



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**FACULTAD CIENCIAS DE LA INGENIERIA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIAL**

**PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO  
INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

**TEMA: “ESTUDIO COMPARATIVO DE LA PRODUCTIVIDAD Y  
COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES DEL SECTOR TURÍSTICO  
CULTURAL EN LAS PRINCIPALES CIUDADES DEL ECUADOR”**

**Autores:** CAJAS SUQUINAGUA ERIKA YESSENIA

REINA BRUNET ROMINA DENISSE

**Acompañante:** Msc. BUCHELI CARPIO LUIS ÁNGEL

**Milagro, Mayo 2018**

**ECUADOR**

## DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

### RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, Cajas Suquinagua Erika Yessenia en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta practica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Temática” **Estudio comparativo de la productividad y competitividad de las pymes del sector turístico cultural en las principales ciudades del Ecuador** ” del Grupo de Investigación calidad, productividad y energías renovables de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta practica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 17 de mayo del 2018



Firma del Estudiante

Nombre: Reina Brunet Romina Denisse

CI: 0929390003

## DERECHOS DE AUTOR

### DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

### RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, Reina Brunet Romina Denisse en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta practica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Temática” **Estudio comparativo de la productividad y competitividad de las pymes del sector turístico cultural en las principales ciudades del Ecuador** ” del Grupo de Investigación calidad, productividad y energías renovables de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta practica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, 17 de mayo del 2018



Firma del Estudiante

Nombre: Cajas Suquinagua Erika Yessenia

CI:0106149677

## APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Yo, Msc. BUCHELI CARPIO LUIS ÁNGEL en mi calidad de tutor de la Investigación Documental como Propuesta práctica del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo), elaborado por el estudiante CAJAS SUQUINAGUA ERIKA YESSSENIA, cuyo título es: **“Estudio comparativo de la productividad y competitividad de las pymes del sector turístico cultural en las principales ciudades del Ecuador ”**, que aporta a la Línea de Investigación desarrollo y administración de la producción previo a la obtención del Grado de Ingeniero Industrial; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Examen complejo de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, 17 de mayo del 2018.



Msc. BUCHELI CARPIO LUIS ÁNGEL

TUTOR

C.I. 0917629933

## APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Yo, Msc. BUCHELI CARPIO LUIS ÁNGEL en mi calidad de tutor de la Investigación Documental como Propuesta práctica del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo), elaborado por el estudiante REINA BRUNET ROMINA DENISSE , cuyo título es: **“Estudio comparativo de la productividad y competitividad de las pymes del sector turístico cultural en las principales ciudades del Ecuador ”**, que aporta a la Línea de Investigación desarrollo y administración de la producción previo a la obtención del Grado de Ingeniero Industrial; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Examen complejo de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, 17 de mayo del 2018.



Msc. BUCHELI CARPIO LUIS ÁNGEL

TUTOR

C.I. 0917629933

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Msc. BUCHELI CARPIO LUIS ANGEL

Msc. ZAMBRANO BURGOS VELASCO RIGOBERTO

Msc. ALCAZAR ESPINOZA JAVIER ALEXANDER

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta práctica, previo a la obtención del título (o grado académico) de Ingeniero Industrial presentado por la señorita Cajas Suquinagua Erika Yessenia.

Con el título:

### **ESTUDIO COMPARATIVO DE LA PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD DE LAS PYMES DEL SECTOR TURÍSTICO CULTURAL EN LAS PRINCIPALES CIUDADES DEL ECUADOR**

Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental [ 80 ]

Defensa oral [ 20 ]

Total [ 100 ]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado) Aprobado

Fecha: 17 de mayo del 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

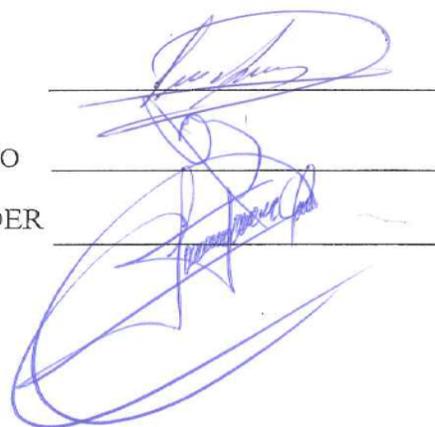
Nombres y Apellidos

Firma

Presidente Msc. BUCHELI CARPIO LUIS ANGEL

Secretario /a Msc. ZAMBRANO BURGOS VELASCO RIGOBERTO

Integrante Msc. ALCAZAR ESPINOZA JAVIER ALEXANDER

The image shows three horizontal lines representing signature lines. The top line has a signature that appears to be 'Luis Angel Bucheli Carpio'. The middle line has a signature that appears to be 'Rigoberto Zambrano Burgos Velasco'. The bottom line has a signature that appears to be 'Javier Alexander Alcazar Espinoza'. The signatures are written in blue ink.



## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico con todo mi amor, esfuerzo y humildad a Dios por iluminar mi vida, por ser mi esperanza, mi faro, mi guía de día a día y permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, culminar mi carrera profesional.

A mis padres Manuel Cajas y Blanca Suquinagua por ser quienes me han motivado a seguir adelante, por su amor, sus consejos, sus valores, y su apoyo incondicional, que me han permitido ser una persona de bien y a luchar por mis sueños.

A mis queridos abuelitos que siempre me han estado guiando por el camino de bien, bendiciéndome en cada momento de mi vida.

A mis amigos Romina y Diego en especial a ti Manuel Tomalá tu ayuda ha sido fundamental, has estado conmigo incluso en los momentos más turbulentos. Este proyecto no fue fácil, pero estuviste motivándome y ayudándome hasta donde tus alcances lo permitían.

CAJAS SUQUINAGUA ERIKA YESSENIA

## **DEDICATORIA**

Este proyecto va dedicado para todas las personas que de una u otra manera me brindaron su apoyo para poder culminar mi carrera profesional. Pero muy especial mente aquella persona siempre estuvo a mi lado en los momentos más difíciles, la que me enseñó a levantarme durante una caída, la que me decía tu puedes cuando realmente me sentía que podría. Gracias a ti mi ángel por todo tu amor, dedicación y esfuerzo como quisiera que nuestros destino fueran distintos, pero sé que donde quieras que estés siempre estás conmigo.

Gracias Madre

**REINA BRUNET ROMINA DENISSE**

## AGRADECIMIENTO

Dios, tu amor y bondad son infinitos, me permites sonreír ante todos mis logros que son resultados de tu ayuda, y cuando caigo me pones a prueba, aprendo de mis errores y me doy cuenta que todo lo que pones en mi camino es para que mejore como ser humano, y crezca de diversas maneras.

Doy gracias a Dios por permitirme tener y gozar de la familia que poseo, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y etapas de mi vida, no ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, a su amor, a su inmensa bondad y apoyo, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos, les agradezco, y hago presente mi inmenso aprecio y afecto hacia ustedes, mi hermosa familia. A la vida porque cada día me demuestra lo hermosa y justa que puede llegar a ser.

Gracias a mi universidad por tan buena experiencia, por permitirme cumplir una más de mis metas, convertirme en ser un profesional en lo que tanto me apasiona, gracias a cada maestro que hizo posible de este proceso integral de formación y educación a través de sus grandes conocimientos y consejos, que el día de hoy se vería reflejado en la culminación de mi paso por la universidad.

A mis amigos, por su comprensión , sus exigencias ,consejos y sobretodo el gran apoyo y amor ; que gracias al equipo que formamos logramos llegar hasta la meta final del camino y que hasta el momento seguimos siendo grandes amigos Manuel Tomalá , Diego Moreno, sin dejar a lado a mi gran compañera de trabajo Romina Reina.

Este es un momento importante y especial que espero, perdure en el tiempo, no solo en la mente de las personas a quienes agradecí, sino también a quienes invirtieron su tiempo para revisar mi investigación documental .A ellos mismos les agradezco con todo mi ser por permitir a mis experiencias, conocimientos e investigaciones, incurrir dentro de su repertorio de información mental.

CAJAS SUQUINAGUA ERIKA YESSENIA

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por haberme dado la oportunidad de cumplir mis metas ya que sin su bendición y su amor esto no sería posible, A mis padres por apoyarme incondicionalmente en cada momento de mi vida por brindarme su amor, dedicación y cuidados, gracias por haber forjado como la persona que soy actualmente muchos de mis logros se los debo a ustedes. A mi hermano que siempre está para ayudarme cuando más lo necesito. A si mismo agradezco a mi tutor el Msc. BUCHELI CARPIO LUIS ÁNGEL por ofrecernos su apoyo y dedicación en la elaboración de este proyecto, a mi compañera de investigación que siempre me han prestado un gran apoyo moral y humano necesarios en los momentos difíciles de este trabajo.

Gracias a todos

REINA BRUNET ROMINA DENISSE

# ÍNDICE GENERAL

PORTA.DA .....	i
DERECHOS DE AUTOR .....	ii
DERECHOS DE AUTOR .....	iii
APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL .....	iv
APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL .....	v
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR.....	vi
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR.....	vii
DEDICATORIA .....	viii
DEDICATORIA .....	ix
AGRADECIMIENTO .....	x
AGRADECIMIENTOS .....	xi
ÍNDICE GENERAL .....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
RESUMEN .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.3 OBJETIVOS.....	4
JUSTIFICACIÓN .....	5
MARCO TEÓRICO .....	6
METODOLOGÍA .....	12
FASE PRELIMINAR .....	13
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	13
OBTENCIÓN DE LOS ARTÍCULOS ANALIZADOS .....	14
RETOS Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
DESARROLLO DEL TEMA .....	16
CONCLUSIONES.....	24
BIBLIOGRAFÍA.....	26

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura1: Tipos de turismo cultural .....	10
Figura 2: Dimensiones consideradas para la medición del turismo cultural .....	17
<i>Figura 3:</i> Propuesta conceptual en las PYME en el sector turístico.....	19
<i>Figura 4:</i> Inventario de atractivos .....	20
<i>Figura 5:</i> Centro histórico de Santa Ana de los Ríos de Cuenca. ....	21
<i>Figura 6:</i> Ecuador lanzará en 2018 una ruta gastronómica para dinamizar el turismo .	21
<i>Figura 7:</i> Expositores en feria de turismo.....	22

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla1: Los principales falencia existencia en el turismo cultural. ....	16
Tabla 2: Factores relevantes de la competitividad de las PYMES .....	18
Tabla 3: Productos culturales específicos de cada ciudad del Ecuador.....	23

**TEMA:** “Estudio comparativo de la productividad y competitividad de las pymes del sector turístico cultural en las principales ciudades del Ecuador”

## **RESUMEN**

El turismo cultural es una actividad económica y social de enorme importancia para muchos países en el mundo que se ha convertido en una herramienta eficiente y eficaz para un desarrollo integral e inclusivo de mercados, que impulsa a las PYMES a la incorporación de estrategias colectivas de contribución y anexión que le permiten enfrentar desde lo local la competencia internacional, a través del desarrollo de ventajas y técnicas competitivas; es así que surge el interés por la productividad y competitividad de las pymes del Ecuador en el sector turístico, las cuales se incrementan cada día, con la finalidad de encontrar aspectos influyentes para mejorarla. Se realizó una investigación documental dirigida a analizar la productividad y competitividad de las PYMES del sector turístico del Ecuador en las ciudades con más variedad de atractivos naturales y culturales mediante la caracterización de los antecedentes históricos y conceptuales desde el año 2007 hasta la actualidad y sus proyecciones futuras al año 2020, así como el impacto directo en la economía; se realizó, además, un análisis de los recursos naturales y culturales actuales para atraer la atención de visitantes tanto extranjeros, como nacionales. Este trabajo investigativo puede convertirse en una herramienta útil para los empresarios Pymes de este sector, proporcionándoles un adecuado manejo en el mercado ante los diversos cambios, que se presentan en la actualidad, brindando nuevas herramientas útiles que les permita mejorar el desarrollo turístico cultural y los impactos en los ingresos y el empleo nacional. En conclusión la presente investigación estudia cuáles son las potencialidades turísticas que tienen el Ecuador y cuáles son los aspectos que deben reformar para tener un mejor posicionamiento competitivo en el sector turístico cultural y para que sea una alternativa de desarrollo económico, productivo y competitivo en las diversas ciudades del Ecuador.

**PALABRAS CLAVE:** PYMES, TURISMO CULTURAL, PRODUCTIVIDAD

**THEME:** "Comparative study of the productivity and competitiveness of SMEs in the cultural tourism sector in the main cities of Ecuador"

## **ABSTRACT**

Cultural tourism is an economic and social activity of great importance for many countries in the world that has become an efficient and effective tool for the comprehensive and inclusive development of markets, which encourages SMEs to incorporate collective contribution strategies. and annexation that allows it to face international competition from the local, through the development of advantages and competitive techniques; This is how the interest in the productivity and competitiveness of Ecuador's SMEs in the tourism sector increases, which increases every day, with the aim of finding influential aspects to improve. A documentary research was carried out aimed at analyzing the productivity and competitiveness of SMEs in the tourist sector of Ecuador in the cities with the most variety of natural and cultural attractions through the characterization of the historical and conceptual antecedents from 2007 to the present and their projections. Future to 2020, as well as the direct impact on the economy; an analysis of current natural and cultural resources was also made to attract the attention of both foreign and national visitors. This research work can become a useful tool for SME entrepreneurs in this sector, providing them with adequate market management in the face of changes, which is currently being presented, providing new useful tools that allow them to improve cultural tourism development and impacts. In conclusion, the research focused on the cultural tourism sector and in which the alternative was an economic, productive and competitive development in the different cities of Ecuador.

**KEYWORDS:** SMEs, Cultural tourism, Productivity

## INTRODUCCIÓN

El turismo es, en la actualidad, uno de los factores más influyentes en el crecimiento económico y productivo, actividad que favorece las exportaciones mundiales así mismo produce mayores ingresos y fuentes de trabajo en las pequeñas y medianas empresas (PYMES). Para varios países considerado un factor para competir y desarrollar en el sector servicios; permitiendo lograr una buena posición competitiva en los mercados internacionales. Cabe mencionar que la expansión de este sector ha generado mayores ingresos al gobierno a través de la recaudación de impuestos a esta actividad (Benavides, 2005).

(Ministerio de turismo, 2013) Afirma: Hacia finales de la década de los años 80 el turismo a nivel mundial buscaba sofisticarse y ofrecer productos turísticos que tengan valor añadido; la tendencia tenía en cuenta la satisfacción del turista y se apelaba a la especialización en ciertas áreas (pág. 4). Bajo esta perspectiva surge lo que es el turismo cultural en un sentido más amplio, para incluir diversas manifestaciones con grandes patrimonios tanto material como inmaterial con innumerables características culturales, relacionadas de forma insuperable con su entorno natural, las cuales ofrecen considerables intercambios y manifestaciones culturales y recreativas tales como: las expresiones de los pueblos originarios, las tradiciones, la educación, el arte y manifestaciones artísticas mismas que son catalogadas centros de atención, tanto para los ecuatorianos como para los extranjeros.

Visto así, Ecuador es un país que tiene mucho por ofrecer, lo que lo convierte en una maravilla para los visitantes atraídos por esta diversidad de sus costumbres y gente; es cuestión de recorrer las diferentes regiones para darse cuenta de nuestra diversidad cultural. Es por esto que para el turista cultural toda esta joya ecuatoriana es muy atractiva y requerida, y no nos referimos simplemente para los turistas extranjeros, cada vez son más los turistas ecuatorianos que quieren conocer sus expresiones culturales y patrimonio sobre el país.

(Paguay, 2012) Afirma que:

El área urbana alberga destinos turísticos reconocidos por la UNESCO, como Patrimonios Culturales de la Humanidad: Quito y Cuenca. Así mismo, las ciudades portuarias como Guayaquil y Manta han entrado en los últimos años en un proceso de renovación y

modernización urbana que ofrece nuevos atractivos turísticos. Existe una amplia gama de ciudades intermedias que vinculan sus atractivos culturales con los naturales. Mientras que en la zona rural se puede apreciar la diversidad de modos de vida a pequeña escala con expresiones artísticas y culturales en las que predominan las culturas indígenas y afroecuatorianas. (pág. 20)

Es así, como el ente más importante al momento de elevar nuestra productividad es ganar una renovación productiva y tecnológica que nos conlleve a incrementar nuestra economía; el desafío que se enfrenta en los últimos tiempos, no simplemente radica en sumar más productos a la canasta exportadora, si no también incrementar nuestra base de productores y servicios. Es allí donde el turismo cultural puede aportar de manera esencial a la transformación productiva esperada, tales como: empleo de calidad, innovación, protección del patrimonio cultural y natural, distribución de la riqueza, incentivo al emprendimiento a través de negocios rentables, uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC).

En este escenario, se visualiza claramente las ventajas que contribuye el turismo cultural en el Ecuador, pero también se presenta con claridad las restricciones que se presenta en la oferta y demanda para poder sumarse correctamente a las preferencias mundiales.

Una de las principales causas por lo que no se ha incrementado el valor productivo y competitivo de las PYMES como agentes de turismo cultural es el desconocimiento de la riqueza cultural y los atractivos históricos que tiene las líneas productivas en sus diversas áreas, debido a que no se puede comercializar algo que se desconoce lo cual afecta de manera progresiva al desarrollo fructífero.

Ecuador necesita un desarrollo turístico sostenible que cuide la riqueza histórica cultural, y que reactive la economía y productividad en las comunidades. Por ello se realiza un estudio comparativo de productividad de las PYMES dentro de las ciudades o regiones que más variedad de atractivos naturales y culturales poseen.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ecuador a pesar de ser un país mega diverso llena de atractivos turísticos culturales y naturales, ha sufrido por mucho tiempo el desaprovechamiento de su potencial turístico, debido a la falta de interés de las autoridades y ciudadanos, calidad operacional –competitivo, sistema administrativo; también por el desconocimiento de las áreas y líneas productivas que más concentración turística cultural promueve en el territorio.

El país cuenta con un innumerable patrimonio cultural intangible, que puede presenciarse en diferentes partes del territorio, en las festividades, conmemoraciones, comidas y actividades culturales que están ligadas a las costumbres de cada pueblo, que no han sido lo suficientemente aprovechadas a causa de una lenta planificación estratégica y productiva de los proyectos turísticos, acciones y contratos con instituciones públicas comunitarias que fomenten el desarrollo y la concepción de productos turísticos de calidad. (GADIPCS, 2013)

Debido al *insuficiente aprovechamiento de los recursos turísticos culturales* en el país, se origina la baja productividad y desarrollo competitivo de las áreas involucradas en el sector turístico cultural de la PYMES. Por lo tanto, la investigación desarrollada en este trabajo bibliográfico busca dar respuesta a la problemática de la investigación a través de un estudio de las características, sus respectivas carencias y limitaciones de los recursos naturales y culturales, los factores y aspectos que genere la baja productividad y desarrollo competitivo de las áreas involucradas en el sector turístico cultural de la PYMES en el Ecuador; para esto se ha tomado en cuenta las leyes y normas turísticas ecuatorianas sobre el turismo cultural, las exigencias de Diseño del Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador (PLANDETUR) a las líneas de productos y destinos culturales que se encuentran en la lista del mismo, y como han influido en la actividad turística.

Con esta investigación se pretende dar valor a las ciudades que menos variedad de atractivos naturales y culturales posean, y en futuro llevar a estos pueblos a ser más productivos y rentables, abriendo mayores ofertas de trabajo, mayor productividad y competitividad para nuestro país mediante visitas internacionales como nacionales.

## **SISTEMATIZACIÓN**

Para penetrar y comprender la situación problemática que se presenta se realizan las siguientes preguntas científicas que nos permitirán *sistematizar* el conocimiento relacionado con el tema:

¿Cuáles son las características de la *productividad y competitividad* en el sector turístico cultural?

¿Cuáles son los elementos relevantes en la productividad y competitividad de las pymes del sector turístico del Ecuador?

¿Cuáles son las características de las regiones y ciudades con más variedad de atractivos naturales y turísticos del Ecuador?

¿Cuál es la influencia de las PYMES del sector turístico cultural en el desarrollo económico del Ecuador?

### **1.3 OBJETIVOS**

#### **OBJETIVO GENERAL**

Analizar de forma comparativa la productividad y competitividad de las PYMES del sector turístico del Ecuador en las ciudades con más variedad de atractivos naturales y culturales.

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Caracterizar los conceptos *productividad y competitividad* en el sector turístico cultural.
2. Caracterizar los elementos relevantes de la competitividad y productividad de las PYMES para el sector turístico en el ámbito cultural del Ecuador, haciendo énfasis en las regiones y ciudades con más variedad de atractivos culturales.
3. Comparar la productividad y competitividad de las PYMES del sector turístico cultural de estas regiones y su influencia en el desarrollo económico.

## JUSTIFICACIÓN

Las principales razones del atractivo del sector turístico cultural para los visitantes radican, no simplemente en la realización de viajes, si no que dentro de un viaje se efectúan distintas actividades, entre ellas la de tipo cultural, tales como el disfrute de la gastronomía, los eventos y actos culturales, fiestas, ferias, exposiciones, representaciones artísticas- teatrales, museos y la transacción de productos tradicionales, entre otras.

Actualmente en nuestro espacio territorial , se observa que Ecuador es un país mega diverso poseedor de una gran riqueza cultural y emprendedora , pero lamentablemente no se han realizado estudios investigativos , ni mucho menos han sido aprovechadas , quedando en el olvido por la falta de conocimiento y valor ; debido a que en la actualidad se encuentra en un proceso de cambios, crecimiento y diversificación, así como una sofisticación creciente de la demanda que exige experiencias personalizadas y de calidad. De este modo nos lleva a realizar una investigación abordando lo que son las características, los factores que radican en la productividad, clasificaciones, estructura de productos y destinos turísticos, factores que intervienen en el turismo cultural, actividades culturales y más.

El interés por aportar a la obtención de la productividad de las pymes en el sector turístico cultural del país, está dirigido a darle un impulso sustantivo al sector, mejorar la calidad de vida de las personas, crear trabajos de calidad, laborar para ello, por lo que la atención condujo hacia las pymes turísticas culturales, sus funciones e impacto.

Dado que la pymes turísticas culturales es el motor económico – productivo en el país representan un significativo renglón dentro de la economía nacional, cada vez son más las ciudades y sitios culturales que pueden obtener diversos beneficios económicos, productivos designados a impartir nuevas oportunidades de empleo y obtención de ingresos.

En este sentido se ve la necesidad de realizar un estudio investigativo sobre las áreas ecuatorianas que más productividad dan en el sector turístico cultural, y a partir de estos datos, realizar comparaciones entre las diversas áreas que ofrecen mayor competitividad y aquellas zonas de menor productividad del sector turístico.

## MARCO TEÓRICO

### **Antecedentes históricos del turismo cultural**

El turismo cultural tiene sus apariciones durante el periodo del siglo XX donde la cultura y el turismo eran vistos como dos áreas separadas. En la que determinaba a los recursos culturales de cada lugar como una conexión exclusiva a la educación de las comunidades, así como al sustento de la identidad local regional o nacional. Mientras tanto el turismo era asociado especialmente a actividades de esparcimiento separadas de la vida cotidiana de las localidades. Pero es partir de los años 80 en adelante que el concepto de turismo cultural comenzó a ganar fuerza en la reflexión académica y en las políticas de turismo aunque con ciertas limitaciones que se observan puesto que históricamente el campo de la cultura y el campo del turismo han sido abordados por disciplinas diferentes, con enfoques y conceptos propios como reflexiones de que la cultura proviene en lo principal de la Antropología, la Sociología, la Arqueología y la Historia del Arte, mientras que las reflexiones sobre el turismo provenían principalmente de la Economía Aplicada, la Geografía Regional, el Marketing y las Comunicaciones (Sernatur, 2014).

No es hasta que el Consejo Internacional de Monumentos y Sitios adopta un nuevo esquema sobre el Turismo Cultural en año 1999, que siguiendo las directrices de la Organización Mundial del Turismo revisa dicha definición, y posteriormente pasa a definir al turismo cultural. (Santana, 2003) Afirma: “un movimiento de personas esencialmente por una motivación cultural, tal como el viaje de estudios, representaciones artísticas, festivales u otros eventos culturales, visitas a lugares y monumentos, folklore, arte o peregrinación” (pág. 37). De esta manera se dio el concepto del turismo cultural como consecuencia de una de las principales motivaciones de viajes de los turistas, que es el deseo de conocer nuevos lugares, nuevos pueblos y las manifestaciones de su cultura (legado histórico-cultural, usos y costumbres, y sus expresiones artísticas en todas sus manifestaciones) (ACERENZA, 2011).

Por este motivo la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) desarrolló la “Convención sobre la Protección del Patrimonio Mundial, Cultural y Natural”, que reconocía el deterioro del patrimonio a nivel mundial y se proponía conservarlo de forma activa y favorecer el conocimiento y reconocimiento de este legado para las generaciones futuras con el objetivo de proteger y promover los destinos turísticos, trayendo

consigo la integración social, al igual que el crecimiento financiero , y el acercamiento entre los diferentes pueblos (López, 2016) .

## **La productividad como concepto de calidad en el sector turístico**

(Vasquez, 2007) declara que para generar productividad en los sectores turístico cultural se debe tomar en cuenta el factor de calidad con la que las empresas de servicios turísticos respondan a la satisfacción plena de los usuarios en términos de atención, calidad de servicio, bienestar, seguridad y a su vez, responden al mejoramiento continuo de la imagen y afianzamiento empresarial. Para conseguir lo mencionado anteriormente, las organizaciones de servicios turísticos deben buscar el cambio como inicio para la implantación de una nueva forma de trabajo, el trabajo con calidad. Y busca satisfacer plenamente las necesidades del cliente.

## **Factores internos que interviene en la productividad**

(Anonimo, 2014) Manifiesta que: La forma más precisa para definir la productividad es la relación entre los resultados de la producción obtenida y los recursos utilizados para lograrlos. Estos recursos se suelen identificar básicamente con el tiempo empleado en conseguir dicha producción, pero lo cierto es que entran en juego otros múltiples factores como son: trabajadores utilizados, material empleado o recursos económicos etc. Por ello el mismo autor manifiesta que para poder mejorar la productividad es fundamental intervenir de una forma precisa en sus factores de mayor influencia, y entre ellos esta los factores internos. De esta manera actualmente la organización evalúa sus **factores internos (Tecnologías, materia prima y equipos)** que permite lograr hacer despegar sus niveles de productividad y sus recursos, Estos elementos mencionados anteriormente, desempeñan un papel primordial en cualquier estrategia para la mejora de la productividad.

Para conseguir resultados positivos el autor toma en consideración estas indicaciones que ayudan a la productividad de las empresas de las cuales son:

- ✓ Un óptimo mantenimiento de todo el equipo para asegurar un funcionamiento en perfectas condiciones y continuado, evitando esas paradas que tanto afectan a la productividad de cualquier planta o circuito de producción.
- ✓ Adopción de las medidas correctivas necesarias para evitar embudos o cuellos de botella que hagan descender la producción.

- ✓ Uso eficaz de todas las máquinas y capacidades.
- ✓ Realizar las inversiones necesarias con el fin de sustituir la maquinaria obsoleta o muy anticuada y, en los casos necesarios, mejorar la automatización y la utilización de la tecnología de la información.
- ✓ Mejorar también los procesos de manipulación de materiales, almacenamiento, sistemas de comunicación y control de calidad.

Por ende existen otros factores internos que interviene en la productividad como son:

**Recursos humanos.** Al fin y al cabo, los materiales y las tecnologías son considerados herramientas e instrumentos que son dirigidos por las personas y éstas son el bien más preciado de las empresas y el auténtico motor de operación de cualquier organización. Pero el factor humano es un elemento clave en todo proceso, en cual ayuda a maximizar la productividad tales como:

- ✓ Resolución de conflictos.
- ✓ Mejora el rendimiento.
- ✓ Limite de responsabilidad.
- ✓ Control operativo.
- ✓ Ayuda a mantener bajos costos, etc.

**Métodos de trabajo:** La mejora de la organización y de los sistemas y métodos de trabajo constituyen el medio más prometedor para mejorar la productividad. La mejora de los circuitos de producción que, de forma lenta pero continuada, consigan ir elevando los índices de producción se pueden lograr mediante:

- ✓ Técnicas de mejora continua consistentes en la introducción de pequeños cambios, corrección de errores y detección de áreas de mejora de forma constante, sin que supongan cambios traumáticos o difíciles de asimilar por los empleados.
- ✓ Implicación de los empleados en equipos de trabajo con el objetivo de mejorar las áreas que más conocen por su experiencia de trabajo diario.
- ✓ Implantación de sistemas enfocados a una mayor y mejor especialización y división del trabajo pero que, al mismo tiempo, favorezcan la coordinación entre departamentos.

## **Concepto de competitividad desde la visión del sector turismo cultural**

En ocasiones resulta difícil asimilar el concepto de competitividad al sector turístico, ya que este concepto ha sido utilizado principalmente en la investigación en el área industrial. No obstante, han sido varios los autores que han demostrado que no existe ningún obstáculo que impida aplicar esta teoría de la competitividad al sector servicios. Han sido pocas las investigaciones sobre competitividad en el sector turístico, a pesar de que la misma puede llegar a ser tan importante, e incluso más, que la competitividad industrial, Por ello (Hassan, 2000), (Ritchie & Crouch, 2000) citado por (ARCARONS, 2008) definen a la competitividad del sector turístico como: la capacidad de un destino para crear e integrar productos con valor añadido que permitan sostener los recursos locales y conservar su posición de mercado respecto a sus competidores. También puede definirse como: la capacidad de un país para crear valor añadido e incrementar de esta forma el bienestar nacional mediante la gestión de ventajas y procesos, atractivos agresividad y proximidad, integrando las relaciones entre los mismos en un modelo económico y social. Por ese motivo es importante reconocer los índices que interviene sector turístico cultural de los cuales permiten su análisis y evaluación de sus recursos, para que esta forma sea posible. Mientras tanto otros autores como (Garcia , 2015) manifiestan que la competitividad proviene de:

- ✓ El entorno institucional y el clima de negocios
- ✓ La seguridad, los transportes y la salud
- ✓ Los mercados laborales y de recursos humanos
- ✓ La sociedad de la información
- ✓ La apertura al exterior y los servicios disponibles a los turistas, etc.

### **Tipos de turismo directamente relacionados al turismo cultural**

El turismo cultural abarca diversos subtipos de turismo, los cuales no cuentan con definiciones plenamente conceptuadas. De todos modos, es posible proponer una tipología básica, con fines más pedagógicos que operativos, puesto que en la práctica es muy posible que estos subtipos de turismo se crucen o mezclen, dependiendo de los atractivos culturales presentes en la localidad, así como de los diversos intereses de los visitantes. En efecto, un turista perfectamente puede combinar varias de estas modalidades de turismo cultural en un solo viaje en donde visita diferentes destinos, o incluso, en un solo destino turístico (Sernatur, 2014).

Tipos de turismo cultural	Definición	Ejemplos de lugares típicos o actividades de interés*
<b>TURISMO PATRIMONIAL</b>	Vinculado directamente a la interpretación y representación del pasado, refiere a las visitas y actividades para conocer sitios, bienes o expresiones patrimoniales. Aquí cobran especial importancia todos aquellos sitios que son parte de la lista de Patrimonio Mundial de Unesco (Smith, 2003).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visitas a castillos, palacios, casas de campo.</li> <li>- Sitios arqueológicos.</li> <li>- Monumentos.</li> <li>- Arquitectura.</li> <li>- Museos.</li> </ul>
<b>TURISMO DE ARTES</b>	Refiere a las visitas y actividades turísticas realizadas en torno a las artes, tales como teatro, danza, música y artes visuales, cine y otras industrias creativas. Las actividades pueden desarrollarse en forma de shows, conciertos, exhibiciones y performances, entre otras múltiples modalidades (Smith, 2003).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visitas al teatro.</li> <li>- Conciertos.</li> <li>- Galerías de arte.</li> <li>- Festivales, carnavales y eventos.</li> <li>- Sitios de interés literario o filmico.</li> </ul>
<b>TURISMO URBANO</b>	Son visitas realizadas a centros urbanos de distintas dimensiones para conocer o visitar lugares de interés, tales como parques, museos, edificios históricos, barrios, tradiciones o comercio, entre otros (Sernatur, 2008).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ciudades históricas.</li> <li>- Ciudades o sitios industriales.</li> <li>- Proyectos de uso de borde costero.</li> <li>- Atractivos artísticos y patrimoniales.</li> <li>- Compras</li> <li>- Vida nocturna.</li> </ul>
<b>TURISMO RURAL</b>	<p>Refiere a las actividades que tienen lugar en un ambiente rural, con las costumbres y actividades que se viven en los ambientes lejos de las ciudades y áreas industrializadas, tales como pueblos, granjas, etc. (OMT, 1998).</p> <p>El agroturismo es un derivado del turismo rural que se caracteriza por acercar al visitante a las actividades propias del mundo agrario y sus procesos productivos, mostrándole los sistemas de cultivo de la tierra, cosechas o formas de riego y dándole la posibilidad de que participen de algunas tareas y se familiaricen con la vida rural (CNCA, 2011).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pueblos, granjas o iniciativas agroturísticas.</li> <li>- Ecomuseos</li> <li>- Paisajes culturales.</li> <li>- Parques nacionales.</li> <li>- Rutas del vino.</li> </ul>
<b>ETNOTURISMO</b>	Comprende todos los instrumentos y medios por los cuales se desarrolla la actividad turística tendiente a dar a conocer la forma de vida, cultura y costumbres de los pueblos originarios (Ley N° 20.423). La salvedad es que los pueblos originarios no necesariamente participan en la planificación o realización de estas actividades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visita a comunidades.</li> <li>- Centros culturales y museos.</li> <li>- Festividades.</li> <li>- Artes y artesanía.</li> </ul>
<b>TURISMO INDÍGENA</b>	<p>Actividad turística abordada y manejada por comunidades y/o familias indígenas que se desenvuelve en un espacio rural o natural, históricamente ocupado por pueblos indígenas, conjugando sus costumbres y tradiciones, ancestrales y contemporáneas, fomentando de este modo un proceso de intercambio cultural con el visitante o turista (Castro y Llancaleo, 1993).</p> <p>A diferencia de la definición de "etnoturismo" la definición de "turismo indígena" pone el foco en la prestación del servicio por parte de las propias comunidades o familias indígenas, e incorpora dentro de la oferta, las características del espacio donde se desarrolla y las expresiones tanto tradicionales como contemporáneas de los grupos indígenas anfitriones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visita a comunidades.</li> <li>- Centros culturales.</li> <li>- Festividades.</li> <li>- Artes y artesanía.</li> </ul>
<b>TURISMO ÉTNICO O NOSTÁLGICO</b>	Comprende las visitas a los lugares de procedencia propia o ancestral y que consiste por lo tanto en visitas motivadas por el deseo de encontrarse con sus raíces, ya sea en los lugares en donde el visitante pasó parte de su vida o aquellos en donde vivieron los antepasados de la familia (OMT, 1966 citado por CNCA, 2011).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visitas a lugares de importancia biográfica.</li> <li>- Cocina típica.</li> </ul>
<b>TURISMO RELIGIOSO</b>	Comprende los desplazamientos y actividades motivadas principalmente (pero no de manera exclusiva) por la fe de los visitantes. Sus expresiones más típicas son las peregrinaciones a lugares considerados santos o de alto valor espiritual, los encuentros y festividades religiosas o espirituales y los itinerarios o caminos que conducen a lugares de peregrinación (OMT, 2007).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visita a sitios religiosos: templos y/o sitios sagrados.</li> <li>- Encuentros y fiestas religiosas.</li> <li>- Rutas de peregrinación.</li> </ul>

**Figura1: Tipos de turismo cultural** , Fuente: Servicio Nacional de Turismo – Sernatur, link: [https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2017/05/Gui%CC%81a-Turismo-Cultural\\_Chile-Me%CC%81xico.pdf](https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2017/05/Gui%CC%81a-Turismo-Cultural_Chile-Me%CC%81xico.pdf)

Como se observa en la figura 1 se muestra los diversos subtipos de turismo, que están relacionados con el turismo cultural de los cuales nos presenta una definición y una diferenciación de los recursos culturales, patrimoniales, así como también de sus recursos tangibles e intangibles.

**Qué es turismo cultural:**

El turismo cultural abarca las actividades y experiencias culturales que atraen y fomentan el turismo. El turismo cultural significa sumergirse y disfrutar del estilo de vida de los habitantes del lugar, así como del entorno local y de los aspectos que determinan su identidad y carácter. Se basa también en la oferta de recursos históricos, arquitectónicos, artísticos y étnicos de una zona. Para esta línea de producto, se relacionaron las siguientes variantes de producto tales como Patrimonios Naturales y Culturales, Mercados y Artesanías, Gastronomía, Medicina Ancestral y Chamanismo, Fiestas Populares, Turismo Religioso, Turismo Urbano, Turismo Arqueológico, CAVE – Científico, Académico, Voluntario y Educativo y Haciendas Históricas. (Solorzano, 2015)

**Qué es Patrimonio cultural:** Se define como los recursos culturales de un lugar, que pueden ser creados y conservados a lo largo del tiempo.

**Qué es Producto cultural:** Patrimonio constituido para su uso y disfrute. Accesibilidad temporal, económica etc.

**Qué es Oferta cultural:** Que el producto cultural es promocionado al público.

**PYMES:** Según el Servicio de Rentas Internas (SRI) indica que la PYMES son pequeñas y medianas empresas que acuerdo a su volumen de ventas, capital, social, cantidad de trabajadores, y su nivel de producción o activos presente características propias de este tipo de entidades económicas. Por lo general en nuestro país las pequeñas y medianas empresas que se han formado realizan diferente tipos de actividades económicas entre las que se destacamos las empresas de servicio, transporte, comercio, entre otras .En las PYMES de servicios se suelen estar cara al cliente más que nada en el sector turístico, en ellas es fundamental el factor humano, tanto interno como externo (Molina, 2017) .

**Factor humano:** El factor humano es de lo más importante en el sector servicio en el cual suele estar casi siempre relacionada directamente con el cliente a diferencias de otros servicios, así que es indispensable obtener información de cómo beneficiarse de personal que nos ayude a ser más productivo. También hay que aclarar que no solo depende de la productividad el factor humano, si no también depende de la calidad del servicio que ofrece (Mejía & Montoya, 2013).

## METODOLOGÍA

Para poder tener éxito en este estudio bibliográfico, se formula una investigación documental, histórica y lógica de los antecedentes relacionados al turismo cultural. En este método investigativo se recopiló diversa información documentada de la web con fundamentos lógicos e importantes relacionada con el turismo cultural y su impacto tanto competitivo como económico que este genera en las diferentes ciudades del Ecuador y su desarrollo que ha generado en sus habitantes.

Con la ayuda de fuentes bibliográficas se revisaron documentos de gran valor relacionado con el turismo cultural y sus factores que este intervienen en la productividad de cada ciudad, y su incidencia de la oferta y la demanda en las áreas culturales, importancia social, económica y la productividad que este genera en las PYMES; por ello se tomó en consideración los siguientes documentos relacionados al turismo cultural en el Ecuador como son: (PLANDETUR 2020), (CEPAL), (POLÍTICA DE TURISMO DEL ECUADOR), (TURISMO CULTURAL DEL ECUADOR), (MINISTERIO DE TURISMO), (PIONEROS EN EL TURISMO DEL ECUADOR), etc. En este estudio bibliográfico nos permite obtener información determinada del desarrollo productivo y competitivo que tiene el turismo cultural, que se genera en sus diversas ciudades que vincula al turismo cultural de las pymes del Ecuador, ya que en los últimos años se han estado implementando proyecciones tales como: estudio de las líneas productivas del sector turístico cultural, el análisis comparativo de las diversas áreas del turismo cultural para determinar cuál es la mayor demanda y oferta tenga, revisión de la aplicación de contenidos del producto turístico cultural, aspectos y métodos para la innovación y productividad en el sector turístico cultural mediante sus productos o servicios.

También se analizó el impacto del turismo cultural en el ámbito de la productividad que genera a nivel de los sectores de pequeñas y medianas empresa, y su desarrollo socioeconómico, teniendo en cuenta los recursos culturales que posee el sector y como estos generan ingresos al Ecuador, como también el consumo de sus productos y la observación de los lugares en donde más valor tiene el turismo cultural.

Para proceder a explicar cómo ha sido la metodología en la recolección de información de cada una de las etapas de investigación obtenida, se da paso a la revisión de varias fases las cuáles se ira redactando paso a paso, estas son:

## **FASE PRELIMINAR**

Para empezar la elección de diferentes temas ordenados por preferencia, nos tocó este tema, el cual tiene un enfoque a la producción y lo elegimos porque nos impresiono el tema y estaba de acorde a nuestro interés. Mismo que se realizó una modificación en el tema pero sin perder su valor principal.

Es importante tener conocimiento de las ciudades con más variedad de atractivos naturales y culturales del Ecuador con relación a la productividad y competitividad que se desarrolla a diario en el sector turístico. Aunque este estudio se realice de una manera general lo que se pretende es tener la noción clara de las ciudades que mayor atractivo natural y cultural posee, para de allí poder tener un esquema claro de las ciudades que carecen de estos atractivos y que es lo que se puede hacer para mejorar su productividad y competitividad.

En esta fase, se da las primeras citas con el tutor y las clases previas para acceder, de forma flexible en cuanto a las ideas, aprendizaje, conocimientos ajustándose a las características de nuestro interés y capacidad.

## **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

En las reuniones dadas, con el tutor asignado se estipulo un acuerdo de cómo realizar cada una de las etapas en la investigación. Para efectuar el cómo se va a realizar la investigación, la técnica para determinar la búsqueda de la información se realizaría a través de investigaciones documentales, artículos en revistas, revistas virtuales, sugerencias presentadas a ayuntamientos, debates, y que de ellas se analizara no simplemente los temas abarcados sino autores, fechas, revista / documento donde se publican, lugar donde se llevó a cabo y metodología que emplean. Por último, se planifico como se realizará la estructura del trabajo (el contenido, las partes en que se va a dividir, aspectos y características que se debe de tener en cuenta y mas).

El proceso para llevar a cabo la investigación bibliográfica es la siguiente:

- Búsqueda y recopilación de las fuentes bibliográficas de acorde al interés e importancia.
- Lectura y análisis de la información obtenida
- Clasificación y Organización de toda la información obtenida de acorde a la variables seleccionadas de la investigación
- Obtención de resultados

## **OBTENCIÓN DE LOS ARTÍCULOS ANALIZADOS**

Para la obtención de la información investigativa se llevó a cabo la utilización de documentos en línea artículos y publicaciones de las siguientes bases de dato

- **Scielo**
- **Uncoma**
- **Science direct**
- **Academia.edu**

Se accede a utilizar estas herramientas como base de datos debido a que representa información importante, específica, actualizada en lo que se concierne al turismo cultural.

Las palabras claves que se utilizo fue:

- PYMES
- Turismo cultural
- Productividad

Junto a estas herramientas, y los buscadores online, se ha accedido a otros tipos de material disponibles en el internet, tales como:

- Revista de turismo y patrimonio cultural
- Revista Cuenca Ilustre
- Revista del patrimonio cultural del Ecuador

Los artículos encontrados se centraban en la influencia de la economía, productividad y competitividad .Para poder tener éxito en este estudio bibliográfico propuesto, se formula una investigación documental, histórico – lógico, investigación descriptiva.

## **RETOS Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Una de las principales restricciones para avanzar con nuestra investigación fue el hallazgo de artículos y tesis relacionados con la competitividad de las pymes en el sector turístico cultural. Cabe mencionar que otra de las limitaciones ha sido la cantidad de artículos encontrados en otro idioma esto ha originado un principal problema en nuestra investigación, ya que la mayor cantidad de estos se encuentran escritos en inglés y esto ha producido un inconveniente a la hora de añadir más referencias bibliográficas.

## DESARROLLO DEL TEMA

### Principales causas que intervienen en el bajo rendimiento del turismo cultural en el Ecuador.

Ecuador a pesar de ser un país mega diverso llena de atractivos turísticos culturales y naturales, ha sufrido por mucho tiempo el desaprovechamiento de su potencial turístico, debido a falencias de reglamentos o al poco interés de las autoridades y ciudadanos, y al desconocimiento de las áreas y líneas productivas que le permitan ser un sector productivo y competitivo. Por ello (Ministerio del turismo, 2011-2014) manifiesta las principales causas que generan el bajo rendimiento del turismo cultural en el Ecuador.

**Tabla1: Los principales falencia existencia en el turismo cultural.**

PRINCIPALES CAUSAS	
✓ Insuficiente aprovechamiento de los recursos turísticos culturales.	✓ Carencia de una cultura turística ciudadana evidenciada en limitados procesos de capacitación turística dirigido a niños.
✓ Limitado personal operativo calificado y capacitado que labora en empresas turísticas.	✓ Capacitaciones para emprendedores turísticos sin impacto y resultados.
✓ Alto porcentaje de empresas turísticas gestionadas empíricamente sin que su personal haya sido capacitado técnicamente.	✓ Capacitaciones para emprendedores turísticos sin impacto y resultados.
✓ Falta de coordinación a nivel interno en el Ministerio de Turismo, en los programas y planes de capacitación turística.	✓ La falta de seguimiento y acompañamiento a los gobiernos municipales determinó que los proyectos especialmente, la señalización turística debía ser realizada de manera directa y no descentralizada.

Fuente: (Ministerio del turismo, 2011-2014)

Elaborado por: Las autoras

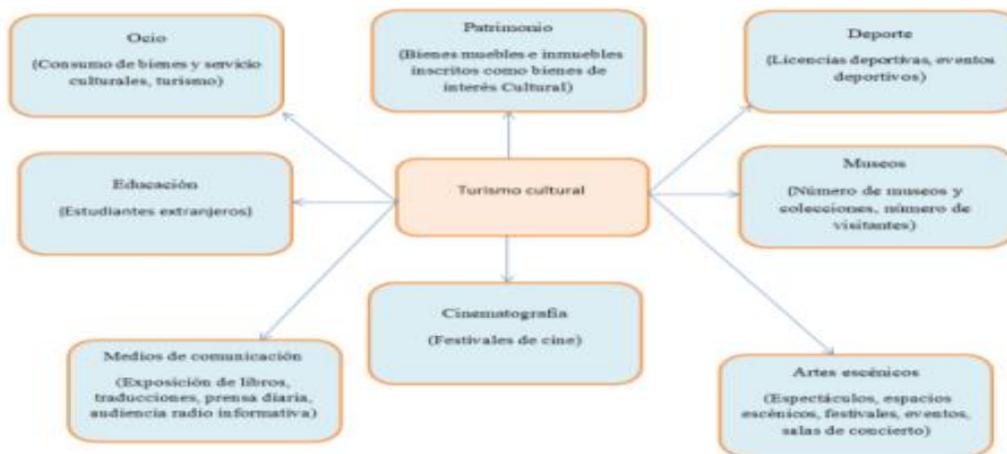
En la siguiente Tabla 1 trata de las diferentes causas que produce el bajo rendimiento del turismo cultura en el Ecuador y los aspectos que lo originan.

## Turismo cultural como crecimiento socio económico.

Hoy en día el turismo cultural es considerado como una potencia generadora de ingresos económicos de un país. En sus principales impactos positivos que ha tenido el turismo cultural son los ingresos por divisas y la contribución a los ingresos públicos contribuyendo a la reducción de pobreza. Por lo tanto el turismo es una actividad que ha ayudado a equilibrar la balanza de pagos y ha generado un valor agregado. También es necesario reconocer otros beneficios que el turismo cultural ha obtenido donde podemos mencionar el crecimiento del sector empresarial debido al incremento de la demanda creada por la expansión del turismo y el impulso de la actividad comercial en los diferentes sectores de servicios relacionado con el turismo cultural. Esto a su vez origina nuevas tasas de empleo especialmente contribuye a la tendencia a emigrar disminuya (Lamboggia, 2014).

## Propuesta de medición del turismo cultural

Uno de los modelos más populares y conocidos para medir el turismo cultural es el modelo de las cinco dimensiones Hofstede, como se citó en (Mallor g. G., 2013) determina que este método consiste particularmente a la comparación de culturas, del que se destaca en medir los factores que interviene en el sector cultural como son: museos, cinematografía, patrimonios, artes escénicos, deportes, ocio, medición de comunicación, educación, para así poder determinar el nivel de atractivo que posee un destino turístico.



**Figura 2: Dimensiones consideradas para la medición del turismo cultural.**

Fuente: Revista de Turismo y Patrimonio.

Link: [http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/lic/AET/TC/AM/02/Que\\_es.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AET/TC/AM/02/Que_es.pdf)

Como se aprecia en la figura 2 se muestra las 5 dimensiones más conocida para medir la cultura de un país este modelo de (Hofstede, 2001) es apropiado para la comparación de las áreas de la cultura en la que permite obtener una visión de los aspectos más relevantes que constituyan al desarrollo del turismo cultural.

### **Factores relevantes de la competitividad de las PYMES para el sector turístico en el ámbito cultural.**

En la siguiente tabla se empleará un análisis de las principales variables internas que son utilizadas para medir la competitividad de las PYMES, enfocado en lo siguiente.

**Tabla 2: Factores relevantes de la competitividad de las PYMES para el sector turístico.**

VARIABLES	CONCEPTOS
Recursos humanos:	Los recursos humanos juegan una función estratégica vital en la competitividad de las empresas. En la PYMES, sobre todo en las primeras etapas de desarrollo, el director, gerente o dueño tiene una amplia participación tanto en la administración como en las operaciones de la empresa, por lo que su formación y experiencia, así como de su equipo administrativo, influyen de manera determinante en la supervivencia, crecimiento y desempeño de este tipo de empresas.
Producción:	Abarca todos los procesos productivos o de servicios que realizan las empresas para poder brindar satisfacción a los clientes. Realzan los puntos críticos del mismo y la gestión que se realiza en cada uno de ellos.
Marketing:	Todo lo relacionado con las estrategias de publicidad y comunicación de la empresa, canales de distribución y diferentes estrategias adoptadas para llegar al público final.
Administration:	Elementos de gestión interna en cuanto al personal de la empresa.
Finanzas:	Abarca todos los aspectos contables que una empresa pueda utilizar, como lo son estados de resultado y análisis financieros.
Tecnología:	Tiene que ver con la adopción de nuevos sistemas tecnológicos que colaboren en las diferentes áreas de la empresa, ya sea en producción, gestión, atención al cliente, entre otras

Fuente: Varios Autores

Elaborado por: Las autoras

Es importante tener en cuenta que las mayorías de empresas PYMES en el Ecuador no cuenta con un sistema de variables que le permitan evaluar su rendimiento por ello las empresas deben recurrir a estos factores, en el cual le permita generara un desarrollo y poder aprovechar los recursos.

### **Factores que influyen en la productividad en las PYMES del sector servicio para el turismo cultural**

Para Strina, 2011. Citado por (Martínez R, Enero - Abril 2014) el desarrollo de métodos para medir, evaluar y gestionar la productividad de los servicios en las PYMES se ve obstaculizado por el hecho de que los parámetros intangibles específicos de éste, tales como la calidad del servicio o la integración del cliente, no se corresponden con el concepto tradicional de la relación entre la salida cuantitativamente determinable y los parámetros de entrada. El mismo autor presenta una propuesta teórica de la relación de los factores que influyen en la medición de la productividad para las PYMES del Sector Servicios, la cual se muestra en la siguiente figura. En la que observamos algunos de los factores que aporta el cliente al acceder o usar un servicio, a su vez a la salida del procesos observa otros factores que sirven para retroalimentar el proceso e irlo ajustando de acuerdo a los deseos y necesidades de los clientes.



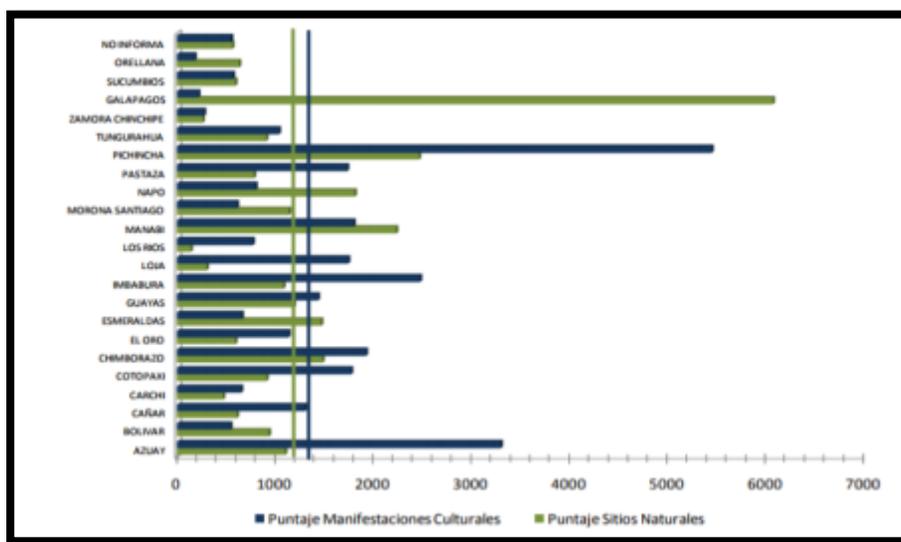
**Figura 3: Propuesta conceptual en las PYME en el sector turístico.**

Fuente: (Martínez R, Enero - Abril 2014)

Se aprecian las principales características que definen y diferencian las PYMES del Sector Servicios, las cuales deben ser tomadas en cuenta para el desarrollo de indicadores de medición y seguimiento.

### Principales provincias con destinos culturales

Ecuador es uno de los países con mayor gama de biodiversidad del planeta, esta mega biodiversidad está representada por la belleza incalculable que posee la flora y fauna representada en sus 4 regiones. Así mismo el Ministerio de turismo (MINTUR) evaluó sus recursos naturales (sitios de naturaleza, sitios históricos). Y sus atractivos turísticos (planta turística, medios de transporte, servicios complementarios e infraestructura básica) de cada provincia del país para determinar su nivel de concentración de oferta turística. (PLANDETUR-2020, 2007)



**Figura 4: Inventario de atractivos**

Fuente: (PLANDETUR-2020, 2007)

Como resultado del proceso de (MINTUR) se ha obtenido que de 7 de las 22 provincias evaluadas se concentra el 77,8 % de recursos culturales de los cuales son de las provincias de: Pichincha, Azuay, Imbabura, Manabí, Cotopaxi, Loja, Pastaza, Guayas, Cañar, y el Oro. Mientras tanto el 72,2% de puntos se centran en los sitios naturales con las provincias de Galápagos, Pichincha, Manabí, Napo, Chimborazo, Esmeralda, Guayas, Morona Santiago,

Azuay e Imbabura. (Consulta de Instituto Nacional de Estadística Censo, 2001 proyecto PLANDETUR 2020).

## **Tipos de recursos culturales**

### ✓ **RECURSOS ARTÍSTICOS, HISTÓRICOS Y PATRIMONIALES**

Museos artísticos, Monumentos históricos, Cuevas



**Figura 5: Centro histórico de Santa Ana de los Ríos de Cuenca.**

Fuente: Turismo Cultural del Ecuador, link: <https://matadornetwork.com/es/patrimonio-ecuatoriano-natural-y-cultura>

### ✓ **ACTIVIDADES HUMANAS DE INTERÉS CULTURAL**

Celebraciones populares, Palacio de Festivales, Gastronomía, Rutas Culturales, Artes escénicas



**Figura 6: Ecuador lanzará en 2018 una ruta gastronómica para dinamizar el turismo**

Fuente: Ruta gastronómica, link: <https://www.larepublica.ec/blog/sociedad/2017/11/06/ecuador-lanzara-en-2018-una-ruta-gastronomica-para-dinamizar-el-turismo>

✓ ACTIVIDADES ECONÓMICAS DE INTERÉS CULTURAL

Ferias culturales



**Figura 7: Expositores en feria de turismo.**

**Fuente: Turismo Guayaquil, link: <https://turismoguayaquil.wordpress.com/2011/06/10/fite-ecuador/>**

## **Ranking de las principales ciudades con productos y recursos culturales en el Ecuador**

Antes de exponer los distintos productos que se manifiesta en el Ecuador es importante precisar en los conceptos de lo que es un recurso y un producto; Por lo tanto un recurso se lo denomina como la estructura para su uso y placer, mientras tanto un producto es una propuesta dada de los recursos como son sitios turísticos, servicio turístico, alojamiento, transporte, etc. (Paguay, 2012) expone que:

La valoración de las variantes de productos se hizo con los mismos criterios de valoración utilizados en el Plan Integral de Marketing Turístico del Ecuador diseñados por el experto español Dr. Josep Chías quien diseñó el mismo Plan.

Unicidad: Valor del recurso por el hecho de ser único, ya sea en Ecuador, en América Latina, en el mundo.

Valor Intrínseco: Valor de cada recurso dentro de su categoría.

Carácter Local: Valor que recibe un recurso por ser característico de Ecuador.

Notoriedad: Grado de conocimiento del recurso a nivel nacional o internacional.

Concentración de la Oferta: Valor derivado de la concentración de más ofertas para realizar otras actividades turísticas dentro de la zona. (pág. 79)

**Tabla 3: Productos culturales específicos de cada ciudad del Ecuador**

PRODUCTOS A	
<p><b>Quito:</b> Patrimonio de la Humanidad, Toca el Cielo Ubicación en provincias: Pichincha Líneas de producto destacadas: Turismo Cultural Patrimonio Cultural de la Humanidad Mercados y Artesanías Turismo Religioso Turismo Urbano</p>	<p><b>Cuenca:</b> Ciudad Patrimonio de la Humanidad, Naturaleza y Cultura Ubicación en provincias: Azuay Línea de producto destacada: Turismo Cultural</p> <p>Patrimonio Cultural de la Humanidad Mercados y Artesanías Turismo Religioso</p>
<p><b>Otavalo:</b> Y su mercado indígena, capital intercultural del Ecuador Ubicación en provincias: Imbabura Línea de producto destacada: Turismo Cultural Mercados y Artesanías</p>	
PRODUCTOS B	
<p><b>Ingapirca:</b> La capital arqueológica del Ecuador Ubicación en provincias: Cañar Línea de producto destacada: Turismo Cultural.</p> <p>Turismo Arqueológico</p>	<p><b>Vilcabamba:</b> El paraíso de la longevidad y del turismo aventura. Ubicación en provincias: Loja Línea de producto destacada: Turismo Cultural.</p> <p>Turismo Urbano</p>
<p><b>Riobamba:</b> La experiencia del ferrocarril andino a Alausí. Ubicación en provincias: Chimborazo Línea de producto destacada: Turismo Cultural.</p> <p>Mercados y Artesanías Gastronomía</p>	<p><b>Hacienda San Agustín de Cayo,</b> hacienda: histórica de los Andes. Ubicación en provincias: Cotopaxi Línea de producto destacada: Turismo Cultural</p> <p>Haciendas históricas</p>
<p><b>Montecristi:</b> La tierra del sombrero de paja toquilla. Ubicación en provincias: Manabí Línea de producto destacada: Turismo Cultural.</p> <p>Mercados y Artesanías</p>	<p><b>Cotacachi:</b> El mercado del cuero. Ubicación en provincias: Imbabura Línea de producto destacada: Turismo Cultural.</p> <p>Mercados y Artesanías</p>

Fuente: (PLANDETUR-2020, 2007)

Elaborado por: Las autoras

En la **Tabla 3** Se destaca los principales productos turísticos culturales de cada ciudad del Ecuador que reunieron las mejores puntuaciones dentro de las valoraciones realizadas según los criterios de anteriormente mencionados.

## CONCLUSIONES

En patrimonio natural, según (Comunitario, Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo, 2015), el Ecuador ocupa la posición 13 entre 140 países, un poco por detrás de dos de sus principales competidores, Costa Rica (7) y Perú (12), y superando por escaso margen a Colombia (16). Esta posición está sustentada en la gran diversidad geográfica, biológica y cultural del país. Esta característica, sin duda, es una ventaja de enorme potencial en una industria que está cambiando rápidamente, y donde los destinos en los que se pueda tener una experiencia única y auténtica en contacto directo con la naturaleza adquieren un valor creciente.

El plan de negocios debe ser considerada como una alternativa estratégica que incita al desarrollo de las localidades a través de la relación de los sectores empresariales (PYMES turísticas) colectivamente con los actores locales, para el aprovechamiento de oportunidades o solución de problemas que permitirán participar en procesos de cooperación y les acceda a incrementar sus capacidades: financieras, organizacionales y de mercadeo. Este acontecimiento orienta hacia el incremento de la productividad y competitividad, desarrollo del sector productivo y competitividad en las ciudades, comienzo de mercados y alto poder de negociación.

Para ser partidarios de la transformación diaria del turismo cultural debemos ser persistentes. El Ecuador tiene muy buenos recursos, que han quedado en el olvido, ya sea por la falta de compromiso no cumplidos, por el cambio político de nuevas autoridades.

Entre una de las líneas de productos claves para Ecuador se encuentra el turismo cultural que configuran el mayor volumen de oferta.

Los productos turísticos culturales que mejor puntuación reúnen en los criterios de :unicidad , valor intrínseco, carácter local, notoriedad , concentración de la oferta ; son :Quito ,Cuenca, Otavalo, Hacienda Histórica de los Andes , Inga pirca , Montecristi , Vilcabamaba , La tierra del sombrero de paja toquilla, Riobamba, Hacienda San Agustín, La Ruta del Sol , Cotacachi (Paguay, 2012).

Quito cumple con 2 aspectos importantes para el desarrollo de la oferta: atractividad y potencialidad debido a un patrimonio cultural y centro histórico mejor conservado de América Latina. (Paguay, 2012) indica: “Es una ciudad con una encantadora actividad cultural; es además

región de hermosas e históricas haciendas como Cusin, Pinsaqui y Chillo jijón .Existe también riqueza arqueológica recuperado o en recuperación como cochasqui, Tulipe, Cuartel Inca, Pinsaqui” (pág. 98).

Otavalo es la fuente de la riqueza artesanal, folclore conocida a nivel nacional e internacional y una gran oferta y riqueza gastronómica como Hornado en Sangolquí, Biscochos de Cayambe, Locro de Papa en Guayllabamba, Cuyes en Ibarra, Chicha de Jora, Fritada en Atuntaqui, entre otros. (Paguay, 2012, pág. 98)

El turismo cultural se ha convertido en uno de los factores más importantes de la economía Ecuatoriana, debido a su alto porcentaje de atractivo patrimonial que le caracteriza a cada pueblo atrayendo turistas de todas partes del mundo.

Las provincias de Azuay, Cañar, Manabí, Oro, Pichincha, Pastaza, Imbabura, Loja, Manabí, Cotopaxi, Pastaza y Guayas, cuentan con un alto porcentaje de emprendimientos culturales dedicados al sector de artes Gráficas. Por lo tanto no es recomendable interferir en dichos sectores, pues existe suficiente oferta para la demanda existente. (Paguay, 2012, pág. 46)

La productividad e innovación es el método que permitirá que nuevos emprendedores puedan ingresar a competir en el sector cultural, la innovaciones lo que va a marcar la diferencia.

Para emprender en el sector cultural es necesario evaluar, primeramente, el sector al cual se va ingresar y luego realizar una planificación de la idea; esto permitirá visualizar de mejor manera su futuro.

## BIBLIOGRAFÍA

- ACERENZA, M. (13 de Febrero de 2011). *Conceptos, tipos y modalidades de turismo VIII: Turismo cultural*. Obtenido de <http://www.portaldeamerica.com/index.php/columnistas/miguel-angel-aceranza/item/4840-conceptos-tipos-y-modalidades-de-turismo-viii-turismo-cultural>
- Anonimo, A. (16 de Diciembre de 2014). *Factores que intervienen en la productividad*. Obtenido de <https://www.aguaeden.es/blog/ranking-de-los-factores-internos-que-mas-afectan-la-productividad>
- ARCARONS, R. (7 de Junio de 2008). *LA COMPETITIVIDAD TURÍSTICA: CONCEPTO Y DETERMINANTES*. Obtenido de <http://comunidad.hosteltur.com/post/2008-06-07-la-competitividad-turstica-concepto-y-determinantes.html>
- Benavides, V. S. (Enero-Junio de 2005). *EL SECTOR TURISMO: SU APORTE A LA ECONOMÍA*. Obtenido de <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/economia/article/viewFile/635/570>
- Comunitario, G. A. (2013). *Plan de ordenamiento y desarrollo territorial*. Obtenido de <https://eujournal.org/index.php/esj/article/viewFile/7880/7582>
- Comunitario, Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural Participativo. (2015). *Análisis de la Cadena deL turismo*. Obtenido de <http://www.vicepresidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/07/Resumen-Cadena-Turismo-1.pdf>
- Fernández, A. J. (2017 de Julio-Septiembre). *ctualidad y proyecciones de desarrollo del turismo internacional en Ecuador. Ciencias, Tecnología e Innovación*.
- Fernández, A. J. (2017 Julio-Septiembre). *Actualidad y proyecciones de desarrollo del turismo internacional en Ecuador. Ciencias, Tecnología e Innovación*. Obtenido de <file:///C:/Users/Sony/Downloads/721-2022-2-PB.pdf>
- Freire, A. (2015). ). *Análisis de factibilidad para la implementación de un complejo turístico en la parroquia Miraflores en el cantón ventanas provincia de los Ríos (tesis de pregrado)*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- GADIPCS. (2013). *Plan de ordenamiento y desarrollo territorial*. Obtenido de <https://eujournal.org/index.php/esj/article/viewFile/7880/7582>
- García , R. (7 de junio de 2015). *Ranking de destinos más competitivos del mundo*. Obtenido de [https://www.aprendedeturismo.org/destinos\\_mas\\_competitivos/](https://www.aprendedeturismo.org/destinos_mas_competitivos/)

- García , R. (2016). *Evolución y tendencias del turismo cultural*. Obtenido de <https://www.aprendedeturismo.org/evolucion-y-tendencias-del-turismo-cultural/>
- Guarda, E. R. (2006). *COMPETITIVIDAD EN LAS EMPRESAS TURISTICAS DE LA CIUDAD DE VALDIVIA REGION DE LOS LAGOS* (tesis de pregrado). UNIVERSIDAD AUSTRAL DE CHILE, CHILE.
- Lamboglia, J. (2014). *Análisis del turismo y su importancia en el crecimiento económico en américa latina: el caso del Ecuador* (tesis de maestría). FACULTAD LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES SEDE ECUADOR, ECUADOR.
- Lema, M. (2016). *Estudio de factibilidad para la implementación de un producto turístico en el cantón Suscal provincia del Cañar* (Tesis de Pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- López, R. G. (8 de marzo de 2016). *Aprende d turismo.org*. Obtenido de <https://www.aprendedeturismo.org>
- Mallor, g. G. (2013). ¿Qué es y cómo se mide el Turismo Cultural? Un estudio longitudinal con series temporales. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 11(2), 269-284.
- Mallor, G. G. (2013). ¿Qué es y cómo se mide el Turismo Cultural? Un estudio longitudinal con series temporales. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 11(2), 269-284 págs.
- Martínez R, C. M. (Enero - Abril 2014). LA PRODUCTIVIDAD EN LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL SECTOR SERVICIOS Y LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN SU MEDICIÓN. *Gestión y Gerencia*, 8(1),25-45 pag.
- Mejía & Montoya. ( 2013). *El factor del talento humano en las organizaciones*. *SciELO*. 38(1). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362013000100002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000100002)
- Ministerio de turismo. (8 de Agosto de 2013). *Ecuador es cultura . ISSUU*. Obtenido de [https://issuu.com/direcdigital/docs/cultura\\_calidad](https://issuu.com/direcdigital/docs/cultura_calidad)
- Ministerio del turismo. (2011-2014). Obtenido de [http://www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/2015/04/proyecto\\_plandetur\\_2011\\_2014VERSION2.pdf](http://www.turismo.gob.ec/wpcontent/uploads/2015/04/proyecto_plandetur_2011_2014VERSION2.pdf)
- Ministerio del Turismo. (2017). *Política de Turismo del ECUADOR*. Obtenido de <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/a.-2017.-POLITICA-DE-TURISMO-DEL-ECUADOR.pdf>
- Molina, C. (2017). *Productividad en el sector turístico de las PYMES. (Tesis de pregrado)*. Universidad Estatal de Milagro.
- Paguay, J. (2 de Marzo de 2012). *(PLANDETUR 2020)*. Obtenido de [https://jorgepaguay.files.wordpress.com/2012/03/inf\\_final\\_plandetur2020.pdf](https://jorgepaguay.files.wordpress.com/2012/03/inf_final_plandetur2020.pdf)

- PLANDETUR-2020. (2007). *DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO DE TURISMO SOSTENIBLE PARA ECUADOR "PLANDETUR 2020"*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>
- Santana, A. (2003). Turismo Cultural, Culturas Turísticas. *SciELO*, 9(20), 37.
- Segura, S. (2015). Dinámica del Sector Turístico ecuatoriano en el periodo 2007-2013 y la evolución de la posición del Ecuador en el Índice de Competitividad Turística (tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Sernatur, S. N. ( 2014). *Turismo Cultural:UNA OPORTUNIDAD PARA EL DESARROLLO LOCAL (1ª edición)*. Obtenido de [https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2017/05/Gui%CC%81a-Turismo-Cultural\\_Chile-Me%CC%81xico.pdf](https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2017/05/Gui%CC%81a-Turismo-Cultural_Chile-Me%CC%81xico.pdf)
- Solorzano, E. Incidencias en las actividades de recreación del Turismo de sol y playa para un plan de desarrollo de regeneración en la playa de San Mateo. *Tesis de pregrado*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil.
- Tourism & Leisure. (2007). *Diseño del plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador "PLANDETUR 2020"*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>
- Vasquez, M. (18 de Marzo de 2007). *GestioPolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/la-calidad-en-las-empresas-de-servicios-turisticos/#autores>