficiencia' como el "...Uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado; es el requisito para evitar o cancelar dispendios y errores. Capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando su optimización..." (Wikipedia, 2009). Según Chiavenato (2011), la eficacia "es una medida del logro de resultados". Para Koontz y Weihrich, la eficacia es "el cumplimiento de objetivos" (Olivos y Quiñones, 2015).

Los conceptos de eficiencia, productividad y calidad aplicados al sector público pueden ser dimensiones difíciles de medir. Diferencia entre calidad del sector público y calidad de la política económica: un sector público de alta calidad puede estar acompañado de mala calidad de la política económica si se promueven pobres medidas de gobierno. Sin embargo, es de esperar que exista una relación directa debido a que un sector público de alta calidad facilita la formulación y ejecución de buenas políticas. La calidad del sector público comprende las reglas constitucionales y legales, las regulaciones, la calidad de las instituciones públicas, los mecanismos de control y las reglas para el cumplimiento de los contratos, y la eficiencia. La cuantificación de cada uno de esos componentes plantea serias dificultades (Porto, Garriga y Rosales, 2018).

Los ciudadanos latinoamericanos sueñan con una inversión pública que impulse el crecimiento económico con equidad y la mejora de la calidad de los servicios públicos tales como caminos asfaltados, acceso a energía sostenible, agua para todos, escuelas y hospitales equipados en servicios básicos. En el contexto de América Latina con una posición fiscal débil y perspectivas de crecimiento global

bajas, la realización de este sueño está condicionado al fortalecimiento de los cimientos para crear instituciones de gestión de la inversión pública fuertes y competentes para poder invertir mejor, y hacer buen uso de hasta el último centavo (Fretes y Armendariz, 2017).

Para analizar la eficiencia del gasto público se necesitan también indicadores de costos, los que son controlados directamente por los ejecutores de política. Los indicadores de desempeño vinculan las opciones de política con los resultados y, por lo tanto, miden la eficacia y la eficiencia de las políticas (por ejemplo, el gasto público en educación con los logros en los conocimientos adquiridos). Los indicadores compuestos desarrollados por Alfonso et al. (2005) y CAF (2012), se han transformado en una herramienta útil para comparar y analizar cuestiones complejas entre países (CEPAL, 2013). Estos indicadores y la medición de la eficiencia técnica son útiles para identificar ineficiencias relativas, pero no son herramientas capaces de explicar a qué se debe la diferencia en las ineficiencias. Los indicadores deben ser considerados como un instrumento más dentro del análisis de la calidad del gasto público y ser complementados con análisis cualitativos y por sectores específicos (Barrios y Schaechter, 2009).

Herramienta base para lograr eficiencia en la inversión pública es la participación ciudadana; los ciudadanos deben empoderarse de los proyectos hacer seguimiento; sin embargo esto no ocurre; existe desinterés de la ciudadanía hacia los procesos de contratación, construcción y ejecución de los proyectos; muchas veces dejándose llevar por información inexacta, incompleta desmotivando sus iniciativas de participar de manera activa en el desarrollo de su ciudad; este es un fenómeno general; pareciera que a la ciudadanía le es más cómodo responsabilizar a los administradores de la ineficiente prestación de servicios públicos, adquisición de bienes y servicios, construcción de obra pública; esto se nota por inasistencia a las asambleas locales para conformación de los comités barriales, consejos de planificación, presentaciones de presupuestos participativos, rendición de cuentas; los que acuden se convierten muchas veces en meros espectadores dejando de lado la oportunidad de hacer valer su calidad de mandante; a quien los servidores públicos tienen la responsabilidad de dar información completa, justificada del manejo de los recursos públicos.

El objetivo del estudio fue demostrar mediante información documental histórica el uso de los recursos por tipo de gasto de algunos gobiernos locales con población similar; para esto se revisó información del ejercicio fiscal 2018; para el caso de estudio información de gobiernos municipales de: Sucre, Balzar, Salcedo, San Pedro de Pelileo, Chone y El Triunfo, la población, el presupuesto total asignado/codificado del ejercicio fiscal 2018. Diseño no experimental, analítico, descriptivo y sintético. Las técnicas utilizadas es investigación de documentos y estadística aplicada.

**Tabla 1**

*Base de datos*

CANTÓN	DEVENGADO DEL GASTO POR TIPO				POBLACIÓN
	5	7	8	9	
Sucre	29,04%	65,53%	1,57%	3,86%	57159
Chone	44,06%	51,24%	2,95%	1,75%	126491
Salcedo	15,53%	79,80%	1,62%	3,05%	58216
San Pedro De Pelileo	48,64%	39,42%	2,07%	9,88%	56573
El Triunfo	13,81%	69,04%	2,20%	14,95%	44778

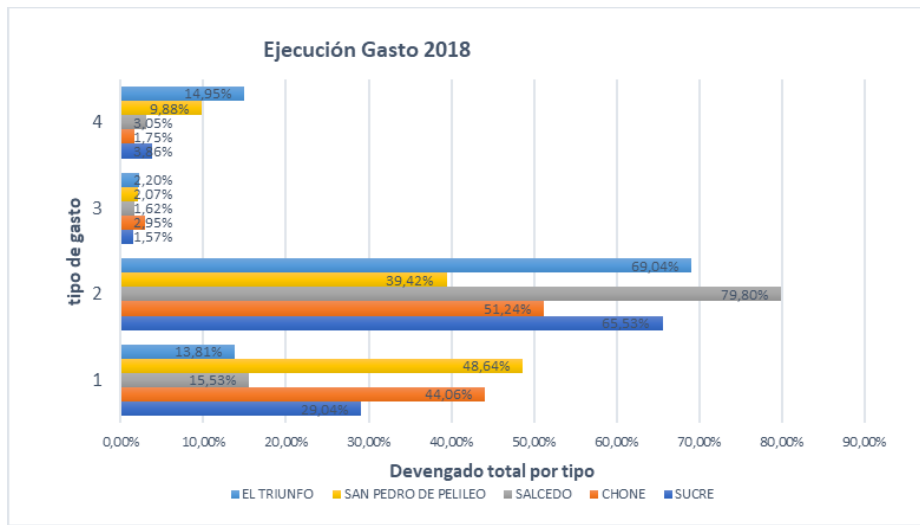
*Fuente: página institucional, LOTAIP-literal g, ejercicio fiscal 2018.*

Como se observa en la tabla anteriormente representada lo que ha devengado los cantones en el periodo del 2018 según ejercicio fiscal. A continuación, en el grafico 1 se muestra lo devengado a partir de gastos.



**Figura 1**

*Devengado por tipos de gastos*



Se aprecia en la figura que antecede la ejecución según el tipo de gastos de gobiernos locales de similar población; datos que saltan a la reflexión, la forma de administrar los recursos públicos; conforme los datos obtenidos tenemos que 5 se refiere a gasto corriente, 7 a gasto de inversión, 8 gasto de capital y 9 gasto de financiamiento; para nuestro análisis observaremos la aplicación tipo de gasto en el porcentaje aplicado por estos gobiernos locales al tipo de gasto 7. (Gasto de inversión); dentro de este grupo según el clasificador aplicado para instituciones del sector público, emitido por el MEF, se agrupan los gastos de personal para inversión, bienes y servicios de inversión, inversión en obras de infraestructura).

De los gobiernos locales objeto de estudio podemos ver que el GADM de Salcedo tuvo una mejor distribución de los gastos ya que considero de su presupuesto total el 79.80% para inversión; es decir por movimientos presupuestarios se atendió a la ciudadanía con bienes y servicios a favor de la comunidad. Aquí también salta a nuestra reflexión el cumplimiento de la Regla fiscal art. 81 del Código Orgánico de Planificación y finanzas “...Regla fiscal. - Para garantizar la conducción de las finanzas públicas de manera sostenible, responsable, transparente y procurar la estabilidad económica; los egresos permanentes se financiarán única y exclusivamente con ingresos permanentes. No obstante, los ingresos permanentes pueden también financiar egresos no permanentes...”; con respecto a este concepto

el GADM El Triunfo 13.81% y Salcedo 15,53% según los datos cumplirían con esta regla fiscal.

Es conocido que son pocos los GADM que alcanzan la gestión de recaudación de recursos de autogestión por encima del 30%, es muy importante que los gobiernos locales revisen su estructura orgánica de tal manera que optimicen su recurso humano; y evitar disminuir el destino de recursos para inversión por cubrir los egresos permanentes. Es importante revisar con atención la asignación de gastos y reorientarlo, de esta manera cumplir las propuestas realizadas a la ciudadanía; este es un indicador que utilizan muchas instituciones públicas y privadas como referentes para la intervención con recursos financieros, materiales, técnicos.

**Tabla 2**

*Gastos de inversión ejecutado*

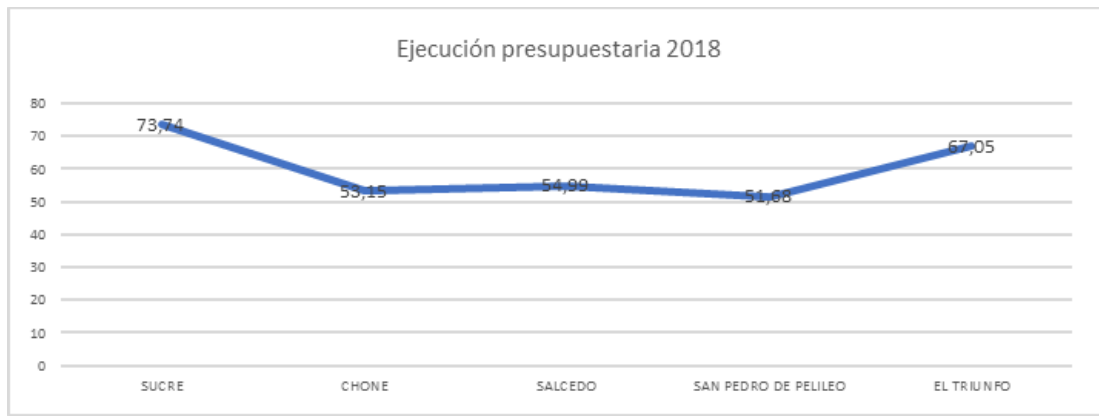
<b>CANTÓN</b>	<b>%</b>
Sucre	73,74
Chone	53,15
Salcedo	54,99
San Pedro de Pelileo	51,68
El Triunfo	67,05

*Fuente: LOTAIP, literal g, cédulas presupuestarias corte a dic-2018*

Es importante explicar que los gobiernos locales objeto del estudio ejecutaron sus procesos, la ejecución real presupuestaria el GADM Sucre de 73,74%, indica que tuvo un desenvolvimiento aceptable; sin embargo, de este porcentaje debemos analizar el monto real de inversión en bienes servicios, capital e infraestructura que son destinados a satisfacer las necesidades de la comunidad donde en el gráfico N2 se muestra la gestión presupuestaria

**Figura 2**

*Ejecución presupuestaria real*



Puesto que muchos gobiernos locales ejecutan su presupuesto mayoritariamente por gasto corriente (gasto permanente) este por lo general se cumple; sin embargo, lo que es de verdadero impacto en la ciudadanía es la ejecución de los procesos de inversión, he aquí el inconveniente puesto que esta ejecución es el indicador que permite obtener una idea clara de la eficiencia en la ejecución del gasto; misma que es el resultado de la planificación y coordinación con los diferentes niveles institucionales hasta el logro de los procesos: puesto que en la ejecución del gastos interviene el trabajo en equipo, el manejo correcto de los flujos de efectivos y la gestión realizada por las autoridades, ya que la ejecución del gastos depende de que la consecución de recursos se dé según lo planificado.

### **Conclusiones**

Se constato que no hay un cumplimiento en la planificación por parte de los administradores de los Gobiernos locales, en la socialización de los planes de inversión con la ciudadanía, por lo que la gestión de los proyectos no se hace de manera participativa, por ende, hay poca aceptación y desinterés de la ciudadanía en asumir su corresponsabilidad en el ejercicio de sus derechos como ciudadanos.

Se evidenció que no hay una correlación estructural en los cantones teniendo similares características, evidenciando que, aunque tengan asignación de recursos no se distribuyen de manera eficiente y cumpliendo lo que establecen la ley con respecto a los gastos permanentes.

Se verifico que algunos gobiernos locales han logrado fortalecer su gestión a partir de las alianzas estratégicas, han conseguido gestionar nuevos proyectos, que tributen al proceso administrativo y ejecutivo para responder a las necesidades de la ciudadanía.

Es de gran importancia hacer hincapié en la responsabilidad ciudadana creando espacios de conciencia y motivación para que se involucren con parte fundamental del crecimiento y desarrollo de la conciencia en la gestión de los gobiernos locales y en la inversión pública.

## Referencias

- Arboleda-Posada, I. (2016). Conceptualización de la gestión del conocimiento en instituciones de salud de mediana y alta complejidad. *Revista de Salud Pública*, 18(3). <http://dx.doi.org/10.15446/rsap.v18n3.44072>.
- Ardanaz, M., Briceño, B. y García, L. (2020). *Fortaleciendo la gestión de la inversión pública en América Latina y el Caribe: lecciones aprendidas y visión a futuro*. <https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/fortaleciendo-gestion-inversion-publica-lecciones-aprendidas-america-latina-y-caribe/>
- Arévalo-Soto, R. (2021). Eficiencia en la ejecución de proyectos de inversión. *Ciencia Latina revista Multidisciplinar*, 5(2), 1726-1739., [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i2.378](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.378).
- Armendáriz, E. y Contreras, E. (2016). *El gasto de inversión pública en América Latina: cuánto y cuán eficiente*. <https://mepyd.gob.do/mepyd/wp-content/uploads/archivos/ccpip/el-gasto-en-inversion-publica-en-america-latina-bid.pdf>
- Blanco, D. (2020). *La Gestión por Objetivos (Drucker)*. <http://www.marianoramosmejia.com.ar/la-gestion-por-objetivos-drucker/>
- Bofill, S., Reyes, R., Calcines, C. y Luna, C. (2015). Gestión del gobierno local con apoyo en el conocimiento y la innovación. Lecciones aprendidas en Yaguajay, Cuba. Retos de la Dirección.
- Olivos, C. y Quiñones, V. (2015). Análisis de eficiencia del gasto público de la municipalidad provincial de Chiclayo y su impacto socioeconómico. In *Crescendo. Institucional*, 6(1): 120-132, 125.

- Carvajal, G., Lemoine, F. y Noriega, D. (2017). Control de la gestión del destino turístico de la zona norte de Manabí. Academia Española.
- Carvajal, G., Valls, W., Lemoine, F. y Alcívar, V. (2017). *Gestión por Procesos: Un principio de la gestión de calidad*. Munayi.[https://issuu.com/marabiertouleam/docs/gestion\\_por\\_procesos](https://issuu.com/marabiertouleam/docs/gestion_por_procesos).
- Chafla, P. y Guadalupe, J. (2020). Reflexiones sobre la importancia de la evaluación económica de proyectos de inversión pública para el Ecuador: El caso del Banco del Estado. (Tesis de pregrado, Universidad del Azuay). <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10441>
- Chávez-Haro, Castelo-Salazar & Villacís-Uvidia. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Revista FIPCAEC*, 18 (5), 16-29, <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>.
- Díaz, J. (2016). Eficiencia económica de la inversión pública financiada con recursos del canon y regalías mineras en el Perú. *Anales Científicos*, 77(2), 309-318.
- Díaz, M. y Martínez, D. (2005). Inversión pública y crecimiento económico. Una revisión crítica con propuesta de futuro. Centro de estudios andaluces.
- Fretes Cibils Vicente, Edna Armendariz. (2017). BID, RECAUDANDO BIENESTAR. Obtenido de Abre los ojos: América Latina necesita gastar mejor: <https://blogs.iadb.org/gestion-fiscal/es/eficiencia-en-la-gestion-de-la-inversion-publica/>
- Galán, V., Morales, M., Pacheco, U. y Lemoine, F. (2018). *Desempeño empresarial sostenible: el rol de la educación medioambiental*. <https://munayi.uleam.edu.ec/desempeno-empresarial-sostenible-el-rol-de-la-educacion-medioambiental/>
- González, R. (2016). Desarrollo local y trabajo comunitario: la experiencia del CEDEM-UH en el marco de PADIT. *Novedades en Población*.
- Huaquisto, S. (2016). Análisis de eficiencia en proyectos de inversión Pública: Un estudio de caso en proyectos ejecutados por Administración directa. *Revista Investigaciones Altoandinas*, 18(1), 61-68, <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5399051>.
- Huáscar, E., Capello, M., Mares, G., Aguilar, J. y Menéndez, H. (2020). *¿Cuán eficiente es la gestión de la inversión pública subnacional?: Situación de los países federales de América Latina*. <https://publications.iadb.org/es/cuan-eficiente->

es-la-gestion-de-la-inversion-publica-subnacional-situacion-de-los-paises-federales

- Lemoine, F., Villacís, L., Hernández, N., Zamora, Y. y Montesdeoca, M. (2019). *Gestión del marketing turístico sostenible*. <https://munayi.ulead.edu.ec/gestion-del-marketing-turistico-sostenible/>
- Lemoine, F. et al. (2021). *Gestión del conocimiento: perspectiva multidisciplinaria*. <https://www.cedinter.com/review/gestion-del-conocimiento-perspectiva-multidisciplinaria-volumen-32/>.
- Lemoine, F., Carvajal, G., Hernández, N. y Pérez, J. (2021). Indicadores de eficiencia del destino turístico Sucre-San Vicente-Jama-Pedernales para la comercialización del observatorio turístico extensión bahía. *ULEAM Bahía Magazine*, 2(3), 21-39, [https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/uleam\\_bahia\\_magazine/article/view/129](https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/uleam_bahia_magazine/article/view/129).
- Lemoine, F. et al. (2021). Sistema de indicadores para medir el comportamiento del consumidor del destino turístico Sucre - San Vicente. *Ciencia, Economía y Negocios*, 5(1), 139-160, <https://doi.org/10.22206/ceyn.2021.v5i1.pp139-160>.
- Lemoine, F. et al. (2020). *Gestión del comportamiento del consumidor turístico*. 3Ciencias. [https://books.google.com.ec/books/about/Gesti%C3%B3n\\_del\\_comportamiento\\_del\\_consumid.html?id=MBUJEAAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.ec/books/about/Gesti%C3%B3n_del_comportamiento_del_consumid.html?id=MBUJEAAAQBAJ&redir_esc=y).
- Porto, A., Garriga, M. y Rosales, W. (2018). Medidas de desempeño y eficiencia del gasto en el sector público descentralizado. El caso de Bolivia. *RAE*, 33(1).
- Romero, X. (2015). La contribución de los modelos de gestión participativos en el desarrollo de los gobiernos municipales. *Revista ECA Sinergia*, 6(7), 127.
- Ruano, et al. (2017). *La gestión del sistema logístico en organizaciones comerciales: Gestión Logística*. Editorial Académica Española.
- Tecco, C. (2004). *La gestión del desarrollo local y la administración de bienes públicos. Sobre modelos y prácticas en la organización de la gestión municipal*. V1 Seminario Nacional de la Red de Centros Académicos para el Estudio de Gobiernos Locales.

UTP. (2019). *4 pasos para hacer una inversión pública eficiente.*

<https://www.postgradoutp.edu.pe/blog/a/4-pasos-para-hacer-una-inversion-publica-eficiente/>

Zambrano, L. (2018). *Conducta política.* Plan del Buen Vivir.

# **Análisis de la concentración de Flavonoides en Propóleos procedentes de las parroquias del cantón Chone**

*Analysis of the concentration of Flavonoids in Propolis from the parishes of canton Chone*

**Gerardo José Cuenca Nevárez**

Correo: gerardo.cuenca@utm.edu.ec

Universidad Técnica de Manabí

**María Monserrate Lara Mera**

Correo: mlara8968@utm.edu.ec

Universidad Técnica de Manabí

**Maritza Viviana Talledo Solórzano**

Correo: mtalledo4282@utm.edu.ec

Universidad Técnica de Manabí

**José Víctor Hugo Nevárez Barberán**

Correo: jose.nevarez@uleam.edu.ec

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Extensión Bahía de Caráquez (Ecuador)

**Víctor Steven Nevárez Córdova**

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Extensión Bahía de Caráquez (Ecuador)

## **Resumen**

Se realizó una evaluación de los flavonoides presentes en propóleos procedentes de las parroquias Convento, Eloy Alfaro, Ricaurte, Santa Rita, Canuto, San Antonio y Boyacá pertenecientes al cantón Chone; así mismo, se realizó una caracterización de las propiedades fisicoquímicas de los propóleos recolectados. Adicionalmente, se estableció la concentración de fenoles totales y flavonoides, así como la actividad antioxidante de los extractos etanólicos de propóleos (EEP), mediante la técnica de DPPH. El análisis fisicoquímico de los propóleos mostró valores promedio de



23.18%, 7.96%, 1.39%, 14.93%, 22.06%, 77.94%, y 84.76%, para el rendimiento, humedad, ceniza, ceras, sustancias insolubles en EtOH, impurezas mecánicas y punto de fusión respectivamente. La determinación de los fenoles totales, se encuentra un valor promedio de 56.97mg GAE gEEP-1, en lo que respecta a la cantidad de flavonoides tenemos como promedio 47.09mg QE gEEP-1. En lo referente a la capacidad antioxidante de los extractos de propóleos tenemos un valor promedio de 950.16umol gEEP-1. En general los resultados obtenidos muestran una gran variabilidad de los datos fisicoquímicos de los propóleos muestreados en las diferentes parroquias, cumpliendo en algunos casos y en otros no con las normativas de control de calidad tanto ecuatoriana como brasilera; es menester, destacar que los EEP analizados presentaron un nivel de concentración media de fenoles totales, los cuales, dan lugar a niveles de actividad antioxidante altos

Palabras clave: actividad antioxidante, análisis fisicoquímico, concentración flavonoides, fenoles totales, propóleos.

### **Abstract**

An evaluation of the flavonoids presents in propolis from the parishes Convento, Eloy Alfaro, Ricaurte, Santa Rita, Canuto, San Antonio and Boyacá belonging to the canton of Chone was carried out, as well as a characterization of the physicochemical properties of the propolis collected. Additionally, the concentration of total phenols and flavonoids was established, as well as the antioxidant activity of ethanolic extracts of propolis (EEP), using the DPPH technique. The physicochemical analysis of propolis showed average values of 23.18%, 7.96%, 1.39%, 14.93%, 22.06%, 77.94%, and 84.76%, for yield, moisture, ash, waxes, EtOH-insoluble substances, mechanical impurities, and melting point, respectively. The determination of total phenols, we found an average value of 56.97mg GAE gEEP-1, regarding the proportion of flavonoids we have an average of 47.09mg QE gEEP-1. Regarding the antioxidant capacity of propolis extracts we have an average value of 950.16umol gEEP-1. In general, the results obtained show a great variability of the physicochemical data of the propolis sampled in the different parishes, complying in some cases and in others not complying with the Ecuadorian and Brazilian quality control regulations; it is necessary to emphasize that the EEP analyzed presented an

average concentration level of total phenols, which give rise to high levels of antioxidant activity.

Keywords: antioxidant activity, physicochemical analysis, flavonoid concentration, total phenols, propolis.

## **Introducción**

La composición química del propóleo varía entre si debido a factores tales como los geográficos, así como también el tipo de planta usada para producir estos propóleos (Schnitzler et al., 2010). Debido a esta variación en la composición química de los propóleos estos presentan propiedades antibacterianas, antifúngicas, antivirales, antiparasitarias, antiinflamatorias y antioxidante (de Freitas et al., 2017).

En los países tropicales, como Brasil, existen variedades de propóleos, los mismos que se diferencian entre sí gracias a su origen botánico y es en los climas tropicales, donde la recolección de propóleo por parte de las abejas se lo realiza todo el año (Bueno-Silva et al., 2017). De acuerdo con Lefkovits et al. (1997), existen una serie de compuestos dentro de los propóleos, los cuales poseen propiedades antimicrobianas y que se conocen como flavonoides, entre los cuales tenemos la galangina, pinobanskina, pinocembrina, entre otros; los mismos que presentan respuestas de carácter inmunomodulador, antiinflamatorio y antimutagénico.

En Ecuador existen escasos estudios sobre los propóleos, ya que la actividad apícola, está empezando a tener fuerza, pero mientras tanto los apicultores existentes no tienen conocimientos sólidos sobre la miel de abeja y sus derivados, es por esto que el objetivo de la presente investigación es evaluar los flavonoides presentes en propóleos procedentes de las parroquias del cantón Chone.

## **Materiales y método**

Las muestras serán suministradas por 7 fincas asentadas en diferentes parroquias del cantón Chone (Convento, Eloy Alfaro, Ricaurte, Santa Rita, Canuto, San Antonio y Boyacá) que se dedican a labores apícolas; se tomaron 3 muestras, las mismas que antes de ser procesados se mantuvieron a temperatura ambiente y bajo oscuridad.

**Tabla 1**

*Aspecto de los propóleos provenientes de los sitios muestreados*

LUGAR	PESO (G)	ASPECTO	LUGAR	PESO (G)	ASPECTO
CONVENTO	111.09		Canuto	137.15	
ELOY ALFARO	98.7		San Antonio	121.03	
RICAURTE	128.14		Boyacá	93.32	
SANTA RITA	108.92				

### **Análisis de laboratorio**

Antes de proceder a realizar el trabajo de laboratorio, se procedió a limpiar los propóleos eliminando cualquier resto de vegetación, restos de insectos o de las mismas abejas, luego de haber limpiado los propóleos se trituraron y pesaron. Los pesos fueron registrados a la vez que se determinaron características externas que se describieron a simple vista, dichas características se expusieron en la ficha de registro que se detalla en la Tabla 2.

**Tabla 2***Características físicas de los propóleos obtenidos en los sitios de muestreo*

LUGAR	CONSISTENCIA	COLOR	AROMA	SABOR
CONVENTO	Rígido	Marrón verdoso	Balsámico	Amargo
ELOY ALFARO	Rígido	Marrón verdoso con vetas amarillas	Resinoso	Amargo
RICAURTE	Maleable	Marrón verdoso con vetas amarillas	Resinoso	Amargo
SANTA RITA	Maleable	Marrón con vetas amarillas	Balsámico	Amargo
CANUTO	Maleable	Marrón verdoso con vetas amarillas	Resinoso	Amargo
SAN ANTONIO	Maleable	Marrón con vetas amarillas	Balsámico	Amargo
BOYACÁ	Rígido	Marrón verdoso	Balsámico	Amargo

Posteriormente, se realizó la extracción etanólica, para esto, se tomó 30g cada propóleo procedente de cada una de las parroquias del cantón Chone se colocaron en una botella ámbar la misma que contenía etanol con una concentración del 70% en una cantidad 1 parte de propóleo y 3 partes de etanol, a continuación, se dejó en maceración por 48 horas a temperatura ambiente, durante este tiempo debe de agitarse unas dos veces cada 24 horas y depositarla en un lugar oscuro.

Luego de las 48 horas se procedió a filtrar al vacío en una sola etapa, empleando para este fin papel filtro tipo Whatman #5 (Graham, 2004). A las fracciones filtradas se les quitó el exceso de etanol empleando para este propósito un rotavapor giratorio y con condensador de bobina diagonal con revestimiento plástico Cole Parmer™ a 115 rpm de forma constante a una temperatura de vapor de 25 °C y

temperatura de baño de 55 °C. Cada muestra de propóleo se secó mediante evaporación bajo una campana de vacío. Los extractos se guardaron en botellas de color ámbar, en oscuridad y a temperatura de -18°C (Rodríguez et al., 2012). El rendimiento obtenido de los extractos de propóleo se calculó bajo criterio del empleo de la siguiente fórmula:

$$R (\%) = \frac{\text{Peso del extracto (g)}}{\text{Peso inicial de la muestra (g)}} \times 100 \quad (\text{E}c. 1)$$

## **Análisis fisicoquímico de los propóleos**

### **Determinación de pérdida de peso (humedad)**

Para la realización de esta actividad se utilizó el método termogravimétrico; para lo cual se pesó 1.00g de propóleo el cual se introdujo en una cápsula de porcelana la cual estaba tarada con anticipación, a continuación, se colocó en una estufa a 105°C por un tiempo de tres horas; luego, se enfrió en un desecador que contenía silicagel hasta obtener un peso constante, Cabe mencionar que los pesos deben de estar dentro de un margen de error de  $\pm 5$ mg (A.O.A.C, 1990).

### **Determinación de cenizas**

Para el análisis de este parámetro se pesó 1.00g del propóleo en un crisol el cual estaba inicialmente tarado, luego se introdujo en una mufla a 550°C para su calcinación por un tiempo de tres horas. Posteriormente, el crisol con la ceniza se introdujo en un desecados con silicagel hasta obtener un peso constante (A.O.A.C, 1990).

### **Determinación de ceras y material extractable en etanol (EEP)**

Estos parámetros se determinaron por gravimetría de acuerdo con los protocolos estipulados en la Norma del Ministerio de Agricultura de Brasil (1999) con algunas modificaciones. El propóleo se introdujo en un dedal de celulosa y se realizó la extracción soxhlet durante seis horas empleando como sustancia solvente n-hexano.

Mediante filtración las ceras se precipitaron y se eliminaron por filtración, usando para esto papel Whatman #1; el precipitado ceroso que se retuvo en el papel filtro se secó en estufa a 45°C hasta alcanzar un peso constante. La diferencia de peso

se expresó como porcentaje de ceras (p/p). Finalmente, se eliminó el solvente del filtrado por evaporación usando un rotaevaporador; el residuo obtenido se expresó como porcentaje de extractables con etanol (PEE), por gravimetría hasta obtener un peso constante.

### **Determinación de material insoluble.**

El material insoluble retenido en el dedal de celulosa al final del proceso de la extracción soxhlet, fue llevado a estufa a 80°C, luego se retira de la estufa, se coloca en un desecador con silicagel hasta llegar a temperatura ambiente, posteriormente se pesa y se continua hasta llegar a tener un peso que en dos pesadas sucesivas no difieran entre sí en más de 5mg.

$$IM = \frac{P1 - P}{m} * 100 \quad \text{(Ec. 2)}$$

IM = contenido de impurezas mecánicas, en fracción de masa expresada en porcentaje

P1 = masa del cartucho (o el papel) seco, en gramos

P = masa del cartucho (o el papel) vacío seco, en gramos

m = masa de la muestra, en gramos

Punto de fusión.

Para la determinación de este parámetro fisicoquímico, se utilizó un fusiómetro y se siguió el método descrito por Chaillou et al., (2004), para lo cual se utilizó un tubo capilar, en el cual se coloca la muestra, sujeto a un termómetro, los cuales se sometieron a un baño de glicerina. Se registró la temperatura de inicio y fin de la fusión; para el análisis de los resultados se tomó el valor promedio de ambas temperaturas. Todos los análisis se realizaron por triplicado y los resultados fueron expresados en porcentajes, excepto el punto fusión (°C).

### **Actividad antioxidante**

Para realizar este análisis, se realizó gracias a la capacidad captadora del radical 1,1-difenil-2-picril hidracilo (DPPH.) y además se empleó la metodología propuesta por Rojano et al. (2008). Cabe mencionar que los resultados se convirtieron a

inhibición porcentual y se expresaron como capacidad antioxidante en  $\mu\text{mol}$ , equivalente de Trolox (ácido 6-hidroxi-2,5,7,8-tetrametilcromo-2-carboxílico); TE g EEP TEAC-1. El antioxidante sintético butil-hidroxitolueno (BHT) se utilizó como referencia externa.

### **Análisis de los fenoles totales presentes en los extractos de propóleo**

Para el análisis de los compuestos fenólicos presentes en el propóleo de las diferentes parroquias del cantón Chone, se procedió a usar los diversos extractos etanólicos de propóleo en una concentración de 0.1% (v/v) junto con el reactivo de Folin-Ciocalteu, además se agregó 20mL de  $\text{Na}_2\text{CO}_3$  al 15%. A continuación, se llevó a baño María por 5 minutos a  $50^\circ\text{C}$ ; posteriormente, se dejó enfriar a temperatura ambiente y con el empleo de un espectrofotómetro se leyó la absorbancia a 765nm.; la curva de calibración y los resultados se expresaron como mg equivalentes de ácido gálico (GAE) g EEP-1.

### **Análisis de los flavonoides totales presentes en los extractos de propóleo**

El contenido de flavonoides se determinó usando el método Dowd; para lo cual se tomó 3mL de tricloruro de aluminio ( $\text{AlCl}_3$ ) en metanol al 2%, se mezcló con igual volumen de la solución de extracto ( $0.2\text{mg mL}^{-1}$ ). Luego, se realizarán lecturas de absorción a 415nm empleando para tal efecto un espectrofotómetro Thermo Scientific™ UV-VIS Lambda 25. El contenido total de flavonoides (mg de equivalentes de quercetina (CE) g-1 de extracto), se determinó utilizando una curva estandarizada con quercetina. Las pruebas se las realizó por triplicado (Ramamoorthy y Bono 2007).

### **Análisis estadístico**

Con la finalidad de evaluar el efecto del origen geográfico en la fisicoquímica y la bioactividad de la miel de abeja, se realizará la comparación de muestras mediante un análisis de varianza (ANOVA) con el fin de mostrar si existen diferencias significativas entre los sitios de procedencia de los propóleos analizados ( $p < 0.05$ ). En caso de existir diferencias significativas se utilizó la prueba post hoc de Tukey para determinar diferencias entre los sitios muestreados. Así mismo, se realizarán

las correlaciones correspondientes por el método de Pearson coeficiente ( $r$ ), en el nivel de confianza ( $p < 0.05$ ). Para realizar un análisis de componentes principales, usando el software estadístico libre R-4.0.0 (2021).

## Resultados y discusión

### Análisis del rendimiento de los extractos de propóleo

El rendimiento obtenido de los extractos de propóleo por maceración se utilizó ya que de acuerdo con Cardoso et al. (2010), este método de extracción al no usar calor no altera la constitución química de los propóleos. A continuación, se detallan los rendimientos de las muestras de propóleos obtenidas de las parroquias del cantón Chone.

**Tabla 3**

*Resultados de los rendimientos de extractos de propóleos secos*

LUGAR	PESO (G)	PESO DE EXTRACTOS SECOS (G)	RENDIMIENTO (%)
CONVENTO	111.09	28.85	25.97
ELOY ALFARO	98.87	15.56	15.74
RICAURTE	128.14	36.12	28.19
SANTA RITA	105.92	19.13	18.06
CANUTO	137.15	43.05	31.39
SAN ANTONIO	121.03	32.07	26.50
BOYACÁ	93.32	15.29	16.38

Los porcentajes obtenidos de rendimiento de extractos de propóleo seco procedente de las parroquias del cantón Chone, varían entre 15.74 y 31.39% estos valores son análogos a los obtenidos por Buestán & Torres (2018), en un estudio



realizado en el austro ecuatoriano sobre la composición química y actividad antifúngica de extractos de propóleos.

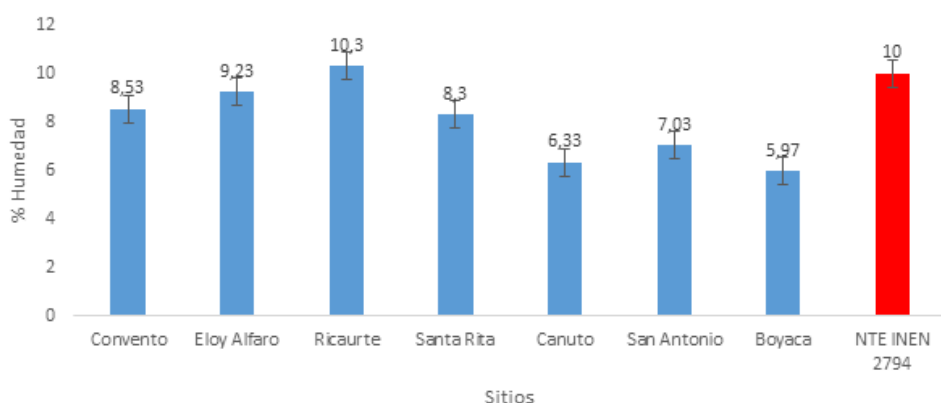
Cabe destacar que los valores obtenidos como porcentaje de rendimiento varían de acuerdo con aspectos tales como el tipo de solvente usado para la extracción, así mismo, como factores ecológicos de la zona como flora circundante y temporada del año en la que se realiza la recolección. Así mismo, es importante destacar que el rendimiento no tiene relación directa con el contenido de grupos fenólicos, ya que también existen otros compuestos de interés que influyen en la calidad del propóleo.

### Análisis fisicoquímico de los propóleos

Uno de estos parámetros trascendentales a la hora de tomarlo como indicador de calidad de los propóleos es el porcentaje de humedad ya que valores por encima de lo estipulado por la normativa técnica ecuatoriana vigente NTE INEN 2794:2015; determina que dicho propóleo no es susceptible de almacenamiento ya que valores altos al 10% son propicios para el crecimiento microbiano (Przybyłek y Karpinski, 2019).

**Figura 1**

*Porcentaje de humedad de los propóleos analizados*



Los porcentajes de humedad obtenidos en el presente estudio determinaron que los propóleos de las zonas de Convento ( $8.53\% \pm 0.35$ ), Eloy Alfaro ( $9.23\% \pm 0.5$ ), Santa Rita ( $8.3\% \pm 0.4$ ), Canuto ( $6.33\% \pm 0.6$ ), San Antonio ( $7.03\% \pm 0.51$ ) y Boyacá ( $5.97\% \pm 0.31$ ) están dentro de los rangos permitidos por la normativa técnica

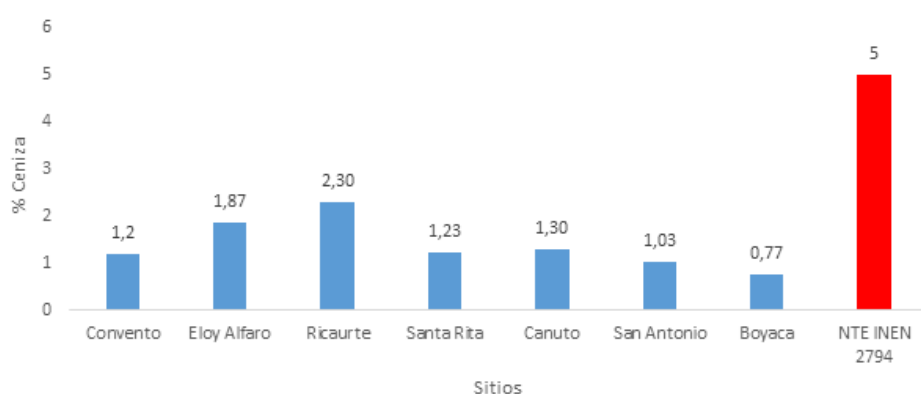
ecuatoriana; mientras que los propóleos de las zonas de Chibunga ( $11.17\% \pm 0.31$ ) y Ricaurte ( $10.3\% \pm 0.4$ ) están por fuera de la normativa.

El contenido de cenizas de los propóleos procedentes de las parroquias del cantón Chone, se encuentran por debajo del 3.3% (Chibunga  $3.23\% \pm 0.35$ ; Convento  $1.2\% \pm 0.3$ ; Eloy Alfaro  $1.87\% \pm 0.31$ ; Ricaurte  $2.3\% \pm 0.56$ ; Santa Rita  $1.23\% \pm 0.4$ ; Canuto  $1.3\% \pm 0.4$ ; San Antonio  $1.03\% \pm 0.4$  y Boyacá  $0.77\% \pm 0.35$ ) por lo que todos estos propóleos cumplen con lo previsto en la normatividad ecuatoriana e internacional (máximo 5%).

Esto permite tener criterios de calidad como la no adulteración por parte de los apicultores (Cunha et al., 2004). Así mismo, cabe manifestar que el contenido mineral de los propóleos presenta caracteres terapéuticos que son aportados por las abejas al momento de la recolección (Viloria et al., 2012).

**Figura 2**

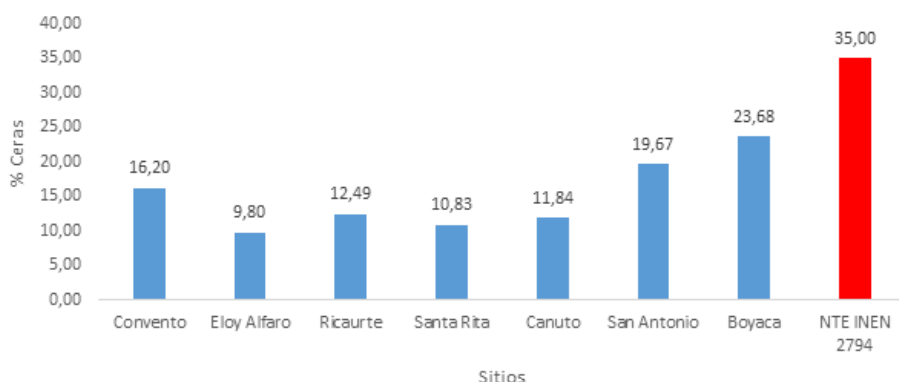
*Porcentaje de ceniza de los propóleos analizados*



El contenido de ceras de los propóleos procedentes de las parroquias del cantón Chone fue analizado mediante la extracción Soxhlet con n-hexano, y el mismo se encuentra en un rango que va desde 1.87 a 7.3% por lo tanto, todos los propóleos se encuentran dentro de los valores permitidos por la normativa ecuatoriana.

**Figura 3**

*Porcentaje de ceras de los propóleos analizados*

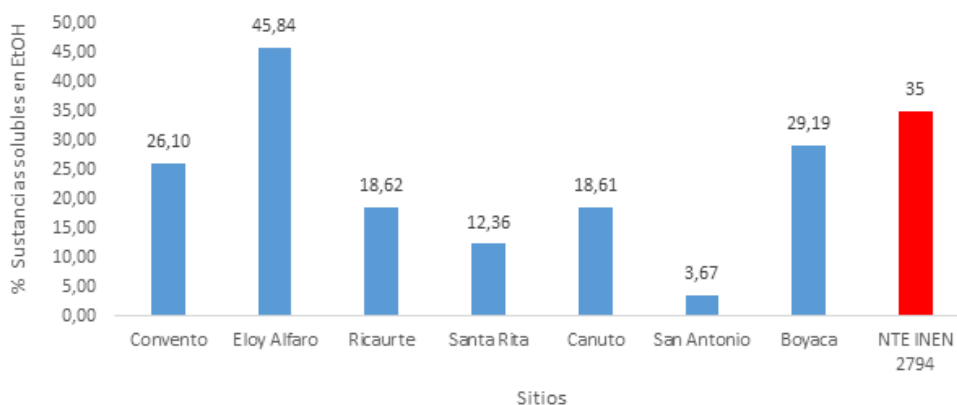


Podemos mencionar que el propóleo con menor contenido de cera se encontró en la parroquia de Santa Rita. Estos valores son ligeramente mayores a los reportados por Rodríguez et al. (2012), quienes encontraron valores entre 1,8 a 6.1% en propóleos provenientes del Atlántico colombiano. Es menester destacar que el bajo contenido de ceras es favorable ya que se asocian con la actividad biológica, producto de la presencia de compuestos fenólicos (Santos et al., 2017).

En lo que respecta al análisis de sustancias solubles en etanol se determinó que ninguno de los propóleos analizados llegaba al mínimo requerido por la normativa ecuatoriana vigente, sin embargo, podemos destacar que los propóleos de Santa Rita (29.40%±0,5) y Canuto (28.43%±0,5) son los que más se acercan a lo requerido por dicha norma (mínimo 35%); esto nos permite vislumbrar que estas dos zonas pueden presentar propóleos con mayor contenido de fenoles y flavonoides (Torres et al., 2018).

**Figura 4**

*Porcentaje de sustancias solubles en EtOH de los propóleos analizados*

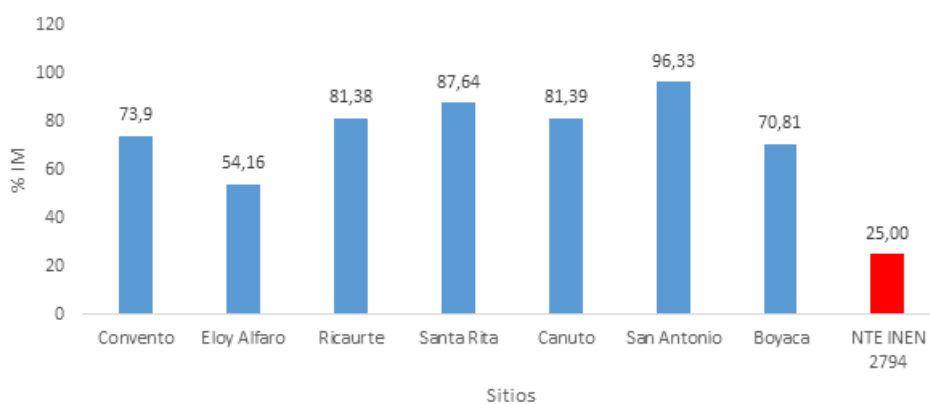


Como promedio de los valores hallados en cuanto al contenido de impurezas mecánicas tenemos que este estudio determina un porcentaje de 38.54%; el cual se sitúa por encima de la normativa ecuatoriana (máximo 25%). Este valor se ubica por encima de lo registrado en un estudio por regiones fitogeográficas realizado por Maidana, en el que este valor se ubica en un 30%.

Cabe mencionar que los valores más altos se ubican en las parroquias de Chibunga, Eloy Alfaro y San Antonio con  $54.8\% \pm 0.46$ ;  $43.93\% \pm 0.75$  y  $40.23\% \pm 0.57$ , respectivamente.

**Figura 5**

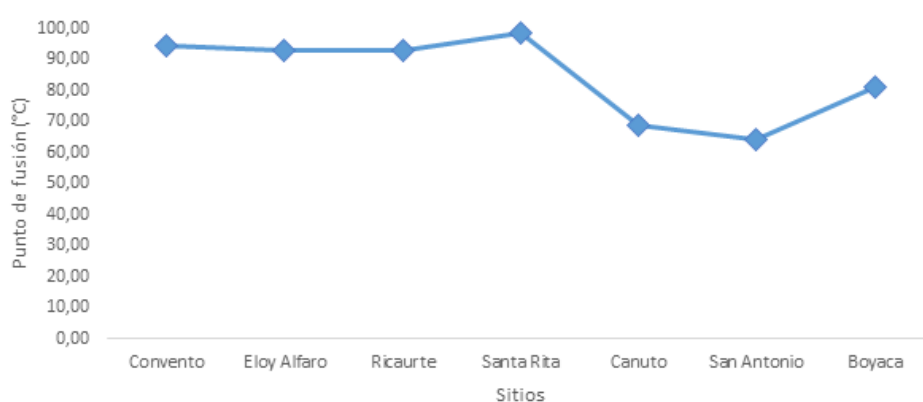
*Porcentaje de Impurezas mecánicas de los propóleos analizados*



De acuerdo con Meda & Mattos (1994), el rango más frecuente de temperatura de fusión de los propóleos oscila entre 60 y 100°C; en este estudio vemos que todos los propóleos obtenidos de las diferentes parroquias del cantón Chone, están dentro de este rango, tal como lo demuestra la figura 7. Cabe señalar que la temperatura promedio de fusión de los propóleos en este estudio es de 72.13°C.

**Figura 6**

*Comportamiento del punto de fusión de cada uno de los propóleos analizados*



La Tabla 4 muestra la actividad antioxidante de las diferentes muestras, expresada en el equivalente de Trolox, que es el antioxidante de control. La actividad antioxidante difiere dependiendo de los lugares de procedencia de los propóleos. La mayor actividad antioxidante se observó en los propóleos de San Antonio, Convento y Santa Rita, a continuación, le siguen los propóleos de Ricaurte, Canuto, Boyacá y Eloy Alfaro. Es menester destacar que los propóleos analizados en el presente estudio tienen valores más altos comparados con los propóleos estudiados en el Atlántico colombiano por Rodríguez et al., (2012); donde la actividad antioxidante se ubicó en un valor promedio de 202.18  $\mu\text{mol gEEP}^{-1}$ .

**Tabla 4**

*Concentración de la actividad antioxidante de los propóleos evaluados*

LUGAR	DPPH TEACH# DE ( MOL GEEP <sup>-1</sup> )
CONVENTO	1046.23 5.16
ELOY ALFARO	828.88 2.57
RICAURTE	923.33 4.96
SANTA RITA	1032.47 15.34
CANUTO	884.33 2.95
SAN ANTONIO	1092.13 18.75
BOYACÁ	843.73 8.54

### **Análisis de los compuestos fenólicos y flavonoides totales**

Las muestras analizadas presentaron como contenidos medios de compuestos fenólicos y flavonoides 56.97mg GAE gEEP-1 y 47.09mg QE gEEP-1 respectivamente. El contenido de estos compuestos fenólicos supera el valor mínimo de 50 mg g EEP-1; para el caso de los fenoles totales y para lo que tiene que ver con los flavonoides no supera el valor mínimo, establecido en el reglamento brasileño de calidad de propóleos (Libério et al., 2009).

El contenido promedio de compuestos fenólicos totales que se encontró en los propóleos analizados en las parroquias del cantón Chone es inferior al reportado en un estudio realizado en el atlántico colombiano (81.53mg GAE gEEP-1), establecido por Rodríguez et al. (2012), la diferencia entre estos valores y áreas geográficas probablemente se deba a las diferentes especies de flora endémica que las abejas utilizan como reservorios de resinas. Tiempo de cosecha y el tipo de abeja que coloniza el sector.

Resumiendo, la presencia de fenoles y flavonoides es un criterio de calidad tomado como tal por los entes de producción y control de calidad de propóleos de

países tales como Argentina (IRAM-INTA, 2004) y Brasil (Ministerio de Agricultura de Brasil-APACAME, 1999).

Como se puede apreciar en la tabla 6 el valor del contenido fenólico de los propóleos analizados oscila en un rango muy amplio comprendido entre los 6.90 y 131.22mg de GAE g de EEP-1; siendo el propóleo procedente de la parroquia Eloy Alfaro el que menor contenido de compuestos fenólicos presento, mientras que los propóleos procedentes de las parroquias Ricaurte, Convento, Boyacá Canuto, San Antonio y Santa Rita presentan valores entre 22.81 y 131.22mg de GAE g de EEP-1 que son considerados altos al compararse con estudio previos realizados en el departamento de Antioquía-Colombia por Rodríguez et al, (2012). Cabe mencionar que la legislación brasilera dictamina que la presencia de compuestos fenólicos en el propóleo debe ser de mínimo 50mg de GAE g de EEP-1; por lo que los propóleos de las parroquias Eloy Alfaro, Ricaurte, Convento y Boyacá no cumplen con la normativa estipulada anteriormente.

**Tabla 5**

*Contenido de los fenoles totales y flavonoides de los propóleos analizados en el presente estudio*

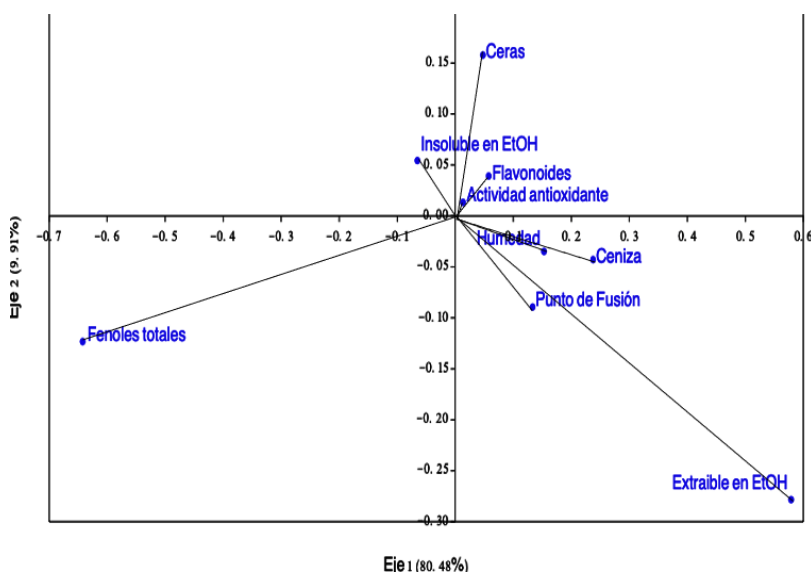
SITIO	FENOLES TOTALES (MG DE GAE G DE EEP <sup>-1</sup> )	FLAVONOIDES (MG DE QE G DE EEP <sup>-1</sup> )
CONVENTO	29.08 <sup>c</sup>	47.85 <sup>e</sup>
ELOY ALFARO	6.90 <sup>a</sup>	42.24 <sup>a</sup>
RICAURTE	22.81 <sup>b</sup>	46.23 <sup>c</sup>
SANTA RITA	131.22 <sup>g</sup>	43.68 <sup>b</sup>
SAN ANTONIO	101.79 <sup>f</sup>	51.99 <sup>g</sup>
CANUTO	69.05 <sup>e</sup>	47.16 <sup>d</sup>
BOYACÁ	37.92 <sup>d</sup>	50.49 <sup>f</sup>

Por otra parte, el contenido de flavonoides es otra propiedad que ayuda a calificar la calidad de los propóleos ya que según estudios realizados por Libério et al., (2009); le confieren características antioxidantes. Los valores obtenidos de flavonoides van en el orden de 42.24mg de QE g de EEP-1 en la parroquia de Eloy Alfaro a 51.99mg de QE g de EEP-1 en la parroquia de San Antonio por lo que ninguno de los valores obtenidos en este estudio cumplen con la normativa brasilera de 5mg g<sup>-1</sup>.

La presente figura muestra la correlación de todas las variables detalladas en el presente estudio. Es así como tenemos que el biplot presentado explica en su primer eje el 80.48% y en su segundo eje el 9.91% de la correlación de sus variables.

**Figura 7**

*Biplot de las variables analizadas en esta investigación*



En virtud de esto tenemos que la humedad se relaciona directamente con las cenizas y punto de fusión mientras que su correlación es inversa con fenoles totales, flavonoides y ceras. En lo que respecta a las cenizas este parámetro se tiene una ligera correlación directa con el punto de fusión; mientras que se relaciona inversamente con fenoles totales, flavonoides, ceras y actividad antioxidante.

Por su parte las sustancias insolubles en EtOH se correlacionan de forma fuerte y directa con fenoles totales y actividad antioxidante, mientras de existe una correlación directa pero débil con las ceras; por su parte tienen correlaciones inversas con flavonoides y punto de fusión. Cuando analizamos las sustancias



extractables en EtOH vemos correlación directa pero débil con flavonoides y punto de fusión; mientras que se detectan correlaciones inversamente fuertes con fenoles totales y actividad antioxidante.

Los fenoles totales demuestran una correlación directa con el contenido de ceras y la actividad antioxidante; en tanto que una relación inversa con el punto de fusión. En este orden de situaciones tenemos que los flavonoides se relacionan directamente con las ceras e inversamente con el punto de fusión. Por su parte las ceras se relacionan directamente con la actividad antioxidante e inversamente con el punto de fusión; mientras que el punto de fusión se relaciona inversamente con la capacidad antioxidante.

### **Conclusiones**

En este estudio, observamos que la variabilidad de los valores en los parámetros fisicoquímicos aquí detallados se encuentran por fuera de los criterios de calidad que impone la normativa ecuatoriana vigente en torno a calidad de propóleos. Así mismo, en lo que respecta a la cuantificación de flavonoides, estos fueron elevados lo que los coloca por fuera de los rangos permitidos en las normativas propuestas por países como Argentina, Brasil, Colombia, entre otros. Esto nos permite determinar que la actividad apícola en Chone, carece de estandarización de calidad.

### **Referencias**

- Altamirano, P. (2017). *Costos de producción de la miel de abejas en las provincias de Pichincha, Imbabura y Carchi, por categoría de explotación*. (Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador).
- Agra, R., Rodríguez, E., Marcucci, M., Ramalho, A., Domínguez, N., y Esfrain, W. (2006). Características físico-químicas e actividades antimicrobiana de extractos de própolis da paraiba. *Ciencia Rural*, 36, 1842-1848.
- Aminimoghadamfarouj, N. & Nematollahi, A. (2017). Propolis Diterpenes as a Remarkable Bio-Source for Drug Discovery Development: A Review. *International journal of molecular sciences*, 18(6), 1290.
- A.O.A.C. (1990). *Official Methods of Analysis*. 15th Edition. Washington D.C.
- Bankova, V. (2005). Chemical diversity of propolis and the problem of standardization. *Journal of ethnopharmacology*, 100(1-2), 114-117.

- Bueno-Silva, B., Marsola, A., Ikegaki, M., Alencar, M., y Rosalen, L. (2017). The effect of seasons on Brazilian red propolis and its botanical source: chemical composition and antibacterial activity. *Natural product research*, 31(11), 1318-1324.
- Buestán Orellana, R., y Torres Sigüenza, L. (2018). *Estudio de la composición química y actividad antifúngica de extractos de propóleos de la región del austro ecuatoriano*. (Tesis de posgrado, Universidad Politécnica Salesiana).
- Burdock, A. (1998). Review of the biological properties and toxicity of bee propolis (propolis). *Food and Chemical toxicology*, 36(4), 347-363.
- Calegari, A., Ayres, B., dos Santos Tonial, M., de Alencar, M., y Oldoni, C. (2020). Fourier transform near infrared spectroscopy as a tool for predicting antioxidant activity of propolis. *Journal of King Saud University-Science*, 32(1), 784-790.
- Cardoso, R., Maboni, F., Machado, G., Alves, H., y De Vargas, C. (2010). Antimicrobial activity of propolis extract against *Staphylococcus coagulase positive* and *Malassezia pachydermatis* of canine otitis. *Veterinary Microbiology*, 142, 432-434.
- Chaillou, L., y Nazareno, A. (2009). Bioactivity of propolis from Santiago del Estero, Argentina, related to their chemical composition. *LWT-Food Science and Technology*, 42(8), 1422-1427.
- Chan, F., Cheung, W., y Sze, Y. (2013). The immunomodulatory and anticancer properties of propolis. *Clinical reviews in allergy & immunology*, 44(3), 262-273.
- Ciftci-Yilmaz, S., Azman, N., Kosem, K., Gunduz, E. & Grenman, R. (2017). *Evaluating antioxidant capacity of different propolis samples from konya, Turkey and their inhibitory effect on head and neck cancer cells*. BioRxiv, 183913.
- Cunha, I., Sawaya, A., Caetano, F., Shimizu, M., Marcucci, M., Drezza, F. & Carvalho, P. (2004). Factors that influence the yield and composition of Brazilian propolis extracts. *Journal of the Brazilian Chemical Society*, 15(6), 964- 970.
- de Freitas, C., de Miranda, B., de Oliveira, T., Vieira-Filho, A., Caligiorne, B. & de Figueiredo, M. (2017). Biological activities of red propolis: A review. *Recent patents on endocrine, metabolic & immune drug discovery*, 11(1), 3-12.

- De Figueiredo, M., Binda, S., Almeida, M., Lemos, R., de Abreu, S., Pastore, G., Park, K. (2015). Green propolis: Thirteen constituents of polar extract and total flavonoids evaluated during six years through RP-HPLC. *Curr. Drug Discov. Technol* 12, 229-239.
- Galindo, P., Suárez, P., y Guerrero, C. (2016). Análisis proximal y fisicoquímico de propóleos (propolis) provenientes de apiarios boyacenses. *BISTUA Revista de la Facultad de Ciencias Básicas*, 14(2), 126-140.
- Graham, T. (2004). *Fundamentos de Química Orgánica*. Limusa.
- Granda, R. (2017). *Análisis potencial de la actividad apícola como desarrollado socioeconómico en sectores rurales*. (Tesis de pregrado, Universidad San Francisco de Quito).
- Havsteen, H. (2002). La bioquímica y el significado médico de los flavonoides. *Farmacología y Terapéutica*, 96(2-3), 67-202.
- Hernández Zarate, S., Abraham Juárez, R., Cerón García, A., Ozuna López, C., Gutiérrez Chávez, J., Segoviano Garfias, N., y Ávila Ramos, F. (2018). Flavonoids, phenolic content, and antioxidant activity of propolis from various areas. *Food Science and Technology*, 38, 210-215.
- Huang, S., Zhang, P., Wang, K., Li, Q. & Hu, L. (2014). Recent advances in the chemical composition of propolis. *Molecules*, 19(12), 19610-19632.
- INEN. (2015). *Productos de Apicultura. Propóleos*. NTE INEN 2794.
- IRAM-INTA. (2004). *Instituto Argentino de Normalización-Subcomité de productos Agroalimentarios del NOA. Norma 15935-1. Scheme 1*. Buenos Aires, Argentina.
- Isla, M., Zampini, C., Ordóñez, M., Cuello, S., Juárez, C., Sayago, E. & Maldonado, M. (2009). Effect of seasonal variations and collection form on antioxidant activity of propolis from San Juan, Argentina. *Journal of Medicinal Food*, 12(6), 1334-1342.
- Kedzia, B. (2008). *Propolis pomocny w ostrym zapaleniu gardła i migdałków podniebiennych*. Pszczelarz Polski.
- Kuropatnicki, K., Szliszka, E. & Krol, W. (2013). *Historical aspects of propolis research in modern times*. Evidence-based complementary and alternative medicine.
- Kędzia, B. & Hołderna-Kędzia, E. (2017). *Pinocembrin-flavonoid component of domestic propolis with delaying effect of the development of Alzheimer's disease*. Postępy Fitoterapii.

- Kuropatnicki, K., Szliszka, E. & Krol, W. (2013). *Historical aspects of propolis research in modern times*. Evid Based Complement Alternat Med. 964149.
- Lefkovits, N., Su, Z., Fisher, P. & Grunberger, R. (1997). Caffeic acid phenethyl ester profoundly modifies protein synthesis profile in type 5 adenovirus-transformed cloned rat embryo fibroblast cells. *International journal of oncology*, 11(1), 59-67.
- Libério, S., Pereira, A., Araújo, M., Dutra, R., Nascimento, F., Monteiro-Neto, V. & Guerra, R. (2009). The potential use of propolis as a cariostatic agent and its actions on mutans group streptococci. *J. Ethnopharmacol*, 125(1), 1-9.
- Lopes-Rocha, R., Miranda, L., Lima, L., Ferreira, O., Santos, S., Verli, D. & Marinho, A. (2012). Effect of topical propolis and dexamethasone on the healing of oral surgical wounds. *Wound Healing Southern Africa*, 5(1), 25-30.
- Machado, B., Pulcino, N., Silva, L., Tadeu, D., Melo, S., y Mendonça, G. (2017). Propolis as an alternative in prevention and control of dental cavity. *Immunity*, 19, 24.
- Macías, M., y Yunda, F. (2015). *Aplicación de extracto de propóleo como agente conservante en carne de res molida que se expenden en el mercado de Salsas IV de la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil).
- Maidana, J. (1997). *Características Físicoquímicas del Propóleos de la República Argentina Tucumán*. (Tesis Doctoral, Universidad Nacional de Tucumán).
- Meda, A. & Mattos, A. (1994). *Própolis um bem da humanidade Produção e controle*. *Anales del X Congreso Brasileiro de Apicultura Pousada do Rio Quente Do. Brasil*, 4650.
- Ministerio de Agricultura de Brasil, APACAME. (1999). Reglamento Técnico para Fijar la Identidad y calidad de propóleos. *Revista Mensagem Doce*, 52.
- Mirzoeva, K., Grishanin, N., y Calder, P. (1997). Acción antimicrobiana del propóleo y algunos de sus componentes: Los efectos sobre el crecimiento, el potencial de membrana y la motilidad de las bacterias. *Res. Microbiol*, 152(3), 239-246.
- Moura, D., Negri, G., Salatino, A., Lima, C., Dourado, A., Mendes, B. & Cara, C. (2011). Aqueous extract of Brazilian green propolis: primary components, evaluation of inflammation and wound healing by using subcutaneous implanted sponges. *Evidence-Based Complementary and Alternative Medicine*.

- Negri, G., Salatino, F., y Salatino, A. (2003). Unusual chemical composition of a sample of Brazilian propolis, as assessed by analysis of a chloroform extract. *Journal of apicultural research*, 42(4), 53-56.
- Nieva Moreno, I., Zampini, C., Ordóñez, M., Jaime, S., Vattuone, A. & Isla, M. (2005). Evaluation of the cytotoxicity, genotoxicity, mutagenicity, and antimutagenicity of propolis from Tucuman, Argentina. *Journal of agricultural and food chemistry*, 53(23), 8957-8962.
- Noriega, V. (2014). *El propóleo, otro recurso terapéutico en la práctica clínica*. (Tesis de pregrado, Universidad de Cantabria).
- Palomino, L., Martínez, J., García, C., Gil, J. y Durango, D. (2010). Caracterización fisicoquímica y actividad antimicrobiana del propóleos en el Municipio de la Unión (Antioquia, Colombia). *Rev. Fac. Nacional de Agronomía - Medellín*. 63(1), 5373-5383.
- Pamplona, Z. (2011). Evaluation of the in vitro antimicrobial activity of an ethanol extract of Brazilian classified propolis on strains of *Staphylococcus aureus*. *Braz. J. Microbiol, São Paulo*, 42(4), 1259-1264.
- Pant, K., Thakur, M., Chopra, K., Dar, N., y Nanda, V. (2022). Assessment of fatty acids, amino acids, minerals, and thermal properties of bee propolis from Northern India using a multivariate approach. *Journal of Food Composition and Analysis*, 111, 104624.
- Peña, R. (2008). Estandarización en propóleos: antecedentes químicos y biológicos. *Ciencia e Investigación Agraria: Revista Latinoamericana de Ciencias de La Agricultura*, 35(1). <https://doi.org/10.4067/S0718-16202008000100002>, 17-26.
- Pimenta, C., Violante, P., Muis, D., Borges, H., y Aranha, F. (2015). In vitro effectiveness of Brazilian brown propolis against *Enterococcus faecalis*. *Brazilian oral research*, 29, 1-6.
- Popova, P., Bankova, S., Bogdanov, S., Tsvetkova, I., Naydenski, C., Marcazzan, L. & Sabatini, G. (2007). *Chemical characteristics of poplar type propolis of different geographic origin*. *Apidologie*, 38(3), 306-311.
- Przybyłek, I. & Karpiński, M. (2019). Antibacterial properties of propolis. *Molecules*, 24(11), 2047.

- Ramamoorthy, K. & Bono, A. (2007). Antioxidant activity, total phenolic and flavonoid content of *Morinda citrifolia* fruit extracts from various extraction processes," *Journal of Engineering Science and Technology*, 2(1), 70–80.
- Rodríguez Pérez, B., Canales Martínez, M., Penieres Carrillo, G. & Cruz Sánchez, A. (2020). Chemical composition, antioxidant properties and antimicrobial activity of Mexican propolis. *Acta universitaria*, 30.
- Rodríguez, Y., Catalán, F., Rojano, B., Durango, D., Gil, J. & Marín, J. (2012). Physicochemical characterization and evaluation of antioxidant activity of propolis collected in the Atlantic Department, Colombia. *Rev. U. D. C. A Act & Div. Cient.* 15(2), 303-311.
- Rojano, B., Saez, J., Schinella, G., Quijano, J., Vélez, E., Gil, A. & Notario, R. (2008). Experimental and theoretical determination of the antioxidant properties of isoespintanol (2-isopropyl-3,6-dimethoxy- 5-methylphenol). *J. Mol. Struct.* 877(1-3), 1-6.
- Rueda Jácome, F. (2015). *Estudio comparativo in vitro del efecto antibacteriano del extracto de propóleo ecuatoriano Vs. gluconato de clorhexidina contra Streptococcus mutans.* (Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador).
- Saeed, F., Ahmad, S., Arshad, U., Niaz, B., Batool, R., Naz, R. & Ansar, H. (2016). Propolis to curb lifestyle related disorders: An overview. *Int. J. Food Prop.* 19, 420–437.
- Santos, T., Queiroz, R., Sawaya, A., Lopez, B., Soares, M., Bezerra, D. & Waldschmidt, A. (2017). *Melipona mondury* produces a geopropolis with antioxidant, antibacterial and antiproliferative activities. *An. Acad. Bras. Cienc.* 89, 2247-2259.
- Schnitzler, P., Neuner, A., Nolkemper, S., Zundel, C., Nowack, H., Sensch, H. & Reichling, J. (2010). Antiviral activity and mode of action of propolis extracts and selected compounds. *Phytotherapy Research*, 24(S1), S20-S28.
- Silva-Carvalho, R., Baltazar, F. & Almeida-Aguiar, C. (2015). Propolis: a complex natural product with a plethora of biological activities that can be explored for drug development. *Evidence-Based Complementary and Alternative Medicine*.
- Soo-Hyun, S., Gwang-Ho, C., Nam-Woo, L. & Byung-Cheul, S. (2017). External Use of Propolis for Oral, Skin, and Genital Diseases: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Evidence-Based Complementary and Alternative Medicine*, 10.

- Torres, A., Sandjo, L., Friedemann, M., Tomazzoli, M., Maraschin, M., Mello, C. & Santos, A. (2018). Chemical characterization, antioxidant and antimicrobial activity of propolis obtained from *Melipona quadrifasciata quadrifasciata* and *Tetragonisca angustula* stingless bees. *Braz. J. Med. Biol. Res.* 51, e7118.
- Veckenstedt, A., Guttner, J. & Beladi, I. (1987). Acción sinérgica de la quercetina y el interferón alfa/beta murino en el tratamiento de la infección por el virus Mengo en ratones. *Res. Antivirales*, 7(3), 169-178.
- Veiga, S., De Mendonça, S., Mendes, B., Paulino, N., Mimica, J., Lagareiro, A. & Marcucci, C. (2017). Artepillin C and phenolic compounds responsible for antimicrobial and antioxidant activity of green propolis and *Baccharis dracunculifolia* DC. *Appl. Microbiol*, 122, 911-920.
- Vicente, B. y Escobar, M. (2012). *Efecto antibacterial del propóleo sobre Listeria monocytogenes in vitro y en la superficie de melón (Cucumis melo)*.
- Viloria, B., Gil, G., Durango, R. & García, P. (2012). Caracterización fisicoquímica del propóleo de la región del bajo Cauca Antioqueño (Antioquia, Colombia). *Bioteología en el Sector Agropecuario y Agroindustrial*, 10(1), 77-86.
- Wagh, D. (2013). Propolis: a wonder bees product and its pharmacological potentials. *Advances in pharmacological sciences*.
- Yoong, M. (2004). *Caracterización físico-química del propóleo de la Escuela Agrícola Panamericana y su efecto antioxidante en aceite de soya*.
- Zabaiou, N., Fouache, A., Trousson, A., Baron, S., Zellagui, A., Lahouel, M. & Lobaccaro, A. (2017). Biological properties of propolis extracts: Something new from an ancient product. *Chemistry and physics of lipids*, 207, 214-222.
- Zhang, C., Shen, X., Chen, J., Jiang, X. & Hu, F. (2017). Identification of Free Radical Scavengers from Brazilian Green Propolis Using Off-Line HPLC-DPPH Assay and LC-MS. *Food Technol.* 14-9

**EJE TEMÁTICO:**  
**TECNOLOGÍA, EDUCACIÓN Y SOCIEDAD**

**PONENCIAS DESTACADAS**



# **Síndrome de Burnout asociado al Covid-19 en Instituciones de Educación Superior (IES) en Guayaquil**

*Burnout syndrome associated with Covid-19 in Higher Education Institutions (IES) in Guayaquil.*

**Álvaro Rivera Guerrero**

Correo: arivera@istvr.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2029-3627>

Subcoordinador de carrera-Docente/Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte  
"ISTVR" Guayaquil

**Fernando Rodríguez Pacheco**

Correo: frodriguez@istvr.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7175-9693>

Gestor de práctica -Docente de Contabilidad /Instituto Superior Tecnológico Vicente  
Rocafuerte "ISTVR" Guayaquil

**Luis Eduardo Carrizo García**

Correo: icarrizo@istvr.edu.ec

Instituto Superior Tecnológico Vicente  
Rocafuerte "ISTVR" Guayaquil

## **Resumen**

Este artículo de investigación revisa y analiza el síndrome de burnout es un estado de agotamiento emocional, fatiga y estrés en Instituciones de Educación Superior (IES) en Guayaquil a raíz de la pandemia Covid 19 que vivió y vive el país. El estrés laboral y el síndrome de burnout en Instituciones de Educación Superior (IES) en Guayaquil. a pesar del impacto negativo que suelen tener en la salud y el desempeño profesional, han sido poco estudiados donde presentan como resultado de exigencias agobiantes o insatisfacción tanto laboral como personal. El objetivo de la investigación es Determinar la incidencia del síndrome de burnout asociados en las Instituciones de Educación Superior (IES) en Guayaquil. La metodología empleada en el presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo, es de

carácter metodológico empírico, observacional, no experimental, con un enfoque cuali-cuantitativo, no experimental de

Diseño transversal. El universo estudiado se constituyó por 40 personas entre docentes, estudiantes y personal administrativo de Instituciones de Educación Superior (IES) en la ciudad de Guayaquil, para obtener de forma directa el sentir de lo que está ocurriendo, cómo se está enfrentando la pandemia y de qué manera se está desarrollando actualmente el proceso de aprendizaje con la nueva forma de enseñanza. En base a los resultados, se demostraron la prevalencia del burnout con niveles medios de cansancio emocional, entre los factores de riesgo se encuentra el nivel alto de estrés, miedo y ansiedad, lo que se considera un factor intrínseco en el desarrollo de burnout. Palabras clave: Pandemia, Covid 19, Institución de Educación Superior, Síndrome de burnout.

### **Abstract**

This research article reviews and analyzes the burnout syndrome is a state of emotional exhaustion, fatigue and stress in Higher Education Institutions (HEI) in Guayaquil as a result of the Covid 19 pandemic that the country lived and lives. Work stress and burnout syndrome in Higher Education Institutions (HEI) in Guayaquil, despite the negative impact they usually have on health and professional performance, have been little studied where they occur as a result of overwhelming demands or dissatisfaction both at work and personally. The objective of this research is to Determine the incidence of burnout syndrome associated with the Higher Education Institutions (HEI) in Guayaquil. The methodology used in this research work is descriptive, empirical, observational, non-experimental, with a qualitative-quantitative, non-experimental, cross-sectional design approach. The universe studied consisted of 40 people among teachers, students and administrative staff of Higher Education Institutions (HEI) in the city of Guayaquil, to obtain directly the feeling of what is happening, how the pandemic is being faced and how the learning process is currently developing with the new way of teaching. Based on the results, the prevalence of burnout with average levels of emotional exhaustion was demonstrated, among the risk factors is the high level of stress, fear and anxiety, which is considered an intrinsic factor in the development of burnout.

Keywords: Pandemic, Covid 19, Higher Education Institution, Burnout Syndrome.

## **Introducción**

El síndrome de Burnout se refiere a un grupo de cambios caracterizados por Estrés depresivo crónico, despersonalización, agotamiento emocional y Falta de eficacia profesional que afecte el entorno en el que se desenvuelve, la calidad de vida, la salud mental, e incluso el desempeño y desarrollo de las habilidades profesionales, independientemente del género, raza, edad, etnia o condición económica y social.

Desde su nacimiento, el coronavirus ha mostrado una rápida propagación, el 25 de febrero de 2020 alcanzó un alto índice en Sudamérica, siendo Brasil y el primer país con casos de Covid-19. En Ecuador se reportó el primer caso de coronavirus el 29 de febrero de 2020, en el mundo se registraron 85.000 casos y 2.900 muertes secundarias por Sars- Cov-2 y desde entonces la pandemia ha permanecido sin terminar, dejando tragedia y crisis en el mundo, son profesionales de primera línea como; médico, enfermero, enfermero, camillero; entre otros, convertirse en el héroe de la bata blanca.

Con el tiempo, las emergencias sanitarias mundiales han cedido en varios países desarrollados, pero lamentablemente esto no es una realidad en muchos países sudamericanos, y por lo tanto tampoco la nuestra en Ecuador, donde el contagio hace que los trabajadores no puedan descansar adecuadamente. Las condiciones físicas y mentales comienzan a desencadenar condiciones emocionales en la salud, con síntomas de síndrome de burnout. Sumado a esto, el colapso del sistema de salud es un factor predisponente de esta situación perjudicando el desempeño laboral de los profesionales de la salud, aumentando así la escasez de insumos médicos necesarios para enfrentar la epidemia.

Las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, no se encuentran exentos de estos efectos negativos, llegando algunos a padecer enfermedades como el estrés, la neurosis, las depresiones, la ansiedad, dolores osteomusculares, respiratorias y en algunos casos oncológicos más con la llegada de la pandemia Covid-19 conlleva a exceder en su carga laboral y personal. Estas consideraciones ponen en evidencia la necesidad de que se le preste mayor atención a los problemas relacionados con el síndrome de Burnout en el docente universitario.

El uso de tecnología y plataformas virtuales ha contribuido a personas que necesitan apoyo debido al aislamiento social, estas áreas incluyen educación, compra de insumos básicos, socialización con familiares y amigos, asistencia empresarial, salud y teletrabajo (Marín, Romero y Peirats, 2019).

Según Zapata (2019), la formación académica deberá ser integral, superando todo el lastre tradicional docente, bajo una visión aglutinadora de las actividades académicas elaboradas a partir de la comprensión de que la esencia de la educación superior es la formación integral de las personas que acuden a ella. Si las instituciones de educación superior no forman de manera integral a sus alumnos, no cumplen su función ni su razón de ser.

La red mundial de salud ocupacional de la OMS, “describe al síndrome de burnout como un desgaste laboral progresivo que comienza con niveles excesivos y prolongados de estrés laboral, evidenciado por la irritabilidad, cansancio y tensión” (Lauracio y Lauracio, 2020). Aunque “originalmente se relacionó con profesionales que ejercían actividades de ayuda vinculada con asistencia social, salud y educación; en 1995 se amplió hacia estudiantes universitarios considerándolos como una categoría preprofesional” (Uribe y Illesca, 2017).

Maslach burnout Inventory-student survey define al síndrome en tres dimensiones identificando como una respuesta emocional negativa, persistente, relacionada con los estudios, (agotamiento); una actitud cínica o de distanciamiento con el significado y la utilidad de los estudios que se están realizando (cinismo); y un sentimiento de incompetencia académica como estudiante (ineficacia)” (Contreras et al., 2022).

A nivel académico, para los estudiantes universitarios alcanzar altos niveles de aprendizaje y rendimiento académico precisa una parte clave para el desarrollo de competencias dentro del ambiente laboral, “mientras hay muchos estudiantes que logran desarrollar las competencias necesarias en su proceso formativo, hay otros jóvenes que presentan graves dificultades psicosociales que afectan su desempeño” (Ferrel et al., 2018).

Investigaciones actuales refieren que” los estudiantes de último año de las carreras de las ciencias de la salud padecen diferentes niveles de burnout académico, por causa del creciente compromiso laboral y la responsabilidad” (Gil y Cruz, 2018). Al inmiscuirse en situaciones de agravio que implican circunstancias de

estrés y agotamiento emocional excesivo propios de las actividades académicas y preprofesionales que desarrollan.

Según Rivera et al. (2018), durante las tres últimas décadas el profesional docente ha estado expuesto a una presión social ante la demanda de soluciones a cuestiones muy diversas y complejas, tales como la convivencia en sociedades marcadas por la diversidad, la mejora de la calidad educativa que contribuya al desarrollo de la competitividad, desarrollar en las nuevas generaciones capacidades de anticipación ante los retos y desafíos para adaptarse a los cambios que esta sociedad globalizada está imponiendo en cada momento. Para lograr afrontar con éxito dichos desafíos se debería exigir la implicación y el compromiso del conjunto de los agentes sociales.

El estrés no es un fenómeno exclusivo de la salud ocupacional, pero su oportuna introducción en el ámbito científico permite comprender una de las formas de manifestarse la ausencia de armonía productiva en la actividad laboral, la cual constituye el escenario donde se expresa la capacidad de funcionamiento del ser humano, complemento del tradicional concepto de la salud como un pleno estado de bienestar físico, mental y social (Rivera et al., 2018).

Según los autores antes mencionados el Síndrome de burnout asociado a la pandemia Covid-19, es un desgaste físico y mental para una persona, las exigencias, agotamiento, cansancio, estrés, la parte emocional son factores de riesgo que pueden llevar a una persona a tomar decisiones fatales manejado depresión y desesperación.

El tema de investigación de delimita a las Instituciones de Educación Superior (IES) en la ciudad de Guayaquil a docentes, estudiantes y personal administrativo como son la Universidad de Guayaquil y los Institutos Superiores Tecnológico Vicente Rocafuerte y de Guayaquil.

El presente trabajo investigativo se justifica en virtud en la necesidad de conocer cuál es la situación actual laboral, personal y el nivel de Burnout que están atravesando las Instituciones de Educación Superior (IES) en la ciudad de Guayaquil en relación a la pandemia Covid-19, que la pandemia produjo un encierro más de un año llevando al país adaptarse a cambios que fueron radicales como el encierro, el desempleo, la frustración, ya que detrás de los contagios excesivos diarios, muertes, problemas políticos y económicos del país, ver al personal de salud luchando por salvar gentes y ver también pasar por factores de riesgo y consecuencias del

síndrome de burnout a causa de la pandemia pasando el país una crisis económica no favorable en cuanto al no tener medidas para salir adelante.

La pandemia del covid-19 registra más de cientos de miles de contagios y decenas de miles de muertos alrededor del mundo, aterrizó en América Latina y uno de los países que ha visto con alarma crecer su número de contagios y fallecidos de manera exponencial ha sido Ecuador. En el país se ha detectado el contagio con variaciones del virus del Covid-19 más agresivas y contagiosas debido a esto ha aumentado los contagios y por ende los decesos en la primera mitad del año 2021. Estos trabajadores se encuentran laborando con horarios excesivos por falta de personal en los hospitales haciendo que muchos de ellos se sometan a estrés y seguidamente por los síntomas del síndrome de burnout, por esta razón es importante saber cuáles son sus causas, las posibles consecuencias y que se puede hacer para remediar esta situación (Millán, 2020).

La pandemia Covid-19 no solo afectó al país sino a nivel mundial con países tercermundistas que a pesar de tener mayor tecnología fueron afectados su economía, lo que conllevó a cierres de establecimientos, despidos intempestivos por falta de ingresos, divorcios, suicidio por varios factores de riesgo como es el estrés, agotamiento emocional y físico, tomar o adaptarse a medidas para poder sobrevivir o llevar algo a sus hogares, la desesperación y un sin número de factores y consecuencias asociadas al síndrome de Burnout a raíz de la pandemia.

El objetivo de la investigación es Determinar la incidencia del síndrome de burnout asociados en las Instituciones de Educación Superior (IES) en Guayaquil.

Síndrome de Burnout. El síndrome de burnout, también conocido como síndrome de desgaste ocupacional o profesional, es un padecimiento que se produce como respuesta a presiones prolongadas que una persona sufre ante factores estresantes emocionales e interpersonales relacionados con el trabajo. El burnout es una condición que llega a quemar o agotar totalmente a la persona que lo sufre. En la actualidad, el burnout es una enfermedad descrita en el índice internacional de la Organización Mundial para la Salud ICD-10, como "Z73.0 Problemas relacionados con el desgaste profesional (sensación de

Agotamiento vital)", dentro de la categoría más amplia Z73 de "problemas relacionados con dificultades para afrontar la vida", lo que llega a demostrar la importancia de este padecimiento a nivel mundial (CEGESTI, 2022).

Este síndrome, asociado al término coloquial “quemarse por el trabajo”, es conocido mundialmente en su expresión inglesa como Burnout o de “consumición” en su versión castellana. Este significado se utiliza para referirse a personas afectadas por esta enfermedad de carácter mental y a los que se les denominan en forma cotidiana como a aquellos a quienes se les “saltaron los tapones” o “quemaron los fusibles”. Esta definición del síndrome es una respuesta al estrés laboral crónico, en la cual las actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja dan una sensación de encontrarse agotados emocionalmente.

Este síndrome es la respuesta persistente del cuerpo frente a factores estresantes, emocionales y personales que se dan en el lugar de trabajo, esto puede incluir fatiga crónica, incompetencia y negación a las actividades a realizar dentro del entorno laboral, suele suscitarse de forma habitual a causa de situaciones donde la demanda y cumplimiento de tareas es excesiva, formando parte de un hábito inconsciente potencialmente peligroso, en especial para profesionales que desempeñan funciones de trato directo con el usuario como: profesionales en salud, profesores, asistente social entre otros.

**Tabla 1**

*Componentes del Burnout*

<b>Agotamiento emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Baja realización personal</b>
Sobre carga física y emocional	Pérdida de motivación	Baja autoestima
Agotamiento	Distanciamiento cinismo	Depresión
Desgaste	Hostilidad	Bajo rendimiento Fatiga

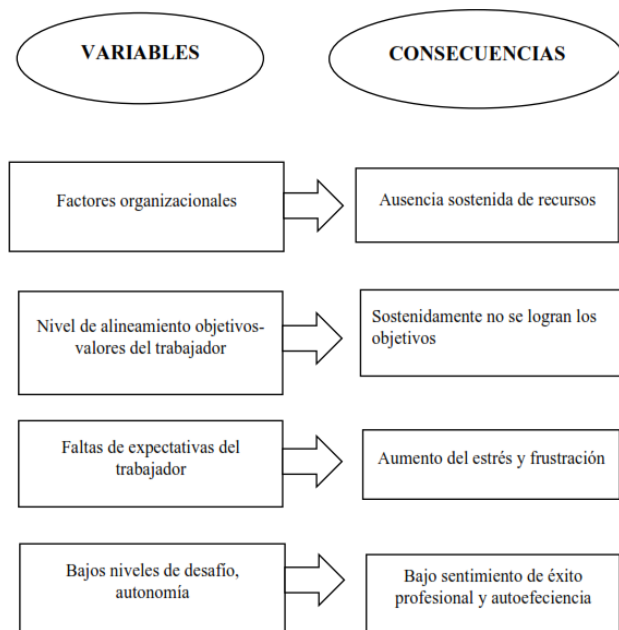
*Fuente: Md. Síndrome de agotamiento laboral-burnout. Protocolo de prevención y actuación. Adapto por los autores*

Nota: La siguiente tabla explica cada uno de los componentes del Síndrome de Burnout que afecta al cuerpo tanto mental como físico. Además, consta de varios tipos del Síndrome de Burnout como son:

- Burnout laboral
- Burnout estudiantil

**Figura 1**

*Variables y consecuencias*



*Fuente: (Forbes R., 2011). Adaptado por los autores*

El síndrome de burnout está relacionado con actividades laborales que vinculan al trabajador y sus servicios directamente con clientes, en condiciones en las cuales el contacto con estos es parte de la naturaleza del trabajo.

Es importante mencionar que altos niveles positivos de los factores mencionados especialmente la autoeficiencia, tiene menos probabilidad de experimentar estrés y por obvias razones son menos propensos a desarrollar burnout, lo que no es lo mismo si se presenta bajos niveles de autoeficiencia que aumentan las posibilidades de desarrolla esta condición.

Covid-19. La enfermedad por coronavirus (COVID-19) es una enfermedad infecciosa causada por un virus recién descubierto. La mayoría de las personas infectadas con el

Virus Covid-19 experimentarán una enfermedad respiratoria leve a moderada y se recuperarán sin necesidad de un tratamiento especial. Las personas mayores y aquellas con problemas médicos subyacentes como enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades respiratorias crónicas y cáncer tienen más probabilidades de desarrollar enfermedades graves. La mejor manera de prevenir la transmisión es estar bien informado sobre el virus Covid-19, la



enfermedad que causa y cómo se propaga. Protéjase y proteja a los demás de las infecciones lavándose las manos o usando un desinfectante a base de alcohol con frecuencia y sin tocarse la cara (Organización Mundial de la Salud, 2021).

Covid-19 es una enfermedad causada por un nuevo virus llamado SARS-CoV-2 que produce síntomas similares a los de la gripe común, excepto que puede ser mortal. La Organización Mundial de la Salud – OMS tuvo conocimiento de su presencia el 31 de diciembre de 2019 en Wuhan (República Popular China), donde se informó sobre un grupo de personas con síntomas de neumonía; fueron los primeros casos de Covid-19.

El impacto de la pandemia está sacudiendo el tejido socioeconómico mundial debido a la propagación del COVID-19. Estos impactos se estiman en pérdidas astronómicas de vidas y empleos. Los países de América Latina y el Caribe (ALC) están implementando medidas sanitarias y económicas para detener la propagación del brote, pero persiste una incertidumbre considerable sobre la duración de la emergencia sanitaria y las consecuencias reales del brote en las poblaciones y comunidades (Banco Interamericano de Desarrollo, 2020). Según la información obtenida se puede evidenciar que se esperan pérdidas económicas considerables y que si no se toman medidas de prevención será difícil recuperarse para el país.

A principios del 2020 todos los países no esperaban el verdadero impacto que tendría el virus y cómo afectaría en varios aspectos llevando a una situación económica muy crítica en los países subdesarrollados, en esas instancias nadie conocía cómo combatir la enfermedad, pero la severidad de sus causas llevó actualmente convivir con medidas de bioseguridad para mantenerse protegido adicionando (Jácome, 2019). El impacto del covid-19 trajo consigo severas consecuencias económicas y afectaciones para varias personas, ya que no solo perdieron su trabajo o algún negocio, sino también sufrieron la pérdida de algún familiar, esto llevo al gobierno a tomar medidas de bioseguridad.

La pandemia ha dejado al descubierto todo tipo de desgarró. Actualmente, el drama humano de la vida tiene su máxima expresión en Guayaquil. Con la llegada del coronavirus (COVID-19), la ciudad portuaria parece haber instaurado un estado de salvajismo: Cientos de familias devastadas por la muerte de sus seres queridos, cadáveres por todas partes, incluidos los desaparecidos, cientos de higienistas

trabajadores contagiados y miles de las personas que están en las calles buscando su sustento diario se debaten entre morirse de hambre o morir por el coronavirus.

Entorno de Aprendizaje. El entorno de aprendizaje es todo aquello que rodea al estudiante, puede ser la familia, lo socio cultural y económico que influye en la forma en que un individuo aprende, considerando el apoyo familiar o un modelo a seguir, se busca beneficiar al estudiante. Andrer (2018), argumenta que es necesario emplear un software específico al que se denomina plataforma de formación virtual.

Un entorno virtual es el escenario físico donde un alumno o comunidad de alumnos desarrollan su trabajo, donde se incluyen herramientas, documentos y otros artefactos que pueden ser encontrados en dichos escenarios, es decir, el escenario físico, así como las características socio/culturales para tal trabajo. Un entorno de formación presencial, a distancia o de cualquiera de los modelos mixtos, basado en las Tecnologías de Información, se apoya en decisiones relacionadas con el diseño de la enseñanza; desde el punto de vista de la institución, del docente y del propio alumno y en decisiones que tienen que ver con la tecnología en sí misma y la selección del sistema o herramientas de comunicación más adecuadas (Pedraza, 2018).

La formación en entornos virtuales ha dejado de ser un tipo de preparación auxiliar para convertirse en una opción elegida en empresas. La formación en línea permite que el ciudadano actual pueda implicarse en la formación a lo largo de toda su vida.

Tecnologías de la Información en la educación. Las TIC pueden contribuir al acceso universal a la educación, igualdad en la instrucción, el ejercicio de la enseñanza y el aprendizaje de calidad, el desarrollo profesional de los docentes, así como a la gestión dirección y administración más eficientes del sistema educativo. A partir de la década de los noventa y hasta la actualidad, el desarrollo que han presentado las TIC permite afirmar que las sociedades más avanzadas, por lo menos, han entrado a la llamada sociedad del conocimiento (Escamilla, 2019).

Las tecnologías deben permitir interpretar y organizar el conocimiento personal, apoyar la representación de lo que se sabe, involucrar el pensamiento crítico acerca del contenido que se está estudiando y permitir la comunicación y colaboración.

Educación virtual. Según Nieto (2019), "En el aprendizaje en línea, la actividad forma el núcleo central del diseño formativo". Al diseñar un curso se debe preguntar

sobre el tipo de actividades que los estudiantes deben realizar para alcanzar los conocimientos y las competencias previstos”.

Una vez establecida la actividad, es preciso diseñar los espacios y recursos que favorezcan su ejecución. Centralizar la acción docente en el estudiante significa focalizar la docencia en el diseño de espacios y situaciones de aprendizaje. Partir de la actividad de aprendizaje de los estudiantes, dentro de un entorno virtual, implica tener en cuenta una serie de elementos específicos que afectan de forma transversal, y desde diferentes perspectivas, al diseño de las posibles situaciones de aprendizaje.

### **Metodología**

En la presente investigación es de tipo descriptivo, buscó Determinar la incidencia del síndrome de burnout asociados a la pandemia Covid-19 en las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, con una población total de 40 participantes, no se utilizaron técnica de muestreo por que el universo durante periodo estudiado es mínimo.

Se aplicó un método empírico observacional, no experimental con un enfoque cualicuantitativo basado variables y datos expuestos u obtenidos a través del uso de técnicas de recolección de datos a través de la técnica de la observación y la entrevista semiestructurada adaptada al contexto laboral, educativo y presencial, para obtener de forma directa el sentir de lo que está ocurriendo, cómo se está enfrentando en la actualidad a raíz de la pandemia y su incidencia al Síndrome de Burnout. Las entrevistas fueron aplicadas mediante preguntas abiertas se pudo indagar los factores y componentes del Síndrome de Burnout y el COVID-19, las dificultades que tuvieron los docentes para impartir sus clases, las limitaciones de los alumnos para recibirlas desde el hogar sin contar con el servicio de internet, ni los recursos tecnológicos para un trabajo eficiente y el personal administrativo adaptarse a nuevas estrategias de trabajo.

Esto sirvió para la obtención de información confiable y veraz, sintetizando los conocimientos sobre la problemática, además de una revisión bibliográfica documental para determinar el estado real del problema tomando de fuentes confiables como: Google académico, repositorios de acceso abierto del Ecuador, entre otros.

Se utilizaron tablas estadísticas para poder interpretar los resultados de los instrumentos de recolección de datos, de forma organizada y lineal, para los resultados obtenidos y el análisis estadístico de los parámetros del estudio mediante Excel.

La población para considerar es de 20 personas entre docentes (Tutores y Gestores) y estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte "ISTVR" de la ciudad de Guayaquil, que están vinculadas al proceso de Vinculación como estudiantes, gestores, coordinadores y tutores.

**Tabla 2**

*Personal Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte "ISTVR" de la ciudad de Guayaquil.*

IES	CANTIDAD	PORCENTAJ E
UG	10	25%
ISTVR	24	60%
ISTG	6	15%
TOTAL	40	100%

*Nota: Población a considerar en la investigación sobre el Síndrome de Burnout asociado al Covid-19 en Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil.*

## **Resultados**

Para la investigación empleamos el sistema de análisis que proporciona la técnica de la triangulación según Denzin. Se recogieron datos personales de distintos sujetos (docentes y estudiantes) y fuentes para analizarlos y contrastar los resultados respectivamente.

**Tabla 3***Triangulación de personas, categorías y documentos*

<b>Docentes, estudiantes, y personal administrativo</b>	<b>Categorías</b>	<b>Documentos</b>
Ansiedad, Estrés, Miedo, Depresión, Agotamiento Emociones,	Trastornos emocionales	Las necesidades sociales generan tensiones emocionales mediante factores de riesgo del Síndrome de Burnout
Conocimientos, Motivación	Educación emocional	Acoplamiento al nuevo sistema, Estrategias virtuales, improvisación
Acoplamiento al nuevo sistema, Estrategias virtuales, Improvisación	Aprendizaje	El desarrollo emocional es complemento del desarrollo cognitivo
Nuevo sistema, Conectividad,	Educación virtual	El aprendizaje es un proceso que genera conocimiento, modifica los esquemas cognoscitivos del mundo que lo rodea. Las tecnologías digitales han tenido un gran impacto en las áreas institucionales de la sociedad
Herramientas tecnológicas Emociones, Adquisición de deudas, Recursos económicos	Pandemia	La crisis económica agravada por la pandemia causó estrago sociales y psicológicos en nuestro país y el mundo

*Nota: En la tabla 3 describe la triangulación de personas, categorías y documentos asociados al Síndrome de Burnout al Covid-19.*

Se puede apreciar que los trastornos emocionales como el estrés, miedo, ansiedad, agotamiento, depresión, son generados por las necesidades sociales, además; es importante resaltar que lo emocional es complemento de lo cognitivo puesto que motiva y genera bienestar. Cabe señalar que el aprendizaje es un proceso que en tiempos de pandemia tuvo que ser acoplado a una nueva forma de enseñanza, a estrategias virtuales y, en un principio, hasta a la improvisación. Es más, las tecnologías digitales son indispensables para la educación virtual, aunque por la limitación de conectividad y de herramientas tecnológicas la mayoría de alumnos no pudieron participar. Hay que mencionar que, con la pandemia, vino un impacto emocional, social, económico, en las

Familias, reflejo de la pérdida de empleo, el fallecimiento de familiares, la adquisición de deudas; todo esto complicó más el diario vivir.

De acuerdo con la información obtenida se ha identificado que el agotamiento y la fatiga se pueden atribuir a los entornos de estrés en la persona que brinda una atención al paciente. A veces es demasiado tarde para prevenir el agotamiento emocional cuando el individuo este más allá de la ruptura, en la actualidad surge la necesidad fortalecer al personal de enfermería debido a la situación que estamos atravesando por el coronavirus y es más probables que el personal se vea afectado.

## **Discusión**

La presencia de estrés laboral en las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil arrojó el 88,2% y de síntomas por Covid-19 un 11,8%, cuyo resultado reveló la existencia de un problema de modo alarmante si se considera su impacto en la salud, el bienestar y el desempeño, con el consecuente daño social. Aunque se considere una profesión estresante, lo disfuncional no debe naturalizarse ni ser motivo de una conformista habituación para salubristas y/o decisores de políticas educativas.

El papel que desempeñan las condiciones exteriores de trabajo en el estrés y el burnout se evidencia a raíz de la pandemia Covid-19 ya sea por contagios o por salud. La población de las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, quienes poseen valores mayores de estrés laboral, agotamiento físico y mental, son producidos por causas de la preocupación, inseguridad, miedo. Este resultado convoca a detallar en el análisis de la funcionalidad de las condiciones en

que se desarrolla la enseñanza con respecto a la salud mental de los docentes, estudiantes y personal administrativo de las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil.

## **Conclusiones**

Tanto como docentes, estudiantes y personal administrativo en las Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil muestran resultados bajos en escalas de agotamiento emocional y despersonalización, esto vienen a ser un factor de alerta para los que se encuentran dentro de estas escalas, ya que con facilidad pueden llegar a caer en otros síntomas que complementarían cuadros de burnout, la realización personal en los docentes es baja, lo cual indica que la mayoría no están satisfechos con el trabajo que realizan, sintiéndose estancados, sin metas, sin expectativas personales y laborales.

En la actualidad algunos docentes, estudiantes y personal administrativo en Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, están afectados por el síndrome de burnout, por lo que es muy golpeada con la elevación de casos positivos de Covid-19, siendo una de las ciudades con hospitales a colapsar por el número de pacientes que tenían, esta situación ha ocasionado que el personal de salud no tenga descanso en la atención de los pacientes que diariamente llegan a sus instalaciones, por lo que se recomienda poner mayor atención a esta problemática a fin de tomar medidas preventivas que disminuyan dicho síndrome por el Covid-19.

Se identificó los factores de riesgo que ayudan a desencadenar el Síndrome de Burnout en docentes, estudiantes y personal administrativo en Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, siendo los más importantes el alto nivel de estrés con el que están trabajando; miedo, ansiedad, preocupación por el contagio a enfermarse y contagiar a sus familiares; por falta de conciencia de los ciudadanos ante la pandemia. Docentes, estudiantes y personal administrativo en Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil necesitan ser motivados, para evitar que se siga instalando más el síndrome de burnout a raíz de la pandemia que aún se sigue viviendo por las variantes que están surgiendo actualmente.

Se recomienda implementar una red de apoyo exclusiva por parte de las autoridades a través del departamento de bienestar estudiantil, salud ocupacional a docentes, estudiantes y personal administrativo con alto riesgo de sufrir o padezcan del síndrome de Burnout mediante programas donde permitan al personal expresar sus emociones, reconocer sus límites, fortalecer su estima.

Es importante que los docentes, estudiantes y personal administrativo en Instituciones de Educación Superior en la ciudad de Guayaquil, tenga un estilo de vida saludable de forma independiente, mediante una buena alimentación, realizar deporte y sobre todo dedicar tiempo para descansar su mente y cuerpo, esto fortalecerá el rendimiento laboral, emocional y espiritual.

## Referencias

- Ander-Egg, E. (2018). *La teoría del aprendizaje significativo*. Lumen.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). Respuesta al Covid-19 desde la ciencia, la innovación y el desarrollo productivo. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Respuestas-al-COVID-19-desde-la-ciencia-la-innovacion-y-el-desarrollo-productivo.pdf>
- CEGESTI. (2022). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. [https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion\\_160\\_160811\\_es.pdf](https://www.cegesti.org/exitoempresarial/publicaciones/publicacion_160_160811_es.pdf).
- Contreras, S., Bravo, A., Nicolas, G. y Osses, O. (15 de 08 de 2022). *XVIII Congreso de la Sociedad Cubana de Enfermería [Online] 2018*. <http://enfermeria2019.sld.cu/index.php/enfermeria/2019/paper/viewPaper/717>.
- Escamilla, J. (2019). *Selección y Uso de Tecnología Educativa*. Trillas.
- Ferrel, L., Ferrel, F. y Bracho, K. (2018). Impacto del síndrome de burnout académico en el bajo rendimiento y salud mental en estudiantes Universitarios. *CIE*, 2(6), 45-53.
- Forbes, R. (2011). El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa. *Cegesti*, 160.
- Gil, J. y Cruz, D. (2018). El burnout académico y el engagement en estudiantes de quinto año de Estomatología. *EDUMECENTRO*, 10(4), 37-53.



- Jácome. (2019). *Coronavirus, Ecuador, Empleo*.  
<https://www.vozdeamerica.com/coronavirus/coronavirus-ecuador-desempleo>
- Lauracio, C. y Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Innova Educación*, 2(4), 543 -554.
- Marín, Romero y Peirats. (2019). Estrategias docentes digitales: una aproximación desde la Didáctica. *Reidocrea*, 8(2), 1-5.
- Millán, A. (2020). *Coronavirus: ¿por qué Ecuador tiene el mayor número de contagios y muertos per cápita de covid-19 en Sudamérica?* [Online].  
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52036460>.
- Nieto, R. (2019). Educación Virtual o Virtualidad de la Educación, Colombia. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 14(19), 137- 150.
- Organización Mundial de la Salud. (2021). *Coronavirus*. [Online].  
[https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1).
- Pedraza, G. (2018). *La herramienta tecnológica educativa y su influencia en el aprendizaje del área de matemática*. Tungurahua.
- Rivera, A., Segarra, P. y Giler, G. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 38(2), 16 - 25.
- Uribe, M. y Illesca, M. (2017). Burnout en estudiantes de enfermería de una universidad privada. *Inv. Ed Med.*, 6(24), 234-241.
- Zapata, W. (2019). *Principales desafíos de la educación superior ecuatoriana*.

# **El desafío de la post pandemia en educación superior desde las clases presenciales y virtuales**

*The challenge of the post-pandemic in higher education from face-to-face and virtual classes*

**Lilia Moncerrate Villacís Zambrano**

Correo: lilia.villacis@ulem.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/000-002-2888-6363>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Extensión Bahía de Caráquez (Ecuador)

**Valeria Cecilia Bravo Gómez**

Correo: valeria.bravo@uleam.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0106-3567>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Extensión Bahía de Caráquez (Ecuador)

## **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo analizar los procesos de aprendizaje a nivel superior en este tiempo de transición del entorno pandemia y postpandemia, la investigación fue descriptiva, se utilizó los métodos cuali-cuantitativo, además se manejó el método Delhi es decir una consulta de expertos, que ayudó a consensuar .095. la técnica utilizada fue la encuesta y se manejó el Software SPSS 25 para tabular la información. Uno de los aspectos más preponderante de los resultados es que los estudiantes manifiestan que las clases presenciales son de vital importancia porque tienen muchas posibilidades, como el de preguntar, investigar, pedir apoyo al docente en las dudas que quedan después de las clases, es decir, asumen con más responsabilidad el aprendizaje continuo, y lo vuelven significativo, además otro de los elementos que hace énfasis, que en las clases presenciales hay menos problemas técnicos o necesidad de usar el internet. Lo cual es más cómodo y menos estresante, en fin, se establece un feedback totalmente interactuado.

Palabras Claves: Virtualidad, pandemia, postpandemia, aprendizaje, técnicas, clases presenciales.

## **Abstract**

The objective of the research was to analyze the learning processes at a higher level in this time of transition from the pandemic and post-pandemic environment. The research was descriptive, the qualitative-quantitative methods were used, and the Delhi method was also used, that is, an expert consultation, which helped to reach a consensus. The technique used was the survey and the SPSS 25 software was used to tabulate the information. One of the most preponderant aspects of the results is that the students state that face-to-face classes are of vital importance because they have many possibilities, such as asking questions, researching, asking the teacher for support in the doubts that remain after the classes, that is, they assume more responsibility for continuous learning, and make it meaningful, and also another element that emphasizes that in face-to-face classes there are fewer technical problems or need to use the internet. This is more comfortable and less stressful, in short, fully interactive feedback is established.

Keywords: Virtuality, pandemic, post-pandemic, learning, techniques, face-to-face classes.

## **Introducción**

La pandemia ha supuesto una enorme crisis global de salud, educación y un gran desafío, al que se ha tenido que enfrentar el conjunto de la humanidad y adecuarse a los nuevos cambios que se requieren para poder surgir. Después de la dificultad y el desconcierto, en cada docente ante las dificultades formativas, está la actitud con la que afronta el futuro cercano. Las dosis de miedo e incertidumbre, habrá que intentar superarlas con dosis mayores de esperanza, de entusiasmo, de ilusión y con una actitud positiva. El regreso de la movilidad sin limitaciones, de las actividades de clase unas presenciales y otras virtuales, los espectáculos, los cursos y los encuentros presenciales, nos acerca a una nueva etapa, a volver a encontrarnos. En la vida laboral la presencialidad lleva de nuevo a la salida de casa, del trabajo, a los encuentros, a las amistades y también a retomar algunos trabajos que han tenido que aparcarse o posponerse por un tiempo. Una nueva etapa, una invitación a renacer, a florecer y a salir de este largo invierno en nuestra vida, para atraer a la

primavera y de un nuevo amanecer con incertidumbre y con grandes dificultades de manejar la presencialidad y la virtualidad, sin bajar la calidad.

Hoy se evidencia desde la praxis, que la pandemia ha dejado entrever las grandes dificultades para retomar el aprendizaje de muchos estudiantes:

A nivel mundial la condición pandémica por la COVID-19 ha generado que la mayoría de los sistemas educativos se encuentren ante un gran y nuevo reto: el de continuar con sus actividades a pesar del contexto. Tal es así que, las respuestas en la mayoría de países ha sido el de implantar un sistema de comunicación digital entre docentes y estudiantes, sin embargo, habría que considerar el nivel de alcance a zonas más alejadas como lo son las rurales y, en las cuales también hay parte de población escolar, universitaria y tipos de educación no formales e informales (Yucra, 2022, p. 51).

Desde la perspectiva del documento “Covid-19 y educación superior: de los efectos inmediatos al día después. Análisis de impactos, respuesta y recomendaciones” sostiene:

En general, no parece que el cambio de modalidad haya sido recibido muy positivamente. Parte de la desafección proviene de que el contenido que se ofrece nunca fue diseñado en el marco de un curso de educación superior a distancia, sino que intenta paliar la ausencia de clases presenciales con clases virtuales sin mayor preparación previa (UNESCO IESALC, 2020, p. 16).

Puede entenderse que la educación superior fije más atención a la producción de futuros profesionales productivos para la sociedad, investigadores y patentes, que, en la formación de habilidades académicas elementales, puesto que ese es su fin último (Villaseñor, 1997, p. 34).

## **Metodología**

La investigación fue de tipo descriptiva es el tipo de estudio en el cual el investigador combina técnicas de investigación, métodos, enfoques, conceptos o lenguaje cuantitativo o cualitativo en un solo estudio. Por lo que, esta investigación presentará un enfoque basado en el análisis del discurso de las categorías que se identificaron en la sistematización de las encuestas que se aplicaron (enfoque cualitativo); mientras que, ya categorizadas las respuestas (Pereira, 2011, p. 18). Además se utilizó el método Delphi llevando el instrumento a consultas y expertos.

Se utilizó una muestra no probabilística de conveniencia, constituida por 73 estudiantes de diferentes licenciaturas, 15 estudiantes de primer nivel de mercadotecnia, 16 estudiantes de octavo nivel de mercadotecnia, 25 estudiantes de administración de empresas y 17 estudiantes de noveno de turismo

## Resultados

**Tabla 1**

*Análisis de fiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,95	73

Según los datos verificados se constata que el instrumento fue confiable porque el análisis de fiabilidad fue 0.95.

**Tabla 2**

*Clases presenciales*

	Porcentaje	Porcentaje Frecuencia	Frecuencia Porcentaje	Válido	Acumulado
Válido	Poco importante	1	1,6	1,6	1,6
	Neutral	8	12,9	12,9	14,5
	Importante	13	21,0	21,0	35,5
	Muy importante	40	64,5	64,5	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Según los resultados se verifica que los estudiantes están de acuerdo con volver a la presencialidad con un 64,5% esto demuestra que el aprendizaje presencial es

significativo y que los estudiantes prefieren desarrollar su formación en el aula de clase, considerando que los estudiantes han tomado conciencia que para ser profesionales es conveniente contar con una formación integral de los conocimientos para poder responder a las necesidades de la sociedad.

**Tabla 3**

*Combinación de herramientas pedagógicas en clases presenciales*

	Porcentaje	Porcentaje Frecuencia	Frecuencia Porcentaje	Válido	Acumulado
Válido	2,00	4	6,5	6,5	6,5
	3,00	5	8,1	8,1	14,5
	4,00	23	37,1	37,1	51,6
	5,00	30	48,4	48,4	100,0
Total		62	100,0	100,0	

Se constata que el 48,4% de los estudiantes solicita que se combinen herramientas pedagógicas en el desarrollo de clase, porque han podido palpar durante las clases sincrónicas, el desarrollo de la cátedra, han sido monótonas muchas de ellas, por esta razón determinan que las clases presenciales son importantes. Este factor es preponderante de cara a los estudiantes porque en la mayoría de clases estaban conectados pero evadían responsabilidades de interacción de la clase sincrónica.

**Tabla 4**

*Les cuesta la integración de clases presenciales y virtuales*

	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Frecuencia</b>	<b>Frecuencia Porcentaje</b>	<b>Válido</b>	<b>Acumulado</b>
Válido	Nada importante	2	3,2	3,2	3,2
	Poco importante	6	9,7	9,7	12,9
	Neutral	13	21,0	21,0	33,9
	Importante	8	12,9	12,9	46,8
	Muy importante	33	53,2	53,2	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Según los datos el 53,2% de los estudiantes manifiestan que se les hace complejo integrar las clases presenciales y las virtuales, por horario y aprendizaje de trabajo autónomo, problemas de conectividad, falta de equipos tecnológicos; además, se evidencia la inmadurez y la corresponsabilidad de priorizar su formación, y definir el aprendizaje a través de las dos modalidades; por otra parte, también se presenta un problema demográfico por la adecuación de la distribución de la carga horaria estudiantil y la definición del trabajo en equipo entre maestros y estudiantes en tener una modalidad híbrida.

**Tabla 5***Importancia de las clases virtuales*

	Porcentaje	Porcentaje Frecuencia	Frecuencia Porcentaje	válido	Acumulado
Válido	Nada importante	1	1,6	1,6	1,6
	Poco importante	18	29,0	29,0	30,6
	Neutral	12	19,4	19,4	50,0
	Importante	12	19,4	19,4	69,4
	Muy importante	19	30,6	30,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Para muchos en tiempos de pandemia, la situación económica se volvió muy dura, para ello, lo más razonable y lógico eran las clases virtuales, porque podían trabajar y estudiar dentro de la clase sincrónica. En este tiempo de transición donde se fusionan tanto las clases virtuales y presenciales, se reflejan beneficios entre ambas. Por un lado, el de que la presencialidad académica fortalece conocimientos y existe más interacción entre maestro y estudiante. Por otra perspectiva, en el que las clases virtuales son escogidas por el estudiante para mantener su estatus de formación continua y de una u otra manera, existe la comunicación desde cualquier lugar donde se encuentre, beneficios que se reflejan y el hecho de seguir estudiando sin limitaciones económicas tales como trámites burocráticos académicos que generan un costo para el estudiante, transporte, alimentación y también se contrarrestan accidentes, violencia e inseguridad. Siendo el 30,6% muy importante para los estudiantes, que las clases virtuales podrían mantenerse por los beneficios que se experimentaron desde la realidad.



**Tabla 6***La tecnología es importante en las clases virtuales*

	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje Frecuencia</b>	<b>Frecuencia Porcentaje</b>	<b>Válido</b>	<b>Acumulado</b>
Válido	Poco importante	7	11,3	11,3	11,3
	Neutral	13	21,0	21,0	32,3
	Importante	24	38,7	38,7	71,0
	Muy importante	18	29,0	29,0	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Se constata que los estudiantes valoran el uso de la tecnología siendo este importante pero no tan necesario para su corresponsabilidad académica, esto demuestra el tipo de profesionales que se está brindado a la sociedad con poca experticia de su rama de conocimiento para dar respuesta a su formación y enfrentar el trabajo que le corresponda desempeñar en la sociedad, es evidente en los trabajos estudiantiles la automatización de sus investigaciones al manejar los recursos tecnológicos de manera crítica, no responde al análisis argumentativo de lo investigado, por ende, no hay una producción científica del nuevo conocimiento otorgado.

**Tabla 7***El aprendizaje activo deja de ser significativo en las clases virtuales*

	Porcentaje	Porcentaje Frecuencia	Frecuencia Porcentaje	Válido	Acumulado
Válido	Muy Importante	17	27,4	27,4	27,4
	poco importante	45	72,6	72,6	100,0
	Total	62	100,0	100,0	

Los estudiantes valoran la formación presencial y ven menos importante el aprendizaje virtual, porque creen que deja de ser significativo en cuanto a su formación continua en el proceso profesionalizante, debido que existe distractores en su entorno o espacio ya sea, familiar, social y cultural sean estos internos o externos.

### **Discusión**

El analizar diversos trabajos que se han dado desde la pandemia y postpandemia, se pudo evidenciar que muchos de ellos, tienen un elemento en común como los desafíos que se evidencian en la post pandemia de cambiar metodologías y pedagogías en las clases híbridas sin dejar que la calidad baje y que los estudiantes asuman con responsabilidad su formación profesional, como dice de Rodríguez (2020). Las IES de todo el mundo enfrentan problemas para tratar de garantizar la salud de estudiantes, profesores y trabajadores, así como enormes retos para dar alguna continuidad a las actividades académicas. En este contexto, se agudizan otras dificultades para las IES como la reducción de financiamiento público, la baja en las demandas de ingreso.

Es verdad que además de los problemas metodológicos, pedagógico y didácticos se encuentran problemas económicos y se evidencian en la asistencia de los estudiantes a las universidades y que no acaban de integrarse, porque en tiempos

de pandemia obtuvieron otro tipo de trabajo y que hoy es difícil que dejen de hacerlo por las pérdidas de otros espacios de empleo.

Otro de los trabajos que evidencian los grandes desafíos que conlleva retomar al Educación Superior es el del Investigador Imanol Ordorika (2020), con el artículo *Pandemia y Educación Superior*, donde enmarca que:

*En suma -como resulta esperable de un proceso de esta magnitud a nivel mundial, regional, nacional y local- la pandemia del COVID-19 ha afectado profundamente a las instituciones, actores y procesos que tienen lugar en la Educación Superior. Como en otros espacios y actividades de la sociedad se han producido afectaciones y cambios cuya duración y trascendencia son difíciles de pronosticar. Parece conveniente, sin embargo, superar una primera etapa de reacciones obligadas, inevitablemente apresuradas y aceleradas, para dar paso a reflexiones cuidadosas sobre el futuro de la educación superior. En México estas reflexiones deben compaginar demandas, proyectos e iniciativas de cambio que estaban teniendo lugar antes de que se desatara la crisis del COVID-19, con los análisis de las transformaciones sociales, políticas, económicas y culturales que serán resultados de la propia crisis. Referente a la investigación del autor, este es un camino y una postura deseable para afrontar los retos que se presentarán en la Educación Superior de nuestro país.*

Para la UNESCO (1999, p. 2), “La pertinencia de la educación superior debe evaluarse en función de la adecuación entre lo que la sociedad espera de las instituciones y lo que éstas hacen”, esto demuestra que es el momento de retomar y evaluar los procesos de enseñanza-aprendizaje desde la afectación de SARS-CoV-2 y la ubicación de la post pandemia para planificar nuevos modelos pedagógicos que ubiquen tanto al docente como al estudiante, dando respuesta a las nuevas demandas formativas.

## **Conclusiones**

Se constata que los estudiantes están convencidos desde la praxis, que las clases presenciales son de vital importancia porque pueden aprender de manera significativa y con menos problemas tanto técnicos como de conectividad y ahora

que se agudiza por la falta de trabajo que va minando su participación en las aulas y de manera virtual.

Se evidencia que los estudiantes entraron a una zona de confort en la virtualidad, porque quizás hacían menos esfuerzos, hoy el estudio presencial supone además del esfuerzo, el tener que desinstalarse de la comodidad para algunos y para otros, el esfuerzo que deban hacer cuando se tienen que trasladar a lugares con acceso difícil.

Asumir los enfoques complejos, es decir, estar preparados para la incertidumbre que conlleva riesgo, preparación si bajar la calidad y prepararse para cumplir con las exigencias que el medio requiere como parte del docente estar en formación continua, porque los estudiantes son los más perjudicados.

Es importante que se reflexione la calidad no como una percepción, sino que debe comprender todas las acciones y actividades de enseñanza-aprendizaje, diseño curricular, vinculación, investigación con la colectividad donde la infraestructura con su medio para dar respuesta a las grandes dificultades que se enfrenta en esta post pandemia.

## Referencias

- Quicios, M. del P., Herrero, P. y González, P. (2020). La eficacia de la enseñanza a distancia durante el confinamiento por COVID-19 en las zonas de baja cobertura de la España vaciada. El caso de Salamanca. *Enseñanza & Teaching: Revista Interuniversitaria de Didáctica*, 38(2), 67–85.
- Yucra-Camposano, J. (2022). Educación rural y covid-19: una revisión sistemática de estudios dos durante una pandemia. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), 50-59.
- UNESCO IESALC. (2020). *Covid-19 y educación superior: de los efectos inmediatos al día después. Análisis de impactos, respuesta y recomendaciones*. UNESCO. <http://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/04/COVID-19-060420-ES-2.pdf>
- UNESCO (1999). *La Educación superior en el siglo XXI, visión y acción: informe final*. UNESCO. [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000116345\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000116345_spa)
- Villaseñor, G. (1997). *La identidad en la educación superior en México*. Centro de Estudios Sobre la Universidad, Universidad Autónoma Metropolitana-Xochimilco, Universidad Autónoma de Querétaro.

- Zubieta, J. (2015). La universidad a la vanguardia tecnológica: los Cursos Masivos Abiertos en Línea (MOOC). En J. Zubieta y C. Rama (coords.), *La educación a distancia en México: Una nueva realidad universitaria* (pp. 137-154). México: UNAM y Virtual Educa. <https://virtualeduca.org/documentos/observatorio/2015/la-educacion-a-distancia-en-mexico.pdf>
- CEPAL. (2020). *América Latina y el Caribe ante la pandemia del Covid-19. Efectos económicos y sociales. Informe especial Covid-19*. CEPAL. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/4/S2000264\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45337/4/S2000264_es.pdf)
- Morin, E., Ciurana, E. y Domingo, R. (2002). *Educación en la era planetaria. El pensamiento complejo como método de aprendizaje en el error y la incertidumbre humana*. Universidad de Valladolid: UNESCO.
- Hupkau, C. & Petrongolo, B. (2020). *Work, care and gender during the Covid-19 crisis*. <https://cieg.unam.mx/covid-genero/pdf/reflexiones/academia/work-care-and-gender.pdf> [Links]
- IESALC, UNESCO. (2020). *COVID-19 y educación superior: De los efectos inmediatos al día después*. <http://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/05/COVID-19-ES-130520.pdf> [Links ]
- Rodríguez, R. (2020, 2 de julio de 2020). Educación superior en Estados Unidos. Las horas bajas. *Campus Milenio*, 4.
- Ordorika, I. (2020) Pandemia y educación superior. *Revista de la educación superior*, 49(194). [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-27602020000200001#B13](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602020000200001#B13)

# **Modelo Servqual para evaluar la calidad de los servicios en procesos de la Dirección de Investigación**

*Servqual model to evaluate the quality of services in Research Directorate Processes*

**Julio César Mina Chicaiza**

Correo: juliocmina89@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7542-8883>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Dirección de Investigación, Publicaciones y Servicios Bibliográficos

## **Resumen**

Las instituciones de educación superior en el Ecuador, son establecimientos de carácter gubernamental regida por los principios de autonomía responsable, que tienen como fin la producción de pensamiento y conocimiento. El presente estudio tiene aporte académico centrada en la investigación de servicios y gestión de una de la función sustantivas de investigación; en búsqueda de la implementación de una herramienta que mida lo que el consumidor espera sobre la calidad de los servicios asumidos por la Dirección de Investigación de la Universidad Lacia Eloy Alfaro de Manabí. El método Servqual aplica estándares para la evaluación de la calidad de los servicios, que puede cuantificarse como la diferencia entre sus expectativas y sus percepciones, medidas por cinco dimensiones fiabilidad, empatía, tangibilidad, capacidad de respuesta y confianza, como resultado de la evaluación las discrepancias o aciertos entre la organización y el consumidor llamadas brechas (GAP), si la diferencia es negativa, habrá déficit de calidad; si es positiva, será indicador de satisfacción del servicio.

Palabras claves: Servicio, Calidad, Percepción, Servicios

## **Abstract**

Higher education institutions in Ecuador are government establishments governed by the principles of responsible autonomy, whose purpose is the production of thought and knowledge. This study has academic contribution focused on service research and management of one of the substantive research

functions; in search of the implementation of a tool that measures what the consumer expects about the quality of the services assumed by the Research Directorate of the Lacia Eloy Alfaro University of Manabí; The Servqual method applies standards for evaluating the quality of services, which can be quantified as the difference between your expectations and your perceptions, measured by five dimensions reliability, empathy, tangibility, responsiveness and trust, as a result of the evaluation the discrepancies or successes between the organization and the consumer called gaps (GAP), if the difference is negative, there will be a quality deficit; If it is positive, it will be an indicator of service satisfaction.

Keywords: Service, Quality, Perception, Services

## **Introducción**

La aplicación de modelos teóricos de gestión, que involucran medir expectativa y percepción sobre la calidad de los servicios a los consumidores, contribuye en asegurar que la organización este en búsqueda de la calidad.

El conocer la percepción de las partes interesadas con respecto a los servicios recibidos, fortalece a la empresa en la obtención de un valor agregado, permitiendo la fidelidad de los clientes y permanencia dentro de un mercado con estándares que son atractivos al público.

La medición de la percepción y las expectativas para una organización, hace indiscutible la necesidad de contar con un instrumento que evalúe, confirme y diagnostique el tipo de servicio que la empresa está ofreciendo, como plantea Nishizawa (2014). Las expectativas son las creencias sobre la entrega del servicio, que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la empresa; mientras que la percepción es cómo valoran las personas los servicios.

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, en la búsqueda de mantener estándares de calidad, tiene la necesidad de cumplir con los parámetros de evaluación que alude a procesos continuos de calidad institucionales; según el CACES (Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior) se enfoca en tres ejes que son las funciones sustantivas de la IES (Institución de Educación Superior), según no dice la LOES (2018) artículo 117 sus funciones sustantivas son: docencia, investigación y vinculación con la sociedad, Registro Oficial Suplemento 298 de 12-oct.-2010

La función sustantiva de investigación como parte medular de la IES (Institución de Educación Superior) recae en la Dirección de Investigación que según el artículo 138 del Estatuto tiene la función de dar servicios, directrices, seguimiento y crear y administrar el sistema de monitoreo y evaluación de la investigación científica de los proyectos de investigación que son creados por las carreras de las facultades.

Respecto a la calidad Universitaria la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES, 2018) artículo 96 referente a la calidad en los procesos señala que:

*Aseguramiento interno de la calidad. - El aseguramiento interno de la calidad es un conjunto de acciones que llevan a cabo las instituciones de educación superior, con la finalidad de desarrollar y aplicar políticas efectivas para promover el desarrollo constante de la calidad de las carreras, programas académicos; en coordinación con otros actores del Sistema de Educación Superior.*

## **Servicios**

En la opinión de Tigani (2006), es cualquier trabajo hecho por una persona en beneficio de otra. El servicio es el producto intangible que las organizaciones ofrecen a sus partes interesadas, por lo general la calidad del servicio la determina el proveedor, mientras que el cliente establece el valor del producto al momento de recibir el servicio.

Según Landrum y Prybutok (2004), si la calidad del servicio afecta el éxito, entonces debería ser posible comparar la calidad del servicio con otras variables que se cree que afectan el éxito.

## **Los servicios**

### **Satisfacción**

Desde el punto de vista de Bustamante, Zerda, Obando y Tello (2019), el primero se denomina “Servicio deseado”, mismo que se define como el nivel de servicio que el cliente espera recibir. El segundo se denomina “Servicio adecuado” el cual se corresponde con el servicio mínimo tolerable que el consumidor está dispuesto a aceptar.



## Calidad de los servicios

La calidad en el servicio universitario es el resultado de establecer, planificar procesos y evaluarlos, donde el consumidor del servicio sea parte activa y fundamental de construcción de la evaluación, su aporte está basado en las brechas de satisfacción o insatisfacción de sus expectativas y necesidades.

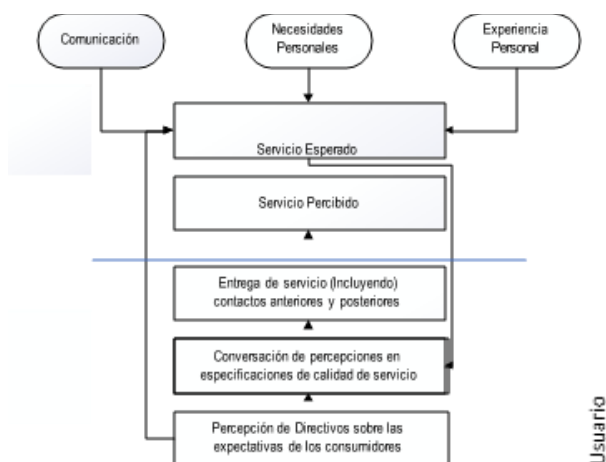
Los procesos que se realizan en la organización forman parte de la calidad, según la Norma ISO 9000:2015 (p. 7)

*La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes. La calidad de los productos y servicios incluyen no sólo su función y desempeño previstos, sino también su valor percibido y el beneficio para el cliente.*

Según Molina (2016, p.13), un principio de gestión de la calidad se puede definir como una regla básica utilizada para dirigir y operar una organización. Se centra en la mejora continua del desempeño a largo plazo, enfocándose en los clientes y determinando las necesidades de todas las partes interesadas.

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos (Molina, 2016).

## Modelo Servqual



Fuente: (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985, 1988)

Elaborado: Julio Mina Ch.

Publicado por primera vez en 1988 por Parasuraman, Zeithaml y Berry, los intelectuales describen el método como, una escala concisa de múltiples elementos con adecuada confiabilidad y validez que los gerentes pueden usar para comprender mejor las expectativas y percepciones del servicio de los clientes y, como resultado, mejorar el servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

El modelo Servqual es un método de medición de la calidad de un servicio, fundamentado en contrastar las expectativas y perspectivas que tienen los clientes o parte interesada referente al producto o servicio recibido; se considera además como un cuestionario técnico de investigación diseñado para tomar muestras estadísticas de aspectos cualitativos y cuantitativos, el método Servqual agrupa 5 dimensiones para medir la calidad del servicio tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

Rodríguez, Charris y Guerrero (2019), dicen que:

*Dicho modelo, contiene una serie de ítems destinados a medir los niveles de servicio esperado por el cliente, a lo cual se le denomina expectativas. Mediante esos mismos ítems coincidentes, se mide el nivel percibido de servicio proporcionado (servicio real) por una organización, designados estos como percepciones.*

## **Dimensiones**

La metodología Servqual contiene 22 atributos de servicio agrupados en 5 dimensiones que miden la calidad del servicio, por su medición de escala e Likert utilizada en encuestas, enfocado al comportamiento de las personas para medir reacciones y actitudes.

Según Reyes y Vásquez (2013), las dimensiones del Servqual se obtuvieron tras realizar un análisis factorial de los puntajes (P-E) de los 22 ítems de calidad de servicio incluidos en los cuestionarios utilizados para medir las integraron la muestra de su estudio empírico

**Tabla 1**

*Definición de dimensión*

<b>Dimensión</b>	<b>Descripción</b>
Elementos Tangibles	Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales que tiene la organización.
Confiabilidad	Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido en el tiempo estipulado, la empresa cumple con sus compromisos, entregas, suministro del servicio, solución de problemas de forma adecuada y estipulada
Capacidad de Respuesta	Forma en que la organización se compromete a ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Atención oportuna a las solicitudes o requerimientos, responder preguntas y quejas de los clientes o imprevistos.
Seguridad	Capacidad de establecer confianza con el cliente, se basa en la capacidad del empleado de transmitir seguridad,
Empatía	Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.

*Fuente: (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985, 1988)*

*Elaboración: Julio Mina Ch.*

## **Brechas**

Las dimensiones del método Servqual se construyó sobre la teoría de que la calidad del servicio es la brecha entre lo que los clientes esperan y el desempeño que realmente perciben (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988).

El modelo SERVQUAL reconoce cinco brechas que pueden surgir entre las necesidades del cliente que ofrece una organización de datos para la empresa. Desde la posición de Landrum y Prybutok (2004), se construyó sobre la teoría de que la calidad del servicio es la brecha entre lo que los clientes esperan y el desempeño que realmente perciben.

### **Brecha de conocimiento**

La empresa tiene la necesidad de obtener la información de los consumidores sobre el servicio, ocurre como resultado de una investigación insuficiente y descuidada que la percepción de gestión es diferente a la de los clientes.

### **Brecha de estándares**

Se requieren estándares de desempeño y diseño de servicios para la satisfacción de los clientes, la ausencia de objetivos y una adecuada planificación, provoca que la especificación de calidad sea nula, existiendo diferencias entre las organizaciones, ocasionando que interpreten erróneamente el enfoque a la calidad y los clientes.

### **Brecha de entrega**

Los requerimientos de los clientes con el servicio que entrega la empresa no es el mismo que había solicitado, se crea una brecha, la prestación del servicio erróneo puede ser causados por varios factores como conflicto de roles, no se puede igualar la demanda, un pésimo sistema de gestión.

### **Brecha de comunicaciones**

La comunicación de mercado provoca una brecha, cuando la organización promete un servicio el cual no es capaz de cumplir, inicia al crear una expectativa o al exagerar los resultados que se esperan, causando que el consumidor al recibir el servicio se sienta insatisfecho, lo cual desencadena en la queja.

### **Brecha de satisfacción**

La brecha de servicio esperado y percibido, una combinación de brecha de conocimiento y brecha de comunicación, existen diferencias entre expectativas y la

percepción del servicio real entregado, corriendo el riesgo de perder credibilidad por parte de la organización y posterior reputación en el mercado.

Los niveles de expectativas que tenga el cliente o su percepción pueden variar con holgura, esto depende de la referencia que tenga cada cliente, se debe tener en cuenta también factores externos como mercado, políticas o elemento que impacten en forma significativa la demanda.

Según Garduño, Fernández y Fonseca (2019), el nivel de importancia de cada una de estas dimensiones depende tanto del tipo de servicio que ofrece la empresa como del valor que cada una implica para el cliente, lo cual se verá reflejado directamente en los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes.

### **Ventaja**

La herramienta permite comparar las expectativas del cliente versus la percepción que tiene la organización sobre el servicio que oferta, como resultado obtiene datos de similitudes o diferencias.

Se puede realizar comparaciones de otros años y ver los cambios y mejora a raíz de implementación, esto hace que la organización crezca al ofrecer un producto que esté acorde a las expectativas de los clientes.

Un método fácil y rápido de manejar que permite siempre tener un insumo, para la toma de decisiones y posterior planificación estratégica de las organizaciones.

### **Desventajas**

La información no siempre viene de una fuente veras, ya que la persona puede tener una opinión sesgada, o el servicio recibido no es el que necesitaba en ese momento y existió una confusión de su parte.

La dinámica del servicio sea compleja lo cual no llene las expectativas.

Al ser algo extenso, porque lo conforman 22 atributos con 5 dimensiones existen cuestionarios con una tasa de abandono alto, lo cual hace difícil tener una opinión del servicio y medir la calidad.

## **Metodología**

### **Enfoque metodológico**

La metodología del estudio se caracteriza por los siguientes métodos de investigación:

Investigación descriptiva determina el comportamiento de la variable, los fenómenos de observación, permite que las causas y efectos relacionados con las expectativas y percepción tengan una base teórica, respondiendo interrogantes entorno al objeto de estudio.

Investigación inductiva, utilizando el método cualitativo y cuantitativo una vez realizada la herramienta en los resultados se puede observar el nivel de calidad en los servicios, se podrá realizar una propuesta de mejora.

Investigación deductiva, las dimensiones establecidas por el método Servqual analizan desde un punto de vista lógico, lo cual permite que las conclusiones sean razonables.

### **La población**

Según datos de abril del 2022 de los grupos de investigación, el número de personas involucradas es de 2130, que lo conforman, docentes investigadores, estudiantes, analistas e investigadores externos, y al menos 126 personas que son los

Presidentes de comisión reciben el servicio directo de la dirección de investigación, para calcular el tamaño de la muestra se utiliza la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * \alpha * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * \alpha * p * q}$$

Definido el tamaño de la muestra, la encuesta fue dirigida a un número de 71 personas, los cuales se consideran parte interesadas de los servicios de la dirección de investigación; a través de una escala de Likert provista de opciones numéricas de 1 a 5, los cuales medirán la percepción mediante el modelo Servqual realizada en forma virtual por medio de la herramienta Questionpro, se establecen 5 dimensiones descritas como elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; como se describe en la tabla 2.

**Tabla 2**

*Dimensiones e Items del Modelos Servqual aplicados.*

---

Trend Report

---

Start Date

---

End Date

---

Report Type

---

Ítems de Evaluación por Dimensión	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
-----------------------------------	--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------

---

**1.Dimension de fiabilidad**

---

Prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumplen.

---

Desempeñan bien el servicio por primera vez.

---

Proporcionan el servicio en el momento que promete hacerlo.

---

**2.Dimension de sensibilidad**

---

Mantienen informados a los investigadores con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios o cambios.

---

Se da un servicio rápido

---

Están dispuestos a ayudar a los investigadores

---

---

### **3.Dimensión de seguridad**

---

El comportamiento del personal, infunde confianza en Ud.

---

Tienen conocimiento para responder a las preguntas de los investigadores y comisiones.

---

El investigador debe sentirse seguro en las transacciones con la empresa.

---

Los analistas y empleados, son corteses de manera constante con Ud.

---

### **4.Dimensión de empatía**

---

Se da atención individualizada.

---

El analista comprende mis necesidades.

---

El horario de la prestación de servicio le resulta cómodo.

---

### **5.Dimensión de elementos tangibles**

---

Los equipos de aspectos modernos.

---

La Dirección tiene instalaciones físicas atractivas.

---



---

Los empleados de la  
Dirección tienen aspecto  
pulcro.

---

Materiales asociados al  
servicio son visualmente  
atractivos

---

Autor: Julio Mina Ch.

## Resultados

### Q1. Dimensión de fiabilidad

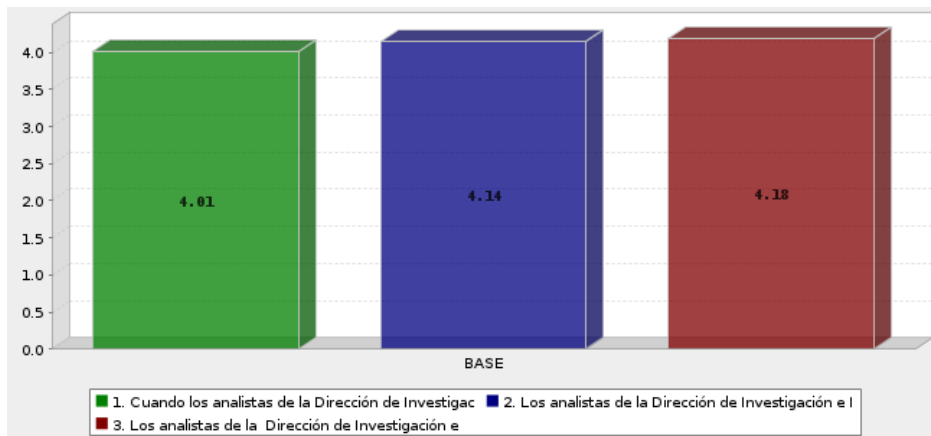


Tabla 3

Dimensión de fiabilidad

---

Question	Contar	Score
1. Cuando los analistas de Dirección de la Investigación e Innovación Social y Tecnológica, prometen hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	78	4.013
2. Los analistas de la Dirección de Investigación e Innovación Social	79	4.139

---

---

y Tecnológica, desempeñan bien el servicio por primera vez.

---

3. Los analistas de la Dirección de Investigación e Innovación Social y Tecnológica, proporcionan el servicio en el momento que promete hacerlo.

---

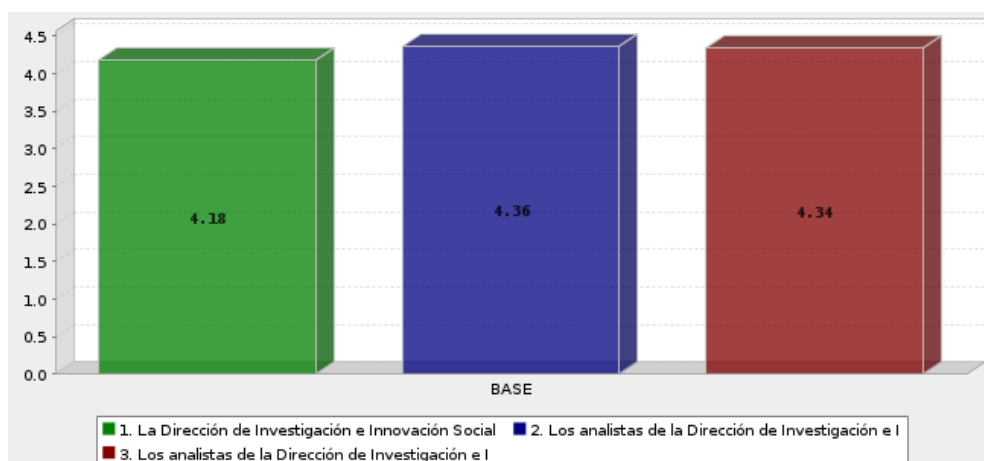
Average 4.111

---

Elaboración: Julio Mina Ch.

---

## Q2. Dimensión de sensibilidad



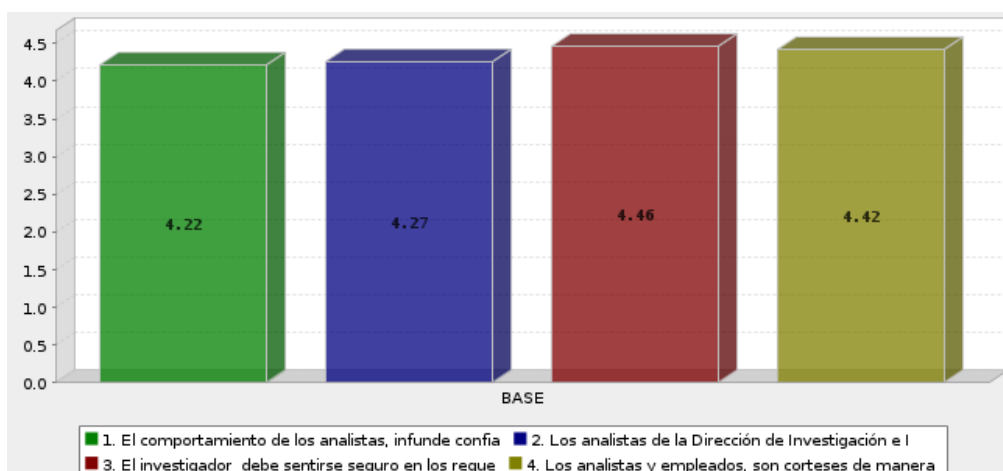
**Tabla 4**

*Dimensión de sensibilidad*

Question	Contar	Score
1. La Dirección de Investigación e Innovación Social y Tecnológica debe mantener informados a los investigadores con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios o cambios.	78	4.179
2. Los analistas de la Dirección de Investigación e Innovación Social y Tecnológica deben dar un servicio rápido.	78	4.359
3. Los analistas de la Dirección de Investigación e Innovación Social y Tecnológica, están dispuestos a ayudar a los investigadores	77	4.292

Elaboración: Julio Mina Ch.

### Q3. Dimensión de seguridad



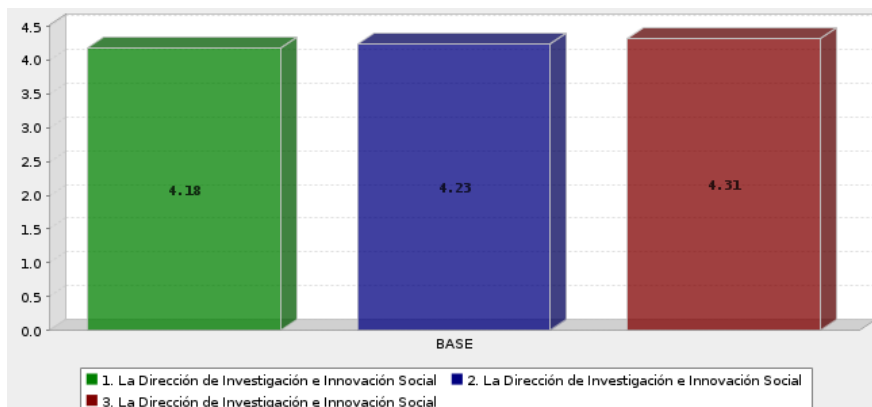
**Tabla 5**

*Dimensión de seguridad*

	<b>Question</b>	<b>Contar</b>	<b>Score</b>
1.	El comportamiento de los analistas, infunde confianza en Ud.	77	4.221
2.	Los analistas de la Dirección de Investigación e Innovación Social y Tecnológica, tienen conocimiento para responder a las preguntas de los investigadores y comisiones.	79	4.266
3.	El investigador debe sentirse seguro en los requerimientos con la Dirección de Investigación e Innovación Social y Tecnológica,	78	4.462
4.	Los analistas y empleados, son corteses de manera constante con Ud.	77	4.416
	<b>Average</b>		<b>4.341</b>

Elaboración: Julio Mina Ch.

#### **Q4. Dimensión de empatía**



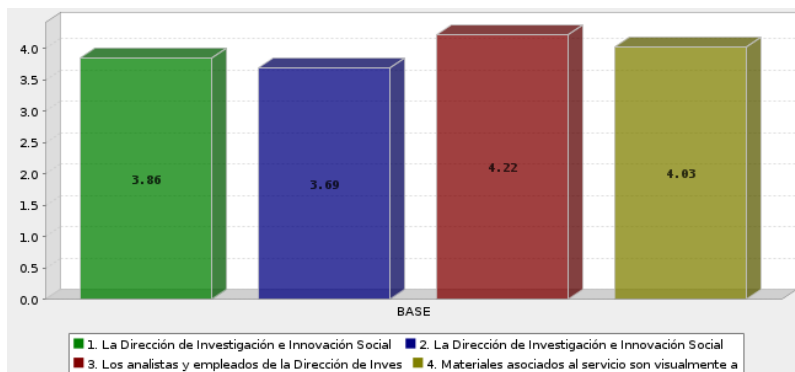
**Tabla 6**

*Dimensión de empatía*

Question	Contar	Score
1. La Dirección de Investigación e Innovación Social y Tecnológica de atención individualizada	78	4.179
2. El analista comprende mis necesidades	78	4.231
3. El horario de la prestación de servicio le resulta cómodo	77	4.312
	Average	4.241

Elaboración: Julio Mina Ch.

### Q5. Dimensión de elementos tangibles



**Tabla 7***Dimensión de elementos tangibles*

<b>Question</b>	<b>Contar</b>	<b>Score</b>
1. La Dirección de Investigación e Innovación Social y Tecnológica tiene equipos de aspectos modernos	77	3.857
2. La Dirección de Investigación e Innovación Social y Tecnológica tienes instalaciones físicas atractivas	78	3.692
3. Los analistas y empleados de la Dirección de Investigación e Innovación Social y Tecnológica tienen aspect pulcro.	79	4.215
4. Materiales asociados al servicio son visualmente atractivos	78	4.026
	<b>Average</b>	<b>3.948</b>
Elaboración: Julio Mina Ch.		

**Tabla 8***Cálculo de las Brechas*

<b>Dimensiones</b>	<b>valor esperado</b>		<b>valor percibido</b>		<b>Brecha</b>
	Promedio	Desv. Estándar	Promedio	Desv. Estándar	P-E
<b>1.Dimension de fiabilidad</b>	4,00	2,00	4,11	2,03	0,03
<b>2.Dimension de sensibilidad</b>	4,29	2,07	4,29	2,07	0,00
<b>3.Dimension de seguridad</b>	4,34	2,08	4,34	2,08	0,00

<b>4.Dimensión de empatía</b>	4,34	2,08	4,24	2,06	-0,02
<b>5.Dimensión de elementos tangibles</b>	3,25	1,80	3,95	1,99	0,18

Elaboración: Julio Mina Ch.

## Discusión

Los resultados revelan mayor brecha positiva en relación a lo percibido sobre la calidad de los servicios de la dirección de investigación, la dimensión de sensibilidad y seguridad según la percepción de la dirección y de la parte interesada tiene una brecha de 0.00, indica que lo esperado por la dirección y la parte interesada encuentran su opinión a nivel deseado, la dimensión de fiabilidad 0.03 un valor positivo al igual que dimensión de elementos intangibles con un 0.18, indica que se tiene una percepción superior a lo esperado, la dimensión de empatía tiene un valor negativo de -0.02 (entre lo esperado y expectativas) que no es tan significativo, el porcentaje de la brecha entra la dirección y la parte que recibe los servicios. Si los resultados de las brechas fueron positivos (entre las expectativas y las percepciones versus lo esperado por la dirección), se puede seguir con la planificación ya establecidas por la dirección de forma definitiva, la dirección de investigación está por encima de las expectativas del usuario, al ser negativo se deben realizar correctivos y planificar cambios.

En cuanto a la dimensión de empatía que tiene una brecha de -0.02, la dirección debe realizar los correctivos necesarios, evaluar y planificar para cambiar la percepción del cliente, atender sus necesidades, direccionamiento individual y los horarios de atención establecidos por la dirección son aspectos que se deben establecer como prioridad de mejora.

## Conclusiones

Al indagar de un método de gestión que ayude a la dirección de investigación de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí a tener una evaluación de la calidad del servicio, desde un punto de vista técnico con una metodología comprobada, que se

adapte a las necesidades del consumidor del servicio, el instrumento de recolección de información Servqual es el ideal para medir el desempeño y la calidad de servicio; si bien la universidad cuenta con un modelo que se denomina evaluación de desempeño, este no contempla una metodología que permita a la dirección realizar una planificación o realizar un diagnóstico de las brechas más personalizado de la percepción de la dirección.

El estudio realizado por medio de la encuesta Servqual muestra datos de alta confiabilidad y aplicabilidad, existen mínimas diferencias entre la percepción y las expectativas de los consumidores de los servicios; en búsqueda de la calidad de los servicios, los productos esperados por los clientes deben cumplir estándares de calidad y garantía que se ajusten a las expectativas de los grupos de investigación, en consecuencia se puede asegurar que existe calidad en los servicios realizados por la dirección de investigación, según la paridad de las dimensiones de estudio en la tabla 8.

Debido a los resultados obtenidos en la dimensión de empatía se debe realizar una planificación con acciones de mejora en temas como la atención individual, satisfacer la necesidad y horarios.

## **Referencias**

- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo servqual. *Revista Empresarial*, 15.
- Fundamentos de la calidad de servicio. (s.f.).
- Garduño, J., Fernández, M. y Fonseca, L. (2019). Evaluación de la calidad en el servicio mediante el modelo. *RILCO*, 14.
- Landrum, H. & Prybutok, V. (2004). A service quality and success model for the information service industry. *European Journal of Operational Research*, 628-642.
- Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda. *PERSPECTIVAS*, 181-209.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). A Conceptual Model of Service. *American Marketing Association*, 12 - 40.



- Reyes, F. & Vásquez, R. (2013). Validación del Servqual, y aporte de una escala cualitativa para medir calidad de servicio en universidades privadas. *EDUCARE ET COMUNICARE*, 10.
- Rodriguez, E., Charris, A. & Guerrero, E. (2019). Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia. *Información tecnológica*, 30(2).  
Doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>
- Tigani, D. (2006). *Excelencia*. Dunke.
- Ley Orgánica de Educación Superior, LOES, Pub. L. No. Decreto Ejecutivo No. 97, Registro Oficial Suplemento 297 41 (2018).  
[https://www.ces.gob.ec/lotaip/Anexos Generales/a2\\_Reformas/loes.pdf](https://www.ces.gob.ec/lotaip/Anexos Generales/a2_Reformas/loes.pdf)
- ISO 9000:2015, IDT, 2016-08 64 (2015).  
<https://www.iso.org/standard/62085.html>
- Molina, V. B. L. V. G. S. A. I. P. (2016). *Estrategia y Desarrollo de una Guía de Implantación de la norma ISO 9001:2015. Aplicación pymes de la Comunidad Valenciana* (1ra edición). Área de Innovación y Desarrollo.  
<http://dx.doi.org/10.17993/EcoOrgyCSo.2016.15>

## ***PONENCIAS PRESENTADAS***

# **Las TIC en la educación superior. Retos para la innovación académica**

*ICT in higher education. Challenges for academic innovation*

**Diego Fabián Roca Castro**

Correo: diegofroca@hotmail.com

Natalia Margarita Santana Castro

Correo: nathysantanacastro@hotmail.com

**Eduardo Luis Almeida García**

Correo: luis\_almeida\_de@hotmail.com

Magísteres en Investigación "Prevención y gestión del riesgo"

Universidad Técnica de Manabí, Ecuador

## **Resumen**

El objetivo de esta investigación fue analizar los retos para la innovación académica a través de la integración de las TIC en los diferentes escenarios de educación superior ecuatoriana. La metodología utilizada se sustentó en el paradigma cualitativo, el método deductivo, el tipo de investigación fue documental bibliográfico de carácter descriptivo, a través del análisis de contenido de artículos científicos, informes estadísticos y trabajos de investigación, los cuales fueron el sustento de la investigación. El análisis de los resultados se llevó a cabo a través del análisis de contenido atendiendo a categorías de interés investigativo. Se concluye que en las investigaciones consultadas hay una tendencia a contemplar básicamente cuatro retos para la innovación educativa a través del uso de las TIC: 1. Modalidades educativas emergentes para la democratización de saberes y oportunidades de estudio. 2- Alfabetización tecnológica. 3- Dotación de equipos tecnológicos y servicios de internet. 4- Prácticas educativas innovadoras.

Palabras claves: TIC; educación superior; innovación académica.

## **Abstract**

The objective of this research was to analyze the challenges for academic innovation through the integration of ICT in the different scenarios of Ecuadorian

higher education. The methodology used was based on the qualitative paradigm, the deductive method, the type of research was bibliographic documentary of a descriptive nature, through the content analysis of scientific articles, statistical reports and research works, which were the basis of the research. The analysis of the results was carried out through content analysis based on categories of research interest. It is concluded that in the research consulted there is a tendency to basically contemplate four challenges for educational innovation through the use of ICT: 1. Emerging educational modalities for the democratization of knowledge and study opportunities. 2- Technological literacy. 3- Provision of technological equipment and internet services. 4- Innovative educational practices.

Keywords: ICT; higher education; academic innovation.

## **Introducción**

A través del tiempo, la historia ha plasmado constantes cambios y evoluciones en diversos procesos sociales, los cuales se han visto influenciados por las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), definidas como “un conjunto de avances tecnológicos, posibilitados por la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, los cuales proporcionan herramientas para el tratamiento y difusión de la información” (Marqués, 2008). En efecto, las TIC han generado grandiosos cambios en las organizaciones culturales, sociales, económicas y educativas, por tanto, deben considerarse como herramientas de gran utilidad que posibilitan el acceso, manejo, procesamiento y difusión de la información en una sociedad que cada día está más interconectada y que exige de sus miembros nuevas actitudes y aptitudes frente a la gestión del conocimiento. En Ecuador se puede evidenciar, tal como en el resto del mundo, una creciente y marcada inclusión de las TIC en los diferentes escenarios sociales. Por ejemplo, según cifras estadísticas, el 55,6% de las personas mayores de 5 años han utilizado un computador. De igual manera, un 75,7% de los jóvenes entre 16 y 24 años afirmaron usar la computadora en el último año (INEC, 2018).

Aunado a ello, en cuanto al porcentaje de personas que utilizan internet, para 2018 se tiene un 64,4% en áreas urbanas y 37,9% en áreas rurales. Estas cifras reflejan un incremento de 20,5% en el área urbana, y 20,1% puntos en el área rural

con respecto al último año registrado. Es claro suponer que a la fecha estos datos se mantienen en ascenso.

A su vez, en cuanto a datos relacionados a la telefonía, se tiene que 6 de cada 10 hogares en el país poseen al menos un teléfono celular, para el 2018 se cuenta con un 65,2% para zonas urbanas y 46% en zonas rurales un aumento de 46% de telefonía fija para esa misma fecha.

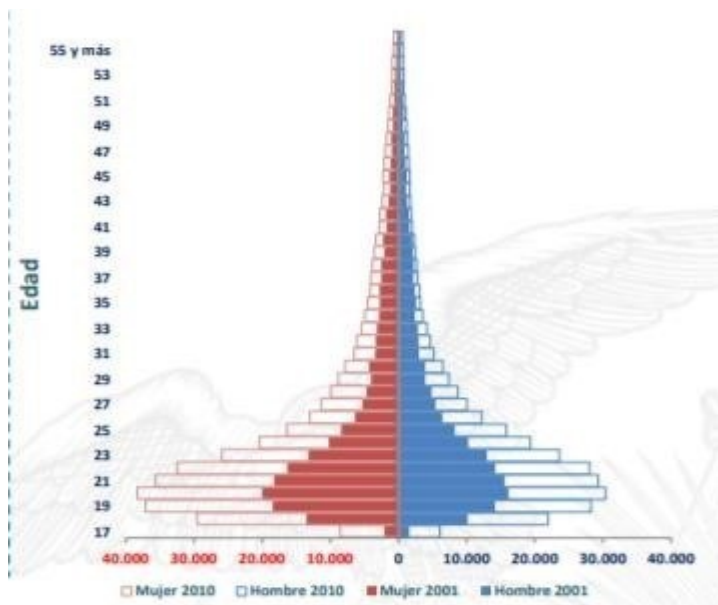
Tomando en cuenta estos datos, se pueden evidenciar los grandes retos y oportunidades para la educación ecuatoriana, tomado en cuenta que el sistema Universitario se enfrenta en la actualidad a situaciones muy distantes a lo que existía tan sólo hace algunas décadas atrás. Los estudiantes, son muy diferentes tanto cuantitativamente como cualitativamente; y los intereses académicos son también más versátiles y obligan a una permanente revisión y transformación.

En este orden de ideas, las instituciones con sus diferentes planes educativos se encuentran ante una sociedad con marcadas características, atributos y formas de apropiación del conocimiento, capaces no solo de consumir información mediante medios digitales sino también producirla y compartirla. Por tanto, la educación tradicional se encuentra en estos tiempos cara a cara ante el portal de nuevos y vanguardistas modelos educativos adaptados a los niños, jóvenes y adultos de una nueva era, una era en la que el internet y los medios informáticos forman parte del día a día; es decir, cuentan con un cada vez mayor grado de ubicuidad.

Por su parte, el mismo informe estadístico refleja que, la población que utiliza computadores, dispositivos móviles e internet en su mayoría por personas en edades comprendidas entre 16 a 34 años. Esta cifra es realmente significativa para el presente estudio pues vislumbra grandes oportunidades para las universidades del país, si lo contrastamos además con el último censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2018) en donde se refleja que el grueso poblacional que asiste a un establecimiento de enseñanza a nivel superior oscila entre 17 y 27 años, tal como lo indica la figura 1:

**Figura 1**

*Pirámide de la población que asiste a un establecimiento de enseñanza superior.*



*Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos (2018)*

De acuerdo con estos datos se evidencia que los potenciales universitarios de la nueva era son nativos digitales, que poseen disposición a la inclusión y manejo de Tecnologías de Información y Comunicación como herramientas educativas dentro y fuera de los escenarios universitarios. Por su parte, y en concordancia con Zorob (2012, p. 149), las universidades hoy en día tienen el reto de innovar o perecer. Por tanto, hoy más que nunca se hace necesario estudiar sistemáticamente los grandes avances, transformaciones y retos que vislumbra la apropiación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) con especial interés en los escenarios universitarios para ofrecer una educación de calidad, vanguardista e innovadora, capaz de dotar a la población de egresados con las competencias y destrezas que el nuevo milenio exige, y así dar respuesta pertinente, en correspondencia con las necesidades de la sociedad actual, a propósito además de las significativas transformaciones sociales que vivimos actualmente.

Este punto se fundamenta además con lo dispuesto en el Artículo 350 de la Constitución de la República del Ecuador, el cual señala:

*El Sistema de Educación Superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo.*

De acuerdo con lo mencionado, se evidencia el marcado interés del Estado en incentivar y dinamizar la investigación, el desarrollo y la innovación académica del sector TIC en los diferentes escenarios y especialmente en el educativo como vértebra fundamental para la generación y difusión de conocimientos.

Por su parte, se considera importante además el alto valor que este tipo de investigaciones representa tomando en cuenta las experiencias de países desarrollados como Tailandia, Noruega, Alemania, India o Israel; ya que de acuerdo a MINTEL (2019, p. 17), estos han experimentado tasas de crecimiento significativas en su PIB como resultado de la implementación de políticas de fomento y desarrollo de la investigación e innovación en “áreas estratégicas” como la educación, las TIC y las telecomunicaciones, entre otras.

En tal sentido, se propone con el presente estudio, mediante una revisión detallada de investigaciones científicas, examinar los retos actuales para la innovación académica a través de la integración de las TIC en el contexto universitario en Ecuador.

### **Análisis y discusión de los resultados**

La innovación es reconocida como “la idea, objeto o práctica percibida como nueva por uno o varios individuos, que intenta introducir mejoras en relación con los objetivos deseados, que por naturales tiene una fundamentación, y que se planifica y delibera” (Nichols, 1983, citado por Pacheco, 2015).

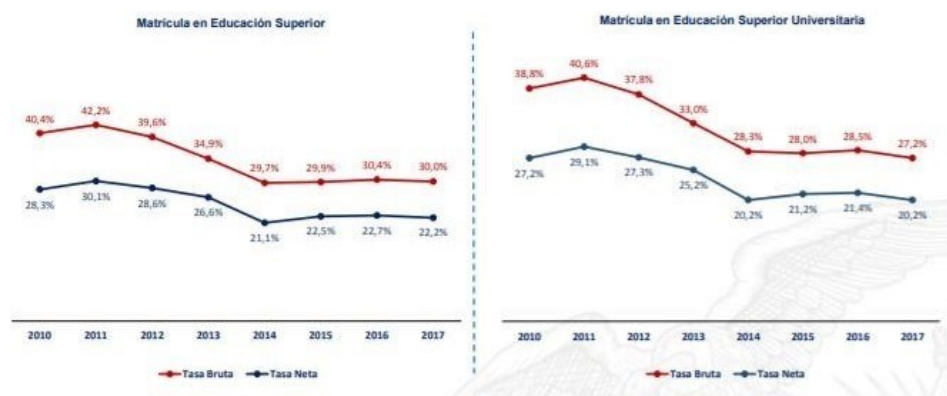
En este orden de ideas, actualmente las universidades a nivel mundial mantienen constantes procesos de revisión, investigación y evaluación de sus actividades para identificar los rumbos a los cuales se dirigen los objetivos trazados desde su misión y visión, en aras de mantenerse en innovación académica mediante una cada vez mayor integración de las TIC en los escenarios universitarios.

- Modalidades educativas emergentes para la democratización de saberes y oportunidades de estudio:

Este actualmente podría reconocerse como uno de los retos más latentes en el sector educativo universitario, si se tiene en cuenta que, según cifras estadísticas de la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (Senescyt, 2018), en Ecuador la última tasa de matriculación en educación superior universitaria fue de 20,2%, del total de la población con edades comprendidas entre 18 y 24 años, apenas 9,5% de los ciudadanos mayores a 24 años tiene título universitario (ver figura 2).

**Figura 2**

*Tasa de matriculación en educación superior universitaria en Ecuador 2018.*



Fuente: Dirección de estadística y análisis (DEYA) - Coordinación de Gestión de información (CGI) - Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT).

Se puede aseverar mediante estos datos que la universidad ecuatoriana sigue siendo, a pesar de los avances tecnológicos de la nueva era, una universidad elitista, accesible para un determinado sector de la población. El reto para lograr una innovación educativa podría centrarse en estudiar la aplicación y perfeccionamiento de ofertas académicas para la formación bajo modalidades emergentes como E-learning, B-learning o M-learning que permitan una mayor inclusión social en el subsistema de educación superior.

En este orden de ideas, aunque el componente virtual que según el reglamento es ciertamente mínimo, este año, con la presencia de la pandemia mundial Covid-19, una nueva realidad cambió radicalmente la dinámica de muchos escenarios incluyendo el educativo. Es ahora cuando las instituciones se enfrentan ante el reto de migrar en poco tiempo modalidades de estudio desde lo netamente presencial a



totalmente virtual, este nuevo panorama se puede reconocer como una oportunidad para articular de mejor forma la tecnología al servicio de la educación y virar los esfuerzos para garantizar que un mayor número de ecuatorianos logren acceder a una educación formal y título profesional así como también para minimizar a través de la virtualidad barreras entre grupos étnicos diversos, estratos económicos diferentes, territorios o regiones heterogéneas, y credos disímiles. Las universidades que ofertan modalidades virtuales y/o semipresenciales tienen la tarea de generar modelos pedagógicos que propicien la gestión del conocimiento. El gobierno deberá trabajar en conjunto con las IES para disminuir las brechas socioeconómicas, a través del conocimiento abierto y gratuito para los sectores más vulnerables de la sociedad.

### **Alfabetización tecnológica**

Es indispensable la alfabetización tecnológica de toda la población universitaria, considerando las asimetrías en el desarrollo de cada región, ya que muchas de las limitaciones para un efectivo aprovechamiento de las TIC en la educación universitaria se asocian al dominio técnico de herramientas informáticas o tecnológicas, la conectividad y acceso a internet. Hoy se observan grandes grupos sociales totalmente insertos dentro de las TIC, tal como se evidenció previamente mediante registros estadísticos, pero ciertamente existen otros muchos ajenos totalmente a ese fenómeno.

### **Dotación de equipos tecnológicos y servicios de internet:**

García, Reyes y Godínez (2017), plantean en su investigación una interrogante que viene a convertirse en un reto para la nueva era: ¿cómo lograr una formación en competencias y habilidades cuando donde se educa no pertenece a un sector que cuente con todos los avances tecnológicos? Ciertamente la exclusión tecnológica que aún subsiste es el principal motivo de este fenómeno. La desigualdad en el acceso a servicios digitales entre los distintos sectores sociales se agudiza con quienes tienen menos posibilidades económicas. Son los más afectados zonas rurales y sectores en donde viven en contextos de alta marginación y pobreza.

## **Prácticas educativas innovadoras**

Otro de los retos considerado por muchos investigadores se centra en las prácticas educativas innovadoras basadas en TIC capaces de dar respuesta a las verdaderas necesidades de aprendizaje actual a través de métodos y estrategias didácticas centradas en los estudiantes, que permitan “empoderar a las personas, dentro y fuera de los contextos formales de educación, para promover la autonomía y la construcción de sus propias rutas de aprendizaje a lo largo y ancho de la vida” (Pereira y Díaz, 2018, p. 87). A su vez Fajardo y Crespo (2017), coinciden en este aspecto al destacar que más allá de incluir las TIC en los contextos universitarios, para la innovación educativa el reto está en implementar estrategias pedagógicas que funcionen e incentiven a que los estudiantes desarrollen las competencias necesarias para gestionar el conocimiento a lo largo de su vida.

Se considera dentro de los retos la actualización docente para la incursión en los paradigmas y modalidades educativas emergentes, por ejemplo, manejo de entornos virtuales de aprendizaje, uso educativo de redes sociales, realidad virtual, web 2,0 y 3.0. La capacidad de los docentes marcará el éxito de las universidades a futuro. Implementar estrategias pedagógicas que funcionen e incentiven a que los estudiantes desarrollen las competencias necesarias para gestionar el conocimiento a lo largo de su vida.

## **Materiales y métodos**

El presente estudio fue desarrollado desde el paradigma cualitativo, el cual según Reinoza (2016), es definido como “la visión que orienta la ruta metodológica y el análisis e interpretación de la información”; desarrollado bajo este paradigma puesto que se busca estudiar los postulados presentados por otros investigadores sobre la temática en particular. A su vez, fue llevado a cabo bajo el método deductivo y con una metodología documental bibliográfico de carácter descriptivo. Las variables en estudio fueron el uso de las TIC y los retos para la innovación académica en la educación superior.

Como estrategia de búsqueda de información, se procedió a una revisión de antecedentes de investigación alojados en repositorios como Scielo, Redalyc, y en el buscador Google académico. Para la selección de los documentos se tomaron en consideración algunos criterios, como vigencia, pertinencia y alcance de las

investigaciones; con lo cual facilita el proceso de detección, selección y análisis de la información.

De igual manera, la investigadora acudió a bases teóricas con validez nacional e internacional, como datos extraídos de la UNESCO, LOES, estadísticas del INEC, plan Nacional de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información de Ecuador, en virtud de los reconocidos aportes que estos ofrecen para fundamentar la temática en cuestión. Los descriptores empleados para la búsqueda fueron retos para la innovación académica en Ecuador, apropiación de las TIC, innovación académica con TIC en universidades de Ecuador.

## **Conclusiones**

Una vez desarrollado diversas investigaciones atendiendo a las variables contempladas, se encontró que para lograr avances significativos en materia de innovación académica mediante el aprovechamiento de las TIC en el contexto universitario, la tendencia apunta a considerar cuatro grandes retos: 1. Modalidades educativas emergentes para la democratización de saberes y oportunidades de estudio. 2- Alfabetización tecnológica. 3- Dotación de equipos tecnológicos y servicios de internet. 4- Prácticas educativas innovadoras.

Para finalizar, es indispensable destacar que plantearse y puntualizar las estrategias y alternativas como puntos álgidos para garantizar la innovación académica en la educación universitaria a través del uso de las TIC, sino también es importante garantizar que estos retos se logren que se planteen iniciativas pragmáticas y tangibles a corto y mediano plazo, y que esa gestión incida realmente en el crecimiento productivo del país, y del desarrollo de todos los escenarios sociales, pues la universidad siempre va a estar al servicio de la sociedad del conocimiento.

## **Referencias**

EMEDU TIC. (2017). *Tecnologías de la información y la comunicación 2012-2017*.  
[https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/webinec/Estadisticas\\_Sociales/TIC/2017/Tics%202017\\_270718.pdf?fbclid=IwAR25e13Gyj0fXgDAwj3J5NmREH\\_OZzWWIKarkvPL8IvJKyBPFLA\\_uUwAS7A](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/webinec/Estadisticas_Sociales/TIC/2017/Tics%202017_270718.pdf?fbclid=IwAR25e13Gyj0fXgDAwj3J5NmREH_OZzWWIKarkvPL8IvJKyBPFLA_uUwAS7A)

- Fajardo, M. y Crespo, J. (2017). La educación a distancia como mecanismo de inclusión social en las Universidades del Ecuador. *Alternativas*, 5-10.
- Flores, Y. (2017). Prácticas de alfabetización tecnológica digital en Ecuador. Infocentro Cañi, Colta, Chimborazo. (Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar).
- García, M., Reyes, J. y Godínez, G. (2017). Las Tic en la educación superior, innovaciones y retos. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 6(12).
- Gil, D., Rosero, K. y Raza, C. (2011). Una Mirada hacia el Ecuador frente a las tecnologías de la información y la comunicación en el ámbito educativo. *Educación y futuro: Revista de investigación aplicada y experiencias educativas*, 115-132.
- Instituto Nacional de Estadística y Censos INEC. (2018). *Educación Superior, Ciencia, Tecnología, Innovación y Saberes Ancestrales en Cifras*. Versión 1.0. [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/webinec/Estadisticas\\_Sociales/TIC/2018/201812\\_Principales\\_resultados\\_TIC\\_Multiproposito.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/webinec/Estadisticas_Sociales/TIC/2018/201812_Principales_resultados_TIC_Multiproposito.pdf)
- Marqués, P. (2008). *Las TIC y sus aportaciones a la Sociedad*. <https://docs.google.com/document/d/1rKWgUcP2MkUfrYAQm1j6pWeuSfan3xCPvEUt4vfxQJE/edit?hl=es&pli=1>
- Ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información MINTEL. (2019). *Libro blanco. Líneas de investigación, desarrollo e innovación y transferencia del conocimiento TIC 2019*. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2019/01/libro-blancolineas-de-investigacion.pdf>
- Pacheco, F. (2015). La innovación educativa y la integración de las TIC en el proyecto educativo de la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/10916>
- Palomeque, I. (2020). Programa de alfabetización tecnológica para los estudiantes universitarios. *Pol. Con.*, 5(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7436056>
- Pardo, C. (2010). La educación superior a distancia: Miradas diversas desde Iberoamérica.
- Pereira, A. y Díaz, D. (2018). Inclusión Digital y los Retos para la Innovación Educativa en Brasil y Colombia. *Revista Iberoamericana de Psicología*, 11(3),

81-88.

<https://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/ripsicologia/article/view/14505072>

# **Trabajo en equipo y su efecto en fortalecer organizacionalmente la Asociación San Felipe**

*Teamwork and its effect on organizationally strengthening the San Felipe Association*

**Ana Luisa Vera Palacios**

Correo: vera@uleam.edu.ec

ORCID: (0000-0003-0022-6803)

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí  
Extensión Bahía de Caráquez (Ecuador)

**Lilia Moncerrate Villacis Zambrano**

Correo: lilia.villacis@uleam.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2888-6363>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí  
Extensión Bahía de Caráquez (Ecuador)

## **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo analizar y fortalecer el trabajo de equipo que se requiere de forma institucional la Asociación San Felipe del cantón San Vicente. Los métodos utilizados fueron el cuantitativo, la investigación tuvo carácter descriptivo y no experimental, se aplicó la técnica de la encuesta seleccionando a 17 socios y también se aplicó una entrevista al Sr. Santos Erazo que actualmente forma parte de la directiva de la asociación. Se pudo visualizar que existen líneas de negocio que pueden generar ingresos importantes para la organización, como la reforestación del manglar; la puesta en marcha de una maquinaria para tratamiento de agua provista por una cooperación internacional y la siembra de manglar como compromiso adquirido por los camaroneros con la autoridad competente.

Palabras clave: Trabajo en equipo, liderazgo, fortalecimiento, organización.

## **Abstract**

The objective of the research was to analyze and strengthen the teamwork required institutionally by the San Felipe Association of the San Vicente canton. The methods used were quantitative, the research was descriptive and not

experimental, the survey technique was applied selecting 17 partners and an interview was also applied to Mr. Santos Erazo who is currently part of the association's board. It was possible to visualize that there are lines of business that can generate important income for the organization, such as reforestation of the mangrove; the start-up of machinery for water treatment provided by international cooperation and the planting of mangroves as a commitment acquired by the shrimp farmers with the competent authority.

Keywords: Teamwork, leadership, strengthening, organization.

## **Introducción**

En la investigación que a continuación se diagnostica es menester mencionar que la Asociación San Felipe se ha dedicado desde hace varias décadas a la producción pesquera artesanal y comercialización de productos del mar en la zona norte de la provincia de Manabí – Ecuador. En este contexto, esta investigación indagó, la dinámica del trabajo en equipo de todos los socios que forman parte de la asociación, y pudo observar un liderazgo debilitado de quienes representan a la asociación, poco compromiso en la mayoría de los socios, baja credibilidad de la directiva. El objetivo del presente trabajo es que todos los asociados aporten con sus conocimientos y habilidades en las diferentes actividades que la Asociación realiza, para lograr mejores resultados, de tal forma que se fijen intereses comunes para el bienestar de la organización, y por lo tanto esta pueda fortalecerse institucionalmente, logrando los objetivos propuestos.

La Asociación de Producción Pesquera Artesanal Concha Prieta San Felipe “ASOPESANFE” cuya actividad económica es la producción pesquera artesanal y comercialización de productos del mar en la zona norte de Manabí, se encuentra activa desde el año 2016 de acuerdo con la información registrada en la página web del Servicio de Rentas Internas (SRI). Pertenece al sector de la economía popular y solidaria, y su representante legal es Silva Zambrano Clara Virginia (SRI, 2022).

La ASOPESANFE cuenta con sus estatutos aprobados por la Superintendencia de economía popular y solidaria desde el 22 agosto 2016, en la actualidad está conformada por 102 socios, sin embargo, esta lista de asociados está en proceso de actualización, pudiendo ser menos los socios que participan actualmente. Forman parte de la estructura organizacional la Junta General que está compuesta por todos

los socios; la Junta Directiva conformada por 5 vocales principales con sus respectivos suplentes, elegidos por votación secreta por la Junta General, entre los vocales principales la propia junta elegirá al presidente y secretario de la Junta Directiva, quienes a su vez también serán de la asociación. La Junta General elegirá al administrador. Todos los socios que sean elegidos para representar tanto la Junta Directiva como la Junta General y a la Asociación ejercerán sus funciones durante 2 años (Estatuto de la Asociación de Producción Pesquera Artesanal Concha Prieta San Felipe, 2016).

Trabajar en equipo es ya una modalidad cultural organizacional, útil para mejorar las organizaciones y darles a las personas una posibilidad única de motivación novedosa (Pérez, 2006).

De la observación realizada en el trabajo de campo se pudo apreciar que la ASOPESANFE tiene un liderazgo deficiente y no existe trabajo en equipo entre los asociados, debido a la desmotivación y escepticismo provocados por las pocas actividades que actualmente realiza la Asociación y a sus resultados económicos adversos.

El trabajo en equipo denota una clara distribución de responsabilidades y tareas de todos los actores de la organización y la creación de un sistema relacional (participación, comunicación, complementación, forma de resolver conflictos y todo que aquello que sume a la organización) gratificante que favorezca el bien de la comunidad, con liderazgo, y una excelente comunicación.

La comunicación en la organización es un elemento fundamental, que determina en que grado el personal logra trabajar coordinadamente y alcanzar los objetivos de la empresa. Se ha convertido en un elemento clave para alcanzar el éxito en muchas dimensiones de la organización (López, 2016).

La comunicación efectiva es necesaria en toda organización, conociendo que el individuo es un ser social por naturaleza y utiliza la comunicación para relacionarse e interactuar con los demás. “La comunicación adquiere un rol fundamental como eje de transmisión de la organización para su funcionamiento” (Ruiz y Martínez, 2015, p. 32).

Con una comunicación eficaz los socios de ASOPESANFE no solo estarán informados de todos los acontecimientos y actividades que ésta va a ejecutar, también serán parte de las soluciones o nuevas ideas que surjan para y por el bien



común. Por esta razón es importante implementar mecanismos de comunicación que permitan que la toma de decisiones de la junta sean las más apropiadas para todos, resolviendo conflictos internos como externos, llevando un mensaje enfocado en la misión y visión de la organización, trabajando de manera coordinada y alcanzando los objetivos. “La comunicación organizacional, es un medio para el logro de metas colectivas. Cuando se establece una filosofía de cambio constante y de manera positiva, garantiza un liderazgo auténtico y la consecución de actividades legítimas que beneficien a las organizaciones” (Rebeil y Sandoval, 1998, p. 239).

Hay que recordar que la comunicación eficaz dentro de la ASOPENSAFE juega un rol importante tanto para los socios como para la sociedad en general, que de manera indirecta también participa e influye en los resultados que obtiene la asociación.

Cuando hablamos de trabajo en equipo se une un término muy escuchado como es el liderazgo, de acuerdo con la percepción de Kotler lo define: “Liderazgo es el proceso de mover a un grupo o grupos hacia alguna dirección, a través de medios no coercitivos” (Cruz, 2014, p. 67).

El liderazgo positivo coadyuva a alcanzar los logros institucionales, un buen líder motiva, es empático, transmite un mensaje inspirador, es proactivo y su presencia en la organización va a sumar en todo momento. El líder tiene la capacidad de influir en otras personas para que estas a su vez actúen de manera voluntaria en la consecución de los objetivos organizacionales. “El líder debe conseguir el compromiso de sus colaboradores” (Cruz, 2014, p. 67).

ASOPENSAFE cuenta con hombres y mujeres trabajadores con espíritu emprendedor, sin embargo, la falta de liderazgo en las diferentes administraciones no ha permitido que los asociados cumplan con los objetivos establecidos, y tampoco hayan logrado mejorar sus condiciones económicas y sociales.

Las organizaciones son importantes pues nacen con la necesidad de unir personas y cooperar entre ellas para alcanzar un fin o un objetivo. Buscan mantener estrategias efectivas para que los integrantes puedan ser eficientes (Polanco, 2020).

Las organizaciones permiten a los individuos satisfacer distintos tipos de necesidades: emocionales, espirituales, intelectuales, económicas, etcétera. En el fondo las organizaciones existen para lograr objetivos que los individuos no pueden alcanzar en forma aislada debido a sus limitaciones (Chiavenato, 2011).

La ASOPENSAFE necesita ser fuerte, estar bien consolidada y estructurada, ser dinámica para alcanzar metas, cumplir con su misión y visión organizacional; de tal manera que pueda permanecer y trascender en el tiempo.

Este trabajo de investigación busca encontrar las causas por las cuales la Asociación actualmente es débil. De lo observado, se denota una comunicación deficiente entre los socios y una estructura organizacional que no permite llevar un manejo eficiente de las diferentes actividades emprendidas. “Las decisiones y acciones de los miembros de la organización deben estar orientadas a lograr los objetivos” (Eggers, 2018, p. 50).

Es fundamental dotar a la Asociación de una estructura administrativa financiera que respalde la toma de decisiones y trabajar con los líderes para generar confianza con una administración transparente y eficaz.; logrando que los socios y sus familias pueden mejorar su calidad de vida y sean actores importantes en la reactivación económica de la provincia de Manabí y del país.

Como se verifica que el fortalecer organizacionalmente a la ASOPESANFE mediante la participación de todos los socios trabajando en equipo es una actitud preponderante en todo negocio y organización comunitaria. Entre los puntos relevantes de la ASOPENSAFE encontramos: propender al mejoramiento social de sus miembros, mediante la comercialización de los productos o servicios desarrollados por ellos, propender a la eficiencia de las actividades económicas de sus asociados.

Es por esta razón que esta investigación se enfoca en fortalecer a la asociación mediante el trabajo en equipo, que los socios tengan participación, para que sus criterios sean considerados, pero al mismo tiempo, que los socios tomen conciencia que para sacar adelante a la asociación deben trabajar conjuntamente buscando una misma dirección, cumpliendo con sus obligaciones tal cual reza el artículo 5 de los estatutos. Conocer que el trabajo en equipo comprende el compromiso y la responsabilidad de ejecutar tareas o acciones de acuerdo con las habilidades o conocimientos que cada uno de ellos tenga, cuidar los activos de la organización, mantener una comunicación efectiva, respetuosa, Debe existir un líder que guíe a todo el equipo hacia un mismo horizonte.

## Metodología

El presente trabajo de investigación se basó en el trabajo en equipo y su efecto en el fortalecimiento organizacional de ASOPESANFE, la investigación fue de carácter exploratorio, causal y bibliográfico.

La investigación exploratoria es considerada como el primer acercamiento científico a un problema. La investigación explicativa o causal intenta encontrar las causas.

Se realizó una encuesta a 17 socios de la ASOPENSANFE para conocer si dentro de la organización existe trabajo colaborativo. De igual forma se realizó una entrevista al Sr, Santos Erazo, socio activo, miembro de la directiva para tener un mayor alcance de la investigación. La población fue San Felipe, de la cual se extrajo una muestra de 17 socios que brindaron una excelente información la misma que permitió a través del SPS25 sacar el análisis de fiabilidad dando como resultado el Alfa de Cronbach ,99, demostrando que el instrumento aplicado fue fiable. Por la pandemia se hizo la encuesta a la población por medio del programa de Google Forms obteniendo resultados positivos.

## Resultados

**Tabla 1**

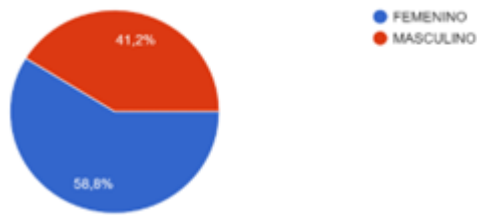
*Análisis de Fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,994	,995	10

Como se evidencia el Alfa de Cronbach sirvió para verificar el nivel de fiabilidad del instrumento

**Figura 1**

¿Cuál de las siguientes opciones corresponde su género?

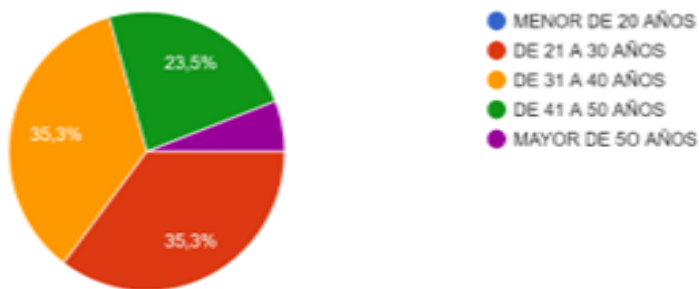


Fuente: elaboración propia

De los 17 socios que participaron en la encuesta el 58,8% corresponden al género femenino y el 41,20% al género masculino. Esto demuestra que la participación femenina es preponderante en todas organizaciones, donde la mujer aporta desde su experiencia y su intuición femenina.

**Figura 2**

¿Cuál de las siguientes opciones corresponde a rango de edad?

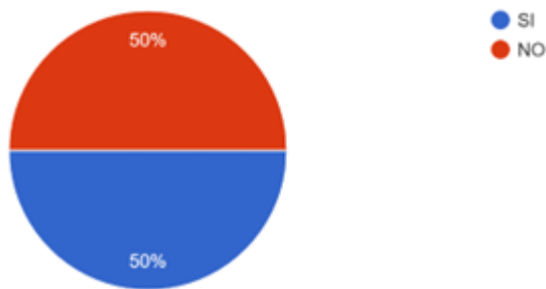


Fuente: elaboración propia

De los 17 socios seleccionados el 70,6% corresponden a edades que oscilan entre 21 y 40 años, mientras que hubo una participación minoritaria de socios mayores de 50 años. Esto indica que no hay cultura de participación, porque esto implica corresponsabilidad compartida, además te conlleva a un compromiso desde la apropiación de la organización como propia

**Figura 3**

*¿Usted ha leído los estatutos de la asociación de San Felipe?*

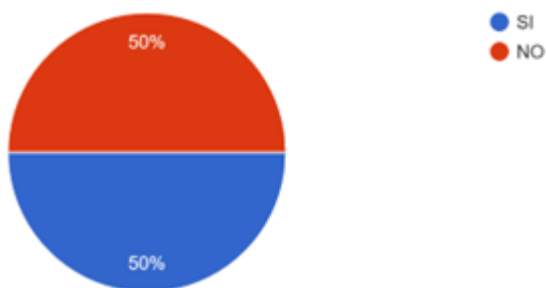


*Fuente: elaboración propia.*

El 50% de los socios han leído los estatutos mientras que el otro 50% no han leído los estatutos. Se visualiza que no han tomado conciencia que ellos son parte importante de su asociación que la participación de ellos es de vital importancia para la toma de decisiones.

**Figura 4**

*¿Usted conoce los deberes y obligaciones que debe cumplir como socio de la asociación?*

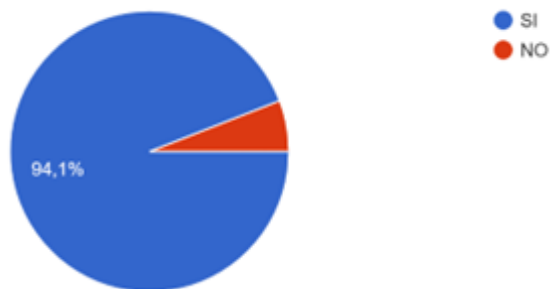


*Fuente: elaboración propia.*

El 94.1% de las personas que respondieron a la encuesta conocen de sus deberes y obligaciones que deben cumplir como socios. Pero no lo asumen aun como propia, eso significa que no están dispuestos a mirar la institución como, parte proactiva de la misma, por lo que se debe concienciar que la organización es de todos.

**Figura 5**

*¿Usted conoce los derechos que tiene como miembro asociado?*

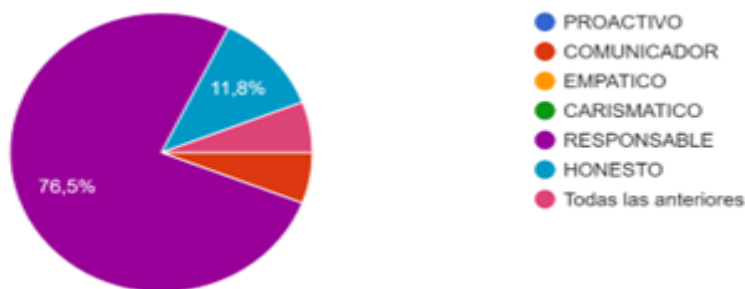


*Fuente: elaboración propia.*

El 94.1% de los socios encuestados, conocen los derechos que tienen como miembros de la asociación. pero no lo asumen desde las responsabilidades de cada uno, es importante que se reflexiones referente al sentido de pertenencia desde el compromiso de su tareas, deberes y derechos al ser parte de la asociación.

**Figura 6**

*¿Qué características debe tener un líder para que represente a la institución?*



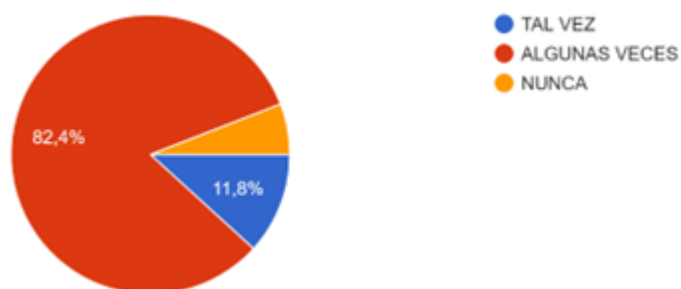
*Fuente: elaboración propia.*

El 76.5% respondió que las características de un líder debe ser la responsabilidad, el 11,8% consideran a un líder proactivo, 5,85% que un líder debe tener como característica comunicadora y el otro 5,85% debe ser proactivo, comunicador, empático, carismático, responsable, honesto. Por eso es importante

que todos aprendan a asumir responsabilidades para que se puedan rotar asumir puestos de directivos y representativo de la institución.

**Figura 7**

*¿Los socios conocen los proyectos a desarrollar por parte de la asociación?*



*Fuente: elaboración propia.*

El 82,4% de los socios respondieron que algunas veces conocen los proyectos a desarrollarse por parte de la asociación. Es importante que todos asuman y este consientes de las proyecciones que tienen la institución con respecto a los proyectos y a las proyecciones que tienen como socio activo para poder crecer como familia en bien de la comunidad y de los futuros miembros de la institución.

**Figura 8**

*¿Considera usted que el trabajo en equipo ayuda a fortalecer a la asociación?*



*Fuente: elaboración propia.*

El 100% de los socios encuestados respondieron que si consideran que el trabajo en equipo ayuda a fortalecer a la asociación. Esta actitud positiva se debe aprovechar

para asumir responsabilidades, trabajo coordinado para que las fricciones de carácter y temperamento se suavicen y así puedan conllevar desde la fuerza del trabajo en equipo un servicio fortalecido y fuerza para los jóvenes que asumen con creatividad la institución.

## **Discusión**

Después de haber analizado varios trabajos referentes a la investigación tratada, se ve claro que es indispensable trabajar en equipo, lo dice Torrelles et al. (2011), en el artículo. Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización. Trabajar en equipo, requiere la movilización de recursos propios y externos, de ciertos conocimientos, habilidades y aptitudes, que permiten a un individuo adaptarse y alcanzar junto a otros en una situación y en un contexto determinado un cometido. Si no se potencian estas actitudes desde la praxis, no se podría poner en práctica las aptitudes que posibiliten el crecimiento como grupo.

Rousseau et al. (2006), realizaron una síntesis sobre las aproximaciones teóricas existentes del trabajo en equipo eficaz. Esta revisión constituyó un marco conceptual donde se integran las discrepancias existentes en la competencia de trabajo en equipo. Estos acentúan su modelo en el estudio de los comportamientos realizados por los miembros del equipo y que a su vez facilitan la actividad colectiva. Las dimensiones de comportamiento son categorizadas a partir de diferentes niveles jerárquicos. Esta reflexión debe ser punto clave para toda institución que quiere crecer como grupo, dándoles las oportunidades a todos es decir que las responsabilidades se deben rotar para conocer más la organización y sentirse parte de esta, solo así se puede trabajar en equipo y asumir como suya la institución a la que pertenece.

El fortalecimiento organizacional de ASOPESANFE necesita de la colaboración y participación de todos los socios, por esto es importante que cada socio conozca primeramente los estatutos, cual es el objetivo plasmado en los estatutos de la Asociación, las funciones que deben desempeñar cada miembro de la directiva. Una organización es fuerte cuando cada miembro contribuye de manera eficiente y eficaz en las actividades que esta realiza, el trabajo participativo, colaborativo, va a permitir que la organización alcance las metas a corto, mediano y largo plazo.



“Trabajar en equipo requiere el ejercicio de una serie de capacidades esenciales, como el dar y recibir feedback” (Cardona, 2006, p. 5).

ASOPESANFE necesita de líderes responsables y proactivos, que representen a los asociados ante los diferentes entes del estado, que realice gestiones en bien de la organización. Las asociaciones bajo los principios de la economía popular y solidaria, se fundamenta en el compañerismo, el bien común, la productividad incluyente, participativa, equitativa y así erradicar la desigualdad social en nuestro país.

### **Conclusiones**

Fue muy importante reflexionar los resultados del instrumento tomado, referente al trabajo en equipo de una institución que se debe asumir como propia desde la responsabilidad de cada socio y su participación para poder identificar con claridad cuáles son las líneas de negocio que deben trabajar los asociados. Generando un plan con la participación de la universidad, para volver a poner en marcha la planta para tratamiento de agua.

Trabajar con los líderes de la Asociación con el objetivo de volver a generar credibilidad y por ende la motivación necesaria en los asociados para trabajar en equipo. Formar un equipo interdisciplinario de la universidad que capacite a la ASOPESANFE para identificar problemas y soluciones con respecto a temas: contables, financieros, administrativos y operacionales de la asociación.

Uno de los elementos indispensables que toda organización debe poseer es la comunicación, e interacción que se estableces entre los integrantes del equipo, con el objeto de compartir saberes experiencia, de esta manera se forman unos a otros de manera concreta, acertada, para que el funcionamiento sea óptimo, solo así toda organización pondrá en práctica las acciones como estrategias de acuerdo a los objetivos de la institución comunitaria.

### **Referencias**

- Cardona, H. (2006). *Trabajo en equipo*. 5.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos/El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill.
- Cruz, I. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. España.

- Estatuto de la Asociación de Producción Pesquera Artesanal Concha Prieta San Felipe. (22 de agosto de 2016). Portoviejo, Manabí, Ecuador.
- Eggers, M. (2018). *Teoría de las organizaciones*. Maipue.
- Lablanca, I. (2014). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Ministerio de Educación y Formación Profesional de España.
- López, F. (2016). *Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo: UF0346*. Tutor formación.
- Martínez, R. (2011). *Investigación comercial: Técnicas e instrumentos*. Tébar Flores.
- Pérez, J. (2006). *Fundamentos de trabajo en equipo para equipos de trabajo*. McGraw Hill España.
- Polanco, Y. (2020). *Teoría y estructura organizacional*. Santiago de los Caballeros.
- Rebeil, M. y Sandoval, C. (1998). El poder la de la comunicación en las organizaciones. Plaza y Valdés S.A. de C.V.
- Rousseau, V., Aube, C., Chiochio, F., Boudrias, J. & ET Morin, E. (2008). Social interactions at work and psychological health: The role of leader-member exchange and work group integration. *Journal of Applied Social Psychology*, 38(7), 1755-1777.
- Ruiz, J. y Martínez, M. (2015). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. CEP, SL.
- SRI. (10 de Agosto de 2022). SRI en línea. <https://srienlinea.sri.gob.ec>
- Torrelles, C. Coiduras, J., Isus, S., Carrera, X., París, G., M. C. (2011). Competencia de trabajo en equipo: definición y categorización. *Revista del curriculum y formación del profesorado*, 15(3). <https://redalyc.org/pdf/567/56722230020.pdf>

# **Normas de bioseguridad para evitar la propagación del covid-19 aplicada en el Hospital Básico Padre Miguel Fitzgerald de la ciudad de Chone**

*Biosecurity regulations to prevent the spread of covid-19 applied at the Padre Miguel Fitzgerald Basic Hospital in the city of Chone*

**Natalia Margarita Santana Castro**

Correo: nathysantanacastro@hotmail.com

Gema Castro Collantes

Correo: gmikstroc@hotmail.com

**Angie Lisseth Rivera Zambrano**

Magísteres Investigación Prevención y Gestión de Riesgos

Universidad Técnica de Manabí, Ecuador

## **Resumen**

Las normas de bioseguridad son un conjunto de procedimientos que están destinadas a reducir los factores de riesgo, la prevención de impactos nocivos y mantener el respeto de los límites permisibles. El riesgo por COVID-19 en los hospitales es alto y existen probabilidades de afectar la salud de los trabajadores, por lo cual el objetivo general de esta investigación fue verificar y analizar las normas de bioseguridad que aplica el personal del Hospital Básico Padre Miguel Fitzgerald de la ciudad de Chone para evitar la propagación del covid-19; esta temática es relevante para lo cual se empleó una investigación de tipo descriptiva con enfoque mixto cuantitativo-cualitativo y metodología inductiva-deductiva, empleándose técnicas de investigación como la encuesta y la observación directa; entre los resultados se determinó que el 100% conoce las medidas de bioseguridad y las barreras de protección, sin embargo, no las aplican a cabalidad; también se verificó que un 67% no realiza el lavado de manos, veces necesarias, y el 100% desconocen la normativa legal que rige el manejo de desechos generados por el covid-19 emitida por el Ministerio de Ambiente, estos factores requieren una

revisión urgente para maximizar la medidas que reduzcan los riesgos de la propagación del covid-19.

Palabras Clave: Protección, riesgos, seguridad, protocolo, conocimiento.

### **Abstract**

Biosafety standards are a set of procedures that are intended to reduce risk factors, prevent harmful impacts and respect permissible limits. The risk of COVID-19 in hospitals is high and there are probabilities of affecting the health of workers, for which the general objective of this research was to verify and analyze the biosafety standards applied by the staff of the Padre Miguel Fitzgerald Basic Hospital of the City of Chone to prevent the spread of covid-19; This topic is relevant, for which a descriptive research was used with a mixed quantitative-qualitative approach and inductive-deductive methodology, using research techniques such as the survey and direct observation; Among the results, it was determined that 100% know the biosafety measures and the protection barriers, however, they do not apply them fully; It was also verified that 67% do not wash their hands as often as necessary, and 100% are unaware of the legal regulations governing the management of waste generated by covid-19 issued by the Ministry of the Environment, these factors require urgent review to maximize the measures that reduce the risks of the spread of covid-19.

Keywords: Protection, risks, security, protocol, knowledge.

### **Introducción**

Las normas de bioseguridad son un conjunto de procedimientos que están destinadas a reducir los factores de riesgo, la prevención de impactos nocivos y el respeto de los límites permisibles, sin atentar contra la salud de las personas que laboran y/o manipulan elementos biológicos, técnicas bioquímicas y genéticas e igualmente, garantiza que el producto de estos no atente contra la salud de la comunidad en general, ni contra el ambiente. Es una combinación de buenas prácticas que vienen revolucionado los procesos de trabajo en salud por medio de la adopción de prioridades y estrategias (Ilapa et al., 2018).

La Organización Mundial de Salud (OMS, 2010), en su manual de bioseguridad, lo define como “el conjunto de principios, técnicas y prácticas aplicadas con el fin de

evitar la exposición no intencional a agentes de riesgo biológico y toxinas, o su liberación accidental". Así mismo indica que los incidentes laborales más recurrentes son los accidentes que ocurren con el personal de salud, debido al uso inadecuado de las medidas de bioseguridad. En el Ecuador, en el año en curso el 29 de febrero del 2020 se reporta el primer caso de coronavirus COVID 19, importado por una mujer que llegó desde España, el Ministerio de Salud Pública no contaba con normas de bioseguridad, por lo cual la llegada del COVID 19 causó un caos local, generándose malos protocolos en hospitales, falta de equipos de protección, desconocimiento de los pasos a seguir por los médicos haciendo que la propagación de este virus se diera de una forma incontrolable, tal fue el caso que no se abastecían en la recolección de cadáveres (Avilés, 2020).

En la provincia de Manabí aún existen ciudades que no cuentan con un hospital acorde a las necesidades de la pandemia, tal es el caso de Chone, cuyo hospital sufrió daños con el terremoto del 16A lo cual lo mantenía aún en proceso de reconstrucción para cuando esta pandemia toco dicha ciudad, la falta de un hospital sumada a una incorrecta aplicación de las normas de bioseguridad conlleva altos riesgos para el personal de salud y su entorno, adicional de causar rápida propagación del virus y muertes.

El Hospital Básico Padre Miguel Fitzgerald de la ciudad de Chone por la demanda atiende diariamente gran cantidad de pacientes con COVID-19, sin embargo, en dicho establecimiento no contaban con normas de bioseguridad establecidas, se ha observado que gran parte de su personal no conoce los principios de bioseguridad por lo que con frecuencia no se aplican en totalidad, en ocasiones no se utilizan los materiales e insumos necesarios para estas prácticas, no se da el cambio de guantes, así como el manejo de los materiales contaminado, esto debido a la falta de supervisión del personal, además de escasa capacitación al talento humano sobre los principios de bioseguridad, manejo de residuos generados por la pandemia y lavado de manos, el personal que aquí labora es joven lo cual también incide en la problemática, por esto es necesario establecer claros lineamientos de bioseguridad para evitar la propagación del covid-19. El objetivo general de esta investigación fue verificar y analizar las normas de bioseguridad que aplica el personal del Hospital Básico Padre Miguel Fitzgerald de la ciudad de Chone para evitar la propagación del covid-19. Para lo cual se plantearon los siguientes objetivos específicos:

Identificar el cumplimiento de las normas de bioseguridad para evitar la propagación del COVID-19, en el Hospital Básico Padre Miguel Fitzgerald de la ciudad de Chone.

Determinar el nivel de conocimiento que tenía el personal del Hospital Básico Padre Miguel Fitzgerald de la Ciudad de Chone en cuanto a normas de bioseguridad.

Constar el manejo adecuado de los residuos generados por el covid-19 en el Hospital Básico Padre Miguel Fitzgerald de la ciudad de Chone.

### **Materiales y métodos**

La muestra utilizada fue de 49 trabajadores de la salud del Hospital Básico Padre Miguel Fitzgerald de la ciudad de Chone

Se realizó una investigación de tipo descriptivo porque se logró sintetizar los resultados de la investigación en cuanto al diagnóstico de la aplicación de las medidas de bioseguridad por el personal del Hospital Básico Padre Miguel Fitzgerald de la ciudad de Chone.

Se empleó un enfoque mixto con los métodos cuantitativo-cualitativo, describiendo las medidas y parámetros de bioseguridad que se emplean en este centro de salud, y se cuantificaran los resultados de las encuestas mediante gráficos. Además, del método inductivo-deductivo para la realización de razonamiento orientado de lo general a lo particular en cuanto a conceptos y realidades de la aplicación de normas de bioseguridad en la unidad de estudio. Se emplearon como técnicas de investigación una encuesta ya validada por Hurtado (2016), la cual se compuso de siete preguntas, que sirvieron para verificar el nivel de conocimiento y el cumplimiento de las normas de bioseguridad por parte del personal del Hospital Básico Padre Miguel Fitzgerald de la ciudad de Chone para evitar la propagación del covid-19; y una ficha de observación para revisar la realidad actual y actuación del personal de salud frente a esta pandemia.

### **Resultados y discusión**

Para este trabajo se empleó una muestra no probabilística de 16 personas que son el total de la población que trabajan en el Hospital Básico Padre Miguel Fitzgerald de la ciudad de Chone, de las cuales el 50% son médicos especialistas, el 13% son personal de enfermería, el 12,5% administrativos, 12,5% médicos

generales, 6% laboratoristas y 6% personal de limpieza. Al concluir la tabulación de datos se procede al análisis e interpretación, de las encuestas y la ficha de observación realizada, obteniéndose los siguientes resultados.

Entre los objetivos específicos de esta investigación estuvo “Determinar el nivel de conocimiento que tenía el personal del Hospital Básico Padre Miguel Fitzgerald de la ciudad de Chone en cuanto a normas de bioseguridad”.

De acuerdo con Medeiros, Costa, Sousa y Rosenstock (2016), OMS (2020), Panimboza y Pardo (2015), coinciden en que la bioseguridad es relevante para evitar la propagación de esta enfermedad por lo cual paso a ser un tema de interés y foco de investigaciones, que buscan reducir los riesgos, salvaguardar las vidas del personal de salud, pacientes y comunidad en general.

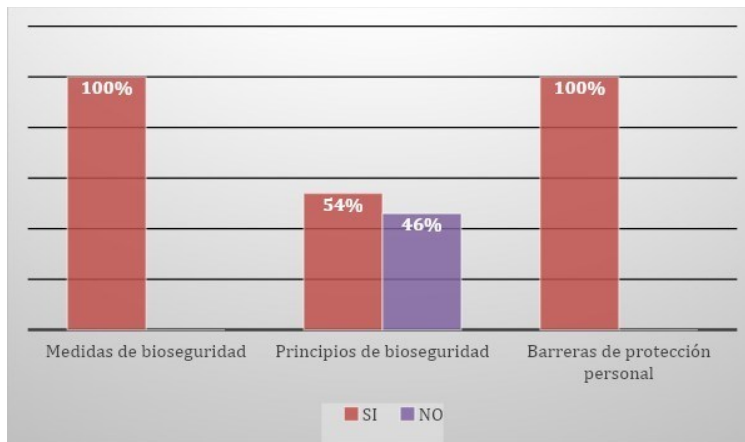
Según Hurtado (2016), “las normas de bioseguridad son parte esencial dentro de una institución de salud, ya que, si estas son aplicadas correctamente, ayudan a disminuir los riesgos de contaminación y proliferación de microorganismos patógenos, los cuales son transmisores de múltiples enfermedades” (p. 10).

La OMS (2010), indica que las normas de bioseguridad son una herramienta de trabajo esencial para el manejo hospitalario ya que involucre criterios de higiene y seguridad para que el personal labore en un ambiente seguro.

Según Panimboza y Pardo (2015), los principios de bioseguridad son tres la universalidad, el uso de barreras y el correcto manejo de desechos, es decir que todos estos conceptos deben ser aplicados en la práctica diaria no solo mantenerse en conceptualizaciones, independientemente del paso de la pandemia deben no ser olvidados, ya que de ellos depende la disminución de los riesgos en el área de salud respectiva.

**Figura 1**

*Nivel de conocimiento sobre normas de bioseguridad*



Nota. La figura expresa los resultados de la encuesta empleada para medir los conocimientos del personal referente al tema.

*Elaborado: autoras.*

Según los resultados el 100% conoce sobre las medidas de bioseguridad, el 54% conoce los principios de bioseguridad y el 46% desconoce, en cuanto a las barreras de protección el 100% conoce cuales son estas, y como deben utilizarse para evitar la propagación del COVID-19, los encuestados manifestaron que esta información ha sido mayormente socializada y manifestada en esta pandemia la cual ha traído consigo cambios y aplicación de medidas relevantes que se estaban olvidando en las prácticas médicas.

Otro objetivo que planteo esta investigación es “Identificar el cumplimiento de las normas de bioseguridad para evitar la propagación del COVID-19, en el Hospital Básico Padre Miguel Fitzgerald de la Ciudad de Chone”; para esto se aplicó la técnica de observación, mediante la aplicación de una ficha que fue realizada en un periodo de 15 días, donde se confirmó de forma diaria el cumplimiento o incumplimiento de estas.

Según Panimboza y Pardo (2015), “el autocuidado es la práctica de actividades que los individuos inician y realizan para mantener la vida, la salud y el bienestar”.

Los autores Medeiros, Costa, Sousa y Rosenstock (2016), Hurtado (2016), Panimboza y Pardo (2015), coinciden con la OMS (2010), en cuanto a que el lavado de manos es la barrera protectora más relevantes que evita la propagación de



gérmenes a través de estos miembros, el último manifiesta que debe haber cinco momentos para lavar las manos los cuales se detallan a continuación:

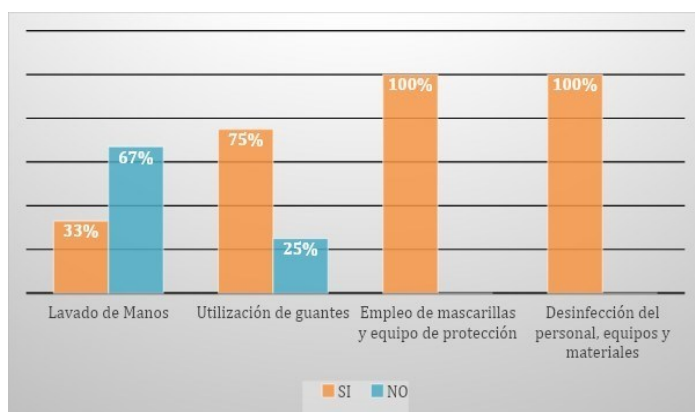
- Antes del contacto directo con el paciente
- Antes de realizar una tarea limpia o aséptica
- Después de exposición a fluidos corporales
- Después del contacto con el paciente
- Después del contacto con el entorno del paciente

Los autores Reeder, Martín y Koniak (2015), señalan que:

*El uso de barreras protectoras reduce el riesgo de exposición de la piel o membranas mucosas de los trabajadores al cuidado de la salud a materiales infectados. Las barreras protectoras reducen el riesgo de exposición de sangre y líquidos del cuerpo que contenga sangre visible y a otros líquidos a las cuales se apliquen las precauciones universales. (p. 134)*

**Figura 2**

*Cumplimiento de las normas de bioseguridad*



*Nota. La figura expresa los resultados de la ficha de observación empleada para identificar el cumplimiento de las normas de bioseguridad.*

*Elaborado: autoras.*

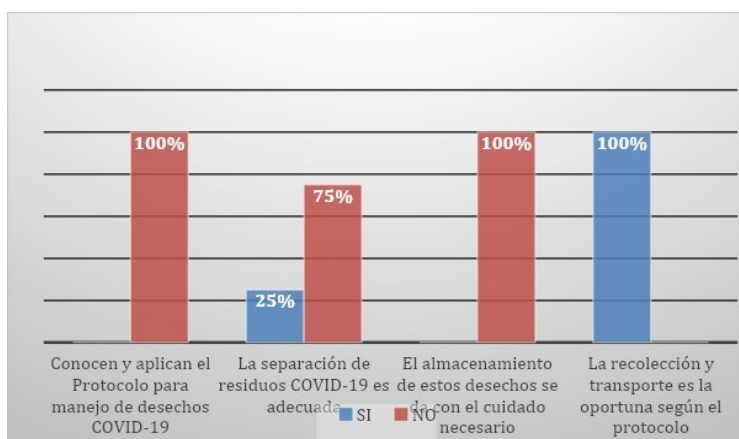
Se verificó que el 67% no cumple con el lavado de manos antes y después de cada paciente, contacto, procesos, solo el 33% realiza esta tarea como lo determina la Organización Mundial de la Salud (2010), en cuanto a la utilización de guantes el 75% cumple con esta medida la mayor parte del tiempo a excepción del personal

administrativo que incumple el cual corresponde al 25% restante; se constató que el 100% del personal emplea mascarillas y equipo de protección para sus actividades; y el 100% pasa por procesos de desinfección al momento del ingreso al lugar mediante un túnel, y constantemente con dióxido de cloro y alcohol.

El último objetivo del trabajo consistió en “Constatar el manejo adecuado de los residuos generados por el covid-19 en el Hospital Básico Padre Miguel Fitzgerald de la ciudad de Chone”.

**Figura 3**

*Manejo adecuado de residuos generados por evento covid-19*



*Nota. La figura expresa los resultados de la ficha de observación empleada para constatar el manejo adecuado de los residuos generados por el covid-19.*

*Elaborado: autoras.*

Según Panimboza y Pardo (2015), del buen manejo de residuos hospitalarios depende evitar muchos accidentes laborales, y en este caso la propagación de esta pandemia a mayor número de personas. El Ministerio de Ambiente (2020), emitió un protocolo de manejo de desechos generados ante evento coronavirus covid-19 el cual tiene un alcance para todos los lugares donde se mantiene pacientes aislados con sospecha o positivos de esta enfermedad, este busca establecer disposiciones esenciales, para la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de estos residuos.

En este protocolo establece las directrices para la gestión interna y externa de este tipo de residuos, además del artículo 61 y 62 del Acuerdo 061 reforma del libro

vi del texto unificado de legislación que indican los procesos para el manejo de desechos peligrosos y no peligrosos.

Según los resultados, el 100% desconoce y no aplica el protocolo de manejo de desechos covid-19 ninguno de los trabajadores sabe de tal documento; en la separación de los residuos se pudo observar que no es la oportuna en el 75% de las áreas del hospital se mezclan los desechos; el proceso de Almacenamiento interno no se da con el cuidado necesario, incumpliendo al 100% lo establecido en la normativa, ya que ellos no cuentan con envases, etiquetas ni ningún rotulo que especifique que respectivos desechos provienen de este a pesar de atender a un sinnúmero de pacientes con sospechosos y positivos de esta enfermedad, el área para desechos solo especifica los comunes, infeccioso y cortopunzante, omitiendo a los generados por el covid-19; en cuanto a la recolección y el transporte es la oportuna en un 100% por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Chone, que son quienes realizan esta gestión externa.

De lo anteriormente expuesto podemos deducir que no existe un manejo adecuado de desechos covid-19; es necesario aun el conocimiento y socialización de la normativa legal vigente y la correcta separación de estos para reducir los riesgos de propagación de esta enfermedad.

## **Discusión**

Los desechos Covid-19, son correctamente manejados en lo que respecta a la gestión interna, sin embargo, los encargados de la gestión externa al retirar estos residuos no realizaban la separación oportuna mezclando unos con otros, sin tener el cuidado respectivo.

Los procesos de generación y separación de residuos que se generan en la institución se mezclan peligrosos con no peligrosos, por falta de observación del personal, puesto si cuentan con recipientes etiquetados. El almacenamiento interno se da en un lugar que no presta todas las condiciones, puesto se observaron inconvenientes de limpieza, seguridad y condiciones, que generan riesgos a la comunidad en general.

Los desechos son recolectados por el servicio de basurero municipal, en horarios planificados una vez por día, sin embargo, no cuenta con un gestor calificado para la entrega de desechos peligrosos, por lo cual estos recolectores mezclan desechos

comunes con peligrosos sin dar el cuidado oportuno. En relación con el aprovechamiento de desechos el Hospital Básico Padre Miguel Fitzgerald no cuenta con programas para aprovechar los desechos comunes.

## **Conclusiones**

Se pudo determinar que todo el personal que labora en el Hospital Básico Padre Miguel Fitzgerald de la ciudad de Chone cuenta con los conocimientos sobre las normas de bioseguridad para evitar la propagación del covid-19, ya que fueron capacitados en marzo del presente año, sin embargo, con el paso de los meses se han confiado, por lo que en casos olvidan o no le dan la importancia debida a la aplicación de las normas.

Se identifico el incumplimiento de las normas de bioseguridad en cuanto a las barreras químicas específicamente el lavado de manos, el cual no se cumple a cabalidad, además en los días que se realizó la observación se constató faltantes de materiales como guantes y ciertos desinfectantes los cuales limitan al personal, poniendo en riesgo la integridad de los pacientes, por lo cual es recomendable que la dirección de la institución provea del material suficiente mediante una revisión semanal con de los stock manteniendo siempre un mínimo de tal forma que se cumplan las barreras físicas, en cuanto a las mascarillas y trajes se verifico total cumplimiento por parte del personal, pero se pudo observar pacientes que no usaban esta importante barrera o se la retiraban en los procesos de atención, lo cual pone en peligro a las partes por esto es recomendable recalcar la obligación del usuario de usar la mascarilla en todo momento.

En el Hospital Básico Padre Miguel Fitzgerald no cumplen con el manejo y clasificación de los desechos generados por el covid-19, mezclando desechos comunes con infecciosos, peligrosos con no peligrosos, por lo cual es necesario conocer, socializar y capacitar en la normativa que rige la gestión especial de este tipo de residuos, cabe indicar que si existe una zona de almacenamiento donde se separan desechos peligrosos y no peligrosos, sin embargo, no existen envases ni etiquetas para separar los desechos covid-19.

En General se constató que el personal de salud, limpieza, administrativo del Hospital Básico Padre Miguel Fitzgerald de la ciudad de Chone, están expuestos a diversos factores de riesgos sobre todo en estos tiempos a la propagación del covid-

19, debido a la inadecuada aplicación de las normas de bioseguridad, las practicas inadecuadas maximizan los riesgos no solo del personal sino también de los usuarios y el medio ambiente.

## Referencias

- Avilés, F. (4 de Junio de 2020). Epidemias en la historia del Ecuador: desde la fiebre amarilla del siglo XIX hasta el coronavirus de la era digital. *El Universo*. <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/03/21/nota/7789680/epidemi-as-historia-ecuador-fiebre-amarilla-siglo-xix-hasta>
- Hurtado, D. (2016). *Manejo de las normas de bioseguridad en el personal que labora en el hospital civil de Borbón* (Doctoral dissertation, Ecuador \_ PUCESE-Escuela de Enfermería).
- Ilapa, Gomes, López, Aguiar, Tavares y Miyar. (2018). Medidas para la adhesión a las recomendaciones de bioseguridad para el equipo de enfermería. *Revista Enfermería Global*. [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412018000100036&lang=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412018000100036&lang=es)
- Medeiros, Costa, Sousa y Rosenstock. (1 de Septiembre de 2016). *Gerenciamiento de riesgos y seguridad en el trabajo en unidades de salud familiar*. Ufpb.
- Ministerio del Ambiente del Ecuador. (2015). *Acuerdo Ministerial No. 061*. Quito:<http://suia.ambiente.gob.ec/documents/10179/185880/ACUERDO+061+REFORMA+LIBRO+VI+TULSMA++R.O.316+04+DE+MAYO+2015.pdf/3c02e9cb-0074-4fb0-afbe-0626370fa108>
- Ministerio del Ambiente (2020). *Protocolo de Manejo de Desechos generados ante evento coronavirus covid-19*. <http://www.calidadsalud.gob.ec/wp-content/uploads/2020/04/MTT1-PRT-002-VERSIO%CC%81N-4-PROTOCOLO-MANEJO-DE-DESECHOS-C OVID-19.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2010). *Manual de Bioseguridad del personal de Salud*. 3era. Edición. Ginebra.
- Panimboza, C. y Pardo, L. (2013). *Medidas de bioseguridad que aplica el personal de enfermería durante la estancia hospitalaria del paciente. Hospital Dr. José Garcés Rodríguez Salinas 2012-2013*. (Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena).

Reeder, M. & Koniak-Griffin, M.(2011). *Keperawatan Maternitas: Kesehatan Wanita, Bayi dan Keluarga*.

**EJES TEMÁTICOS:**  
**HOSPITALIDAD, GASTRONOMÍA Y TURISMO**  
**SOSTENIBLE**

**PONENCIAS RELEVANTES**

# **Intervención técnica en servicios al cliente al restaurante Sabores de Mar en la ciudad de Pedernales**

*Technical intervention in customer services at the Sabores de Mar restaurant in the city of Pedernales*

## **Carlos Enrique Chica Medranda**

Correo: [enrique.chica@pg.ulead.edu.ec](mailto:enrique.chica@pg.ulead.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8977-8465>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Extensión Bahía de Caráquez (Ecuador)

## **Angélica María Zambrano Pincay**

Correo: [angelica.pincay@pg.ulead.edu.ec](mailto:angelica.pincay@pg.ulead.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1705-9901>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Extensión Bahía de Caráquez (Ecuador)

## **Indira Monserrate Puertas Santana**

Correo: [indira.puertas@pg.ulead.edu.ec](mailto:indira.puertas@pg.ulead.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7444-0987>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Extensión Bahía de Caráquez (Ecuador)

## **Boris Guillermo Mera Bravo**

Correo: [boris.mera@pg.ulead.edu.ec](mailto:boris.mera@pg.ulead.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4393-4682>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Extensión Bahía de Caráquez (Ecuador)

## **Resumen**

El trabajo que se presenta en este artículo nace de un proyecto de vinculación de posgrado y maestría en gestión Turística cohorte 1 de la Ulead extensión Sucre, donde el objetivo principal fue la intervención a la empresa para mejorar y transferir



conocimientos en los servicios de calidad a los consumidores que llegan hasta la empresa gastronómica en Pedernales. Por datos obtenidos del restaurante Sabores de Mar, se ha identificado que este negocio de comida de mariscos tiene 30 años de funcionamiento, su inicio fue cuando empezó a desarrollarse la actividad turística en Pedernales, específicamente en el malecón del sector. Este restaurante ha tenido varios cambios de infraestructura y de nombre, por lo cual se han realizado por parte de sus propietarios inversiones importante para mejorar su imagen, servicio, calidad, producto, entre otras actividades propias del restaurante. La metodología que uso para recabar información fue de campo y entrevista directa con los propietarios y empleados de la empresa, los resultados finales son cambios en la estructura administrativa, financiera y de servicio al cliente interno y externo que sean promovidos dentro del empresa del sector gastronómico.

Palabras claves: Intervención, Servicios, Restaurante

### **Abstract**

The work presented in this article stems from a project linking postgraduate and master's degrees in Tourism management cohort 1 of the Uleam extension Sucre, where the main objective was the intervention to the company to improve and transfer knowledge in quality services to consumers who come to the gastronomic company in Pedernales. Based on data obtained from the Sabores de Mar restaurant, it has been identified that this seafood food business has been in operation for 30 years, its beginning was when tourist activity began to develop in Pedernales, specifically on the sector's boardwalk. This restaurant has had several infrastructure and name changes, for which its owners have made significant investments to improve its image, service, quality, product, among other restaurant activities. The methodology used to collect information was field and direct interview with the owners and employees of the company, the final results are changes in the administrative, financial and internal and external customer service structure that are promoted within the company of the gastronomic sector.

Keywords: Intervention, Services, Restaurant

## **Introducción**

El presente trabajo es el producto de un proyecto de vinculación de posgrados, este se desarrolló durante los módulos de maestría en gestión turística de la extensión –Sucre de la Uleam, el trabajo tuvo tres etapas que se inició con la etapa 1 para analizar y diagnosticar los problemas que tienen las empresas del sector turísticos, tal es el caso de los hoteles, restaurantes, bares, cafetería, agencias de viajes, áreas recreativas para las actividades turísticas sean estas naturales o culturales, en fin una cadena de servicios que es fundamental para la economía de la provincia de Manabí y del Ecuador.

En la segunda etapa se ha realizado un análisis epistemológico del estado del arte para conocer desde el criterio de los autores la importancia que de conocer y poner en práctica los principios fundamentales del servicio al cliente, método administrativo en áreas de alimentos y bebidas, sistema de control de gestión de negocios de restaurantes, sistemas de almacenamiento de inocuidad alimentarias, entre otros temas fundamentales para el buen funcionamiento de este sector.

En la tercera etapa se realizó el desarrollo de la planificación de la vinculación en sus etapas, la ejecución de la acciones con los actores (personal que labora dentro de la empresa), y personal externo para conocer las necesidades de capacitación para mejorar su servicio, la evolución de los resultados y sondeo de opinión que favorezcan la acción contemplada en la empresa y el análisis de los resultados, El restaurante Sabores de Mar ha trabajado con mariscos o frutos del mar durante todo el tiempo de permanencia en el mercado del turismo receptivo, su actividad ha sido con mariscos que son propios de la zona costera y que tanta demanda tienen en el consumidor especialmente de la sierra.

## **Desarrollo de la literatura**

El presente proyecto de vinculación se justifica para mejorar el servicio al cliente y la necesidad de realizar cambios fundamentales en la imagen, el producto, el servicio que presta este negocio que ha dado sus servicios por más de 30 años, por pedido directo de los dueños y propietario se ha tomado esta empresa para realizar una intervención desde el programa de posgrado para realizar una capacitación y generar transferencia de conocimiento. El Ministerio de Turismo del Ecuador establece pautas y normas para el funcionamiento de estos emprendimientos en el

sector (Mintur, 2018), por lo que es fundamental seguir los parámetros para la cual están establecidos dentro del marco legal ecuatoriano, pero es lamentable que muchos emprendedores no siguen estas normas y el servicio al cliente tiende a caer del estándar requerido.

### **Servicio al cliente**

Según López (2015), en la actualidad las empresas tienen mayor competencia en el mercado; el servicio al cliente es un elemento esencial para las mismas. Las empresas modernas se preocupan por el servicio que se le presta al consumidor, consideran que es el elemento que mantiene a la organización en constante participación en el mercado. Por lo tanto, el cliente es primordial para las mismas.

Desarrollar las capacidades del personal que se encuentra en el área de atención al cliente es considerado una inversión que se requiere para lograr los objetivos que se plantea una empresa competitiva. La capacitación es el componente que se necesita para desenvolver las cualidades del personal.

La vinculación con la sociedad es un acto académico que las universidades están aplicando en todo el mundo, el mismo sirve para resolver problemas planteados en los diferentes sectores económico, social, turístico entre otros, se plantea un programa de capacitación al personal que labora en el área interna del restaurante Sabores de Mar, por lo que se propone un programa con las siguientes actividades

### **La satisfacción al cliente**

Uno de los principales factores para estos nuevos procesos dentro de la industria turística es la calidad, considerada como una variable diferenciadora, tanto para los turistas como para las empresas turísticas, ya que, mediante la misma, se pueden estandarizar procesos, logrando reducir y simplificar costos (Del Toro Soto, 2011).

Las empresas utilizan las distintas técnicas que existen para conocer el grado de satisfacción del cliente. La más frecuente es el cuestionario de satisfacción cuyo fin es conseguir información directamente del cliente apoyándose para ello en la escala de medidas instituidas, precisamente, para el tipo de la empresa (Camisón, Cruz y González, 2007).

En los pasados decenios se han documentado en todos los continentes graves brotes de enfermedades transmitidas por consumo de alimentos contaminados

(Enfermedades Transmitidas por los Alimentos, ETA) mediante los diferentes agentes (patógenos microbianos, biotoxinas y/o contaminantes químicos o físicos). En los países desarrollados más del 30% de las personas sufre cada año de enfermedades causadas por alimentos. Se estima que cerca del 70% de los casos de diarrea en el mundo son causados por contaminación biológica de los alimentos (FAO, 2002).

Se vuelve fundamental revisar de manera constante los productos que se procesan en los negocios de alimentos y bebidas, muchos no cuentan con normas sanitarias, permisos de intendencias, permisos de funcionamiento lo que afecta al producto final al consumir sin que nadie ponga un reclamo formal en este sector.

### **La calidad de Servicio**

La calidad en el servicio de un restaurante es una parte fundamental para alcanzar el éxito en el desempeño de sus operaciones. Esta corresponde al grado de satisfacción que experimenta un cliente relacionado con la atención recibida, la eficiencia del servicio recibido y la manera en que el servicio fue entregado.

Para que un restaurante logre la calidad en su servicio, este debe cumplir con las necesidades y expectativas de sus clientes, ya que ellos son lo más importante y quienes determinan que tan bueno es el servicio ofrecido por un establecimiento en particular.

La calidad en el servicio no es conformidad con las especificaciones sino más bien conformidad con las especificaciones de los clientes. La calidad en el servicio adquiere realidad en la percepción, considerando esta como un deseo más que la percepción, ya que esta última implicaría un pensamiento y análisis anterior (Berry et al., 1989). Para conocer cuáles son las necesidades y expectativas de los clientes, y así poder ofrecer un servicio de alta calidad en un restaurante, es necesario medir las percepciones de los clientes con respecto a conceptos específicos que constituyan el servicio en general.

Es obvio que la responsabilidad primaria por la inocuidad alimentaria recae en aquellos que producen, procesan y comercializan alimentos, y es su obligación asegurar que estos sean inocuos (Slorach, 2002). A pesar de ello, muchas empresas descuidan este aspecto de vital importancia, lo cual puede traducirse en un daño a la salud de los consumidores.

## **La cadena de valor**

En relación con lo citado, Aker (1991), menciona que la importancia de generar valor dentro de la industria restaurantera se puede percibir de diferentes formas entre todos los consumidores, debido principalmente a que el cliente durante el paso del tiempo va experimentado otras maneras de percibir, sentir, observar y escuchar en el proceso de servicio.

Kotler y Amstrong (2013), citan que el cliente, a través de las percepciones, va formando e incidiendo en un comportamiento de compra; debido a esto, las empresas pueden materializar el desarrollo de indicadores que reflejen el grado de satisfacción de sus clientes. Estos autores citan la satisfacción del cliente como el estado de ánimo de una persona que resulta de comparar sus expectativas con el rendimiento percibido de un producto o servicio, lo que constituye los beneficios futuros de la empresa.

La seguridad alimentaria es la situación en que todas las personas tienen en todo momento acceso físico y económico a suficientes alimentos inocuos y nutritivos para satisfacer sus necesidades nutricionales y preferencias alimentarias, a fin de llevar una vida activa y sana (ONU/FAO, 1996). Los residuales líquidos, la higiene y la salud de los empleados, para lo cual es necesario desarrollar la educación sanitaria de estos, el control de todos los procesos, los productos terminados y todo lo que directa e indirectamente tiene relación con la calidad sanitaria de los alimentos (Caballero, 2004, pp. 73-01).

## **Metodología**

La metodología del trabajo de vinculación e investigación fue en base al análisis – síntesis, método cualitativo y cuantitativo, descriptivo y correlacional, se aplicó una matriz Kraljic de proyección financiera y matriz FODA del diagnóstico de la problemática que tiene el restaurante Sabores de Mar de Pedernales para finalmente ubicar datos en otra matriz de Kendall para sondeo de opinión método experto.

## Resultados

Tabla 1

MATRIZ FODA	
EMPRESA SABORES DE MAR	
FORTALEZA	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>.- Identidad cultural</li><li>.- Tiene posibilidad económicas fuertes</li><li>.- Motivación al talento humano</li><li>.- Sistema de control de gestión interno</li><li>.- Control de calidad de materia prima</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>.- Servicios inadecuados de parte de los empleados.-</li><li>.- Insuficiente capacitación de calidad de producto</li><li>.- Falta de empatía de los empleados</li><li>.- Deficiencia en pedidos clientes internos</li><li>.- Incapacidad para ver errores en Personal de servicios</li><li>.- Falta de Motivación de los recursos humanos</li></ul>
OPORTUNIDADES	AMENZAS
<ul style="list-style-type: none"><li>.- Tendencias favorables del mercado</li><li>.- La dolarización permite estabilidad económica empresarial.</li><li>.- Ubicación privilegiada frente al malecón y playa de Pedernales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>.- Competencia moderada de otros restaurantes con la misma oferta</li><li>.- Cambios políticos en cada país</li><li>.- Desastres naturales (pandemias, terremotos)</li><li>.- Aumento de precios de los insumos locales (Dolarización)</li></ul>

Nota: Matriz diagnostico FODA

Elaboración: propia

**Tabla 2**

Alta	IMPACTO FINANCIERO	<p><b>PRODUCTOS APALANCADOS</b></p> <p>Cerdo</p> <p>Estrategia: Negociar con los proveedores para obtener ventajas sobre el costo y calidad del producto y devolver en mermas carne de cerdo por desperdicios de materia prima.</p>	<p><b>PRODUCTOS ESTRATÉGICOS</b></p> <p>Langosta Camarones Pescado</p> <p>Estrategia: Se deben realizar alianzas estratégicas con proveedores para obtener un precio justo según la demanda del mercado que garantice el suministro de los productos.</p>
Baja		<p><b>PRODUCTOS RUTINARIOS</b></p> <p>Pollo Res</p> <p>Estrategia: Productos de fácil adquisición, por lo que conseguir un proveedor de esta materia prima puede causar un impacto menor a la hora de almacenar materiales para la cocina, lo que permitirá tener mejor rentabilidad con los proveedores.</p>	<p><b>PRODUCTOS CUELLO DE BOTELLA</b></p>

Nota: Matriz de Kraljic  
Elaboración: propia

**Tabla 3**

<b>Cambios</b>	<b>Expectativa</b>
Servicio al cliente	Servicio de calidad y calidez con un alto nivel de eficiencia
Servicio al salón	Mejora de la organización del servicio al salón, espacios, mesas y sillas
Servicio de emplatado, decoración y montaje	Mejora del emplatado, decoración y puesta en la mesa en la orden de salida de cada producto
Vestimenta	Mejora de la imagen y marca del restaurante, hacer uso adecuado de la cofia
Facturación	Mejora los procesos contables, comandas, pedidos, libro de ingresos y gastos diarios, semanales y mensuales

*Nota: Expectativas de Cambios*

*Elaboración: propia*



**Tabla 4**

Características	Cant	1								8	Cant. Expertos (m)	
		Trabajador 1	Trabajador 2	Trabajador 3	Trabajador 4	Trabajador 5	Trabajador 6	Trabajador 7	Trabajador 8		Eal	Delta
Usted se siente responsable por el diseño de las cartas menú.	1	3	3	1	3	9	1	2	1	23	-25,5714	653,8979592
Usted realiza las operaciones de acondicionamiento del salón (osalones) antes de su apertura.	1	8	8	5	4	8	7	8	9	57	8,428571	71,04081633
Supervisar el buen funcionamiento del salón, participando en caso necesario en la prestación del servicio.	1	7	1	6	1	1	2	7	3	28	-20,5714	423,1836735
Apoya usted la gestión de las órdenes tomadas por los clientes.	1	1	2	2	2	2	3	1	2	15	-33,5714	1127,040816
Velar por la calidad del servicio y la satisfacción de las necesidades manifiestas de los clientes.	1	5	4	4	5	8	8	9	4	47	-1,57143	2,469387755
Considera usted que se cumple con los requisitos de servicio del restaurante.	1	4	9	9	7	4	4	8	5	50	1,428571	2,040816327
Apoya usted con el control de gastos, mermas y otras actividades	1	2	5	8	6	5	9	6	6	47	-1,57143	2,469387755
Elabora los reportes diarios del funcionamiento de los salones (calidad, ingresos, gastos, supervisiones, inspecciones, auditorías)	1	6	7	8	9	6	5	8	7	56	7,428571	55,18367347
Garantiza el buen estado y funcionamiento de las instalaciones (salones) y el equipamiento de las áreas, trabajando conjunto.	1	9	6	7	8	7	6	5	8	56	7,428571	55,18367347
Conoce que tareas y responsabilidades diarias debe cumplir en su área.	1	9	9	9	7	5	8	9	9	65	16,42857	269,8979592
Aplica usted alguna metodología para mejorar las ventas.	1	7	8	8	6	9	6	8	7	59	10,42857	108,755102
Invierte usted en marketing como estrategia para incrementar ventas.	1	6	7	6	5	9	4	7	9	53	4,428571	19,6122449
Se siente bien usted con el ambiente laboral.	1	7	6	7	9	9	9	6	9	62	13,42857	180,3265306
Ha recibido usted algún tipo de capacitación en servicio al cliente en el tiempo de trabajo que tiene en restaurante Sabores de Mar	1	8	7	8	9	6	7	8	9	62	13,42857	180,3265306
Cant. Items (K)	14									Total	680	3151,428571
										t=	48,57143	
										W=		0,21644427

Nota: Resultados método Kendall a empleados de la empresa

Elaboración: propia

**Discusión**

Es fundamental entender las opiniones de la percepción de la calidad de los trabajadores en cuanto al sistema de trabajo que ha tenido la empresa Sabores de Mar, estas percepciones están asociadas con servicio al cliente, derechos al trabajador, trato al trabajador, incentivos, capacitaciones, entre otros aspectos que son urgentes de ser atendidos por la empresa que se realizó la intervención, la misma puede verse seriamente afectada en el corto tiempo dado los resultados obtenidos por observación, sondeo de opinión, método de expertos, entrevistas y otros instrumentos aplicados al trabajo dentro del negocio. Es importante resaltar que asignaturas que fueron impartidas dentro del programa de posgrados dieron sus resultados como es el caso de Gestión de la Movilidad, Permanencia, Motivación y Satisfacción del Visitante, donde la matriz aplicada ayudó al resultado método de Kendall, Diseño y Desarrollo del Trabajo de Titulación para la ubicación de la empresa beneficiada por la intervención, Talento Humano para analizar los aspectos de los derechos del trabajador y los derechos del empleador, Cadenas de Suministros y Alianzas Estratégicas en el Turismo que al final también tuvieron su

aporte para la transferencia de conocimiento entre la Universidad y la empresa privada.

## **Conclusiones**

El programa de intervención – capacitación al personal de la empresa Sabores de Mar fue pertinente en el tiempo requerido, el abordaje de atención al cliente y determinar claramente sus funciones fueron fundamentales a la hora de aplicar.

Se recomienda que la empresa intervenida debe contratar a un proveedor más eficiente y lo suficientemente cerca para mejorar el tema de logística de alimentos, almacenamiento y tiempo de entrega.

Se debe establecer un control a detalle del inventario de los productos que son abastecidos periódicamente tanto los primeros que ingresan como los últimos que ingresan para disminuir pérdidas y mermas.

Mejorar la comunicación interdepartamental entre empleados y administradores, para llevar a cabo las mejoras correspondientes al servicio al cliente e imagen institucional.

## **Referencias**

- Aker, D. (1991). *Construir marcas poderosas*. Gestión 2000.
- Berry, L., Leonard, D., Bennet, C. Brown, W. (1989). *Calidad de servicios, una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Díaz de Santos.
- Carbache, M. (2015). El aprendizaje en la educación superior. *Revista Internacional de Aprendizaje en la Educación Superior*, 2(5), 93-105. doi:<https://doi.org/10.37467/gka-revedusup.v2.1009>
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación.
- Caballero A. (2004). *Guía didáctica para impartir educación sanitaria en higiene de los alimentos. Educación alimentaria, nutrición e higiene de los alimentos. Manual de capacitación*. Ministerio de Salud Pública (Minsap), Instituto de Nutrición e Higiene de los Alimentos.
- Del Toro, M. (2011). *Calidad del servicio en el área de alojamiento hotelero*. <http://www.gestiopolis.com/marketing-2/calidad-servicio-areaalojamiento-hotelero.htm>

- FAO. (2002). *Organización de las naciones unidas para la alimentación y agricultura*  
*El índice de los precios de los alimentos.*
- López, C. (2015). *Las empresas y el servicio al cliente.* Universidad Rafael Landívar.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing.* Pearson Education
- ONU, FAO-OMS. (2005). «Situación actual del control de la inocuidad de alimentos en Venezuela: análisis de la situación (Preparado por Venezuela)». En: *Documento de la Conferencia Regional FAO/OMS sobre Inocuidad de los Alimentos para las Américas y el Caribe.* San José, Costa Rica, 6-9 de diciembre de 2005
- Ministerio de turismo del Ecuador. (2018). *Reglamento turístico de alimentos y bebidas.* <https://www.turismo.gob.ec>
- Slorach S. (s.f.). *Enfoques integrados para la gestión de la inocuidad de los alimentos a lo largo de toda la cadena alimentaria.* Foro mundial FAO/OMS de las Autoridades de Reglamentación sobre Inocuidad de los Alimentos.

## ***PONENCIAS DESTACADAS***

# **La gastronomía como producto competitivo generador de intereses culturales y desplazamientos turísticos. Caso Manta, Ecuador**

*Gastronomy as a competitive product that generates cultural interests and tourist displacements. Case: Manta, Ecuador*

**Vladimir Álvarez Ojeda**

Correo: vladimir.alvarez@uleam.edu.ec  
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí  
Extensión Bahía de Caráquez (Ecuador)

**Yanelis Ramos Alfonso**

Correo: yramosalfonso@gmail.com  
Universidad Técnica de Manabí, Ecuador

## **Resumen**

La industria turística se considera en la actualidad como uno de los sectores más dinámico en desarrollo, tanto a niveles locales como internacionalmente, convirtiéndose en uno de los principales ingresos económicos para muchos países. El presente artículo tiene como principal objetivo analizar y poner a consideración el reconocimiento a la ciudad de Manta como un producto gastronómico competitivo, procurando demostrar la realidad de convertir en destino, donde la gastronomía es resultado del desplazamiento de visitantes propios y foráneos.

Para la recolección de información se utilizó una metodología exploratoria, cualitativa-cuantitativa y procedimientos de observación, para llegar a conclusiones que respondan a los objetivos de la investigación. El turismo gastronómico es sin duda un motivador de desplazamientos de personas, estos con diferentes matices se interesan por la comida, los ingredientes con que se producen y consumen, aportando al desarrollo gastroturístico local, regional y a nivel de país.

La gastronomía es reconocida por la OMT como una modalidad de turismo no deja de tener un impacto positivo en la ciudad de Manta uno de los cantones más representativos de Manabí, puede ser considerado un destino con gran potencial

gastronómico, aunque no existe investigación sustentada que justifique este planteamiento.

Palabras clave: potencial gastronómico, competitivo, gastroturístico, destino.

### **Abstract**

The tourism industry is currently considered one of the most dynamic sectors in development, both locally and internationally, becoming one of the main economic sources for many countries. The main objective of this article is to analyze and put into consideration the recognition of the city of Manta as a competitive gastronomic product, trying to demonstrate the reality of becoming a destination, where gastronomy is the result of the displacement of locals and foreigners.

For the collection of information, an exploratory, qualitative-quantitative methodology and observation procedures were improved, in order to reach conclusions that respond to the objectives of the research. Gastronomic tourism is undoubtedly a motivator of people's movements, these with different nuances are interested in food, the ingredients with which they are produced and consumed, contributing to the development of local, regional and country gastronomy.

Gastronomy is recognized by the UNWTO as a type of tourism that continues to have a positive impact on the city of Manta, one of the most representative cantons of Manabí, it can be considered a destination with great gastronomic potential, although there is no sustained research that justifies this approach.

Keywords: gastronomic potential, competitive, gastrotourism, destination.

### **Introducción**

En la actualidad el turismo se inclina cada vez más a la especialización y despierta nuevas expectativas y deseos de los turistas. Por lo tanto, no es extraño que hayan aparecido una serie de nuevos productos que van más allá del turismo masificado de sol y playa, e intentan satisfacer diversos nichos de mercado. El turismo gastronómico como modalidad de turismo (OMT 2002), es uno de los nuevos productos turísticos que ha ganado mayor dimensión en los últimos tiempos, así como ha llamado la atención por parte de la comunicación social.

“La gastronomía es uno de los principales motores que impulsan a los turistas a elegir un destino y, pese a ello, todavía no se ha aprovechado el potencial del turismo

gastronómico como patrimonio cultural inmaterial”, afirmó Pololikashvili, secretario general de la OMT (OMT, 2018).

Es sustancial enfatizar el estudio del turismo desde su origen, evolución, antecedentes, motivaciones, impulso, desarrollo, perspectivas, así como sus tendencias, hasta la actualidad. Existen varios factores que han contribuido al incremento de visitantes a nivel mundial, siendo el principal la globalización, como cita Thomas Friedman en su libro “La Tierra es plana”, un mundo más globalizado ha permitido eliminar las fronteras entre países, con esto se hace referencia a que la población tienen un mejor y mayor conocimiento de otras culturas lo que ha provocado que la gente sienta más curiosidad en la visita y exploración de nuevos países. La gastronomía, entre otros, está afirmándose como un elemento importante de diversificación y como una herramienta de definición de marca y de imagen de un territorio, un país y una cultura (Hjalager, 2010).

Torres (2003), señala que hay turistas que "se alimentan" y otros que "viajan para comer". Estos turistas que interesados por la comida realizan su búsqueda desde una perspectiva que puede ser tanto cultural como fisiológica.

Para el mejoramiento en la competitividad mundial es necesario desarrollar el sector turístico ofertando mejores servicios, además de contar con personal capacitado para brindar una experiencia satisfactoria a los turistas, la calidad de los servicios endógenos del turismo son estrategias competitivas generadas para enfrentarse al mundo turístico globalizado cada día más exigente (Kivela y Crotts, 2006).

La gastronomía se ha convertido en un factor importante en el desarrollo de un turismo de nicho y de destinos especializados en este tipo de recurso. Los estudios demuestran que la cuota de gasto que los turistas dedican a la comida equivale a un tercio de su gasto total, lo cual le identifica como segmento turístico extremadamente atractivo para los destinos.

En la actualidad el Ecuador está considerado como uno de los países que posee una acelerada evolución económica sostenible en Sudamérica (SENPLADES, 2013), siendo el turismo uno de los sectores priorizados a nivel nacional por aportar un importante incremento al desarrollo del país.

Según establece la Política Nacional del Estado, “el reto histórico es cambiar la historia y convertir el país en una verdadera potencia turística”, esta voluntad

política se refleja en el (PNBV, 2013 y PLANDETUR 2020, 2017) Decreto No. 1424 del Plan Nacional para el Buen Vivir el cual considera al turismo como una de las fuerzas motrices dentro de los cinco ejes fundamentales de desarrollo económico y social del país.

El estado ecuatoriano ha trazado estrategias para promover al turismo como motor de la economía nacional, lo cual considera un cambio en la matriz productiva y su estructura económica, el petróleo ha disminuido considerablemente en los ingresos nacionales, esta brecha debe ser potenciada por el turismo, ya que es uno de los sectores en crecimiento en el mundo a considerar.

Una de las actividades que más atrae a los turistas es la gastronomía, la comida es una de las formas que logra conseguir despertar mayor interés de los visitantes, ya que captura la esencia y la forma en que se produce y se consume nos da una idea acerca del quehacer de una población determinada (Navarrete y Muñoz, 2018). La comida local da a conocer las actividades culturales de la zona, por ello, la cocina típica representa un rasgo de autenticidad, de ahí que los turistas se sientan interesados y atraídos.

El litoral ecuatoriano presenta una gastronomía de elevada calidad y aceptación, siendo esta región tomada como piloto para potenciar el desarrollo gastronómico y hacer de este un producto competitivo, meta que se promociona a través del proyecto desarrollado por el (MINTUR, 2014) con el eslogan comercial ECUADOR A LA CARTA y la Gran Feria Internacional Gastronómica Turística del Ecuador.

El presente trabajo tiene como objetivo evaluar las potencialidades gastronómicas del litoral ecuatoriano como subsistema endógeno del turismo, hacer de esta actividad un producto turístico competitivo y fomentar estrategias para llevar la gastronomía ecuatoriana a niveles más elevados como patrimonio inmaterial de la humanidad, constituyendo este un elemento esencial integrante del sector de la hospitalidad y un eslabón importante en el desarrollo sostenible del país.

### **Análisis teórico del turismo**

Turismo, son actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos.



De acuerdo con esta clasificación internacional acordada por la Organización Mundial de Turismo (OMT/ONU), este se define como:

**Turismo interno:** al turismo que realizan los residentes de un país en su propio país.

**Turismo internacional emisor:** viajes de los residentes en un país hacia otros países.

**Turismo internacional receptivo:** turismo que realizan en un país los residentes de otros países.

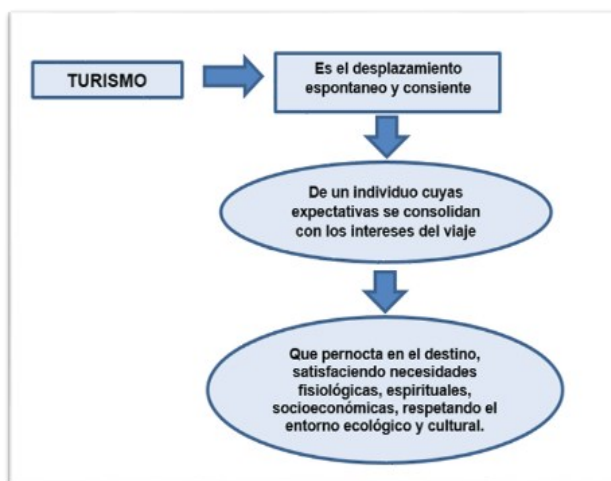
**Turismo nacional:** el que realizan los residentes en un país, ya sea en el propio país o fuera de este, o sea, en el extranjero.

**Turismo interior:** el que realizan en un país los residentes en el propio país.

**Turismo internacional:** tanto el turismo que realizan los residentes en un país hacia el exterior como los residentes en el extranjero hacia ese país.

Figura 1

Mapa conceptual del turismo



Elaboración: propia

Coexisten diferentes modalidades de turismo que generan “productos turísticos” y en otros países “nichos turísticos”. Las principales modalidades (que no las únicas) que se desarrollan en el mundo de hoy son las siguientes:

1. Turismo de sol y playa (relax + activo).
2. Turismo cultural (Gastronomía, ciudades, entornos culturales significativos).

3. Turismo de reuniones (congresos, convenciones y otros eventos).
4. Turismo deportivo (activo: torneos + competencias: pasivo: espectadores); también se clasifica por el lugar de realización: náutico, terrestre y aéreo.
5. Turismo náutico (buceo, vida a bordo, paseos en embarcaciones, yates, veleros, etcétera).
6. Turismo académico y científico (cursos, idiomas, etcétera).
7. Turismo de naturaleza (ecoturismo, agroturismo, vacaciones en la naturaleza).
8. Turismo de salud (belleza, salud mental y corporal, hospitalaria y no hospitalario).
9. Turismo de negocios.
10. Viajes de incentivo.
11. Turismo de cruceros.
12. Turismo de intereses sociales.
13. Turismo de intercambio profesional.

A partir de investigaciones realizadas por la OMT, UNESCO y otras organizaciones, se consolida el Turismo Gastronómico como una Modalidad de turismo emergente la cual responde a los niveles de desplazamientos turísticos por estos intereses culturales, patrimoniales, alimentarios, productivos y de seguridad (Martin, 2009).

### **Definición de Turismo Gastronómico**

Según Hall, Mitchell y Labrín (2020), corresponde a que la visita a los productores de alimentos primarios o secundarios, a las ferias y festividades de gastronomía y búsqueda de centros de expendio gastronómico o lugares concretos donde la degustación de alimentos y demás actividades inherentes, constituye la razón principal para viajar.

De acuerdo con López (2013), es la afición o gusto por satisfacer los gustos que al paladar y a las papilas gustativas produce la comida selecta, originando no sólo viajes para concretar la búsqueda de los manjares originarios agradables sino también para intercambiar alimentos, bebidas, recetas y/o para aprender sobre la preparación de los platos típicos.

Por lo mismo, es una modalidad de turismo cuya razón primordial del viaje del visitante está situada en centros o lugares específicos en los que se pueda degustar de la gastronomía local.

Personas que durante sus viajes y estancias realizan actividades fundamentadas en el patrimonio cultural gastronómico material e inmaterial en lugares diferentes a los de su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con el principal fin de consumir y disfrutar productos, servicios, experiencias e inspiraciones gastronómicas de manera prioritaria y complementaria.

### **Turismo Interno Gastronómico**

El de los residentes de un país, dado que viajan únicamente dentro de este mismo país con el principal fin de consumir y disfrutar productos, servicios y experiencias gastronómicas de manera prioritaria y complementaria.

### **Turismo Emisor Gastronómico**

El de los residentes de un país que viajan a otro con el principal fin de consumir y disfrutar productos, servicios y experiencias gastronómicas de manera prioritaria y complementaria.

### **Turismo Internacional Gastronómico**

Se compone de turismo receptor y turismo emisor con el principal fin de consumir y disfrutar productos, servicios y experiencias gastronómicas de manera prioritaria y complementaria.

### **Definición de Turista Gastronómico**

Visitante entendido en gastronomía cuyo principal motivo de desplazamiento tiene como fin consumir y disfrutar productos, servicios, experiencias e inspiraciones gastronómicas de manera prioritaria y complementaria, que está al menos una noche en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado.

### **Definición Producto Gastronómico y Turístico**

Es un conjunto de productos, servicios, experiencias e inspiraciones gastronómicas materiales e inmateriales en rutas, circuitos o itinerarios en regiones geográficas, que se ofrecen con el propósito de satisfacer los deseos o las expectativas de manera prioritaria y complementaria como principal motivo de desplazamiento del turista, es un producto compuesto que debe ser analizado en función de los componentes básicos que lo integran: mercados, productos, atracciones y actividades, alojamiento, infraestructura interna y externa, estructura o equipamiento y superestructura (Montecinos, 2016).

### **Definición Destino Gastronómico y Turístico**

Conjunto de recursos gastronómicos que generan una capacidad de atracción suficiente para inducir a un viajero a realizar los esfuerzos necesarios para desplazarse hacia él. Territorio que, con una marca, un precio y un lugar en el mercado mantiene, durante una gran parte del año, un flujo de visitantes y turistas lo suficientemente numerosos como para convertir esta actividad en una de las bases de su economía y desarrollo (Montecinos, 2016).

### **Definición Ruta Gastronómica y Turística**

Es un itinerario con un origen, dimensión territorial, y configuración estructural específica que enlaza destinos, productos, atracciones, servicios y actividades fundamentadas en la producción, creación, transformación, evolución, preservación, salvaguarda, consumo, uso, gozo, disfrute de manera saludable y sostenible del Patrimonio Gastronómico Mundial Cultural, Natural, Inmaterial, Mixto y todo lo que respecta al sistema alimenticio de la humanidad. Los viajes pueden realizarse por diversos medios de transporte e incluso a pie en grupo o de manera individual solo si cumple con la comunicación y señalética adecuada. De acuerdo con su origen la ruta puede ser urbana o rural; Por su dimensión territorial: local, nacional, regional, continental o intercontinental; Por su configuración estructural: lineal, circular, cruciforme, radial o en red; En cuanto a su marco natural: terrestre, acuático, mixto o de otra naturaleza física. Por temas, intereses y objetivos específicos: alimentaria, agroalimentaria, enológica, enogastronómica,

étnico-gastronómicas, oleoturismo, restaurantes, museos, platillos, bebida. Los desplazamientos pueden realizarse por diversos medios de transporte e incluso a pie, pero debe contar con la suficiente infraestructura, estructura comunicación y señalética para ser la ruta recorrida en grupo o de manera individual (Montecinos, 2016).

### **Definición Planificación Gastronómica y Turística**

Plan general integrado con programas y proyectos con una visión de largo plazo, metódicamente organizado con un proceso científico sistemático y flexible que fija directrices, para tomar decisiones adecuadas, evitar la improvisación, bajos resultados y garantizar el logro de objetivos que reporten beneficios socioeconómicos y desarrollo a la sociedad receptora, manteniendo al mismo tiempo la sostenibilidad gastronómica y turística de un país, región, localidad, comunidad o sitio (Montecinos, 2016).

### **La importancia del Turismo Gastronómico**

La importancia del turismo gastronómico en un país se basa en el desarrollo de las actividades que se realizan allí, dándole experiencias nuevas a los turistas de conocer los diferentes tipos de comidas y bebidas sus características más llamativas y propias de la zona.

La mejor forma de hacer publicidad es brindándole excelentes experiencias a los turistas quienes a través de la voz a voz entre sus amigos y familiares harán que los países se vuelvan atractivos para conocerlos, ya que por medio de la comida es como logramos enamorar a visitantes del país. Así mismo ofrecemos experiencias no solo culinarias sino también recreativas y culturales que harán a nuestros países más atrayentes para turistas tanto locales y nacionales como extranjeros.

La experiencia que se pretende brindar a los turistas no es solo de degustar un plato típico sino darle la oportunidad de que conozca de donde provienen los alimentos y cuál es la preparación que se le da a cada alimento para lograr una armonía en el plato, dándole más interacción, experiencia y calidad a la estadía del visitante.

A través de estas experiencias es como logramos crear lazos entre naciones que permitan la innovación de productos y así mismo la calidad de estos, combinando culturas y conocimientos para nuevas ideas de negocio.

Con todo esto logramos que la cultura de los países no se pierda, al contrario, reafirmamos más sus costumbres logrando un incremento en la visita de locales, nacionales y extranjeros, en asocio con empresas, agremiaciones y entidades educativas generando así trabajo tanto a las personas del país como a forasteros, y según lo que establece el Sistema Nacional de Competitividad, no bastan las ventajas comparativas para hacer competitivo un clúster o un destino turístico.

Se aplicaron métodos empíricos como, observación directa y participativa, encuestas a servidores turísticos gastronómicos para conocer las percepciones de estos con respecto al desplazamiento de visitantes con intereses gastronómicos y conocer las potencialidades de esta modalidad en el litoral ecuatoriano.

## **Resultados**

Ecuador, considerado un país multi-destino, cuenta con una geografía turística llamada de los cuatro mundos, Galápagos, Sierra, Amazonia y Costa. El litoral ecuatoriano está formado por cinco de las 22 provincias del país (Esmeraldas, Manabí, Guayas, Los Ríos y El Oro), considerado como la de mayor notoriedad turística presenta hermosas playas que ofrecen descanso, diversión y brindan una amplia variedad de servicios y otras actividades relacionadas con el turismo (MINTUR, 2014), posee 640 kilómetros de costa y está considerado como un mercado estratégico clave, consolidado y de oportunidad.

Conforme a los resultados definitivos proporcionados por la Coordinación de Estadísticas e Investigación del Ministerio de Turismo, las cinco principales provincias visitadas fueron: Guayas (18.6%), Santa Elena (16.9%), Manabí (15%), Pichincha (12.7%) y Esmeraldas (8.8%), es decir, la mayor cantidad de viajes se realizó a las provincias ubicadas en la región costa, representando el 59.3% del total de viajes, (ENTORNOS TURISTICOS. Hablemos de Turismo), representando un notable aporte al desarrollo turístico del país, con crecimiento sostenido. Es conveniente destacar la participación del puerto de cruceros de Manta con el arribo de 2,594 pasajeros y 1,660 tripulantes, incorporando un ingreso de moneda externa,

en tal sentido se demuestra la potencialidad que representa el turismo en la región costa ecuatoriana.

Esta afirmación se respalda en informes estadísticos que se relacionan a continuación:

**Tabla 1**

*Situación del turismo y aceptación gastronómica de las regiones del Ecuador.*

REGIONES	NOTORIEDAD	VISITANTES %	ACEPTACIÓN GASTRONÓMICA %
Costas (litoral)	Alta	35	50
Amazonía	Media – Alta	10	5
Sierra	Media – Alta	25	15
Galápagos	Alta	30	30
	TOTAL	100	100

*Elaboración: propia*

PLANDETUR (2020), como se puede evidenciar el Turismo Gastronómico en la región costa, tiene una gran notoriedad ya que representa el 35% de los viajeros con fines turísticos, y de estos el 50% se trasladan por motivaciones gastronómicas. El Plan Estratégico del Turismo (2017-2021) favorece al Plan Estratégico Gastronómico que concibe los establecimientos gastronómicos turísticos incrementen su ocupación. Que el nivel de los establecimientos gastronómicos turísticos mejore sus instalaciones, procesos y servicios. Que la gastronomía en el Ecuador se transforme en un producto turístico. Las instalaciones gastronómicas tienen un peso significativo en el desarrollo turístico del litoral ecuatoriano, ya que garantizan las necesidades de alimentos y bebidas de los turistas que arriban a disfrutar de las bondades de la costa azul ecuatoriana.

La alimentación siempre formó parte de los viajes por una simple necesidad de orden biológico. Fuera de su lugar de residencia las personas esperan un servicio similar al que tienen habitualmente sin preocuparse por profundizar en la cultura local.

Manta cuenta con una importante infraestructura de confortables instalaciones gastronómicas, que se concentran básicamente en las playas situadas en avenidas y malecones del litoral, siendo estas la de mayor afluencia del turismo nacional e internacional, destacándose considerablemente la gran cantidad y variedad de platos que realzan la gastronomía local, motivo principal de la demanda turística a esta ciudad. Las ofertas típicas de la localidad y succulentos, exquisitos menús costeños, sustentados en productos del mar, entre estos, las variedades de ceviches, plato autóctono manabita, propuesto por la UNESCO como Patrimonio Inmaterial de la Humanidad (Regalado, 2014), es uno de los incentivos que hacen posible la gran afluencia de turistas a la ciudad de Manta.

**Tabla 2**

*Principales motivos de viajes gastronómicos al litoral ecuatoriano (Manta)*

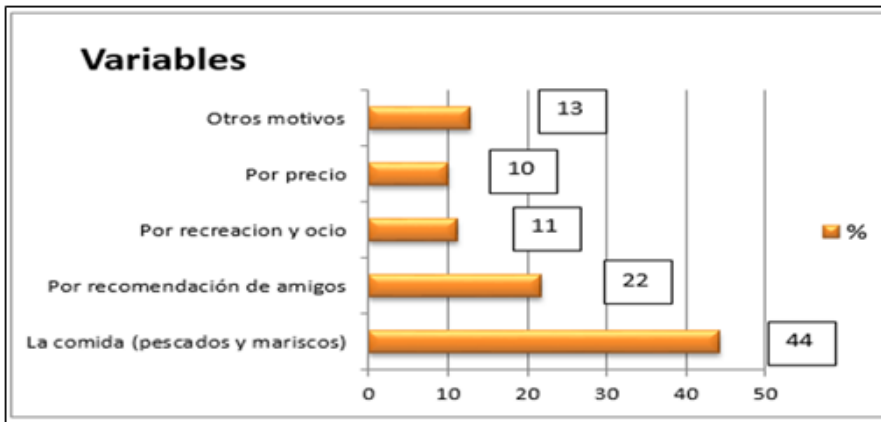
No.	Variables	Cantidad de visitantes	%
1	La comida (pescados y mariscos)	198	44
2	Por recomendación de amigos	97	22
3	Por recreación y ocio	50	11
4	Por precio	45	10
5	Otros motivos	57	13
	<b>TOTAL</b>	<b>447</b>	<b>100</b>

*Elaboración: propia*



Figura 2

Gráfica de principales motivos de viajes gastronómicos al litoral ecuatoriano (Manta)



Fuente: Resultados de la investigación.

Como se puede evidenciar la comida típica elaborada con productos del mar es la de mayor influencia y motivos de viajes de turistas nacionales y extranjeros, además de la gastronomía la actividad pesquera y otras relacionadas con la producción de alimentos le atribuye a Manta un enfoque sostenible del turismo gastronómico.

La alimentación siempre formó parte de los viajes por una simple necesidad de orden biológico. Fuera de su lugar de residencia las personas esperan un servicio similar al que tienen habitualmente sin preocuparse por profundizar en la cultura local.

### Conclusiones

Existe una vinculación estrecha entre el turismo, la cultura y la gastronomía, esta última de gran interés en los últimos tiempos, lo que conlleva al surgimiento de una modalidad emergente denominada Turismo Gastronómico. Hasta el presente no existen antecedentes de una investigación similar en el litoral ecuatoriano específicamente en la ciudad de Manta, siendo esta la de mayor énfasis, dinamizando la actividad gastronómica precursora de movimientos turísticos con intereses gastronómicos. Por primera vez se realiza un estudio exhaustivo de las potencialidades gastronómicas del litoral ecuatoriano, tomando como objeto de estudio el Cantón Manta, comprobándose que la modalidad de Turismo

Gastronómico puede convertirse en un destino turístico de gran aporte económico, social, cultural, sostenible (Montecinos, 2016).

Los resultados de la investigación demuestran las potencialidades del litoral ecuatoriano (ciudad de Manta) para el rescate de los valores tradicionales de la cultura alimentaria ecuatoriana, la gastronomía como producto turístico cultural, y el desarrollo de un turismo gastronómico que respete las bases ancestrales alimentaria.

La fundamentación teórica de esta investigación permitirá profundizar en el tema objeto de estudio y constituye un aporte importante para los especialistas en la temática.

## Referencias

- Entornos Turísticos. (2018, febrero 28). *Turismo en la economía de Ecuador*.  
<https://www.entornoturistico.com/turismo-en-la-economia-de-ecuador/>
- Labrín, J. (2020). *Propuesta estratégica de planificación urbana para el desarrollo del turismo gastronómico en la ciudad de Catacaos en Piura*. (Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Piura).
- HJALAGER, A. (2010). A review of innovation research in tourism». *Tourism Management*, 1, 1-12.
- Kivela, J. y Crofts, J. (2006). «Tourism and gastronomy: gastronomy's influence on how tourists experience a destination». *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 3, 354-377.
- López, F. (2013). *Técnicas en turismo y hotelería*.
- Navarrete, M. y Muñoz, C. (2018). Turismo gastronómico: Sabor y Tradición. *Journal of Tourism and Heritage Research*, 1(3), 23-40.
- Martin, M. (2009). *Principio, Organización y Práctica del Turismo*. Félix Varela.
- MINTUR. (2014). *Plan Integral de Marketing Turístico (PIMTE)*.
- Montecinos, A. (2016). *Turismo Gastronómico Sostenible. Planificación de servicios, restaurantes, rutas, productos y destinos*. CEGAHO Centro Empresarial Gastronómico Hotelero s.a.
- PNBV, 2013 y PLANDETUR 2020. (2017). *Decreto No. 1424 del Plan Nacional para el Buen Vivir*. MINTUR, Quito, Pichincha.

- Pololikashvili, Z. Secretario General de la OMT. (2018). *4ª edición del Foro Mundial de Turismo Gastronómico. Bangkok-Tailandia*.
- Regalado, L. (2014). *Congreso "Rescate de Culturas Ancestrales del Ecuador"*. Calceta. Manabí: Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, (ESPAM) Manuel Félix López.
- SENPLADES. Secretaría Nacional de Planificación. (2013). *XII Simposio de Sostenibilidad y Desarrollo Turístico del Litoral Ecuatoriano*. Santa Elena, Ecuador.

# **Cuadro de mando Integral para la toma de decisiones en el sector turístico**

*Comprehensive control panel for decision making in the tourism sector*

## **Carvajal Zambrano Gema Viviana**

Correo: gema.carvajal@uleam.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8451-9683>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Extensión Bahía de Caráquez (Ecuador)

## **Edison Rafael Iriarte Vera**

Correo: edison.iriarte@uleam.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0036-5179>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Extensión Bahía de Caráquez (Ecuador)

## **Ericka Vanessa Almeida Lino**

Correo: ericka.almeida@uleam.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7060-2486>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Extensión Bahía de Caráquez (Ecuador)

## **Roberto Carlos Subía Veloz**

Correo: roberto.subia@uleam.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7724-7413>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Extensión Bahía de Caráquez (Ecuador)

## **Resumen**

El presente artículo tiene por objetivo desarrollar un cuadro de mando integral para la toma de decisiones en el sector turístico de los destinos Sucre, San Vicente, Jama y Pedernales, destacando los elementos que se han mantenido y los que se han incorporado a lo largo de su trayectoria. Se emplea una metodología de carácter bibliográfico, histórico y de campo, basándose en ciertos métodos teóricos como

son: el histórico- analítico y deductivo-inductivo, además de la información necesaria para fundamentar bibliográficamente la investigación, la misma que fue recopilada de sitios como google académico, artículos científicos, libros virtuales, y métodos expertos. Dentro de los resultados se puede mencionar el diseño metodológico del Cuadro de Mando Integral (CMI), análisis de los aspectos negativos y positivos en el sector turístico de los destinos, análisis FODA, mapa estratégico, matriz del balanced scorecard aplicado a los destinos turísticos. Los cambios ocurridos en el CMI hallados en la bibliografía fueron clasificadores de acuerdo con su contenido, los cuales dan cuenta de modificaciones para abordar temáticas específicas; crear subsecciones en una perspectiva y adaptar el CMI para su aplicación en estos destinos turísticos. Se concluye que la vigencia actual de esta herramienta de control de gestión obedece a su flexibilidad para ajustarse a cualquier organización y o destino turístico.

Palabras claves: Cuadro De Mando Integral, toma de decisiones, sector turístico, gestión.

### **Abstract**

This article aims to develop a comprehensive scorecard for decision-making in the tourism sector of the destinations Sucre, San Vicente, Jama and Pedernales, highlighting the elements that have been maintained and those that have been incorporated throughout the years. his trajectory. A bibliographical, historical and field methodology is used, based on certain theoretical methods such as: historical-analytical and deductive-inductive, in addition to the information necessary to support the research bibliographically, the same that was compiled from sites such as google academic, scientific articles, virtual books, and expert methods. Among the results, we can mention the methodological design of the Balanced Scorecard (CMI), analysis of the negative and positive aspects in the tourism sector of the destinations, SWOT analysis, strategic map, balanced scorecard matrix applied to tourist destinations. The changes that occurred in the CMI found in the bibliography were classifiers according to their content, which account for modifications to: address specific topics; create subsections in a perspective and adapt the BSC for its application in these tourist destinations. It is concluded that the current validity of

this management control tool is due to its flexibility to adjust to any organization or tourist destination.

Keywords: Balanced Scorecard, decision making, tourism sector, management.

## **Introducción**

La siguiente investigación se realizó con la finalidad de analizar los aspectos positivos y negativos de los cuatros cantones de la zona norte de Manabí. Como propuesta la implementación de un cuadro de mando integral se basa en analizar las 4 dimensiones del Balanced Scorecard y acorde a las perspectivas implementar estrategias para mejorar los resultados del sector turístico.

Esta investigación se justifica en que actualmente, el Balanced Scorecard permite tomar decisiones más inteligentes y rápidas por parte de una organización. Los datos estructurados y presentados con coherencia puede ser clave en una decisión empresarial. Con la integración de los datos y representados de forma gráfica se evita la sobrecarga de información y permite un avance más rápido en la lectura de los KPI establecidos (Monise, 2018).

El Cuadro de Mando Integral está considerado como una herramienta eficaz y de gran valor para formular estrategias, ayuda a encaminar a las organizaciones y a todo su personal para conseguirlas a través de la gestión estratégica, de allí su finalidad única y valiosa “traducir esas estrategias en acción” (Veneros, 2016). Por tanto, es necesario desarrollar esta herramienta para los destinos turísticos de la zona norte Manabí con el fin de aprovechar las oportunidades y mejorar las falencias a través de estrategias efectivas.

Al implantar el tablero de control se utilizan criterios de medición e indicadores para controlar la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de la visión, misión y objetivos de la empresa. A través del Balanced Scorecard se facilita la toma de decisiones a los socios y ejecutivos de una empresa ya que se tiene la información de manera inmediata de las diferentes áreas y permite detectar inmediatamente las desviaciones de los planes, programas y estrategias y decidir las medidas correctivas.

En base a lo anterior se avala que la aplicación de esta propuesta sería una metodología estratégica para la toma de decisiones de los destinos turísticos Sucre,

San Vicente, Jama Y Pedernales. Y así obtener todos los beneficios mencionados anteriormente.

El objetivo de esta investigación es desarrollar un cuadro de mando integral para la toma de decisiones en el sector turístico de los destinos Sucre, San Vicente, Jama y Pedernales.

Para el cumplimiento del objetivo se realizarán algunos puntos importantes como los que se mencionan a continuación:

1. Analizar los aspectos negativos y positivos en el sector turístico de los destinos Sucre, San Vicente, Jama y Pedernales por medio de la aplicación de la matriz FODA para la realización de un diagnóstico estratégico de las actividades turísticas.
2. Identificar los indicadores asociados a la oferta y demanda del sector turístico de los destinos Sucre, San Vicente, Jama y Pedernales mediante una recopilación de información estadística de estudios anteriores.
3. Establecer objetivos estratégicos a corto, mediano y largo plazo alineados a los resultados obtenidos en el análisis FODA para establecer metas cuantificables en los destinos.
4. Componer un mapa estratégico que incluya cada uno de los objetivos catalogados en su perspectiva correspondiente a la vinculación de cada uno de ellos para tener la base teórica necesaria del cuadro de mando integral.

Las actividades de este centro de investigación turístico se enfocan en el estudio de la demanda turística, oferta turística, entre otros aspectos de la Zona Norte Manabí que comprende a los destinos turísticos Sucre, San Vicente, Jama, Pedernales. Estas actividades se desarrollan con el objetivo de facilitar la toma de decisiones a las empresas públicas y privadas de los destinos a evaluar. Hay herramientas muy comunes que usa la empresa para medir las prestaciones de una empresa, tomando en consideración una serie de actividades y procesos relacionados con su operatividad. Estas actividades se dividen en dos grupos:

Las actividades primarias: Son las que participan efectivamente en el negocio y a la creación de valor en el producto. Entre estas se mencionan: La facilitación de:

1. Información recopilada a través de levantamientos realizados por expertos de la ULEAM Extensión Bahía de Caráquez.

2. Herramientas de investigación a estudiantes.
3. Informes y Boletines
4. Manuales

Las actividades de soporte: Son las que no afectan directamente el negocio de la empresa, pero son necesarias para que la empresa pueda funcionar de un modo correcto. El Observatorio Turístico de la ULEAM cuenta con las siguientes actividades de apoyo:

1. La infraestructura: Se encuentra en las instalaciones de la ULEAM Bahía
2. Administración de Recursos Humanos: Los docentes encargados del proyecto administran al recurso humano (estudiantes) para realizar las actividades de investigación a través de prácticas.
3. Desarrollo de Tecnología: El centro de investigación cuenta con las herramientas e instrumentos necesarios como ordenadores, impresoras y otros equipos que faciliten la recopilación de información.

## **Metodología**

La presente investigación es de carácter bibliográfico, histórico y de campo, basándose en ciertos métodos teóricos como son: el histórico-analítico y deductivo-inductivo, además de la información necesaria para fundamentar bibliográficamente la investigación, la misma que fue recopilada de sitios como google académico, artículos científicos, libros virtuales, y entre otras fuentes.

Por tal razón se realizó la identificación de los indicadores asociados a la oferta y demanda del sector turístico de los destinos Sucre, San Vicente, Jama y Pedernales mediante una recopilación de información estadística de estudios anteriores.

De acuerdo con la investigación realizada por Valls y Bazurto (2016), el destino turístico Sucre presenta los siguientes resultados, a partir del análisis de la situación actual este destino carece de indicadores, por la deficiencia existente en el control de la gestión turística, que provoca la carencia de grandes provisiones de eficacia, eficiencia y efectividad en las empresas turísticas del sector.

Para identificar los indicadores los autores establecieron una lista inicial de 53 indicadores aplicando el Método Delphi con el objetivo de seleccionar los indicadores que se adecuen al sector, validaron la información con la experiencia de



24 expertos con más de 10 años en gestión turística. Los resultados arrojaron 16 indicadores con los que se deben gestionar los destinos turísticos.

**Tabla 1**

*Indicadores turísticos*

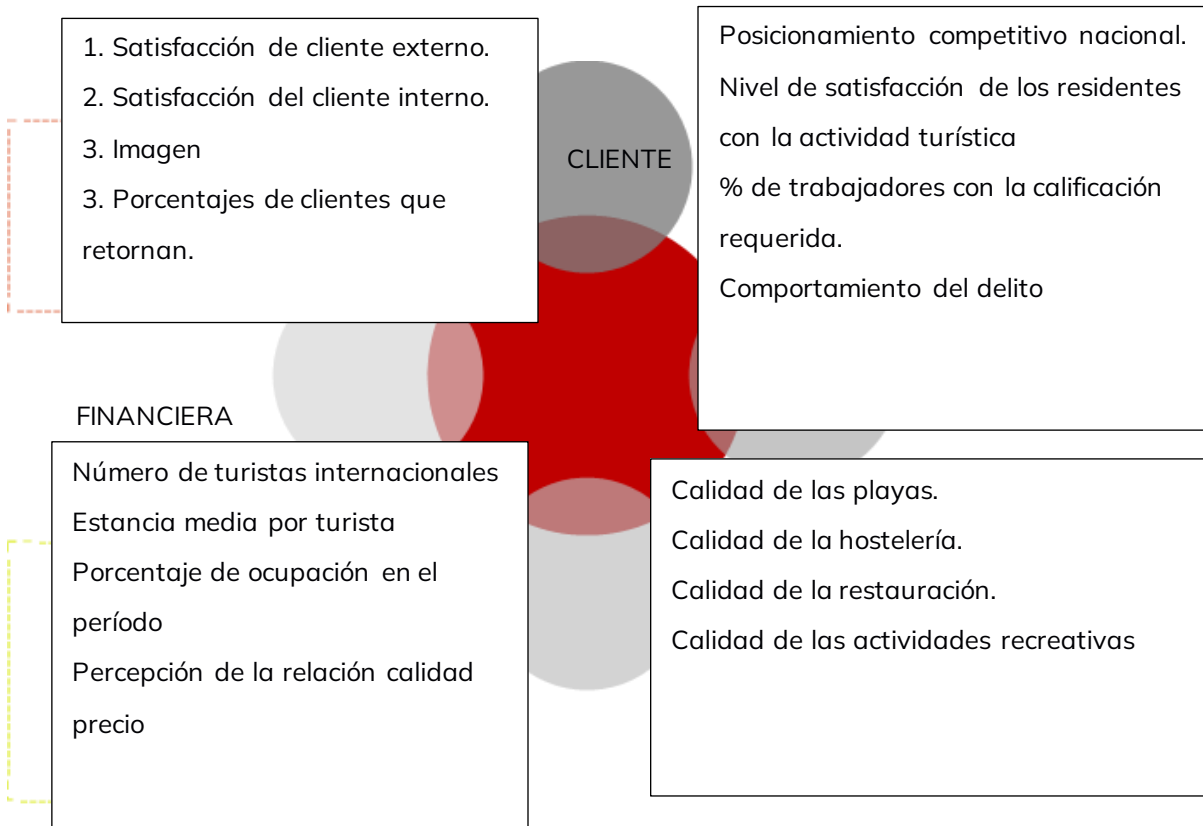
#	INDICADORES	
1	Número de turistas totales: nacionales e internacionales	
	CCR.	
	COEFICIENTE DE CONCORDANCIA DE RESULTADOS.	
	1,00	
2	Estancia media por turista	0,96
3	Porcentaje de ocupación en el periodo	0,92
4	Satisfacción de cliente externo	0,88
5	Satisfacción de cliente Interno	1,00
6	Imagen	0,96
7	Posicionamiento competitivo nacional	0,92
8	Calidad de las playas	0,88
9	Porcentaje de cliente que retornan	1,00
10	Nivel de satisfacción de los residentes con la	0,96
11	% de trabajadores con la calificación requerida.	0,92
12	Calidad de la hostelería.	0,88
13	Calidad de la restauración.	1,00
14	Calidad de las actividades recreativas	0,96
15	Comportamiento del delito en el destino.	0,92
16	Percepción de la relación calidad-precio	0,88

Fuente: Marileyla Bazurto (2016)

Se realizó la determinación de los indicadores del cuadro de mando integral aplicado a los destinos turísticos Sucre – San Vicente – Jama – Pedernales, al diseñar los indicadores clave de desempeño del cuadro de mando integral en base a las perspectivas. A continuación, se presentan los indicadores clave de desempeño:

**Figura 1**

*Dimensiones del Balanced Scorecard*



## **Resultados**

Esta propuesta se basa en el desarrollo de un Cuadro de Mando Integral el cual es una herramienta muy útil para la dirección de empresas en el corto y en el largo plazo. En primer lugar, porque al combinar indicadores financieros y no financieros permite adelantar tendencias y realizar una política estratégica proactiva. En segundo lugar, porque ofrece un método estructurado para seleccionar los indicadores guía que implica a la dirección de la empresa (Dávila, 1999).

Por otro lado, se menciona que “es una herramienta de gestión empresarial muy útil para medir la evolución de la actividad de una compañía, sus objetivos estratégicos y sus resultados, desde un punto de vista estratégico y con una perspectiva general” (Grupo Logicalis, 2017).

Para que el proceso de planificación se lleve a cabo de forma exitosa y sostenible, el destino necesita contar con una serie de soportes: como el observatorio turístico que tiene como función la búsqueda permanente de información al servicio de la

toma de decisiones adecuadas; la imagen de los destinos turísticos, que debe servir para identificar el destino ante los públicos internos y externos, diferenciarlo de la competencia e impulsar relaciones afectivas con los clientes; y el cuadro de mando integral, que mide la consecución de la estrategia.

De acuerdo con lo investigado en el transcurso de las prácticas profesionales se presenta la siguiente problemática “Insuficiente control de la gestión turística en el destino Sucre, San Vicente, Jama y Pedernales, que afecta la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema turístico, dificultando el proceso de toma de decisiones”.

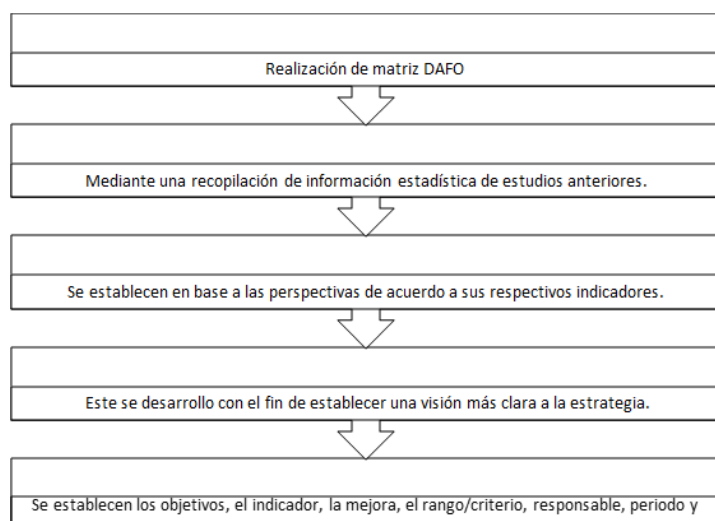
En base a esta problemática surge la necesidad de aplicar el cuadro de mando integral para aprovechar los recursos y servicios turísticos que se ofertan en la Zona Norte Manabí con el fin de alcanzar una máxima operatividad en los destinos turísticos mencionados anteriormente.

### **Diseño Metodológico del Cuadro de Mando Integral**

El diseño metodológico de esta propuesta tiene como objetivo concluyente la creación de un Balanced Scorecard para los destinos turísticos Sucre, San Vicente, Jama y Pedernales propios de la Zona Norte Manabí, consistió en la realización de cuatro etapas, que se sustentaron en modelos planteados respecto a los métodos de investigación científica y a los pasos que deben ser ejecutados para la elaboración de un cuadro de mando integral.

**Figura 2**

*Diseño Metodológico del Cuadro de Mando Integral*



Analices de los aspectos negativos y positivos en el sector turístico de los destinos Sucre, San Vicente, Jama y Pedernales.

En base a un estudio realizado por Guadamud y Bravo (2019), el cual tiene por objetivo contribuir al desarrollo del turismo sostenible en los destinos turísticos Sucre, San Vicente, Jama y Pedernales, se obtiene el siguiente banco de fuerzas actuantes del entorno, tanto internas como externas de los destinos turísticos. Para ello los autores emplearon técnicas como: el inventario de atractivos, el catastro, entrevistas y encuestas.

### **Listado de fuerzas actuantes internas**

1. Recursos Naturales y Culturales diversificados.
2. Buen nivel de hospitalidad y amabilidad de sus habitantes.
3. Escasas ordenanzas municipales en tema de turismo y planificación territorial.
4. Mínima ejecución de proyectos turísticos.
5. Insuficiencia de servicios básicos.
6. Existencia de lugares arqueológicos.
7. Los departamentos de turismo disponen de escasos recursos económicos.
8. Variedad y conservación de la gastronomía local.
9. Facilidades para la práctica de deportes.
10. Microempresarios locales motivados en fomentar el turismo y ofrecer servicio de calidad.
11. Carencia de infraestructura turística de alto nivel.
12. Limitada planificación de la actividad turística.
13. Interés de los actores sociales en mejorar la operación del turismo comunitario.
14. Inventario de recursos turísticos desactualizados.
15. Establecimientos turísticos no registrados.
16. Escasa información, promoción y comercialización

## **Debilidades y fortalezas**

Debilidades: Son aquellos factores internos o propios de los destinos turísticos que constituyen aspectos débiles y que son necesarios superar para lograr mayores niveles de efectividad. Los destinos turísticos Sucre, San Vicente, Jama y Pedernales presentan las siguientes debilidades:

- D1. Mínima ejecución de proyectos turísticos.
- D2. Carencia de infraestructura turística de alto nivel.
- D3. Limitada planificación de la actividad turística.
- D4. Insuficiencia de servicios básicos.
- D5. Escasa información, promoción y comercialización.

Fortalezas: Son aquellos factores internos o propios de los destinos turísticos que constituyen los atributos que le permiten generar una ventaja competitiva sobre el resto de sus competidores. Los destinos turísticos Sucre, San Vicente, Jama y Pedernales presentan las siguientes fortalezas:

- F1. Recursos Naturales y Culturales diversificados.
- F2. Buen nivel de hospitalidad y amabilidad de sus habitantes.
- F3. Variedad y conservación de la gastronomía local.
- F4. Facilidades para la práctica de deportes.
- F5. Existencia de lugares arqueológicos.

## **Amenazas y oportunidades**

Amenazas: Son aquellos factores externos de los destinos turísticos que constituyen situaciones negativas y que es necesario eliminar o disminuir su impacto para lograr mayores niveles de efectividad.

Los destinos turísticos Sucre, San Vicente, Jama y Pedernales presentan las siguientes amenazas:

- A1. Zonas sísmicas y de fenómenos atmosféricos.
- A2. Inseguridad, delincuencia.
- A3. Inestabilidad política.
- A4. Crisis económica a nivel nacional.
- A5. Carencia de una estrategia gubernamental turística con la zona de estudio.

Oportunidades: Son aquellos factores externos de los destinos turísticos que constituyen a los elementos positivos que se generan en el entorno y que, una vez identificados, pueden ser aprovechados.

Los destinos turísticos Sucre, San Vicente, Jama y Pedernales presentan las siguientes oportunidades:

01. Proyectos del Plan Reconstruyo Ecuador.
02. Turismo Política de estado integrando los destinos afectados.
03. Cercanía a los centros de la demanda turística.
04. Presencias de ONGs.
05. Condiciones para el desarrollo del turismo de naturaleza, rural y comunitario.

### Análisis FODA

El análisis FODA según Ponce (2007) esta herramienta de estudio “consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que, en su conjunto, diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa, es decir, las oportunidades y amenazas” (p. 3).

La matriz FODA constituye la base o el punto de partida para la formulación o elaboración de estrategias; de dicha matriz se pueden realizar nuevas matrices; de esta forma, es posible desarrollar el marco analítico y las estrategias.

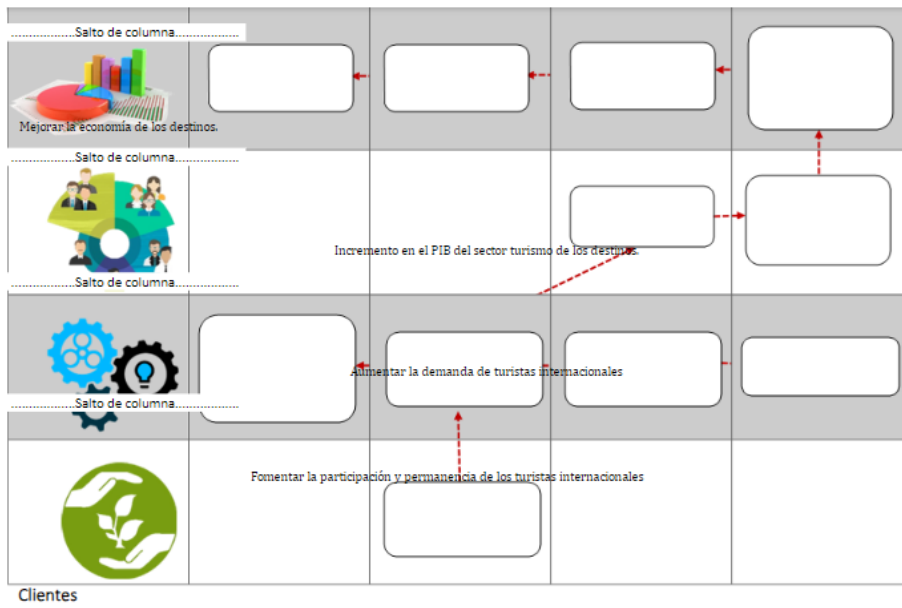
Tabla 2

FACTORES INTERNOS	<p>FORTALEZAS</p> <p>F1. Recursos Naturales y Culturales diversificados.</p> <p>F2. Buen nivel de hospitalidad y amabilidad de sus habitantes.</p> <p>F3. Variedad y conservación de la</p>	<p>DEBILIDADES</p> <p>D1. Mínima ejecución de proyectos turísticos.</p> <p>D2. Carencia de infraestructura turística de alto nivel.</p> <p>D3. Limitada planificación de la actividad turística.</p>
FACTORES EXTERNOS		
OPORTUNIDADES	F.O (Maxi-Maxi)	D.O (Mini-Maxi)

<p>O1. Proyectos del Plan Reconstruyo Ecuador.</p> <p>O2. Turismo Política de estado integrando los destinos afectados.</p> <p>O3. Cercanía a los centros de la demanda turística.</p> <p>O4. Presencias de ONGs.</p> <p>O5. Condiciones para el desarrollo del turismo de naturaleza, rural y comunitario.</p>	<p>Fomentar el desarrollo de programas turísticos en los destinos turísticos, de manera que se aprovechan los recursos naturales para ofrecer turismo de naturaleza, rural y comunitario.</p>	<p>Fortalecer la promoción y comercialización de los destinos turísticos a través de acciones integradas con las organizaciones gubernamentales.</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>A1. Zonas sísmicas y de fenómenos atmosféricos.</p> <p>A2. Inseguridad, delincuencia.</p> <p>A3. Inestabilidad política.</p> <p>A4. Crisis económica a nivel nacional.</p> <p>A5. Carencia de una estrategia gubernamental turística con la zona de estudio.</p>	<p>F.A (Maxi-Mini)</p> <p>Crear programas de contingencia ante desastres naturales que puedan suscitarse en los destinos.</p>	<p>D.A (Mini-Mini)</p> <p>Mejorarla seguridad de los destinos turísticos reduciendo la inseguridad y la delincuencia.</p>

Tabla 3

Mapa Estratégico Financiero





**Tabla 4**

*Matriz del Balanced Scorecard aplicado a los destinos turísticos Sucre - San Vicente - Jama – Pedernales*

PERSPECTIVAS	OBJETIVOS	INDICADOR	MEJORA	RANGO / CRITERIO			RESPONSABLES	PERIODO	INICIATIVA(S)
				Meta	Precaución	Peligro			
Financiera	Aumentar la demanda de turistas internacionales en los destinos turísticos de la zona norte Manabí.	# de turistas internacionales	Aumento del PIB en el sector turismo		X		GAD MUNICIPALES DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS.	6 meses	Campañas publicitarias a través de los medios digitales.
	Fomentar la participación y permanencia de los turistas internacionales en las zonas Sucre, san Vicente, Jama y Pedernales.	Estancia media de turistas	Mejora de la economía			X	GAD MUNICIPALES DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS.	3 meses	Spot publicitario.

Clientes	Analizar el perfil de los turistas con el objetivo proporcionar información actualizada a las empresas de servicios turísticos.	Perfil de los turistas	Información Actualizada y aumento de ingresos.	X			OBSERVATORIO TURÍSTICO DE LA ULEAM EXT. BAHÍA	3 meses	Levantamiento de información
	Capacitar a los propietarios de servicios de hostelería, gastronomía y guía turística en los destinos a mejorar la atención al cliente en sus	% de clientes que retornan	Recurrencia de los turistas por la oferta		X		BINOMIO GAD – PROPIETARIOS DE LOS NEGOCIOS DE	4 meses	Capacitación a los propietarios

En esta matriz se explican los objetivos a seguir para mejorar estratégicamente los destinos turísticos Sucre, San Vicente, Jama y Pedernales. Cabe recalcar que estos objetivos se realizan en base a cada perspectiva y estas con sus respectivos indicadores, que serán evaluados por el semáforo de impacto, se determina la táctica que se desarrollará por un tiempo determinado.

## **Discusión**

EL Cuadro de Mando Integral (CIM) es una herramienta de control empresarial que permite establecer y monitorizar los objetivos de una empresa y de sus diferentes áreas o unidades. También se puede considerar como una aplicación que ayuda a una compañía a expresar los objetivos e iniciativas necesarias para cumplir con su estrategia. Las empresas deben establecer un sistema de indicadores (KPIs) para facilitar su toma de decisiones y tener el control de sus objetivos a través de la legibilidad visual combinada con los datos de interés necesarios para la organización. Se requiere un sistema completo de análisis para llevar a cabo ese proceso. Esta herramienta presenta aquella información que sea imprescindible, de una forma sencilla y por supuesto, sinóptica y resumida. El sistema de indicadores debe organizarse en un cuadro de mando. El cuadro de mando recoge los principales indicadores y los presenta de un modo claro y útil (Social Business Intelligence, 2014).

Cabe mencionar que esta es la propuesta A, por lo que cabe mencionar que esta herramienta se puede adaptar a los destinos turísticos con la finalidad de mejorar la toma de decisiones de los destinos turísticos en base a las perspectivas que interfieren en el proceso y sus respectivos indicadores

En cuanto a la aplicación de la propuesta B es importante tener distintos medios de comunicaciones para atraer a los clientes, de esta manera; estarás comunicando por diferentes medios a tus compradores, sobre tus productos o servicios. Por esta razón, muchas empresas se las ingenian para tener varias formas de contactar a sus clientes; algunos se emplean por las redes sociales (táctica importante y muy valorada), debido a que por ese medio; tienes la posibilidad de que tu marca sea más reconocida.

## **APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS**

### **ESTRATEGIA**

Cuadro de Mando Integral para el control de los indicadores más relevantes en cada una de las perspectivas en el sector turismo de los destinos Sucre, San Vicente, Jama y Pedernales.

Objetivo: Desarrollar un Balanced Scorecard o Cuadro de mando Integral a partir de análisis realizados a los destinos turísticos de la Zona Norte Manabí, con el fin de impulsar la toma de decisiones estratégicas en las empresas de servicios turísticos.

1. Descripción: Dentro del cuadro de mando integral (herramienta de gestión) y sus perspectivas, es donde se realizará el seguimiento a través de las cuatro que este posee, como son: clientes, financiera, formación y procesos internos; pero que para este caso se han unificado dos perspectivas (formación y procesos internos) y se agrega la perspectiva ambiental.
2. Perspectiva de Clientes es donde se estará midiendo la calidad de servicio, perspectiva del proceso, se tendría en cuenta cómo manejar la satisfacción del cliente y mejorar la calidad.
3. Perspectiva Financiera o Económica con unos buenos indicadores que faciliten el control de gestión la eficiencia tiende a maximizar beneficio o a propiciar la inversión en el sector del turismo, que mejoraría la calidad. Mediante dos dimensiones la técnica y la asignativa. La eficiencia asignativa depende de la eficiencia técnica. Técnica es la base de la eficiencia asignativa (promedio de trabajadores, productividad de trabajadores).
4. Perspectiva de Formación se medirá a través de promedios de trabajadores y porcentaje de trabajadores preparados en la función de turismo es decir que si están capacitados. Eficiencia: Costos de Calidad, formación, y costos de no calidad (son costos de fallo) o mal proceso de comercialización, costo de atender quejas, % de habitaciones vacías. Turistas que se deja de recibir por mala gestión. Costos de reclamos.
5. Perspectiva de Procesos internos se van a seguir con la satisfacción de los clientes, indicadores de personal.
6. Perspectiva de Ambiental es donde se va a considerar aspectos como calidad o certificación de playas e impactos ambiental en general.

Actividades para realizar:

**Análisis** de Pedernales (FODA).

1. Diseño de los Objetivos Estratégicos.
2. Realización de Mapeo Estratégico
3. Diseño y desarrollo de la Matriz del Balanced Scorecard aplicado a los destinos turísticos Sucre - San Vicente - Jama - Pedernales.

Descripción: esta estrategia se basa diseñar un boletín informativo el cual es una publicación distribuida de forma regular, centrada en un tema principal. Muchos boletines son publicados por clubes, sociedades, asociaciones, negocios y empresas para proporcionar información de interés a sus miembros o empleados del mismo plantel. Su extensión es variable y puede tener varias funciones. Es necesario mantener una relación con la audiencia para ello es necesario enviar contenido periódico y de interés a tu buyer persona o público objetivo.

Actividades para realizar:

1. Análisis de los boletines Informativos
2. Estructura y Contenido de los Boletines Informativos.
3. Recopilación de la Información.
4. Diseño y estructura del producto Visual en CorelDraw.

**Establecimiento y determinación de los objetivos estratégicos Financiera**

En esta perspectiva estarán los objetivos estratégicos que reflejen cómo la organización pretende promover el crecimiento de los valores financieros vinculados al crecimiento del ingreso y la productividad. Es decir, todos los objetivos que tratan de disminuir costos y aumentar ingresos estarán en esta perspectiva y serán vinculados a indicadores que reflejen los resultados financieros de la organización (Monise, 2018).

1. Aumentar la demanda de turistas internacionales en los destinos turísticos de la zona norte Manabí realizando campañas publicitarias a través de los medios digitales durante un periodo de 6 meses.

2. Fomentar la participación y permanencia de los turistas internacionales en las zonas Sucre, san Vicente, Jama y Pedernales a través de un spot publicitario durante el periodo de 3 meses.

### **Cientes**

Los objetivos estratégicos hacia esta perspectiva. Para ello es conocer lo que su cliente necesita para estar conforme con el servicio prestado y transformarlo en objetivos estratégicos (Monise, 2018).

1. Analizar el perfil de los turistas con el objetivo proporcionar información actualizada a las empresas de servicios turísticos durante el periodo de 3 meses con el fin de ayudar a la economía de la zona norte de Manabí.
2. Capacitar a los propietarios de servicios de hostelería, gastronomía y guía turística en los destinos a mejorar la atención al cliente en sus servicios para ofrecer una buena experiencia al turista y así este retorne.

### **Procesos**

En esta perspectiva es necesario definir objetivos que permitan desarrollar nuevos productos, innovar, o ganar velocidad en los procesos productivos, además garantizar la presencia y las buenas relaciones con el cliente. De tal manera desarrollar excelencia operativa, es decir, mejorando procesos, ganar escala y garantizar estándares altos de calidad (Monise, 2018).

1. Mejorar la calidad de los servicios turísticos ofrecidos en los destinos turísticos para conseguir un mayor posicionamiento competitivo a nivel nacional.
2. Disminuir la delincuencia en los destinos a través de acciones conjuntas con la policía nacional y así resguardar la seguridad de los turistas.
- 3.

### **Ambiental**

En esta perspectiva los objetivos estratégicos se desarrollan con la finalidad de mejorar y mantener la calidad del entorno y buscar prácticas sostenibles con el ambiente de manera que se mejoran los procesos.

1. Implementar acciones de turismo sustentables con el medio ambiente y así ofrecer playas con calidad.
2. Mejorar la propuesta de restauración, hostelería y actividades recreativas en los destinos turísticos con el objetivo de brindar una mejor experiencia al turista.

## **Conclusiones**

Se concluye que la vigencia actual de esta herramienta de control de gestión obedece a su flexibilidad para ajustarse a cualquier organización y o destino turístico.

Es importante desarrollar y aplicar un buen manejo del CMI para así ofrecer a los clientes un buen control para garantizar una participación y permanencia de los turistas internacionales en las zonas Sucre, San Vicente, Jama y Pedernales.

Recalcar que el CMI es de mucha importancia en una empresa ya que esta analiza los cuatros perspectivas del Balanced Scorecard donde ayuda a expresar los objetivos e iniciativas necesarias para cumplir con su estrategia.

## **Referencias**

- Dávila, A. (septiembre de 1999). Nuevas herramientas descontrol: Cuadro de Mando Integral. *IESE Revista de antiguos alumnos*, 34-42.
- Fernández, A. (2004). *Claves para la implantación del cuadro de mando integral*. Ediciones Deusto - Planeta de Agostini Profesional y Formación S.L.
- Gómez, X., Ospina, S., Sánchez, Y. y Echeverrry, V. (12 de 10 de 2011). <http://xiomygomz.blogspot.com/2011/10/el-boletin-informativo.html>
- Grupo Logicalis. (22 de Mayo de 2017). *Logicalis - Cuadro de Mando Integral (CMI): todo lo que debes saber*. <https://blog.es.logicalis.com/analytics/cuadro-de-mando-integral-todo-lo-que-debes-saber>
- Jae Kyu, M., Hyoung-Tae, An. & Su-Yol, L. (2019). Corporate Competitiveness Index of Climate Change: A Balanced Scorecard Approach. *Sustainability, MDPI*, 11(5), 1-16.
- Kaplan, R. y Norton, D. (1997). *Cuadro de Mando Integral. The Balanced Score Card*. Ediciones Gestión 2000 S.A.

- Marr, B. (2021). *Balanced Scorecard: la evolución*. [Mensaje de Blog]  
<https://bernardmarr.com/balanced-scorecard-the-evolution/>
- Marketing. (s.f.). *Importancia de que tu empresa use boletines*. [www.marketin.es](http://www.marketin.es):  
<https://www.marketin.es/tips-sobre-la-importancia-de-que-tu-empresa-use-boletines/>
- Monise, C. (16 de agosto de 2018). *Definiendo objetivos estratégicos con el BSC (Balanced Scorecard)*. <https://blogdelacalidad.com/definiendo-objetivos-estrategicos-con-el-bsc-balanced-scorecard/>
- Ponce, H. (2007). La matriz foda: alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 12(1).
- Redacción. (22 de 07 de 2019). *Concepto definición*.  
<https://conceptodefinicion.de/boletines/>
- Social Business Intelligence. (23 de abril de 2014). *Importancia de los cuadros de mando*. <http://www.brandchats.com/es/2014/04/23/la-importancia-de-los-cuadro-de-mando-cmi/>
- Veneros, D. (2016). *Importancia del Cuadro de Mando Integral como herramienta de gestión para mejorar los indicadores financieros de la empresa de transportes Ave Fénix SAC*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo).



## ***PONENCIAS PRESENTADAS***

# **Valoración de la accesibilidad universal para las personas con capacidad reducida. Caso “Hotel Margarita Palace”**

*Assessment of universal accessibility for people with reduced capacity. Case “Margarita Palace Hotel”*

**Vladimir Álvarez Ojeda**

Correo: [vladimir.alvarez@uleam.edu.ec](mailto:vladimir.alvarez@uleam.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0859-0311>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Extensión Bahía de Caráquez (Ecuador)

## **Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo promover la valoración de la accesibilidad universal para las personas con capacidad reducida, caso de estudio Hotel Margarita's Palace. La importancia del hotel es lograr hacer innovaciones en la accesibilidad para las personas con capacidad reducidas (PCR), este estudio se enfoca directamente en las distintas áreas que tiene el hotel y además se haga inclusivo orientando a las personas con discapacidad reducida, no solo por ser el mayor número que las integra, sino por ser los turistas y huéspedes con cualquier tipo de discapacidad que más viajan. En este artículo de investigación se ha tratado de conocer las necesidades del turista con discapacidad que requiere al momento de alojarse comodidad y sobre todo accesibilidad al momento de hospedarse en el establecimiento, con el fin de satisfacer las necesidades a las personas con discapacidad. También esta investigación ha llevado a determinar si el Hotel Margarita's Palace de la Parroquia Canoa, puede ofrecer servicios que permitan facilitar la estadía de este grupo de personas que requieren de un confort diferente a los demás.

Palabras claves: accesibilidad, discapacidad, estadía establecimiento inclusivo

## **Abstract**

The present research aims to promote the assessment of universal accessibility for people with reduced capacity, case study Hotel Margarita's Palace. The importance of the hotel is to achieve innovations in accessibility for people with

disabilities, this study focuses directly on the different areas that the hotel has and also becomes inclusive by guiding people with reduced disabilities, not only because they are the largest number that integrates them, but because they are the tourists and guests with any type of disability who travel the most. This research article has tried to know the needs of the disabled tourist who requires comfort and especially accessibility when staying at the establishment, in order to meet the needs of people with disabilities. This research has also led to determine if the Hotel Margarita's Palace of the Canoe Parish can offer services that facilitate the stay of this group of people who require a different comfort from others.

Keywords: accessibility, disability, inclusive establishment stay

## **Introducción**

La investigación se realizó el Hotel Margarita's Palace de la parroquia Canoa del cantón San Vicente, su potencial turístico en modalidad sol y playa es excelente además de las bondades nocturnas que ofrecen bares y discotecas que ofrecen una recreación altamente dinámica. El hotel cuenta con 25 habitaciones para un total de 80 huéspedes distribuidos en alojamientos doble, triple y quintuple esta última para turismo de familia cuenta con restaurar, servicios desayunos incluidos y almuerzos o cenas con información previa de reservación.

El acceso al ocio y al turismo en igualdad de condiciones sigue siendo una disciplina pendiente frente al creciente colectivo de personas con capacidad reducida y mayores. Alonso (2002), en su publicación "Libro Verde" enuncia que poder disfrutar de su tiempo libre con independencia es el principal anhelo de estas personas. Pero también lo es de los muchos turistas con discapacidad que nos visitan cada año. Nuestra imagen exterior como país turístico alegre y acogedor debe corresponderse con un servicio de mayor calidad cada vez. Ésta es la receta de la competitividad en un sector tan complejo, tan abierto e importante para nuestra economía, la mejora de accesibilidad tiene mucho que decir en ello.

La importancia del turismo en nuestro país y en esta localidad de las costas Manabitas en particular en la Parroquia de Canoa, ha sido la que nos ha llevado a profundizar en esta valoración desde el punto de vista de la accesibilidad. Los términos accesibilidad y discapacidad caminan diariamente de la mano, pues es conocido que si no eliminamos esas barreras arquitectónicas que la accesibilidad

nos propone, las personas con capacidad reducida no podrán vivir su día a día sin realizar sobreesfuerzos. En Ecuador en los últimos años se han realizado esfuerzos en distintos ámbitos para mejorar la calidad de los espacios públicos y de atención de este, en el hotel Margarita's Palace se pudo observar avances esenciales en la implementación de habitaciones, restaurantes, bar y guías sobre la atención oportuna al huésped.

Actualmente, muchas instituciones públicas están implementando medidas para mejorar la accesibilidad en la atención, preocupándose de la eliminación de barreras arquitectónicas y de la capacitación al personal. Sin embargo, a pesar de la creciente preocupación de los servicios e instituciones por discapacidad desde una mirada de igualdad e inclusión la accesibilidad es el medio, el soporte para el fin último que es la inclusión mejorar su calidad de atención, prevalecen aún carencias y vacíos cuando se trata de personas que requieren una atención más especializada, como: niños, adultos mayores, extranjeros, personas pertenecientes a una etnia, personas en situación de discapacidad, etc. (SENADIS, s.f.).

Según Miguel (2018), las personas con discapacidad tienen el mismo derecho a poder disfrutar, acceder, utilizar de un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Para así también promover el libre acceso a los entornos, bienes y servicios de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones que el resto de la población se plantea actualmente como uno de los retos principales de la sociedad.

En Ecuador los derechos constitucionales declaran en el: Art. 44.- Turismo accesible - La autoridad nacional encargada del turismo en coordinación con los gobiernos autónomos descentralizados, vigilarán la accesibilidad de las personas con discapacidad a las diferentes ofertas turísticas, brindando atención prioritaria, servicios con diseño universal, transporte accesible y servicios adaptados para cada discapacidad. Además, los organismos mencionados vigilarán que las empresas privadas y públicas brinden sus servicios de manera permanente, así como también que promuevan tarifas reducidas para las personas con discapacidad. Ley Orgánica de Discapacidades TÍTULO II de las Personas con Discapacidad, sus Derechos, Garantías y Beneficios Capítulo Primero "De las personas con discapacidad y demás sujetos de ley, Sección Primera, De los sujetos". (Elizabeth, 2017)

Mediante estudios realizados por la Organización Mundial de la Salud (OMS), se encuentra muchos medios técnicos que ayudan a salvar los obstáculos del entorno, y esto se da gracias a la concienciación de la cual se están haciendo eco muchas empresas, en las que facilitan a este tipo de personas a acceder, transitar y permanecer en un lugar, de manera segura, confortable y autónoma. Además, el acceso desigual a los edificios y en especial a los hoteles, un personal insuficientemente cualificado, la mala señalización, las puertas estrechas, las escaleras interiores, las habitaciones no equipadas, los baños inadecuados y las zonas de estacionamiento inaccesibles crean obstáculos en su día a día. Pero no solo son estos los obstáculos constructivos los únicos que entorpecen a las personas con discapacidad ya que son muchas más fronteras las que tienen que superar para llevar una vida como cualquier persona humana (OMS, 2020).

En todo el mundo, las personas con discapacidad tienen peores resultados sanitarios, peores resultados académicos, una menor participación económica y unas tasas de pobreza más altas que las personas sin discapacidad, y esto es debido a los obstáculos que entorpecen el acceso de las personas con discapacidad a servicios que muchos de nosotros consideramos obvios, en particular la salud, la educación, el empleo, el transporte, o la información como tal. En definitiva, se debe abordar en el problema que existe en la actualidad hay que focalizarse en el plan de acción referente a la eliminación de obstáculos, donde lo que se requiere de esta es la mejora de los accesos en el hotel Margarita's Palace para que las personas con discapacidades especiales puedan acceder a cualquier lugar sin ningún problema o dificultad (Quera, 2006).

### **Fase 1. Identificación de la accesibilidad universal para las personas con capacidad reducida (PCR)**

La discapacidad no solo incluye deficiencias físicas, mentales, intelectuales y sensoriales tales como ceguera, sordera, deterioro de la movilidad y deficiencias en el desarrollo. Algunas personas tienen más de una forma de incapacidad y muchas, por no decir todas, pueden llegar a tener alguna discapacidad en algún momento de su vida debido a lesiones físicas, enfermedades o envejecimiento (OMS, 2020).

Las capacidades de los clientes pueden estar limitadas de forma temporal o permanente. Por ello los diseños normalizados se basan usualmente en

características físicas de los usuarios como altura, peso y alcance, también en sus capacidades visuales, auditivas y de fuerza; y, además se ha de tener en cuenta la edad, factor que influye de forma decisiva en el diseño de los espacios (Costa, 2018).

### **Adaptaciones Arquitectónicas**

En cuanto a las adaptaciones arquitectónicas, se hace referencia a las adecuaciones que el Hotel Margarita's Palace debe de hacer en sus instalaciones, para así poder cumplir con adecuaciones para las personas con discapacidades, dato que se debe tener muy en cuenta, ya que cualquier ayuda técnica o física para estas personas resultan muy útiles.

Debe de contar con las debidas señalizaciones tanto en paredes como en pisos es algo que debe ser muy común y fácil de realizar, sin embargo, existen muchos establecimientos que no cumplen con este requerimiento.

1. El acceso no tendrá desniveles y, en caso de existir, deben salvarse con una rampa de suave pendiente
2. El ancho libre de paso de las puertas de acceso será de 90 cm., si la puerta es de dos hojas al menos una tendrá esta dimensión.
3. Si la rampa es fija debe contar con pasamanos.
4. Si la rampa es móvil debe contar con un mecanismo seguro de fijación
5. Se recomienda que el acceso esté protegido de la intemperie mediante una marquesina ubicada al menos a 210 cm. de altura con respecto al suelo.
6. Se debe de contar con un ascensor para así poder movilizar a las personas que no puedan subir las escaleras.
7. Entrada Principal o Aparcamiento
8. Debe existir una plaza mínima reservada por cada 50 plazas de aparcamiento, señalizada con el símbolo de accesibilidad. (Méndez, 2011)
9. Las plazas reservadas deben estar cerca de los ascensores de salida.
10. Su anchura mínima será de 2,20 metros, y el área de acercamiento (que puede ser compartida por dos plazas) de 1'20 cm lo que permitirá a los usuarios de sillas de ruedas acceder y salir del coche.
11. El itinerario entre la zona de aparcamiento y la entrada del hotel debe de ser accesible, cumpliendo para ello los requisitos que se especifican en los apartados correspondientes a puertas, rampas, ascensores y pasillos.

Los responsables de recepción deben garantizar y velar por la entrada de las personas con capacidad reducida, proporcionando atención diferenciada, aun no siendo horarios de checkin o check.

Las puertas de las diferentes estancias del hotel deben cumplir con las siguientes características:

1. El ancho libre de paso de puerta debe ser igual o mayor a 80 cm.
2. El sistema de apertura debe de ser fácil, nunca con manillas de pomo.
3. El espacio anterior y posterior a la puerta debe de ser horizontal, nunca inclinado, y debe contar con un espacio anterior y posterior libre de giro que permita inscribir una circunferencia de 150 cm.
4. Si las puertas son giratorias siempre debe de haber otra puerta alternativa.
5. En el caso de que la puerta de entrada principal al hotel no sea accesible, debe existir una alternativa que tenga la misma categoría. Las puertas de la cocina, del garaje, etc., no pueden considerarse como tales; el que algunos clientes estén obligados a utilizarlos es una muestra de No calidad de un establecimiento hotelero.

También las rampas deben cumplir con unos requisitos concretos. No todas sirven para el objetivo que deben cumplir; es habitual encontrarse con rampas con características que las hacen inutilizables, e incluso peligrosas.

1. Las rampas deben tener un ancho libre mínimo de 120 cm.
2. Las pendientes varían en función de la longitud de la rampa: para recorridos iguales o menores a 3 metros, un máximo de 10% de pendiente; para recorridos de 3 a 6 metros, un máximo de 8% de pendiente y para recorridos de 6 a 9 metros, una pendiente igual o menor a 6 metros.
3. Una rampa nunca debe tener una longitud superior a 9 metros. Y también en ellas el suelo debe ser no deslizante.
4. La pendiente transversal debe ser menor o igual a 2%.
5. La rampa debe tener pasamanos, situado a una altura entre 95 y 105 cm.

Los ascensores deben cumplir las siguientes características:

1. Los botones de aviso deben estar situados a una altura de entre 90 y 120 cm.

2. El espacio anterior y posterior a la puerta del ascensor debe de ser horizontal y permitir un espacio libre de giro de 150 cm.
3. El ancho libre de la puerta del ascensor debe de ser igual o mayor a 80 cm.
4. El espacio interior debe tener unas dimensiones mínimas de 100 cm de ancho y 120 cm. de profundidad.
5. En el interior del ascensor debe haber pasamanos, situado a una altura entre 95 y 105 cm.

Los pasillos:

1. Deben tener un ancho de paso de 120 cm o superior con el fin de facilitar la deambulación y estar libre de obstáculos.
2. Debe permitir la realización de un giro de 150 cm de diámetro en todo su recorrido.
3. El suelo, como el de todo el edificio, debe ser no deslizante, con el fin de evitar las caídas, sobre todo de las personas que utilizan muletas y bastones.
4. En cualquier caso, las escaleras deben cumplir una serie de características:
5. El suelo debe ser no deslizante
6. Dispondrán de dos pasamanos en cada tramo inclinado, situados a una altura de entre 65 y 75 cm la más baja y entre 95 y 105 cm la más alta.
7. Las escaleras deben tener un ancho libre mínimo de 120 cm.
8. La altura de los escalones (la contrahuella) debe estar comprendida entre los 14 y los 17 cm y la huella (donde se apoya el pie) será de 28 a 32 cm. Hay que evitar que los escalones tengan un reborde donde se pueden enganchar los pies o los bastones.

### **Habitación Accesible**

1. El establecimiento debe contar con al menos cinco habitaciones accesibles, y cumplir con lo establecido en la normativa legal.
2. El ancho mínimo de la puerta de acceso libre de paso será de 90 cm.
3. El recorrido dentro de la habitación debe estar libre de obstáculos, y en ella podrá inscribirse un cilindro de 150 cm. de diámetro por 70 cm. de altura, para permitir un giro de 360º a una persona en sillas de ruedas.



4. La anchura mínima de paso dentro de la habitación, que permita circular alrededor de los muebles, y entre los muebles y las paredes será de 90 cm.
5. El espacio contiguo a la cama estará libre de obstáculos, tendrá un ancho mínimo de 90 cm., para permitir la transferencia lateral desde la silla de ruedas. (Carrasco, 2016)

Según normativas legales que determinan las condiciones estándares de las habitaciones y lugares de pernoctación y el descanso en instalaciones de alojamiento acceso de personas con capacidad reducida se expone que: “los requisitos, para el diseño, proyecto, ejecución y equipamiento de dormitorios accesibles en viviendas, en conjuntos habitacionales y de habitaciones accesibles en edificaciones, no residenciales y demás edificaciones donde se requiere servicio de alojamiento, cuya actividad predominante es la de descanso y recuperación” (NTE INEN 3141, 2018).

#### **Cuarto de Baño**

1. La puerta de acceso al cuarto de baño debe contar con una anchura libre de paso mínima de 90 cm. y abrir preferentemente hacia el exterior.
2. Tanto el inodoro como la bañera deben contar con un espacio lateral libre de 90 por 120 cm. como mínimo, de tal forma que permita la transferencia desde una silla de ruedas.
3. El espacio inferior del lavabo será de 70 cm. de altura y 60 cm. de profundidad, para permitir la aproximación frontal de una persona en silla de ruedas.
4. El inodoro y la bañera deben contar con barras de sujeción. (Gov. España, 2007)

#### **Salones y Comedores**

En el restaurante, la cafetería, y en cualquier otra sala de uso común, como puede ser una sala de reuniones del hotel, siempre hay que tener en cuenta que debe haber espacios libres de paso que permitan circular a las personas usuarias de sillas de ruedas.

1. Esto significa pasillos de una anchura de 120 cm y en zonas de giro espacio libre que permitan inscribir un círculo de 150 cm de diámetro.
2. Tanto en el restaurante como en la cafetería debe haber alguna mesa cuyas características permitan a las personas usuarias de sillas de ruedas acercarse lo suficiente a la mesa para poder comer con comodidad.
3. En la barra de la cafetería debe haber un espacio reservado para personas usuarias de sillas de ruedas. Este espacio tendrá una altura de entre 70 y 80 cm, un desarrollo longitudinal de 90 cm y un fondo de mostrador de 60 o más centímetros.

## **Fase 2. Comportamiento del hotel Margarita's Palace en la accesibilidad**

La observación directa y participativa se empleó en el Hotel Margarita's Palace para comprobar las barreras arquitectónicas que de incidencia directa en la actualidad no cuenta con zonas accesibles y es necesario la implementación de lugares que les facilite al huésped realizar sus actividades y moverse sin importar su capacidad reducida y poder beneficiarse del hotel.

### **Tipo de Dificultad**

- Personas con movilidad reducida 15%
- Personas con dificultad en el desplazamiento 10%
- Personas con visión reducida 5%
- Personas invidentes 5%
- Personas con limitaciones auditivas 5%
- Personas con discapacidad intelectual 5%
- Personas que portan coches de bebé 15%
- Personas que portan carro de servicio o maletas 40%



### **Material y Métodos**

La presente investigación se identifica como exploratoria, de campo y observación científica, con el fin de verificar la existencia de los distintos principios de inclusión desde el punto de vista de la accesibilidad, siendo el objeto de estudio el hotel Margarita's Palace que nos permite conocer las distintas áreas y sus inadecuados accesos inclusivos con las que cuenta. Sin embargo, uno de los factores

más importante del hotel es mantener la amabilidad con las personas con capacidades reducidas que reciben.

Se tomo como población los huéspedes que arribaron al hotel un fin de semana y una ocupación del 100% de esta. La muestra se seleccionó de manera intencional por conveniencia para adaptar a la necesidad de la información obtenida del 50%, siendo esta representativa para llegar a conclusiones y proponer mejoras que mejoren la accesibilidad y calidad en la estancia de las personas con capacidades limitadas.

El control de calidad que tienen en la recepción del Hotel Margarita's Palace no solo garantiza el cumplimiento y el bienestar a los clientes y los beneficios que se le pueda brindar, más bien el enfoque fue hacia la accesibilidad ya que el hotel carece de implementación de barreras arquitectónicas para el acceso del turismo inclusivo, no cuenta con elevador siendo un hotel de seis plantas, sin embargo, para poder garantizar un mínimo acceso de personas con CR un buen servicio hay que tener en cuenta las instalaciones del hotel como se encuentran, que servicios brinda, cuantas habitaciones tienen y como están divididas para dar un servicio de calidad a las personas con capacidades reducidas.

## Resultados

Los resultados obtenidos en la presente investigación son de análisis descriptivo y estudio de campo en él se pudo visualizar que el hotel Margarita's Palace no cuenta con la implementación de estructuras para las personas con capacidades especiales teniendo en cuenta que todo establecimiento hotelero debería de implementar y constar con estructuras para que puedan tener acceso a poder disfrutar del establecimiento y así ellos se sienta de mejor manera incluidos.

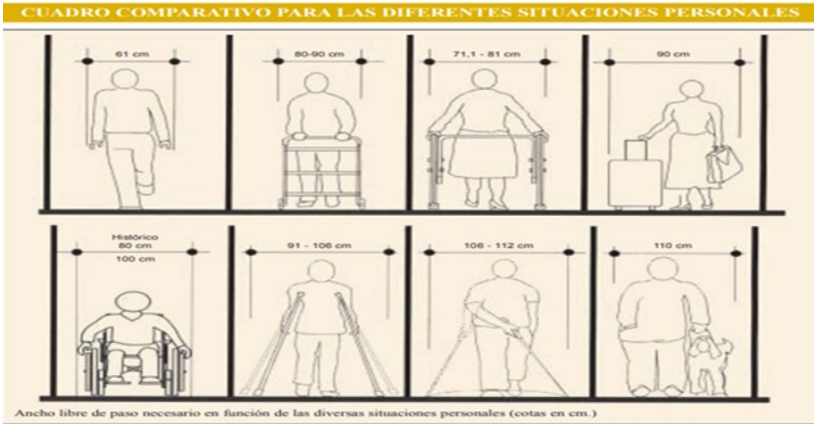
Tabla 1

ENTRADA PRINCIPAL	HABITACIONES Y CUARTO DE BAÑOS	SALONES Y COMEDORES
-Ascensor -Porta cargas	-Puerta del baño corredora -Mobiliarios más accesibles como lavabo sin muebles para despejar	-Barra de servicios de Buffet

-Rampas para cruzar y sostenerse	para la aproximación de sillas de ruedas.	-Mesas y sillas adaptables
-Entrada para usuarios con movilidad Reducida -El espacio debe estar señalizado	-Accesorios del baño deben ir instalados a una altura no más de 120 cm. -Suelo antideslizante -Barras de apoyo antideslizante	-Espacio libre que permitan circular -Barra de bar o cafetería con espacio y adaptable.

**Figura 1**

*Cuadro de Necesidades*



*Fuente: Resultados de la investigación*

**Normativa Hotelera:**

Cada Comunidad Autónoma regula las características que deben cumplir los establecimientos hoteleros. En algunas de ellas se requiere un número mínimo de habitaciones adaptadas a las necesidades de las personas con discapacidad.

**Leyes de Accesibilidad:**

Cada Comunidad Autónoma cuenta también con su propia Ley de Accesibilidad. En estas Leyes se especifican las obligaciones en materia de accesibilidad que deben cumplir, entre otros, los edificios privados de concurrencia pública, como es el caso de los establecimientos hoteleros.

## **Discusión**

El turismo accesible es el término técnico para definir la posibilidad y condición del discapacitado de alcanzar y utilizar, con seguridad y autonomía, edificios y equipamientos de interés turístico. Así, es importante que todo destino independientemente de su segmentación sea accesible buscando una mejor atención para todas las personas que lo visiten para tener un turismo accesible para todos (Sonaglio, 2013).

Para brindar una atención de calidad a través, de la accesibilidad turística a dicho segmento de mercado, es necesario que los actores turísticos ofrezcan la facilidad en cuanto a servicios tanto a equipamiento, instalaciones prestando así un servicio confortable y cómodo (Valiente, 2010).

La gestión, el diseño de las instalaciones y la prestación de los servicios turísticos que integran la accesibilidad, contribuyen a mejorar la calidad de la oferta y ello beneficia a todos los turistas. Es necesario cambiar la visión exclusiva, en la creación de espacios y productos para públicos determinados, y convertirla en una visión inclusiva, que permita que todas las personas, con independencia de sus condiciones, se puedan beneficiar de una experiencia turística completa.

Para acoplar el turismo accesible, es necesario un diseño de gestión para la prestación de servicios e instalaciones hacia el cambio en una visión en la oferta de los mismos, para que puedan ser puestos a disposición de las personas con discapacidad como menciona los anteriores criterios tanto en otros países como; España y Francia, se ha logrado considerar como un segmento de mercado potencial la prioridad de establecer marcas para beneficiar a los usuarios, bajo un espacio accesible frente a la calidad que se ofrece en el mercado turístico de Ecuador por ende de la Provincia de Manabí Cantón San Vicente Parroquia de Canoa donde se encuentra ubicado el hotel Margarita's Palace.

El aspecto material de la accesibilidad se enmarca en la usabilidad de objetos y entornos mediante el diseño para todos (diseño universal). La idea propone diseñar productos y entornos que sean utilizables para todas las personas en la mayor medida posible, sin necesidad de que se adapten o especialicen. El objetivo no es eliminar barreras (propio del concepto supresión de barreras), sino diseñar sin ellas mediante siete principios: uso para todos, flexibilidad de uso, uso simple e intuitivo,

información perceptible, tolerancia al error y mal uso, mínimo esfuerzo y, tamaños adecuados para el acercamiento, manipulación y uso (Panosso, 2016).

Según el criterio de los autores, proponen el diseño de nuevos productos cuya idea, es analizar las necesidades que tienen las personas con discapacidad, para eliminar ciertas barreras que interrumpen la integración de actividades turísticas, tanto en información, trato y tolerancia y atención especializada en bases de calidad. “Bajo estos parámetros y para solucionar la accesibilidad a personas con discapacidad es necesario tener en cuenta: maniobra, desniveles, alcances, control y percepción”, siendo la accesibilidad debe contener la solución de problemas relacionados con las instalaciones y la facilidad de información de servicio.

## **Conclusiones**

La prioridad de ofrecer servicios y productos turísticos, a personas con movilidad reducida como mercado potencial, se basa en el cambio de mentalidad de los servidores turísticos, para contribuir al desarrollo de un turismo inclusivo en el hotel Margarita's Palace, cuyo beneficio sea satisfacer las necesidades de las personas, así como para el progreso turístico en el sector de Canoa.

La accesibilidad turística representa un compromiso por parte de los servidores turísticos, en cuanto a las necesidades de las personas con discapacidades, para realizar turismo para que se nutran de los servicios a ofrecer.

Que la atención prioritaria a este segmento de mercado debe ser uno de los factores de cambio, en la sociedad para ser tomados en cuenta como clientes potenciales, que hacen del turismo una experiencia inolvidable a través, de ofrecer servicios de calidad mediante un trato ameno y cordial.

Las personas con movilidad reducida o discapacidad también tienen derecho a experimentar actividades turísticas que ofrecen los establecimientos, mediante el uso de las instalaciones que cuenten con las debidas normas técnicas en cuanto a señaléticas, información turística, rampas etc.

## **Recomendaciones**

El propietario del establecimiento turísticos debe realizar un análisis de los criterios de las diferentes normativas que se dan en el campo hotelero y conforme a

la atención hacia el mercado del turismo accesible debe representar un desafío para el sector, en términos de mejorar sus políticas de atención y movilizar la inversión para realizar la arquitectura accesible y los avances necesarios de manera generalizada, a corto y largo plazo.

Deben establecer una planificación que permita ejecutar las acciones de ajustes razonables progresivas, a fin de que se mejoren las barreras arquitectónicas del hotel Margarita's Palace, a fin de hacerlo inclusivo.

Promover procesos sostenidos de sensibilización y capacitación dirigidos al personal del establecimiento y así se den aspectos relacionados con discapacidad y atención al turista con discapacidad y accesibilidad universal que se puede adquirir en la página web del CONADIS ahí se ofrece a través de la plataforma virtual, el curso virtual atención al turista con discapacidad.

Y por último el hotel debería hacer respetar las acciones orientadas a la obtención de productos, servicios y espacios más accesibles que son un derecho de todos y todas.

## Referencias

- Alonso, F. (2002). *La Accesibilidad en España. Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras*. BOOK.
- Carrasco, N. (2016). Manual de accesibilidad universal para hoteles. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural Rural TOURISM EXPERIENCES*. docs/custom\_doc/1208190988485\_manual\_de\_accesibilidad\_universal\_para\_hoteles.pdf
- Costa, A. (2018). *Manual de Accesibilidad Universal para hoteles*. Paradores España. [http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/ctcd-docs/custom\\_doc/1208190988485\\_manual\\_de\\_accesibilidad\\_universal\\_para\\_hoteles.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/ctcd-docs/custom_doc/1208190988485_manual_de_accesibilidad_universal_para_hoteles.pdf)
- Elizabeth, C. (2017). *Las facilidades turísticas del sector hotelero, y su contribución al turismo inclusivo del cantón Ambato provincia de Tungurahua*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato). <https://doi.org/http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/25181>
- Elizabeth, C. (2016). *Las facilidades turísticas del sector hotelero, y su contribución al turismo inclusivo*. (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato).

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25181/1/JAQUELINE%20CASTRO.pdf>

Gob. España. (2007). *Manual de accesibilidad universal para hoteles*. Paradores de Turismo de España, S.A. [https://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/ctcd-docs/custom\\_doc/1208190988485\\_manual\\_de\\_accesibilidad\\_universal\\_para\\_hoteles.pdf](https://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/ctcd-docs/custom_doc/1208190988485_manual_de_accesibilidad_universal_para_hoteles.pdf)

INEN. (Mayo de 2018). *Accesibilidad de las personas al medio físico dormitorios y habitaciones accesibles*. NTE INEN 3141: [https://drive.google.com/file/d/1mMAUIRkbtMxrXa-UIz7KL58IXg\\_iz99D/view](https://drive.google.com/file/d/1mMAUIRkbtMxrXa-UIz7KL58IXg_iz99D/view)

Méndez, R. (febrero de 2011). *Manual de accesibilidad para hoteles en Cuenca*. Universidad de Cuenca. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1684/1/tur43.pdf>

Miguel, R. (2018). *Accesibilidad universal*. [http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/5415/Accesibilidad\\_establecimientos\\_hoteleros\\_Almu%C3%B1%C3%A9car.pdf?sequence=1](http://riberdis.cedd.net/bitstream/handle/11181/5415/Accesibilidad_establecimientos_hoteleros_Almu%C3%B1%C3%A9car.pdf?sequence=1)

NTE INEN 3141. (2018). *Accesibilidad de las personas al medio físico, dormitorios y habitaciones accesibles*. Requisitos. Colección Democratizando la Accesibilidad.

OMS. (01 de diciembre de 2020). *Discapacidad y salud*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>

Panosso, I. (2016). Turismo para personas con discapacidad. *Revistas Iberoamericanas de turismo*, 8-12. [http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/1404/Art\\_IbarraCoronelJJ\\_Turismoparapersonascondiscapacitadas\\_2016.pdf?sequence=1](http://repositoriocdpd.net:8080/bitstream/handle/123456789/1404/Art_IbarraCoronelJJ_Turismoparapersonascondiscapacitadas_2016.pdf?sequence=1)

Quera, F. (2006). *El Hotel Accesible Guía para su diseño, organización y gestión*. Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO). <https://www.imserso.es/InterPresent2/groups/imserso/documents/binario/hotelaccesible.pdf>



SENADIS. (s.f.). *Medidas de Accesibilidad*. <http://familiavance.com/wp-content/uploads/2017/01/Medidas-de-Accesibilidad-e-Inclusi%C3%B3n-para-Personas-con-Discapacidad.pdf>

Sonaglio, D. (2013). *Turismo accesible en la estructura urbana de las ciudades turísticas*.

[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1851-17322013000600003](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322013000600003)

Valiente, M. (enero de 2010). *Turismo accesible, turismo para todos*.

<http://www.redalyc.org/pdf/398/39813352002.pdf>

# **Plan estratégico sustentando declaratoria como destinos turísticos priorizando los cantones Pedernales, Jama, San Vicente, Sucre**

*Strategic plan supporting declaration as prioritized tourist destinations the Pedernales, Jama, San Vicente, Sucre cantons*

## **Graciela del Jesús Guadamud Zambrano**

Correo: [graciela.guadamud@uleam.edu.ec](mailto:graciela.guadamud@uleam.edu.ec)

<https://orcid.org/0000-001-6383-8191>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Extensión Bahía de Caráquez (Ecuador)

## **Lilia Moncerrate Villacís Zambrano**

Correo: [lilia.villacis@uleam.edu.ec](mailto:lilia.villacis@uleam.edu.ec)

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Extensión Bahía de Caráquez (Ecuador)

## **Eura María Zambrano Vera**

Correo: [eura.zambrano@uleam.edu.ec](mailto:eura.zambrano@uleam.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4369-0377>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Extensión Bahía de Caráquez (Ecuador)

## **Resumen**

La investigación tuvo como objetivo analizar de qué manera elaborar un plan estratégico que sustente la declaratoria como destino turístico priorizado a los cantones de Pedernales, Jama, San Vicente y Sucre, de la Provincia de Manabí, Ecuador. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo se aplicó la técnica de investigación bibliográfica y observación de campo a nivel exploratorio-descriptivo. Como resultado trascendental fue consensuar una articulación entre las entidades públicas y privadas, identificar la normativa que avale la declaratoria de destino turístico priorizado, además se obtuvo una matriz de estrategias con 10 programas y 20 proyectos con acciones de intervención, potenciando los recursos naturales y culturales, los esfuerzos públicos, privados y comunitarios, así como el talento

humano, y las innovaciones tecnológicas, que permita la reactivación de la zona de estudio.

Palabras clave: Plan Estratégico, Destinos turísticos, Reactivación, Turismo

### **Abstract**

The objective of the research was to analyze how to develop a strategic plan that supports the declaration as a prioritized tourist destination for the cantons of Pedernales, Jama, San Vicente and Sucre, in the Province of Manabí, Ecuador. The study had a quantitative and qualitative approach, the technique of bibliographic research and field observation was applied at an exploratory-descriptive level. As a transcendental result, it was to agree on an articulation between public and private entities, identify the regulations that support the declaration of prioritized tourist

Destination, in addition, a matrix of strategies was obtained with 10 programs and 20 projects with intervention actions, enhancing natural and cultural resources, public, private and community efforts, as well as human talent, and technological innovations, which allow the reactivation of the study area.

Keywords: Strategic Plan, Tourist Destinations, Reactivation, Tourism.

### **Introducción**

Pedernales, Jama, San Vicente y Sucre, cantones de la zona norte de Manabí que fueron seriamente afectados por el terremoto del 2016, y actualmente por la pandemia del COVID, y la postpandemia, dejándolos sumidos en una gran crisis, turística, económica y social, sin que hasta la actualidad se haya logrado la reactivación.

Estos cantones ubicados en la zona norte de Manabí, poseedores de un gran potencial turístico, ya que tienen una gran diversidad cultural, paisajística, sitios históricos y riqueza natural, además con una amplia producción acuícola, agrícola, ganadera, productiva hasta ante del acontecimiento del 16 de Abril del 2016 donde se produjo un fenómeno natural, el terremoto con una magnitud de 7.8 en la escala de Richter, mismo que afecto estas actividades a tal punto que ya hace más de seis años de este evento y no se ve una reactivación, posterior a este evento, se vuelve más critica la situación de estos cantones con la aparición del COVID, en donde la reactivación económica aún no se da, y eso ha ocasionado la migración, desempleo

y pobreza de la población, además de una difícil recuperación para el posicionamiento de la oferta turística, reducción en la afluencia de visitantes, descoordinación y falta de apoyo entre entidades locales y gubernamentales, inseguridad, viabilidad, falta de empleo, lo que ha ocasionado una recesión económica en toda la zona.

Es por las razones expuestas anteriormente que se plantea la declaratoria como Destinos Turísticos Priorizados para la reactivación turística, económica y productiva de los cantones en mención, basándonos en argumentos legales, así como una serie de instrumentos para la planificación estratégica del turismo.

El Ministerio de Turismo cuenta con un plan piloto o informe técnico para la Adaptación a la Realidad Ecuatoriana del Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO), para micro, pequeñas y medianas empresas del sector turístico nacional e implementación piloto en un Destino Turístico Priorizado, herramienta que puede ayudar a que se insertar en dicho estudio estos cuatro cantones objeto de nuestra propuesta.

Dentro de la normativa nos apoyaremos en La Ley de Turismo, y tomaremos algunos artículos como el 1, 3, 4, y 15, así mismo alguno de los literales de los artículos mencionados.

Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios. Se cita algunos artículos con literales que puedan aportar al tema.

Art. 3.- Son principios de la actividad turística, los siguientes:

1. La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;
2. El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas;

Art. 4.- La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:

1. Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potencializar las

actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitiva

2. Propiciar la coordinación de los diferentes estamentos del Gobierno Nacional, y de los gobiernos locales para la consecución de los objetivos turísticos;
3. Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística;
4. Promover internacionalmente al país y sus atractivos en conjunto con otros organismos del sector público y con el sector privado; y,
5. Fomentar e incentivar el turismo interno.

Art. 15.- El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana, con sede en la ciudad de Quito, estará dirigido por el ministro quien tendrá entre otras las siguientes atribuciones:

1. Preparar las normas técnicas y de calidad por actividad que regirán en todo el territorio nacional;
2. Planificar la actividad turística del país;
3. Elaborar el inventario de áreas o sitios de interés turístico y mantener actualizada la información;
4. Promover y fomentar todo tipo de turismo, especialmente receptivo y social y la ejecución de proyectos, programas y prestación de servicios complementarios con organizaciones, entidades e instituciones públicas y privadas incluyendo comunidades indígenas y campesinas en sus respectivas localidades;
5. Orientar, promover y apoyar la inversión nacional y extranjera en la actividad turística, de conformidad con las normas pertinentes. (Congreso Nacional, 2002, p. 3)

En los Artículos citados anteriormente de la Ley de Turismo dice que esta instancia de gobierno tiene la potestad legal de la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico, luego también identifican los principios de la actividad turística como, la iniciativa privada que ayudara a la generación de empleo, también se hace referencia a la participación de los gobiernos provinciales y cantonales para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la

descentralización; y más aún apoyada por las atribuciones que les confiere la Ley del COOTAD (2017).

Además, se menciona que una de las obligaciones del estado es fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas.

Como el Ministerio de Turismo es el Órgano rector de la actividad turística y el ministro posee atribuciones, se ha creado el Viceministerio de Gestión Turística con la Subsecretaría de Desarrollo y dentro de esta subsecretaría que busca “fortalecer las capacidades del talento humano que trabaja en turismo, la gestión de calidad de las actividades y modalidades turísticas, fomentando la innovación de productos, servicios y destinos, con el propósito de incrementar los niveles de satisfacción de los turistas y potenciar la Gestión del turismo”. Con esta base se creó dentro de dicha Subsecretaría, la Dirección de Calidad que tiene como misión “Desarrollar mecanismos y herramienta que promuevan la gestión de calidad en las actividades, modalidades y destinos turísticos, con el fin de incrementar el nivel de satisfacción y fidelidad del turista” y tiene como producto principal la generación e implementación del sistema nacional de calidad Turística, así como el desarrollo de documentos y herramientas que permitan su implementación (Turismo, 2014, p. 1).

Con la existencia de esta Dirección de Calidad, que tiene objetivos claros se podrá coordinar acciones con los gobiernos provinciales y cantonales para elaborar propuestas y herramientas para la consecución de la declaratoria.

Otro respaldo legal es el Plan Nacional del Buen Vivir 2017- 2021 en el que el Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sustentable de manera redistributiva y solidaria aspectos fundamentales para el desarrollo económico del país (Planificación, 2017, p. 72).

En la que se menciona al turismo como Desarrollo y fortalecimiento de cadenas productivas, PLANDETUR 2020, es una herramienta fundamental que ayudará a sustentar la propuesta y tomará ideas de este.

#### Objetivos del PLANDETUR 2020

1. Generar un proceso orientador que coordine los esfuerzos públicos, privados y comunitarios para el desarrollo del turismo sostenible, basado en sus territorios y bajo los principios de alivio a la pobreza, equidad, sostenibilidad, competitividad y gestión descentralizada.

2. Crear las condiciones para que el turismo sostenible sea un eje dinamizador de la economía ecuatoriana que busca mejorar la calidad de vida de su población y la satisfacción de la demanda turística actual, aprovechando sus ventajas comparativas y elementos de unicidad del país.
3. Insertar al turismo sostenible en la política de Estado y en la planificación nacional para potenciar el desarrollo integral y la racionalización de la inversión pública y privada.

El PLANDETUR 2020, es un documento que fue elaborado minuciosamente y que se debería retomar, en este documento consta un estudio profundo de la oferta y demanda turística del país, además planteó 22 programas y 78 proyectos que fortalecerían el turismo en el país, y que mucho de ellos ayudarían para consolidar la declaratoria de destino turístico priorizado. Además, el Ministerio de Turismo en el año 2019 se actualizó PLANDETUR 2020, con un estudio denominado Plan Nacional de Turismo 2030, en el que se recogen los mejores planes, proyectos y propuestas, adaptados a la realidad actual.

Además, el COOTAD, en su Art, 54 literal g) Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo (Nacional, 2017, p. 28).

Es por ello por lo que se tomará el proceso de planificación, como una herramienta para la implementación del enfoque del desarrollo endógeno, facilita la definición de una estrategia más adaptada a los problemas, recursos e idiosincrasia de cada territorio (Boschi y Torres, 2012, p. 74).

En el ámbito internacional se tiene criterios importantes. Su objetivo central es disparar, mediante acciones de fortalecimiento, procesos de desarrollo en los destinos emergentes, en el marco de una estrategia de redireccionamiento de los flujos turísticos para el crecimiento equilibrado de la actividad en el territorio nacional (Toselli, 2009, p. 112).

Ahora un DESTINO TURÍSTICO es un espacio geográfico determinado con características y rasgos particulares. Cuenta con:

1. Atractivos y servicios que motivan y facilitan la estadía del turista.

2. Medios que posibilitan su accesibilidad en adecuadas condiciones precio-valor.
3. Respaldo de la población local, involucrada en el desarrollo de los diferentes aspectos de la experiencia de la visita del turista.
4. Una marca que se comercializa teniendo en cuenta su carácter integral.

Como veremos más adelante, los destinos turísticos pueden ser de diferentes escalas. Por ejemplo, un destino puede ser un continente (Sudamérica), un país (Perú), una región (Amazonía), un lugar (Paracas) o un sitio en particular (Lomas de Lachay). Además, entre ellos se pueden establecer redes con destinos más grandes, a fin de promover su comercialización.

Desde el punto de vista de la oferta, un destino turístico debe contemplar condiciones a nivel de:

1. Accesibilidad: sistemas de transporte (rutas, terminales, vehículos, etc.) que permitan el acceso en adecuadas condiciones de precio-valor.
2. Atractivos: naturales, culturales, eventos programados, etc.
3. Actividades: prácticas a realizar en diferentes espacios como paseos de diversos tipos, deportes, cursos y talleres, observación de animales, plantas u objetos, visitas a monumentos y lugares especiales, etc.
4. Servicios directamente relacionados con la actividad turística: hospedajes, restaurantes, tiendas, servicios higiénicos, lugares para comer y acampar y otros.
5. Servicios básicos: energía, agua, salud, telecomunicaciones, bancos, seguridad, etc.

Desde el punto de vista de la demanda, el destino es el lugar que el turista elige para su viaje, con la expectativa de vivir una determinada experiencia que incluya, además de los atractivos culturales y naturales, una oferta coordinada en los servicios que reciba.

Así pues, el destino turístico constituye una unidad de negocio cuya gestión debe enfocarse en ciertos criterios de competitividad, a fin de generar beneficios económicos y sociales. Esta visión exige cierta capacidad administrativa, a fin de desarrollar instrumentos comunes que permitan planificar, medir y monitorear los resultados de la gestión (Swisscontact, 2014, p. 9).



Reactivación: reacción, regeneración, renovación, reanimación, resurgimiento, revitalización

El Objetivo es “Proponer la declaratoria de los cantones Pedernales, Jama, San Vicente y Sucre como destino turístico priorizado, para la reactivación turística y económica.

### **Metodología**

La investigación se compone de tres fases; la primera consistió de un diagnóstico de la situación turística y socio ambiental, para esto se realizaron revisiones bibliográficas y visitas técnicas, se utilizaron fichas de diagnóstico turístico, inventarios, catastro, encuestas, entrevistas a funcionarios municipales, FODA estratégico y una matriz de involucrados ; la segunda fase fue un análisis de la normativa expedida, antes y post terremoto que sustente el pedido de Declaratoria de Destino Turístico priorizado a los cantones de Pedernales, Jama, San Vicente y Sucre, con esto se buscó analizar el marco legal e institucional que fomente el proyecto, se usaron técnicas de revisión bibliográfica y análisis de documentos oficiales; como tercera fase del procedimiento se establece el Plan Estratégico para la gestión turística de la zona.

Para fundamentar esta investigación se realizó un análisis de los antecedentes metodológicos, mediante una revisión bibliográfica, se estudiaron los aportes realizados por los autores en el contexto nacional e internacional tomando en cuenta las propuestas del Ministerio de Turismo del Ecuador (2014) y Lima. (2012).

Dichas investigaciones tienen relación con el tema de estudio y sus procesos fueron adaptados a la realidad local. Como resultado de las propuestas analizadas, se diseñó una metodología que responda al desarrollo de la investigación y el logro del objetivo planteado: Elaboración de un Plan Estratégico que sustente la declaratoria de destinos turísticos priorizados a Pedernales, Jama, San Vicente y Sucre para a reactivación.

El Modelo que planteó el MINTUR (2014) hace referencia al diseño y construcción de facilidades e implementación de herramientas de planificación y monitoreo de los destinos turísticos, se busca que mediante estudios preliminares se evalúe el potencial de cada uno de los destinos priorizados, luego se crean estrategias que buscan gestionar y desarrollar el turismo de forma priorizada y eficiente. Lima

(2012), propone la elaboración de matrices de potencialidades y análisis FODA como base para el diagnóstico se proponen análisis del diagnóstico, establecer modelos de planificación y planes de acción para el desarrollo turístico.

La investigación se basó en el diseño no experimental el que permitió estudiar y recoger la información para el desarrollo del estudio. Este trabajo permite el uso de técnicas de investigación primarias y secundarias a nivel, descriptivo y exploratorio, además presenta un enfoque de investigación mixta (cuantitativa y cualitativa), a su vez se establecieron fases que permitirán el desarrollo consecutivo, las mismas que parten desde un diagnóstico y finalizan con la propuesta de estrategias para la mejora de la oferta turística de los destinos turísticos priorizados.

Los métodos que se aplicaron durante la investigación son los especificados a continuación:

**Método Analítico:** En este método de investigación se descompone el contenido del objeto o elementos en sus partes para observar su naturaleza, causas y efectos (Ibáñez Peinado, 2015, p. 102).

**Método Sintético:** Es el que analiza y sintetiza la información recopilada, lo que permite ir estructurando las ideas (Maya, 2014, p. 13).

**Método Histórico. Lógico:** Estudia la trayectoria real de los fenómenos y acontecimientos en la historia, en la historia.

Con el objetivo de analizar a la demanda y establecer el perfil del visitante se aplicaron cuestionarios de encuestas, la población objeto de estudio que fueron turistas que llegaron a estos lugares a los balnearios de los cuatro cantones: Pedernales, Jama, San Vicente (Canoa), Bahía de Caráquez (San Jacinto y San Clemente).

No se cuenta con datos estadísticos de cuantos turistas nacionales e internacionales llegan a estos balnearios, y como parte del estudio es conocer la perspectiva y percepción de los turistas acerca del turismo en el sector, se tomó como referencia la fórmula de población desconocida, con la ayuda de la tabla de distribución estándar.

En donde

Z= nivel de confianza, 1,96

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada 0,5 Q = Probabilidad de fracaso 0.5

D = precisión (error máximo admisible en términos de proporción) 0.05

## Resultados

Después de haber revisado y analizado los antecedentes metodológicos y observar cuales procesos podrían ser aplicados y tomados en consideración en este estudio, se presenta a continuación el marco metodológico:

**Tabla 1**

*Metodología para la elaboración del Plan Estratégico que sustente la declaratoria de destinos turísticos priorizados a los cantones de Pedernales, Jama, San Vicente y Sucre para la reactivación.*

FASE	ACTIVIDADES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
FASE I	Inventario de recursos turísticos Catastro de servicios turísticos Fichas de inventario (Fichas MINTUR) Sistema siete (Matriz MINTUR) Diagnóstico turístico situacional de Pedernales, Análisis de la gestión turística de los GAD 's Entrevistas dirigidas, revisión documental, Jama, San Vicente y Sucre matriz de gestión loca. 4. Análisis de la demanda	Entrevistas
FASE II	Análisis de las fortalezas y debilidades Matriz FODA estratégica Analizar la normativa expedida antes y post terremoto que aporten a sustentar el pedido de declaratoria de la zona de interés turístico priorizado a los cantones de Pedernales, Jama, San Vicente y Sucre.	
FASE III	Estructurar un Plan Estratégico que sustente la declaratoria de destino turístico priorizado a los cantones de Pedernales, Jama, San Vicente y Sucre. Análisis de Normativas vigentes antes y después del terremoto. Definición de misión, visión, objetivos, planes, programas, proyectos.	

Revisión documental (leyes, decretos oficiales).

Marco lógico SENPLADES (Matriz Marco lógico), análisis de documentos y proyectos oficiales.

*Elaborado: Guadamud, Villacís y Zambrano (2022)*

## **DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS METODOLÓGICOS**

Diagnosticar la situación turística de los cantones Pedernales, San Vicente, Jama y Sucre. Se realizó un diagnóstico situacional del sistema turístico post terremoto del 16 de abril del 2016 y en medio de la pandemia del COVID, en los cantones objeto de estudio, se efectuó un levantamiento de información de los diferentes elementos que involucran la actividad, se evaluó la gestión turística usando entrevistas a los actores y gestores, se aplicaron fichas de diagnóstico para actualizar información sobre la situación socioeconómica y ambiental, se analizó la oferta mediante fichas de inventario de los recursos turísticos, se usaron fichas de catastro para conocer y actualizar los servicios existentes, se realizaron visitas técnicas y la observación directa en las que se evaluó in situ las características actuales del sector.

Para evaluar la situación externa se aplicaron cuestionarios de encuestas para conocer la percepción de la demanda y obtener su perfil, se levantó información a visitantes de los cuatro cantones. Se realizó un análisis estratégico usando la matriz FODA, en donde se identificaron las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, es decir una evaluación de los factores externos e internos que permitieron identificar los aspectos que pueden ser aprovechados y atacar las debilidades.

Se analizaron las normativas expedida antes y post terremoto para sustentar el pedido de declaratoria de destinos turísticos priorizados a los cantones de Pedernales, Jama, San Vicente y Sucre. En este caso se buscaron decretos, leyes y una serie de normativas existentes que ayudaron a sustentar el pedido de declaratoria. Se utilizaron fichas de registro bibliográficos para sistematizar la información obtenida. Se realizó una revisión y búsqueda exhaustiva de fuentes bibliográficas y documentales oficiales, como también sobre aspectos teóricos, conceptuales y metodológicos de investigación referidos a los destinos turísticos priorizados. Se utilizaron fuentes primarias y secundarias y consultaron en diversas bases de datos, además de portales oficiales y repositorios de información para encontrar

documentación institucional tanto de organizaciones nacionales e internacionales vinculados con el manejo del territorio turístico. Se sistematizaron y analizaron los datos obtenidos sobre la normativa jurídica, así como las actuaciones llevadas a cabo en estos espacios por las distintas Administraciones Públicas.

## **Conclusiones**

La situación turística de los cantones: Pedernales, Jama, San Vicente y Sucre poseen atractivos naturales y culturales destacándose las actividades relacionadas con la gastronomía, hospitalidad, la práctica de deportes, la arqueología, el turismo comunitario, actividades capaces de atraer corrientes de turismo nacional e internacional.

En el diagnóstico del sistema turístico los cuatro cantones evidencian problemas en los servicios básicos como agua, luz, alcantarillado, limitando el desarrollo de la actividad turística.

Que tanto el catastro de los servicios turísticos como el inventario de atractivos se encuentran desactualizados, limitando la planificación y la ejecución de proyectos.

La metodología propuesta permite la identificación de 5 estrategias, 10 programas y 20 proyectos dirigida a promover la reactivación y el desarrollo turístico, post terremoto del pasado 16 de abril del 2016. Estableciendo alianzas públicas, privadas y comunitarias que permitan el fortalecimiento de la actividad turística.

En cuanto a la normativa pre y post terremoto hay herramientas legales que avalarían la declaratoria de Destino Turístico Priorizado, como: La Constitución de la República del Ecuador, la Ley de Turismo, el COOTAD, Ley Orgánica de Solidaridad y Corresponsabilidad para la reconstrucción de las zonas afectadas por el terremoto del 16 de abril del 2016, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una vida, entre otras que favorecen, o son herramientas que facilitan la implementación u operatividad del plan.

## **Recomendaciones**

Exhortar a los GAD's de Pedernales, Jama, San Vicente y Sucre, realizar un trabajo conjunto en cuanto a la creación de productos turísticos basándose en el gran

potencial de recursos naturales y culturales, actualizar los planes de marketing y coordinar actividades con el Ministerio de Turismo para la promoción y potencialización de estos.

Requerir al Comité de la Reconstrucción y Reactivación productiva la entrega en óptimas condiciones a los GAD's de Pedernales, Jama, San Vicente y Sucre, los proyectos de la dotación de servicios básicos como agua, luz y alcantarillado, que constan con financiamiento en la Ley Orgánica de Solidaridad.

Al Ministerio de Turismo que apoye en los procesos de descentralización turística y agilite la actualización de las normativas de los servicios turísticos, inventario, catastro.

Recomendar a los Gobiernos Autónomos Descentralizados de Pedernales, Jama, San Vicente y Sucre, conformar una mancomunidad y que hagan uso del presente plan, en el que constan programas y proyectos, que se pueden incluir dentro del Plan Reconstruyo Ecuador, que beneficiarán a la reactivación turística y productiva de la zona; además que utilicen las herramientas legales descritas para solicitar la Declaratoria de Destinos Turísticos Priorizados.

Que se creen veedurías y se unan los Gobiernos Autónomos Descentralizados de Pedernales, Jama, San Vicente y Sucre para vigilar que se cumplan los proyectos contemplados en la Ley Orgánica de Solidaridad y Corresponsabilidad Ciudadana.

Solicitar a la academia el apoyo para el desarrollo de programas de capacitación a los servidores turísticos.

## **Referencias**

- AME., A. (2016). *Guía metodológica para la elaboración de planes de desarrollo turístico cantonal*.
- Boschi, A. y Torres, M. (2012). *Nuevos destinos Turísticos Emergentes*.
- Congreso Nacional. (2002). *Ley de Turismo. Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic.-2002*.
- Ibáñez, J. (2015). *Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica*. DYKINSON.
- Maya, E. (2014). *Métodos y Técnicas de Investigación, Una propuesta ágil, para la prestación de trabajos científicos en las áreas de arquitectura, urbanismo y desarrollos afines*.

- Nacional, C. (2017). *Código Orgánico de Organización territorial, Autonomía y Descentralización*.
- Planificación, C. (2017). *Plan Nacional del Buen Vivir 2017- 2021*.
- Swisscontact, C. (2014). *Conceptos básicos para la gestión de destinos turísticos*.
- Toselli, C. (2009). *Programa de Fortalecimiento de destinos turísticos emergentes. Un análisis desde la visión del desarrollo endógeno*.
- Turismo, M. (2014). *Implementación piloto del sistema de un destino turístico del Ecuador*.

## Compiladores



### **Eduardo Antonio Caicedo Coello**

Doctor en Ciencias Pedagógicas (Universidad de Holguín, Cuba). Magíster en Educación y Desarrollo Social (Universidad Tecnológica Equinoccial Ecuador). Especialista de Diseño Curricular por Competencia (Universidad del Mar, Chile). Licenciado en Ciencias de la Educación especialidad Física y Matemáticas (Universidad Técnica de Manabí, Ecuador). Profesor de Segunda Enseñanza, especialidad Física y Matemáticas (Universidad Técnica de Manabí, Ecuador). Suficiencia en el Idioma Inglés. Miembro del proyecto de investigación: Observatorio turístico Uleam Manabí- Santo Domingo de los Tsáchilas. Experiencia docente en los colegios Miguel Valverde y Eloy Alfaro (Bahía de Caráquez). Investigador acreditado por la SENESCYT. Escritor de varias investigaciones relacionadas al turismo, hospitalidad y hotelería, educación, entre otros, plasmados en artículos científicos, capítulos de libros, ponencias y libros a nivel nacional e internacional.

Correo: [eduardo.caicedo@uleam.edu.ec](mailto:eduardo.caicedo@uleam.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3057-7591>



### **Víctor Hugo Nevárez Barberán**

Profesor Investigador Titular a Tiempo Completo, docente de Educación Superior, con formación académica en Contabilidad y Auditoría. Diploma Superior en Educación Universitaria por Competencias. Magíster en Contabilidad y Finanzas. Magíster en Dirección Estratégica Especialidad en Gerencia. Profesor titular Agregado 1 en la Extensión de Bahía de Caráquez de la ULEAM, desde el año 2009 hasta la actualidad, colaborando en la carrera de Contabilidad y Auditoría, y Administración de Empresas. Representante al OCS. Responsable de la Comisión de Investigación de la Extensión, líder del proyecto de investigación: Vulnerabilidad Socioambiental de la comunidad el Pajonal del cantón Sucre frente al cambio climático. Autor de varios artículos científicos y del libro: La Eficiencia Económica, herramientas para gestionar la eficiencia empresarial. Director Financiero del GAD Sucre, Gerente de BanEcuador, Presidente de Consejo de Vigilancia de la cooperativa de ahorro y crédito Construcción Comercio y Producción CCP.

Correo: [jose.nevarez@uleam.edu.ec](mailto:jose.nevarez@uleam.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4377-6867>





### **Vladimir Álvarez Ojeda**

Doctor en Ciencias Económicas. Máster en Gestión Turística, mención Alimentos y Bebidas (A&B). Ing. Industrial. Chef Internacional por la WORLDCHEFS. Docente investigador de la ULEAM extensión Sucre. Autor de varios artículos científicos y una propiedad intelectual. Ha sido ponente en Congresos nacionales e internacionales. Actualmente es coordinador de la Carrera Tecnología Gastronomía, miembro de la comisión de investigación, líder del Proyecto de investigación “Playa turística sostenible Ecuador” para potenciar el turismo del destino sol y playa de la franja costera punta bikini - punta bellaca del cantón Sucre, caso playa Pajonal.

Correo: vladimir.alvarez@uleam.edu.ec



### **Mayra Yasmína Espinoza Arauz**

Ingeniera en Administración de Empresas por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE). Magíster en Gestión Empresarial. Técnica en Relaciones Públicas y Protocolo. Suficiencia en el Idioma Inglés. Especialista en Gestión de Proyectos Empresariales e Investigativos. Líder del Proyecto Formativo Emprendimiento Sostenible de la ULEAM Sucre. Experiencia docente en la PUCE y en la ULEAM en las áreas administrativas, turísticas, educación e idiomas. Investigadora de vocación acreditada en la SENESCYT Auxiliar II. Escritora de varias investigaciones relacionadas a talento humano, comunicación organizacional, mercadotecnia, turismo, hospitalidad y hotelería, emprendimientos, educación, entre otros, plasmados en artículos científicos, capítulos de libros, ponencias y libros a nivel nacional e internacional.

Correo: mayra.espinoza@uleam.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1207-9804>

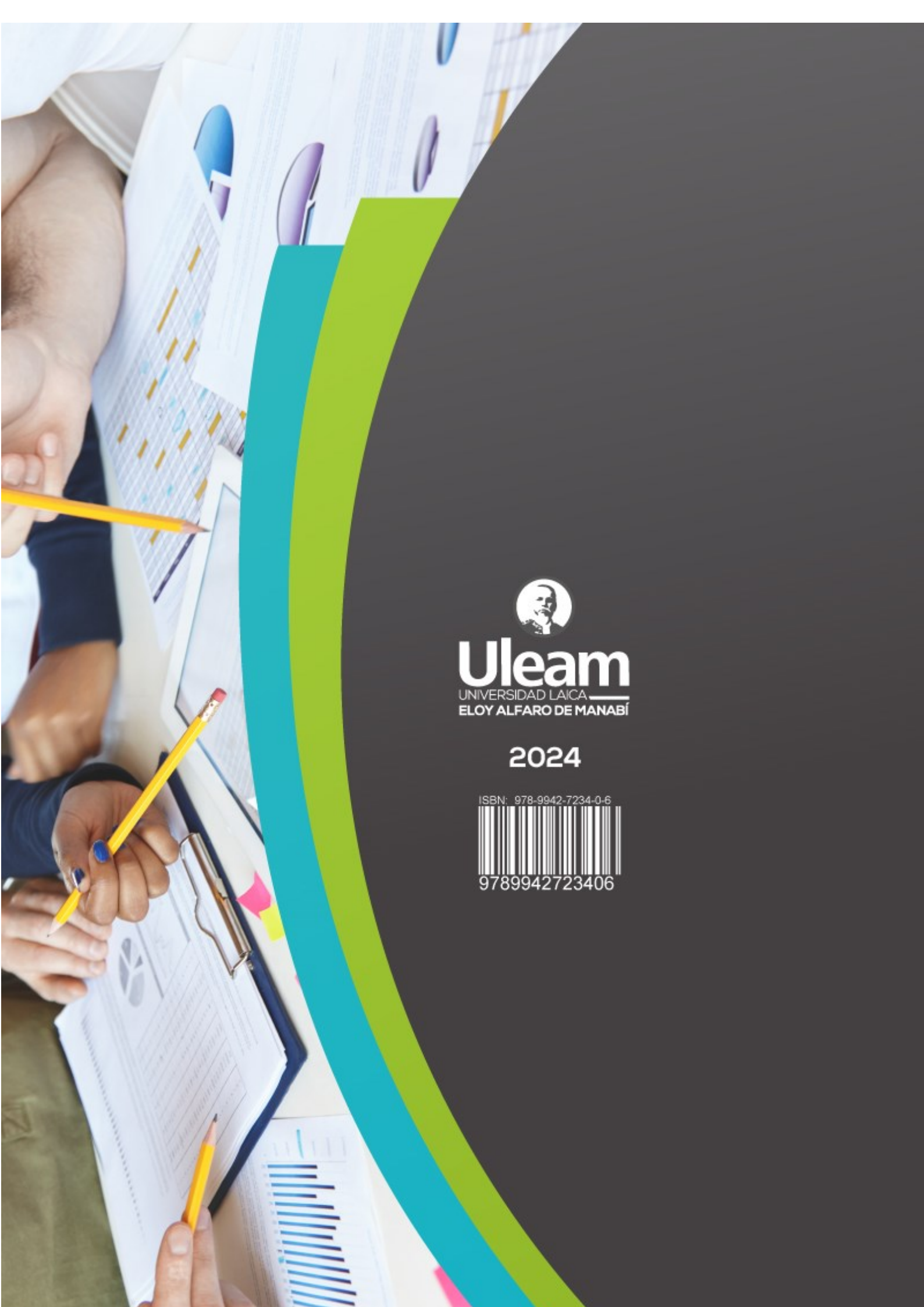


### **Emilia Melina Gautherot Hernández**

Magíster en Contabilidad y Finanzas (Universidad de Especialidades Espíritu Santo - UEES). Ingeniera en Contabilidad y Auditoría (Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí). Se desempeña como docente investigador de la Extensión Sucre en la ULEAM. Es autora de varios artículos científicos. Ha sido ponente en congresos nacionales. Actualmente es miembro de la Comisión de Investigación de la Extensión Sucre y del proyecto de investigación “Vulnerabilidad socio ambiental de la comunidad El Pajonal frente al cambio climático”.

Correo: emilia.gautherot@uleam.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4907-8733>



**Uleam**  
UNIVERSIDAD LAICA  
ELOY ALFARO DE MANABÍ

**2024**

ISBN: 978-9942-7234-0-6



9789942723406