



Universid del Azuay

Facultad de Filosofía, Letras y Ciencias de la Eduación.

Escuela de Turismo

Capacitación a Servidores Turísticos y Gestión de Política Pública:

Caso Nabón

Trabajo de graduación previa a la obtención del título de

Ingeniería en Turismo.

Autores:

Samantha Parra Ortiz

Jonnathan Mendieta Velasco

Director:

Mgst. Karina Farfán

Cuenca, Ecuador

2016

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a quien hace posible esta meta, a Dios. También quiero dedicar al ser que da luz en mi camino a mi mami quién me ha servido de guía y sustento durante mi carrera universitaria, sin su ayuda y esfuerzo esta meta no sería posible, sé que ella está orgullosa de mí, a mi papi quien hace posible este logro gracias a su apoyo, a mi hermano porque sé que él está feliz de la meta que voy a cumplir, a mis abuelitos y las personas que hoy están junto a mí y de manera especial a las que ya no están a mi lado pero siguen en mi corazón. Este logro y esta meta son para ellos, porque de una u otra manera han estado junto a mí en los momentos especiales de mi vida.

Samantha Parra Ortiz

Quiero dedicar este proyecto primero a Dios por darme la oportunidad de cumplir con una meta más siendo mi sustento en todo este proceso y en mi vida. También dedico de una manera muy especial a mi familia que me ha acompañado y apoyado en mi etapa universitaria y que sin ellos nada de esto pudiera ser posible.

Jonnathan Mendieta

AGRADECIMIENTO:

Queremos agradecer de una manera muy especial a los prestadores de servicios del Cantón Nabón que con su presencia ayudaron a que el proceso de capacitación se haya realizado con éxito. Además queremos agradecer a nuestra tutora de tesis Karina Farfán que gracias a sus conocimientos y tiempo se pudo cumplir este proceso.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Contenido

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO:	ii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iii
RESUMEN:	vi
ABSTRACT:.....	vii
INTRODUCCIÓN:.....	8
I CAPÍTULO	9
• MARCO TEÓRICO.....	9
• MARCO LEGAL	13
CAPÍTULO II	17
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL PARA EL CANTÓN NABÓN.	17
• UBICACIÓN DEL CANTÓN NABÓN	17
• POBLACIÓN:	20
• ECONOMÍA:	20
• DIAGNÓSTICO TURÍSTICO:.....	20
• INVOLUCRADOS.....	20
• PROBLEMÁTICA DEL CANTÓN:.....	26
• COMPETITIVIDAD.	31
• ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.....	33
CAPÍTULO III	34
ANÁLISIS OPERATIVO DE LOS ESTABLECIMIENTOS.....	34
• ANÁLISIS DE LA OFERTA	38
• ANÁLISIS DEL MERCADO TURÍSTICO	49
CAPÍTULO IV	58
PROCESO DE CAPACITACIÓN.....	58
CAPÍTULO V	66
PROPUESTA DEL PROYECTO DE ORDENANZA PARA EL MEJORAMIENTO EN LA CALIDAD DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN NABÓN.....	66

CONCLUSIONES:	75
ANEXOS.	76
BIBLIOGRAFIA.....	82

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1: Mapa Político Del Azuay	18
Ilustración 2: Mapa de Nabón	19
Ilustración 3: Cadena de Valor Turística.....	35
Ilustración 4: Sistema Turístico.....	36
Ilustración 5: Modelo de Gestión Participativa de Nabón.....	39
Ilustración 6: Turismo Receptor	50
Ilustración 7: Saldo de la Balanza Turística	50

Índice de Tablas

Tabla 1: Matriz de Involucrados.....	22
Tabla 2: Prestadores de Servicios	25
Tabla 3: Matriz de Prospectiva.....	27
Tabla 4: Prospección de la Calidad en los Servicios	29
Tabla 5: Catastro de Restaurantes de Nabón	42
Tabla 6: Catastro de Alojamiento.....	46
Tabla 7: Catastro de Asociaciones Comunitarias de Nabón.....	48
Tabla 8: Descripción de Viaje	51
Tabla 9: Tabla de Contenidos.....	61

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Principales Mercados Emisores	51
Gráfico 2: Servicio de Alimentación.....	54
Gráfico 3: Cantidad de Comida	55
Gráfico 4: Sabor de la Comida	55
Gráfico 5: Contenido Nutricional.....	56
Gráfico 6: Decoración de los Establecimientos.....	56

Gráfico 7: Higiene de los Restaurantes	57
Gráfico 8: Presentación del Personal de Servicio.....	57

RESUMEN:

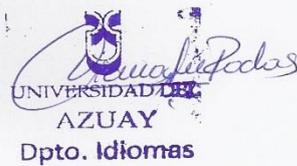
La capacitación es una herramienta enfocada en el aprendizaje de nuevos métodos e ideas que orienten a la mejora continua de un establecimiento. La aplicación de estos métodos se convierte en una herramienta de competitividad para los sectores en los cuales se llevan a cabo y especialmente para la zona rural.

Actualmente la demanda turística que recibe el cantón Cuenca y alrededores es más exigente en cuanto a servicios de calidad. Por tal razón, el presente trabajo tiene como objetivo la capacitación a los prestadores de servicios turísticos en las áreas de alimentación y hospedaje para mejorar sus habilidades y conocimientos. Además, se desarrolló un modelo de ordenanza para el mejoramiento en la calidad de servicios turísticos, teniendo en cuenta que de esta manera fortalecerá el desarrollo turístico del cantón Nabón. De manera complementaria se realizó un manual de capacitación para los prestadores de servicios.

ABSTRACT:

ABSTRACT

Training is a tool focused on learning new methods and ideas to guide the continuous improvement of an establishment. The application of these methods becomes a competitive tool for the sectors in which they are applied, especially in the rural area. Currently the tourism demand that the canton Cuenca and its surroundings receive is more demanding in terms of quality services. Consequently, the present work aims to train tourism service providers in the areas of food and lodging with the objective to improve their skills and knowledge. In addition, an ordinance model to enhance the quality of tourist services was created in order to strengthen tourism development in the canton of *Nabón*. In addition, a training manual for service providers was made.




Translated by,
Lic. Lourdes Crespo

INTRODUCCIÓN:

El Cantón Nabón actualmente cuenta con los servicios turísticos de alojamiento y restauración; sin embargo, la calidad en la prestación de los mismos no es óptima debido a la falta de profesionalización, al uso inadecuado de las instalaciones y a la falta de eficiencia en la operación, motivos por los cuales la municipalidad debe tomar acciones tales como la implementación de ordenanzas para el mejoramiento de la calidad del servicio. Por otra parte el presente trabajo tiene como finalidad el mejoramiento de la calidad del servicio en los establecimientos turísticos para lo cual una herramienta será la capacitación a los servidores de alojamiento y restauración del cantón Nabón.

Dentro del desarrollo de este proyecto de investigación se realizaron varias visitas in situ obteniendo información necesaria que ayude a la elaboración de los diferentes temas propuestos durante las capacitaciones. Para ello, se entrevistó a los dueños del sector hospitalario además de encuestas a los usuarios de los establecimientos y visitantes del cantón. De esta manera se obtuvo un análisis de la oferta y demanda que servirá para el diagnóstico situacional del territorio.

El propósito de las capacitaciones será el de fortalecer las habilidades y conocimientos de los prestadores de servicios en diferentes áreas organizacionales, empresariales y turísticas en los cuales abarcamos diferentes temas como: deberes tributarios, turismo, emprendimientos, atención y servicio al cliente, buenas prácticas sostenibles y seguridad alimentaria. Todos estos temas se materializaron a través de un manual de capacitación para prestadores de servicios el cual esperamos que sea de beneficio para futuros emprendimientos en el sector HORECA.

Además, para lograr la eficiencia y seguimiento de este proyecto se elaboró una propuesta de ordenanza municipal mediante una socialización conjuntamente con los prestadores de servicios, llegando a acuerdos que permitan que se cumplan los diferentes puntos propuestos en la capacitación para el mejoramiento de la calidad en el servicio. Con la aprobación de la ordenanza municipal, esperamos que se logre la satisfacción de la futura demanda turística en el cantón Nabón.

CAPACITACIÓN A SERVIDORES TURÍSTICOS Y GESTIÓN DE POLÍTICA PÚBLICA: CASO NABÓN

I CAPÍTULO

En este capítulo se abarcará un análisis del contexto de nuestra investigación, que gira en torno al mejoramiento de la atención y servicio al cliente del sector HORECA del Cantón Nabón. Además se investiga cuáles son los requerimientos del nuevo consumidor turístico y como una capacitación se ve influencia para mejorar el servicio del cantón. Por otra parte el marco legal nos da una base fundamental para establecer una ordenanza que regule al cantón.

MARCO TEÓRICO.

El interés del Municipio de Nabón por generar una mejor imagen ante la actual demanda turística, radica en mejorar la calidad de los servicios turísticos. Dentro del sector turístico los establecimientos de alojamiento y alimentación se encuentran en un escenario caracterizado por la competitividad de los servicios que se ofrece al turista, tal es el caso de las zonas cercanas del cantón Nabón como son Cuenca y Loja. La apuesta por servicios de calidad será una ventaja competitiva para el sector Nabón.

Debido a lo mencionado anteriormente, es necesario entender la terminología en lo que a calidad se refiere.

La calidad es un término que aparece desde los años 50 por Edward Deming quien cambia el concepto de calidad denominándola como una “arma estratégica”. Según Deming (1989) la calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. El autor indica que el principal objetivo de la empresa debe ser permanecer en el mercado, proteger la inversión, ganar dividendos y asegurar los empleos. Para alcanzar este objetivo el camino a seguir es la calidad. La manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos. (García, 2001)

La definición de calidad más aceptada en la actualidad es la que compara las expectativas de los clientes con su percepción del servicio. El desarrollo de la industria

de los servicios ha supuesto el progreso de una nueva óptica del concepto de calidad que se focaliza más hacia la visión del cliente.

Muchos de nosotros pensamos que la calidad está relacionada con el precio, sin embargo la calidad debería estar impregnada en cada trabajador, jefe y demás cargos empresariales como una cultura de servicio. La calidad debe estar implícita en el servicio lo que contradice algunas acepciones equivocadas de calidad dentro del mando empresarial como el trabajo forzoso para mejorar la productividad, las inspecciones y normalizaciones demasiado rigurosas y en especial el aspecto económico que se llega a pensar en un costo alto. La calidad debe contemplar un proceso continuo que involucre una comunicación efectiva entre el personal interno y externo, conjuntamente con la creatividad e innovación se debe lograr una ventaja competitiva ante las demás empresas.

La competitividad en el servicio se alcanza si se tiene una visión empresarial que abarque una concepción más amplia de lo que es la planificación estratégica. Una planificación estratégica se debe centrar en un análisis y recolección de datos de los fallos en el servicio para el diseño y elaboración de objetivos que ayuden a mejorar la imagen corporativa y sectorial en el mercado turístico. En el caso de Nabón centro, se podrá implementar procesos en una línea de tiempo que logren alcanzar dichos objetivos. El control es parte esencial para la toma de decisiones en cualquier organización que ayude a mejorar la imagen corporativa.

Según Capriotti (2013: 7-13), lograr una imagen corporativa y sectorial es tan importante en cualquier organización para alcanzar madurez dentro de un mercado en el cual analiza algunos rasgos característicos como la homogeneización de los productos o servicios, que se debe a la reducción de costes tecnológicos entre otros. Nabón es claro ejemplo de homogeneidad en productos y servicios especialmente en restauración ya que no existe variedad de platos que se diferencie de otros sectores competitivos. Capriotti resalta la importancia de la imagen corporativa debido a que se crea un valor intangible cuyo objetivo es ocupar la mente de las personas logrando una diferenciación de las organizaciones competidoras y así se considere una alternativa diferente de servicio. Una buena imagen corporativa atraerá inversores y mejores trabajadores.

En nuestro tema de estudio, para lograr un mejor desempeño laboral en las organizaciones, es necesario llevar a cabo un proceso de desarrollo de habilidades en donde utilizaremos la capacitación como herramienta que ayude a impulsar ideas conjuntamente con la participación y la praxis. La Real Academia la Lengua Española define capacitar como hacer a alguien apto, habilitarlo para algo. Otra definición de Gallardo(2014:64) menciona a la capacitación como el conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan, para lograr que un individuo o grupo adquiera destrezas, valores o conocimientos teóricos, que le permitan realizar ciertas tareas o desempeñarse en algún ámbito específico, con mayor eficacia. En estos conceptos podemos observar varios objetivos de una capacitación que nos permitirá tener una directriz de lo que se aspira lograr con los prestadores de servicios de Nabón.

El nuevo modelo productivo gira en torno a la importancia y revaloración que se dé al trabajo humano, ya que se basa no solo en la capacidad física de la persona, sino en su potencial, inteligencia, conocimiento y creatividad, así como en sus capacidades de adaptación a los cambios, de innovación y de aprendizaje continuo a lo largo de toda su vida productiva. Ibarra (2000:96)

Una capacitación debe estar enfocada en todos los elementos anteriormente mencionados, la educación y el conocimiento son fundamentales en el ámbito profesional ya que por medio de estos elementos la empresa logra un factor de diferenciación ante la competitividad.

La educación y aprendizaje se ha dado desde la época primitiva con el fin de intercambiar conocimientos y habilidades que logren alcanzar objetivos. El poder del entrenamiento y la perseverancia para adquirir algo sin duda son elementos natos de los seres humanos. Poco a poco estos procesos de estudio y entrenamiento se han ido sistematizando en todos los campos de la ciencia mejorando las capacidades de las personas.

Las capacitaciones para el cantón Nabón están directamente relacionadas con la calidad en el servicio, las capacitaciones son un recurso el cual permite mejorar el servicio de los establecimientos. Esto se ha convertido en un elemento clave para el desarrollo del turismo en el Ecuador. Actualmente el Ministerio de Turismo realiza El Programa Nacional de Capacitación Turística, PNCT, que busca fortalecer al sector turístico mejorando las habilidades, destrezas y conocimientos técnicos del talento humano para

la ejecución eficiente de actividades, tareas y funciones del día a día, mejorando los estándares de calidad en la prestación de servicios turísticos y de esa forma generando una mayor competitividad sistémica del sector. (Programa Nacional de Capacitación Turística, 2015)

Las capacitaciones a nivel nacional se desarrollan una vez por año en el ámbito operativo interno de establecimientos tales como: agencias de viaje, hospedaje, restauración y operadores de turismo. Para adquirir esta capacitación se debe estar vinculado un año en el sector turístico, estas son competencias laborales directamente impartidas por el Ministerio de Turismo.

Hoy en día el turismo se ha convertido en un fenómeno social y agente económico en algunos lugares del mundo, debido a esto se ve la necesidad de estudiar y analizar el sistema turístico conformado por la oferta, demanda, infraestructura y espacio geográfico, con el fin de mejorar la actividad turística.

La demanda actualmente es más exigente que en el pasado, esto obliga a que los establecimientos mejoren la calidad en el servicio que brindan al turista. Los turistas perciben el servicio a través de los siguientes factores: puntualidad en el servicio, aptitud con el cliente, capacidad de resolver problemas, higiene en el producto, algunos de estos factores se ven implícitos en el cantón Nabón, es por esto que se ve la necesidad de mejorar la calidad en el servicio ya que el nuevo consumidor turístico está a su vez más informado, más formado y es más experimentado.

El turista busca emplear su tiempo de vacaciones de una forma enriquecedora y provechosa y para ello, modifica sus hábitos de consumo, un consumo responsable y coherente con su nuevo estilo de vida y sus nuevas motivaciones esto obligará a las empresas a no sólo adecuar sus productos y servicios, sino también a buscar nuevas formas de distribuirlos.

Por otro lado, en turismo vendemos experiencia esa experiencia está integrada al grado de satisfacción que está basada en el servicio, para conocer esta satisfacción del turista debemos basarnos en tres elementos los cuales son:

Percepción < expectativa = cliente insatisfecho

Percepción = expectativa = cliente satisfecho

Percepción> expectativa= cliente deleitado

Para un mejor desarrollo de la actividad turística se propone realizar un proyecto de ordenanza para la calidad del servicio que propicie el fortalecimiento del sector turístico; esta ordenanza la aprobará la Municipalidad de Nabón.

MARCO LEGAL

Las transformaciones políticas, económicas y sociales propuestas en la constitución son impulsadas por el Gobierno Nacional del Ecuador las cuales son puntos importantes para el desarrollo de nuestro proyecto de capacitación y están vinculados al artículo 3, el cual indica que son deberes primordiales del Estado planificar el territorio y el desarrollo del Sumak Kawsay o vida plena en donde se complemente un conjunto organizado, tanto sostenible como dinámico, de los sistemas económicos, políticos, socio-culturales y ambientales. Estos sistemas dinámicos, anteriormente mencionados, a la vez se encuentran enlazados a los planes estratégicos del Estado, el cual se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

El turismo, forma parte de un sector estratégico, por su influencia económica, social, política y ambiental, ocupa un lugar importante dentro del desarrollo del país. En los últimos años, el sector turístico se ha convertido en una fuente generadora de empleo cuya actividad brinda importancia dentro de la industria del servicio. El servicio es un elemento diferenciador esencial para la actividad turística, el cual se ve reflejado en la calidad de atención al cliente como una obligación por parte de los prestadores de servicios turísticos. Esta mención, se encuentra estipulada en la Constitución del Ecuador dentro de los artículos 52 y 54 el cual señala que es un derecho de las personas a disponer de bienes y servicios de óptima calidad, así como de una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. Además se debe recalcar que la ley establece los mecanismos de control de calidad de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos.¹

Nabón actualmente quiere involucrarse dentro de la oferta complementaria del cantón Cuenca, por tal motivo es importante capacitar a los prestadores de servicios de

¹ Artículo 52 y 54 de la Constitución de la República del Ecuador, 2008.

alojamiento y restauración. La calidad que se brinda al turista, es la apuesta a un factor de diferenciación en la competitividad de destinos. Actualmente el Estado Ecuatoriano a través de la gestión de entidades públicas, decidió exigir certificaciones de calidad. Esta decisión se refleja en la aplicación del cumplimiento de las normas de calidad contempladas en el reglamento Servicio Ecuatoriano de Normalización INEN, quien planifica, organiza, dirige, controla y evalúa los parámetros de la calidad, inocuidad y seguridad de los productos y servicios que se comercializan en el país. (INEN, 2013). Para obtener el sello de calidad INEN se debe cumplir con algunos parámetros establecidos: sistemas de gestión de calidad, calidad de producto y competencia técnica.

Para promover el desarrollo dentro de la actividad turística, las capacitaciones cumplen un papel importante para mejorar la atención al cliente. Actualmente existe un gran interés por parte del Ministerio de Turismo en fortalecer los servicios turísticos por medio de la capacitación.

De acuerdo con el mandato Constitucional, los artículos 26,27, 28 y 29 de la Constitución señalan que es un deber del Estado garantizar una sociedad con conocimientos, con desarrollo de competencias y capacidad para crear y trabajar. Es derecho de todas las personas participar en una sociedad activa en busca de mejorar su capacidad intelectual.

Dentro del sector público, la capacitación toma una gran importancia ya que es el Estado quien debe garantizar la formación continua de sus servidores, el cual a la vez, se encuentra en directa relación con los objetivos 3 y 9 del Plan Nacional del Buen Vivir. El objetivo 3 nos manifiesta sobre el mejoramiento de la calidad de vida en la población, que de acuerdo a su acápite relacionado a nuestro tema de estudio se encuentra el de impulsar la generación de actividades curriculares y extracurriculares, la apertura de espacios que permitan desarrollar y potenciar las habilidades y destrezas de la población. El objetivo 9 garantiza el trabajo digno en todas sus formas fomentando la capacitación tanto de trabajadores y trabajadoras, con el objeto de mejorar su desempeño, productividad, empleabilidad, permanencia en el trabajo y su realización personal.²

² Plan Nacional del Buen Vivir, 2013-2017.

Además, dentro de este objetivo se encuentra el incluir instrumentos que permitan la recuperación, fortalecimiento y transferencia de conocimientos, tecnologías, buenas prácticas y saberes ancestrales, en la producción de bienes y servicios.

Por otro lado, el PLANDETUR 2020 es parte de la planificación nacional del Ecuador que busca marcar un cambio en la matriz productiva. Dentro de sus objetivos estratégicos que están alineados a nuestro tema de investigación son:

- Busca mejorar la calidad de vida de su población y la satisfacción de la demanda turística, aprovechando sus ventajas competitivas y elementos de unicidad del país
- Busca la competitividad del sistema turístico con productos y servicios de calidad, características de sostenibilidad y la diferenciación del valor agregado por el aporte local al turismo. (PLANDETUR 2020).

El PLANDETUR 2020 propone un programa de desarrollo de Capacidades de los Recursos Humanos para el Turismo Sostenible. Este programa tiene proyectos como: desarrollo de planes de capacitación técnica para prestadores de servicios turísticos y complemento a la educación formal para personal técnico y administrativo del sector turístico que tiene como propósito potencializar las capacidades y habilidades basadas en las competencias laborales.

Para lograr un mejor equilibrio, organización y planificación dentro del territorio el Estado divide sus competencias creando gobiernos autónomos descentralizados, que según el artículo 238 de la constitución, gozan de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. Gracias a estos lineamientos el cantón Nabón podrá tener un mejor desarrollo político, social y económico.

El Gobierno autónomo descentralizado de Nabón tiene como competencias planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural³. Otra competencia exclusiva es la crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas,

³ Artículo 264 de la Constitución de la República del Ecuador, 2008

tasas y contribuciones especiales de mejoras. Debido a esto, la municipalidad tiene la potestad de emitir ordenanzas para el mejoramiento de la calidad en el servicio en los establecimientos turísticos del cantón.

Para un mejor desarrollo del turismo por parte de quienes ofrecen este servicio, se encuentra el Código Ético Mundial para el Turismo, que establece principios sobre el respeto hacia el turista y un trato hospitalario en la actividad. De acuerdo a esto se debe orientar a los prestadores que en el servicio exista calidez y calidad para una mejor promoción turística del cantón.

Los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas tienen el derecho y el deber de adquirir una formación inicial y continua adecuada. (Código Ético Mundial para el Turismo, 2001)

El Gobierno autónomo descentralizado deberá fomentar la actividad turística para lo cual creará políticas turísticas que según el Código Ético Mundial para el Turismo, se organizarán de modo que contribuyan a mejorar el nivel de vida de la población de las regiones visitadas y respondan a sus necesidades.

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL PARA EL CANTÓN NABÓN.

En el siguiente capítulo se desarrollará una descripción del diagnóstico situacional del cantón Nabón, la problemática, y el uso de las diferentes matrices como la de involucrados y prospectiva que nos ayudarán a tener un panorama territorial de la realidad del sector.

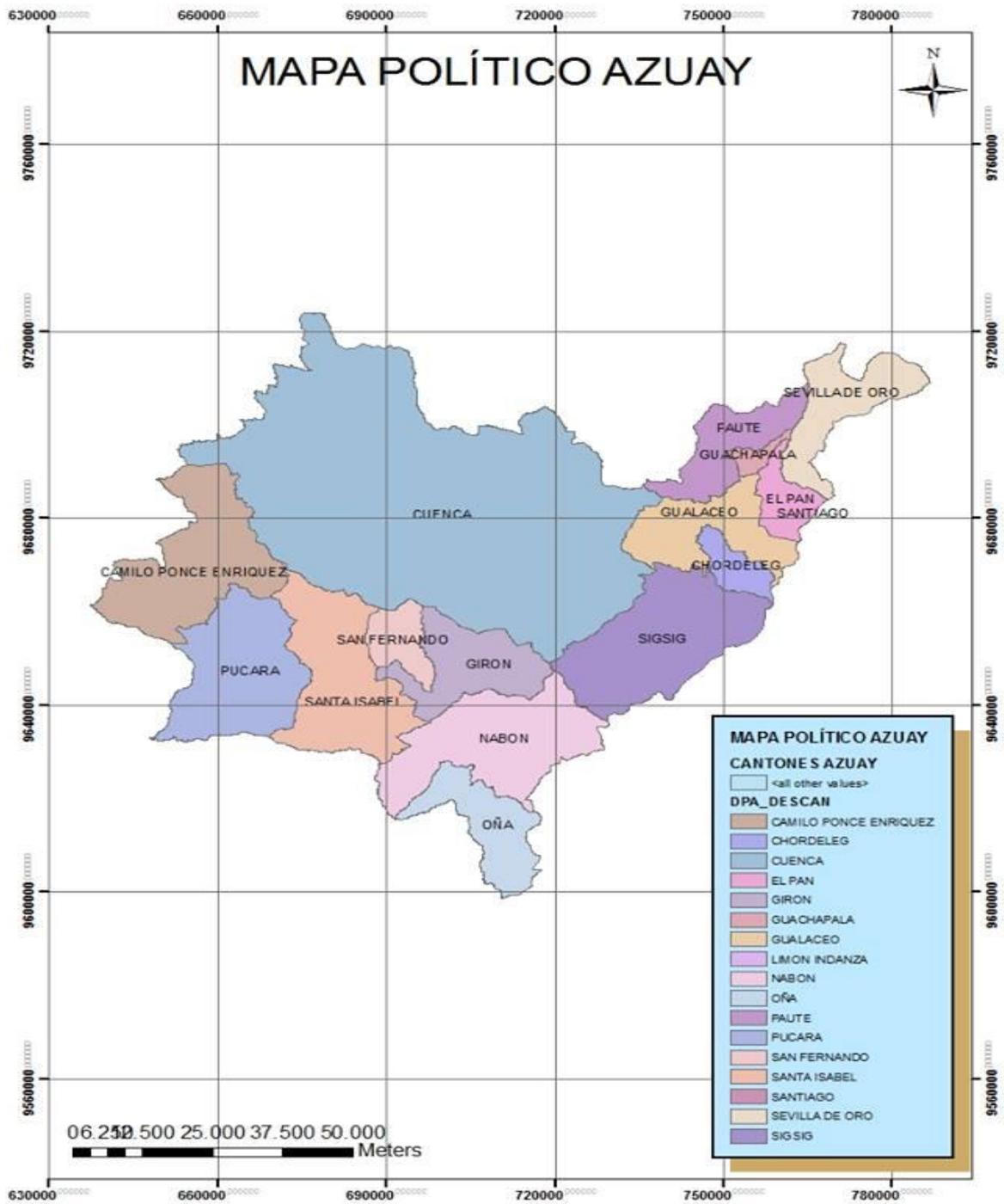
Parte de las metodologías aplicadas al proceso investigativo fueron: encuestas, entrevistas, registro fotográfico y matrices mencionadas anteriormente, dando como resultado una deficiencia en la calidad del servicio. Por tal motivo se hará uso de la herramienta de capacitación, considerada como un proceso educativo para el mejoramiento de destrezas y aptitudes personales que ayuden al desarrollo de emprendimientos privados como públicos.

UBICACIÓN DEL CANTÓN NABÓN

El cantón Nabón se encuentra ubicado al suroeste de la provincia del Azuay a 69 km. de la ciudad de Cuenca, conectado por la vía Cuenca-Loja. Limita al Norte con los cantones Girón y Sigsig, al Este con los cantones Gualaquiza de Morona Santiago y el cantón 28 de Mayo (Yacuambi) de Zamora Chinchipe, por el Sur con el cantón Oña y por el Oeste con los cantones Saraguro de la provincia de Loja, Santa Isabel y Girón de la provincia del Azuay, forma parte de la subcuenca del río León. Está formado por 4 parroquias: Nabón Centro, Cochapata, Las Nieves, El Progreso, además cuenta con un territorio indígena conformado por comunidades: Shiña. Chunazana, Morasloma y Puca.⁴

⁴ Plan de Ordenamiento Territorial Nabón.

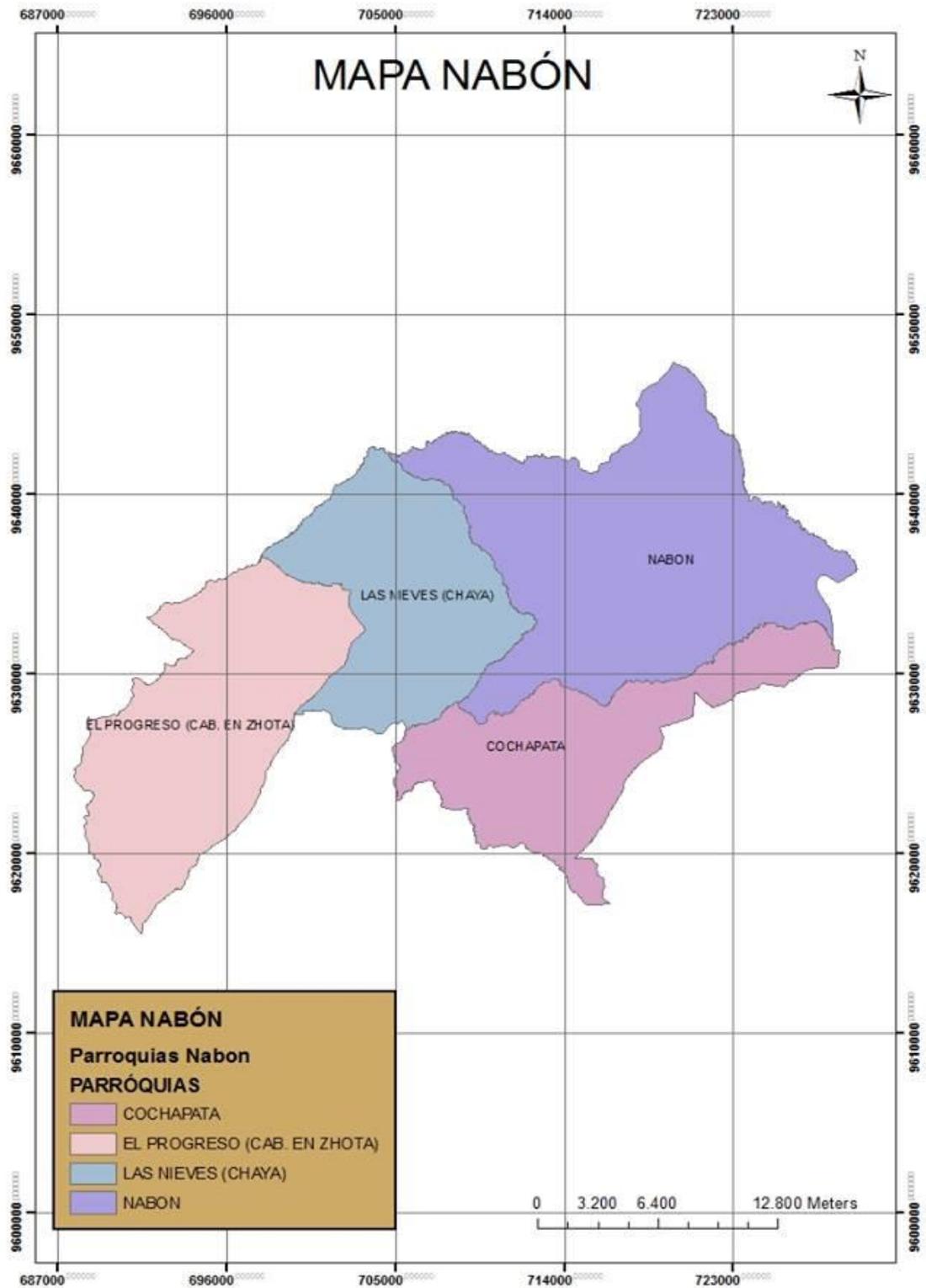
Ilustración 1: Mapa Político Del Azuay



Fuente: Arc GIS.

Autores: Samantha Parra y Jonnathan Mendieta, 2015

Ilustración 2: Mapa de Nabón



Fuente: Arc GIS

Autores: Samantha Parra y Jonnathan Mendieta, 2015

POBLACIÓN:

El cantón Nabón Centro tiene una población de 9.526 habitantes, según datos del último censo de población y vivienda del año 2010, de los cuales 4.359 son hombres y 5.167 son mujeres.⁵

ECONOMÍA:

La actividad predominante en el cantón es la agricultura. Sin embargo, debemos mencionar que la principal actividad económica de Nabón Centro es el comercio, mientras que otra parte de la población se dedica a la de prestación de servicios.

DIAGNÓSTICO TURÍSTICO:

La prestación del servicio empírico del cantón Nabón genera un déficit en la calidad del servicio, por esta razón las capacitaciones pretenden mejorar la calidad de los servicios y lograr la competitividad a nivel regional. La herramienta de la capacitación hoy en día se utiliza con mucha frecuencia cuya aplicación ayuda a mejorar los conocimientos teóricos y prácticos para incrementar el desempeño de una actividad dentro de un negocio, establecimiento u organización. Las capacitaciones a prestadores de servicios turísticos se llevarán a cabo a mediados del mes de enero en donde se capacitará en un lapso de 40 horas distribuidas en 4 horas semanales.

Con las visitas realizadas al cantón Nabón hemos podido evidenciar el interés por parte de los prestadores de servicios en recibir capacitaciones en distintas áreas que permitan mejorar sus habilidades y conocimientos. Un gran número de personas se ven entusiasmadas por aprender cosas nuevas, actualizar sus conocimientos y satisfacer sus propias necesidades.

INVOLUCRADOS

Para obtención de la información hemos utilizado diferentes matrices. Entre estas se encuentra la matriz de involucrados, la cual nos permite conocer de manera amplia

⁵ Plan de Ordenamiento Territorial Nabón

quienes son los participantes directos e indirectos de las capacitaciones a prestadores de servicios. De la misma forma conoceremos quienes son los perjudicados y excluidos, los intereses, problemas, recursos y mandatos de cada uno de los grupos presentes en nuestro proyecto.

Tabla 1: Matriz de Involucrados

DENOMINACIÓN	GRUPOS	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS MANDATOS	Y
Beneficiarios directos	Prestadores de servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Económicos • Generar empleo • Social • Reconocimiento • Crecimiento empresarial • Mejorar la calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas interrelacionales • salubridad • espacio físico • Profesionalización en el servicio. • Poca participación 	<ul style="list-style-type: none"> • Económicos 	
	Empleados	<ul style="list-style-type: none"> • Económicos • Mejorar de conocimiento. • Mejorar la economía de la familia 	<ul style="list-style-type: none"> • Envidia laboral 		
	Capacitadores	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • No terminar a tiempo 	<ul style="list-style-type: none"> • Económicos 	

		<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar las habilidades • Académicos 	las capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Material bibliográfico • Equipos Tecnológicos
Beneficiarios Indirectos	GAD Municipal	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar Ordenanza • Mejorar la calidad del servicio Generar empleo • Promocionar turísticamente a Nabón • Generar influencia turística • Económicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Financiamiento • División política • Seguimiento de las capacitaciones. • falta de innovación 	<ul style="list-style-type: none"> • Económicos • Jurídicos
	Pobladores	<ul style="list-style-type: none"> • Económicos 		
Excluidos	Pequeños puestos de comida	<ul style="list-style-type: none"> • Económicos • Sociales: generación de empleo 	<ul style="list-style-type: none"> • Pocos ingresos • Falta de empleo • No hay un 	

		<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de conocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • crecimiento personal 	
	Transportistas	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento empresarial • Reconocimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Poca participación en el mercado turístico • Servicio deficiente 	
Perjudicados	Prestadores de servicios ausentes en la capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Económicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Multas Falta de • Calidad en el servicio 	

Fuente propia.

Autor: Samantha Parra y Jonnathan Mendieta, 2015

Los principales involucrados en nuestra capacitación son los prestadores de servicios de alojamiento y restauración los cuales detallaremos a continuación:

Tabla 2: Prestadores de Servicios

PRESTADORES DE SERVICIOS	ESTABLECIMIENTOS	SERVICIOS
Señora Luz Quezada.	Asociación de cuyes.	Alimentación
Vinicio Maldonado	Asociación 13 de Junio-Ñamarin	Alimentación
Rosa Quirola	Asociación Virgen de Fátima-Ñamarin	Alimentación
Doña Marinita.	Restaurante Doña Marinita	Alimentación
Señora. Hortensia Mata	Restaurante Mi buen sabor.	Alimentación
Lic. Fabián Ugalde	Restaurante del Mocho.	Alimentación
Señora. Laura Patiño	Restaurante Delicias de Nabón	Alimentación
Doña Rosa Ureña.	Restaurante El Pedregal.	Alimentación
Señor. Iván Morocho	La Manka Restaurante.	Alimentación
Señora. Nancy Morocho	Tradiciones de mi tierra	Alojamiento
Señora. Sonia Morocho	Restaurante	Alimentación
Señora. Lena Carchi	Casa de Huéspedes	Alojamiento
Señora. Vilma Ramón	Casa de Huéspedes	Alojamiento

Fuente propia

Autores: Samantha Parra y Jonnathan Mendieta, 2015

PROBLEMÁTICA DEL CANTÓN:

En la provincia del Azuay existe una demanda turística aproximadamente de 150.000 turistas. Nabón no abarca a todo este flujo de turistas debido a que las operadoras no lo incluyen dentro de sus itinerarios turísticos puesto que existe deficiencia dentro de su operación en el cantón. Parte de la deficiencia del servicio en Nabón se debe a factores como: la insalubridad en algunos establecimientos turísticos, la mala distribución del espacio, el empirismo de los servidores y la falta de inspección en la calidad de los servicios a los establecimientos por parte del municipio. Además, los productos existentes se encuentran en una fase de inicio ya que no se encuentran turísticamente promocionados.

Esta problemática encontrada en el cantón ha afectado notablemente al desarrollo turístico por el cual se pretende mejorar la calidad del servicio mediante capacitaciones el cual brinde una solución a estos problemas. Para conocer cuál es el estado real del cantón, se ha realizado una matriz de prospectiva la misma que nos ayudará a tener un panorama amplio y una proyección de lo que se va a realizar en el cantón.

Tabla 3: Matriz de Prospectiva

Criterios	Componentes estructurales	Lo que existe	Proyección	Cómo y que se necesita
Servicios de restauración y alojamiento	Operación	<p>La gran parte de los prestadores de servicios turísticos poseen escasos conocimientos administrativos y operativos. Además cuentan con las destrezas y habilidades necesarias pero que no se encuentran potencializadas para brindar un mejor servicio de calidad.</p> <p>No existe una filosofía organizacional.</p> <p>Se evidencia la falta de atención personalizada al cliente.</p>	<p>Prestadores de servicios turísticos capacitados en procesos administrativos y atención al cliente personalizada</p>	<p>Para realizar los siguientes módulos de capacitación se necesitará del talento humano, el lugar o espacio físico y un cronograma de actividades</p>
	Seguridad alimentaria	<p>La salubridad de los establecimientos no se encuentra en condiciones óptimas para la prestación de servicios.</p> <p>El personal de restaurantes no cuenta con implementos de higiene que impida la contaminación de alimentos además de una mejor presentación hacia el consumidor.</p> <p>Existe una mala presentación de los alimentos dispuestos al público.</p>	<p>Con las capacitaciones se pretende mejorar la higiene del lugar conjuntamente con los procesos de seguridad alimentaria del personal.</p>	
	Sostenibilidad	<p>No existe un adecuado manejo de prácticas sostenibles en los establecimientos. Entre las más importantes el reciclaje de desperdicios, políticas de</p>	<p>Mediante las capacitaciones se pretende lograr un mejor manejo del uso de buenas</p>	

		reutilización del menaje en caso de alojamiento, reutilización de materiales.	prácticas sostenibles: por ejemplo: el uso de productos limpios de UCUMARI El buen uso del agua y materiales de la zona.	
	Procesos de calidad	Los establecimientos de alojamiento tanto como de restauración no tienen conocimiento sobre procesos de calidad el cual se refleja en el servicio deficiente	Prestadores de servicios capacitados en procesos de calidad.	
Gestión de Política Pública	Administración Pública	Acciones para mejorar la calidad en el servicio.	Proyecto de una ordenanza para la calidad del servicio. Presentado.	

Fuente propia.

Autores: Samantha Parra y Jonnathan Mendieta, 2015

Tabla 4: Prospección de la Calidad en los Servicios

Estado Actual	Prospectiva
 <p>Fuente propia Autores: Samantha Parra y Jonnathan Mendieta,2015</p> <p>La distribución de los alimentos al público no es la adecuada</p>	 <p>Mejora en la decoración presentación de alimentos al público</p>
 <p>Fuente propia Autores: Samantha Parra y Jonnathan Mendieta,2015</p> <p>Manipulación antihigiénica de los alimentos</p>	 <p>Utilización de utensilios de higiene.</p>



Fuente propia
Autores: Samantha Parra y Jonnathan Mendieta,2015



Fuente propia
Autores: Samantha Parra y Jonnathan Mendieta,2015

La presentación de los platos debería mejorar.



La presentación del plato agradable al turista.



Fuente propia
 Autores: Samantha Parra y Jonnathan Mendieta, 2015

Falta formalidad en la atención al cliente



La atención al cliente de una manera más profesionalizada

COMPETITIVIDAD.

Uno de los cantones que más demanda turística nacional e internacional presenta es Gualaceo; no solo por su cercanía (40 minutos) de Cuenca, sino por las diversas actividades turísticas que se ofrece. Gualaceo se encuentra privilegiado por estar en un valle subtropical con una temperatura que oscila los 17° C que lo hace ideal para épocas de carnaval, especialmente en el río Santa Bárbara caracterizado por sus aguas habitualmente tranquilas creando un espacio recreativo y de ocio. Sin lugar a duda, la gastronomía de Gualaceo es una parte fundamental dentro de la oferta turística de este cantón, siendo reconocida por sus asaderos de pollos y cuyes, el hornado, rosero y bocadillos típicos del sector generando cada vez un mayor flujo turístico en la región.

Debido a todo lo mencionado anteriormente, Gualaceo logró diversificar su oferta manteniendo su esencia; resultados observados en la remodelación del mercado 25 de Junio, además de un buen ordenamiento de los puestos de comidas en varios sectores de

afluencia turística del cantón. El crecimiento turístico de Gualaceo se debe también a la implementación de centros recreativos como los balnearios completando con la creación de haciendas turísticas, hosterías y actividades como ciclismo, senderismo, karting, kayak entre otras. Esto ha generado que se tome en cuenta con mayor atención la calidad de servicio ofrecido por varios de los prestadores turísticos, para lograr una mayor competitividad turística a nivel Nacional.

Al comparar los cantones Gualaceo y Nabón, podemos sacar algunas conclusiones. Nabón, a pesar de poseer recursos y atractivos, puede tomar como ejemplo la evolución turística de Gualaceo mejorando una oferta que pueda satisfacer las necesidades de un turista cada vez más selectivo. Nabón, posee elementos propios, de un gran valor cultural y tradicional que necesitan ser estudiados, evaluados y potencializados para lograr una mejor diversificación de la oferta turística; solo así se tendrá un punto de partida hacia la mejora de servicios turísticos para complementar un nuevo destino en la región.

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Para poder competir en un mercado regional, ofreciendo al turista una experiencia satisfactoria en su visita existen entes responsables y encargados de generar políticas turísticas que con sus intervenciones en: infraestructura, seguridad al turista, en calidad en el servicio, sanidad e higiene hace que el ciudadano mejore sus condiciones de vida y de la misma manera ayuda al crecimiento y desarrollo turístico de la zona. Debemos mencionar y recalcar que actualmente a nivel mundial las líneas de políticas turísticas se dirigen hacia: La mejora de productos, mejorar la calidad de los servicios y cooperación entre los actores de la actividad turística, teniendo unas buenas políticas turísticas el turismo puede contribuir a un equilibrio económico garantizando su competitividad y sostenibilidad. Las políticas turísticas sobre el territorio tienen un impacto económico, social y ambiental que busca mejorar la actividad turística. Nabón, como un destino turístico en etapa de inicio no tiene políticas orientadas a la mejora de calidad en los servicios. Dentro de las competencias, el GAD de Nabón puede tomar medidas que apoyen el desarrollo del sector ya sea por medio de una normativa que regule la calidad en el servicio de los establecimientos de restauración.

CAPÍTULO III

En este capítulo se realiza descripciones de cada uno de los establecimientos como: horarios de atención, las diferentes áreas de funcionamiento y catastro que nos ayudan a tener un mejor entendimiento de operación de los establecimientos de servicios turísticos. Además se hace un análisis de la demanda y mercado turístico.

ANÁLISIS OPERATIVO DE LOS ESTABLECIMIENTOS.

En la actualidad el turismo ya no es únicamente el desplazamiento de un lugar a otro, en su operación se considera satisfacer todos y cada uno de los deseos y necesidades de los visitantes y turistas. Con esta condición se estructura la cadena de valor la cual es una forma de organización del sector turístico que integra a los proveedores de todos los productos y servicios que forman parte de la experiencia del turista, desde la planificación de su viaje, la permanencia en el destino turístico, hasta el regreso a su lugar de residencia. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia, 2011).

La estructura de la cadena de valor turística tiene cuatro eslabones. El primero incluye la comunicación y la información sobre el destino, que se brinda a los potenciales visitantes en sus países o lugares de residencia. En segundo lugar se encuentra la comercialización de los servicios que componen el turismo. El tercer eslabón lo constituye la producción de bienes y servicios consumidos por los visitantes durante su estadía, y por último el cuarto eslabón es la gestión de la post venta o pre nueva venta del destino. (Ministerio de Turismo y Deporte, 2010)

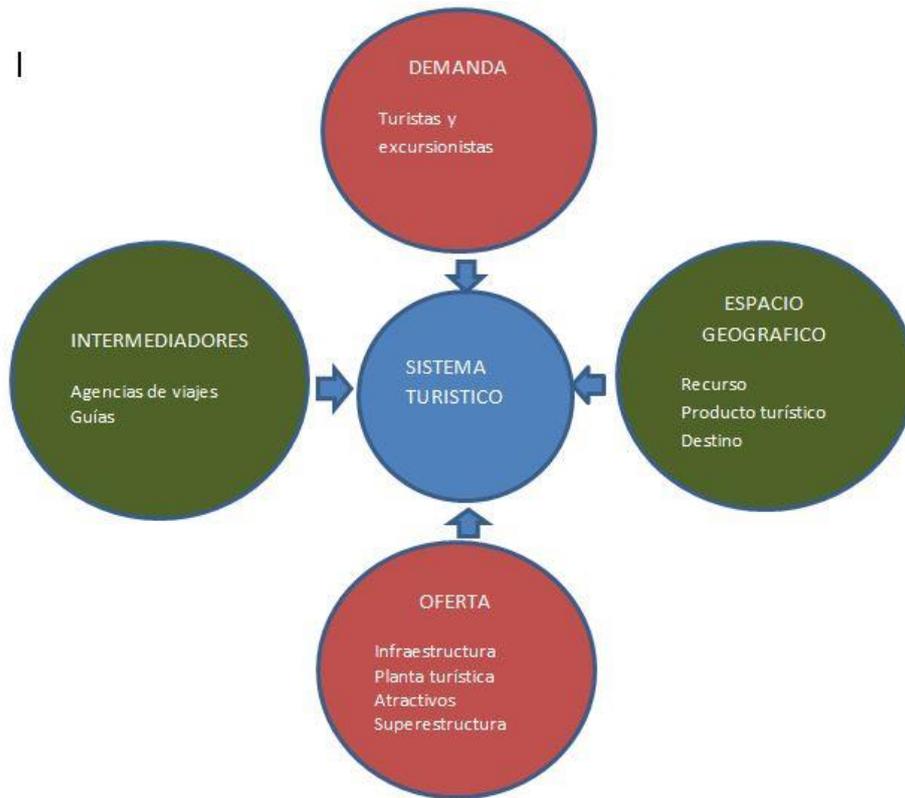
Ilustración 3: Cadena de Valor Turística



Gráfico 1, Fuente: Ministerio de Turismo y Deporte de Uruguay, 2010

Todo el conjunto de eslabones de la cadena de valor hace que la actividad turística sea considerada como una estrategia de desarrollo comunitario debido a la generación de empleos tanto directos como indirectos. Por tal motivo, esta actividad es sensible a los cambios ya que puede generar impactos positivos o negativos en aspectos ambientales, económicos y sociales dentro de un territorio.

Ilustración 4: Sistema Turístico



Elaborado por: Jonnathan Mendieta; Samantha Parra

Debido a la importancia del turismo anteriormente mencionada, se puede decir que ésta actividad ha sido sujeta a varios estudios y regulaciones que permitan mejorar el desarrollo del entorno del sector turístico logrando formar un sistema caracterizado por el dinamismo de sus cuatro elementos que son: oferta, demanda, espacio geográfico y operadores de mercado. Todos estos factores integrados constituyen la industria del turismo cuya operación debe estar enfocada en garantizar una buena experiencia al turista.

La buena experiencia al turista se basa en la satisfacción al momento del consumo de un bien o servicio. Por tal razón, la interrelación de los turistas con los prestadores de servicios es fundamental e importante ya que se verá reflejada en la imagen del destino.

En la industria del turismo los prestadores de servicios de alimentación y alojamiento conforman parte de la planta turística, por ende un restaurante u hotel mal organizado no garantiza el buen funcionamiento que conlleve a la satisfacción del cliente interno y externo.

En el caso de Nabón la planta turística no está estructurada adecuadamente para brindar el servicio de calidad que la actual demanda requiere. Tal es el caso de establecimientos del sector HORECA (Hospitalidad, restauración y Catering) que operan de una manera empírica los cuales se ven reflejados en problemas que afectan al turismo del cantón como: salubridad, higiene, sostenibilidad, seguridad alimentaria, servicio y atención al cliente.

De acuerdo a estos problemas se ha propuesto una alternativa de capacitación a prestadores de servicios que ayude a una operación más profesionalizada en los establecimientos y que a la vez mejore la interrelación de servidores y turistas brindando una mejor imagen turística del cantón.

Dentro del área de funcionamiento los establecimientos de restaurantes cuentan aproximadamente de 2 a 4 personas que laboran dentro de este sector, considerando que es un número minoritario de talento humano debido a los grupos esporádicos de turistas que llegan a este cantón. Los horarios de atención regularmente funcionan de Lunes a Domingo de 9h00am a 15h00pm, muy pocos restaurantes operan por la noche. Por otro lado en el sector de alojamiento es difícil encontrar un contacto directo que ayude con el proceso de hospedaje mientras que el turista se encuentre en Nabón. El cantón Nabón no cuenta con grandes infraestructuras hoteleras sino con pequeñas casas de huéspedes que según el Reglamento de Alojamiento ofrecen hospedaje en la vivienda en donde reside el prestador de servicio.

Tanto en el sector de alojamiento como alimentación se ve afectado por la deficiente publicidad turística que la administración pública de Nabón desarrolla, esto provoca que turistas nacionales e internacionales no obtengan la información y los contactos necesarios para el uso de estos servicios

ANÁLISIS DE LA OFERTA

La oferta forma parte del sistema turístico el cual está integrado por infraestructura, planta turística, atractivos y superestructura. Estos elementos atraen al turista a un determinado territorio con el fin de satisfacer sus necesidades.

La infraestructura comprende los servicios o elementos básicos que se prestan en un territorio, es la base para que un destino se encuentre en condiciones que permitan a la población desarrollarse como una sociedad y a la misma vez de facilidades a sus visitantes. La infraestructura como se mencionó permite el desarrollo turístico.

En cuanto a la infraestructura del cantón, por ejemplo servicios básicos, vías, hospitales, escuela, terminal terrestre; este conjunto de elementos hacen del territorio un lugar donde la comunidad pueda satisfacer sus necesidades básicas. Además, hacen que el turista se sienta seguro y cómodo de las instalaciones que ellos requieren.

Actualmente el cantón Nabón cuenta con un pequeño terminal terrestre que tiene un circuito de Cuenca-Nabón, Nabón-Cuenca. Las vías dentro de la cabecera cantonal de Nabón son de primer orden. La Cooperativa de buses Quezada Aguirre opera desde Cuenca a Nabón y tienen frecuencia desde las 5:00am hasta 11:00am y desde Nabón a Cuenca de las 8:00am hasta las 5:00pm. Otra manera de llegar son los buses interprovinciales los cuales únicamente llegan hasta la Ramada, luego se debe tomar un taxi para llegar hasta el cantón.

Dentro del cantón existe una pequeña escuela de nombre Agustín J Peralta y el Colegio Técnico Nabón.

Nabón y el otro cantón vecino Oña conforman el área 9 de salud de acuerdo del Ministerio de Salud del Ecuador. Todo el cantón Nabón cuenta con seis unidades de salud.

Otro de los elementos dentro de la oferta son los atractivos turísticos. Este cantón posee una ruta y dos circuitos turísticos. La ruta consiste en visitar el centro cantonal y comunidades aledañas tales como: Taro, Gulac, Chayaurco, San Marcos y la comunidad de Ñamarin. Además, pueden apreciar artesanías realizadas en tallo de trigo y cebada, artesanías de piedra, de lana de borrego, y por último los turistas que realizan esta ruta pueden comprar el tequila artesanal, un producto que ha resaltado la imagen del cantón.

Dentro de la ruta también encontramos el camino antiguo de Nabón, el orquideario, los molinos de piedra y los vestigios arqueológicos de Dumapara. Por otra parte los circuitos se realizan en Cochaseca y Ucumari donde se puede disfrutar de huertos ornamentales y de atractivos como el recorrido a la laguna Negra, visita a la “Cascada del Arco” y visita a la cueva de los murciélagos. (Gobierno Autónomo Descentralizado de Nabón).

En cuanto a la superestructura de Nabón, el órgano encargado de este, es el Municipio Autónomo descentralizado que entre sus competencias tiene el fortalecimiento del turismo en el cantón. El Municipio, a través de su dirección de Turismo es el encargado de establecer toda la legislación vigente para el sector turístico. La actual gestión Municipal del cantón está a cargo de la Lic. Tania Aguirre.

Cabe mencionar que en el Plan Estratégico de Turismo de Nabón 2011-2012, en su modelo de Gestión Participativa de Nabón dentro de su proceso de desarrollo se insertará el Fortalecimiento de Capacidades Humanas; como se muestra a continuación.

Ilustración 5: Modelo de Gestión Participativa de Nabón



Gráfico 3; Fuente: Proyecto de Desarrollo Rural con Enfoque Territorial.

Entre los objetivos estratégicos del cantón Nabón, hemos tomado los más relevantes para nuestra investigación:

- Sensibilizar, concienciar y capacitar a las autoridades y población local. Si las personas no conocen las potencialidades y los beneficios que genera la actividad turística difícilmente invertirá. No obstante será indispensable identificar a los grupos de interés locales, y estructurar la información clave para los cursos, seminarios y talleres a ser programados.
- Incorporar, mejorar y diversificar la oferta de servicios turísticos en el Cantón. La clave para el desarrollo del turismo son los servicios, facilidades o planta turística, sin los cuales la estancia en un sitio turístico se reduce a unas pocas horas, y lo que es peor no deja ningún beneficio por lo contrario genera impactos negativos. Es mas no puede haber producto turístico viable sin calidad y diversidad de servicios
- Incorporar a Nabón dentro de la oferta turística del destino Cuenca. Cualquier operador turístico o individuo, que sepa que en un lugar existen servicios, variedad de actividades de recreación entretenimiento o esparcimiento, consumirá los productos.
- Posicionar turísticamente a Nabón en el ámbito regional y nacional Podemos dividir en tres grupos a los cantones del Azuay en cuanto a su posicionamiento turístico, en orden de importancia tenemos: 1) Gualaceo, Chordeleg, Santa Isabel, Paute; 2) Nabón Oña, San Fernando, Guachapala; 3) Pucará, Ponce Enriques, El Pan, Sevilla de Oro. Consecuentemente el objetivo será que Nabón esté dentro del primer Grupo.

De acuerdo a estos objetivos es de suma importancia que los establecimientos del sector HORECA sean capacitados para brindar una atención y servicio de calidad al turista, tanto nacional como internacional. Por otra parte en conjunto con la dirección de Turismo del Cantón Nabón se desarrollará una ordenanza para el mejoramiento de la calidad del servicio

Dentro de la planta turística el cantón Nabón debe evolucionar de acuerdo a las exigencias que el nuevo consumidor requiere y de esta manera ser parte del mercado turístico que existe dentro del centro de distribución Cuenca, por tal razón el cantón debe alcanzar a mejorar su calidad como eje de desarrollo fundamental. Se debe tener

claro que el turista actual es un consumidor activo y autónomo, lo que implica construir servicios cada vez más segmentados.

Analizando las entrevistas y encuestas realizadas en el cantón tenemos la siguiente información acerca del de sector de alimentación. Por lo general, los establecimientos abren a partir de las 10am hasta las 4pm la mayor afluencia es a la hora del almuerzo. El alimento que mayor demanda lo pobladores de esta localidad es el pollo y carne, el plato del almuerzo varía desde los 2,00\$ hasta 2,50\$. Existe una afluencia de 25 a 30 personas de lunes a viernes. Mientras, que los fines de semana hay un aproximado de 40 a 60 personas. De los 8 restaurantes que existen en Nabón, únicamente la Manka restaurant ofrece platos típicos y parrilladas los fines de semana.

En el área de alojamiento existe dos casas huéspedes en el cantón, no cuentan con una pequeña recepción o contacto para que el visitante pueda obtener información de este pequeño alojamiento, a excepción de la Sra. Vilma Ramón las personas que llegan a Nabón pueden establecer un contacto directo con ella, por el motivo que reside en el mismo lugar. Otro problema en cuanto al área de alojamiento, estos establecimientos no tiene nombre.

En cuanto a las asociaciones del cantón existen 4 asociaciones las cuales da el servicio de alimentación, este es un sistema empírico y para establecer contacto con ellas se debe comunicar con la persona encargada de Turismo de la zona. Estas asociaciones tienen como modalidad desarrollarse en las comunidades a manera de una pampa mesa.

Tabla 5: Catastro de Restaurantes de Nabón

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	UBICACIÓN	PLAZAS	CAPACIDAD	CATEGORÍA	FACILIDADES	CONTACTO	FOTO
DOÑA MARINITA	Av. Juan León Mera	15	25 personas	Por definir.	Luz, agua, teléfono.	Marina Ochoa	
RESTAURANTE MI BUEN SABOR	Terminal terrestre del Cantón Nabón	30	60 personas	Por definir.	Luz, agua, teléfono.	Hortensia Patiño	

<p>LAS DELICIAS DE NABÓN</p>	<p>Nabón Centro</p>	<p>23</p>	<p>30 personas</p>	<p>Por definir.</p>	<p>Luz, agua, teléfono.</p>	<p>Laura Patiño</p>	
<p>EL PEDREGAL</p>	<p>Av. Juan León Mera</p>	<p>23</p>	<p>30 personas</p>	<p>Por definir.</p>	<p>Luz, agua, teléfono.</p>	<p>Rosa Ureña</p>	

<p>LA MANKA</p>	<p>Av. Manuel Ullauri Quevedo</p>	<p>25</p>	<p>50 personas</p>	<p>Por definir.</p>	<p>Luz, agua, teléfono.</p>	<p>Iván Morocho</p>	
------------------------	-----------------------------------	-----------	--------------------	---------------------	-----------------------------	---------------------	---

S/N	Av. Carlos Solano y Juan León Mera	19	25 personas	Por definir.	Luz, agua, teléfono.	Sonia Morocho	
S/N	Av. Carlos Solano	45	70 personas	Por definir.	Luz, agua, teléfono.	Nancy Morocho	

Tabla 6: Catastro de Alojamiento

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	UBICACIÓN	PLAZAS	CAPACIDAD	CATEGORÍA	FACILIDADES	CONTACTO	FOTO
S/N Vilma Ramón	Nabón centro	4 habitaciones	9 personas	Casa Huésped	Luz, agua, televisión.	Vilma Ramón.	

S/N	Avn. Juan León Mera			Casa Huésped	Luz, agua, televisión.		
-----	------------------------	--	--	--------------	---------------------------	--	---

Tabla 7: Catastro de Asociaciones Comunitarias de Nabón

NOMBRE DE LAS ASOCIACIONES	UBICACIÓN	CATEGORÍA	CONTACTO
Asociación de cuyes	Nabón Centro	Alimentación	Luz Quezada
Asociación 13 de Junio	Ñamarin	Alimentación- cuyes	Vinicio Maldonado
Asociación Virgen de Fátima	Ñamarin	Alimentación- cuyes	Rosa Quirola
Asociación de Artesanos y Artesanas de Nabón	Nabón.	Artesanías	

ANÁLISIS DEL MERCADO TURÍSTICO

Nabón, como ya lo hemos mencionado, presenta una pérdida de dinamismo por parte de los elementos que conforman el sistema turístico el cual impide al cantón fortalecerse en la oferta por la carencia de un estudio necesario de la demanda actual y potencial que le permita entrar competitivamente en el mercado turístico tanto regional como nacional.

Con estos antecedentes y para el desarrollo de nuestro proyecto de capacitación, fue necesario conocer el perfil de los turistas que visitan Nabón y al Ecuador, así como el nivel de gasto, aspectos demográficos y características de la demanda evaluando el grado de satisfacción por parte de usuarios frecuentes y visitantes en el sector de alojamiento y restaurantes del cantón. Para este análisis se tomó en cuenta datos obtenidos mediante encuestas realizadas personas del sector y consumidores de los prestadores de servicios además de la utilización de información obtenida en una Planificación turística realizada en el 2014, el Plan estratégico de turismo de Nabón y cifras del Ministerio de Turismo.

Cabe recalcar, que el Ecuador genera al año alrededor de 5.000 millones de dólares en turismo interno, es decir que los ecuatorianos realizan 1.7 viajes al año lo que significa que 6 millones de personas se movilizan por diferentes sitios del país, cifras que resaltan la importancia del turismo interno en el país. (Ministerio de turismo, 2013)

De la misma manera, se ha cumplido metas en relación al turismo internacional receptor superando el 1.5 millones de visitantes en el 2014 generando 1400 millones de dólares. (Ministerio de Turismo, 2014).

Ilustración 6: Turismo Receptor



Gráfico 4; Fuente: Ministerio de Turismo Ecuador, 2015

Así mismo las cifras de la balanza turística durante el 2014 nos dicen que por cada dólar que salió del país por concepto de Turismo ingresaron USD 1,46 del extranjero dándonos a entender que el turismo receptor es muy importante para la economía del país.

Ilustración 7: Saldo de la Balanza Turística

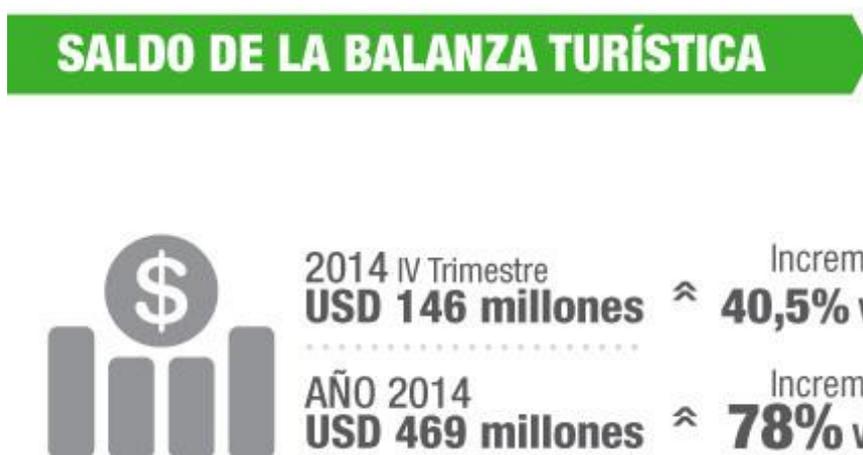


Gráfico 4; Fuente: Ministerio de Turismo, 2015

El Ecuador en cuanto a operación turística se maneja principalmente con el mercado estadounidense seguido de países europeos como Alemania, Francia y España motivados por la riqueza del turismo cultural, natural y de aventura que se oferta en el país. Por otro lado, las cifras del Ministerio de Turismo nos dan a conocer que entre los

países de la región, Colombia se ubica primero de acuerdo al número de llegadas, seguido por Perú, Venezuela, Argentina, Chile y Cuba.

Es importante mencionar que el flujo de llegadas por parte de los países fronterizos como Colombia y Perú tiene como motivaciones principales el comercio, los negocios y de una u otra manera por condición de refugio debido los conflictos políticos y militares del país de origen.

Gráfico 1: Principales Mercados Emisores

Principales mercados emisores 2014

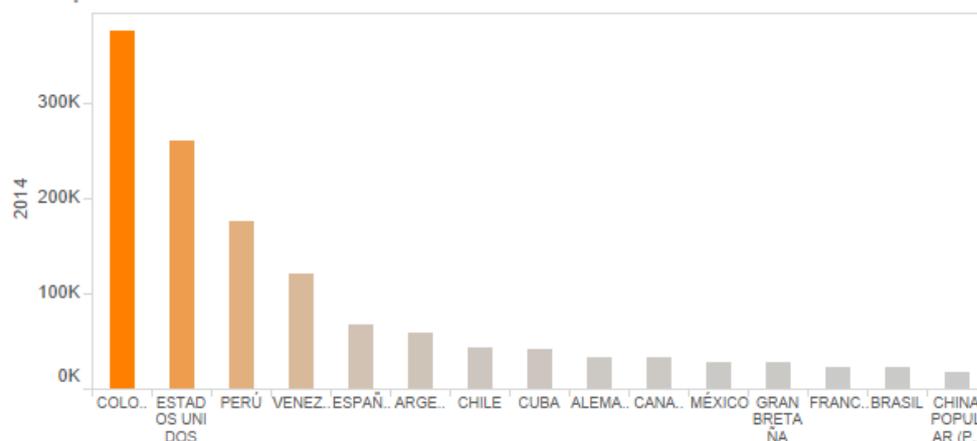
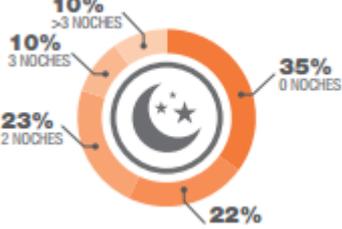
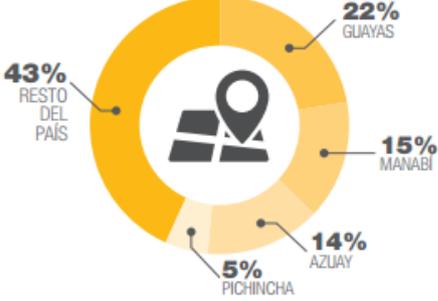


Gráfico 5: Fuente: Ministerio de Turismo, 2015

Mediante el siguiente cuadro y de acuerdo con los datos obtenidos del Boletín turístico podremos resaltar algunas cifras importantes del turismo interno describiendo el viaje de los ecuatorianos, tomando en cuenta como viaje a cualquier desplazamiento fuera del entorno habitual de residencia (cantón).

Tabla 8: Descripción de Viaje

Descripción del viaje	
 <p>Número de viajes AL AÑO POR FAMILIA</p> <p>2-3 VIAJES</p>	<p>El número total de viajes de los ecuatorianos al año es de dos a tres al año por familia.</p>

 <p>Número de personas POR VIAJE</p> <p>3-4 PERSONAS</p>	<p>Cada viaje es realizado entre tres a cuatro personas.</p>
<p>Fechas de viajes</p>  <p>ENTRE SEMANA 18%</p> <p>FERIADOS 32%</p> <p>FIN DE SEMANA 50%</p>	<p>Mientras que la mayoría de personas viajan los fines de semana esporádicamente.</p>
 <p>10% >3 NOCHES</p> <p>10% 3 NOCHES</p> <p>23% 2 NOCHES</p> <p>35% 0 NOCHES</p> <p>22%</p>  <p>0 NOCHES 10,30-19,80 USD</p> <p>1 NOCHES 16,60-29,80 USD</p> <p>2 NOCHES 25,00-42,90 USD</p> <p>3 NOCHES 40,00-69,50 USD</p> <p>>3 NOCHES* 63,33-95,70 USD</p> <p>*Estadia media 5 noches.</p>	<p>En cuanto a la estadía, la mayoría de viajeros no pernoctan en el lugar. Sin embargo, el 23 % de los mismos lo hacen por 2 noches.</p> <p>Los viajeros en un día pueden llegar a gastar de entre 10 a 20 dólares por persona.</p>
 <p>RECREO Y OCIO</p> <p>32%</p>	<p>El 32% de los viajeros son motivados por el recreo y ocio. Mientras que el 47% lo hacen por visita a sus familiares y amigos.</p>
 <p>43% RESTO DEL PAÍS</p> <p>22% GUAYAS</p> <p>15% MANABI</p> <p>14% AZUAY</p> <p>5% PICHINCHA</p>	<p>El 14% de los viajeros se trasladan al Azuay. Mientras el 43% lo hace al resto del país sin contar el Guayas, Manabí y Pichincha.</p>

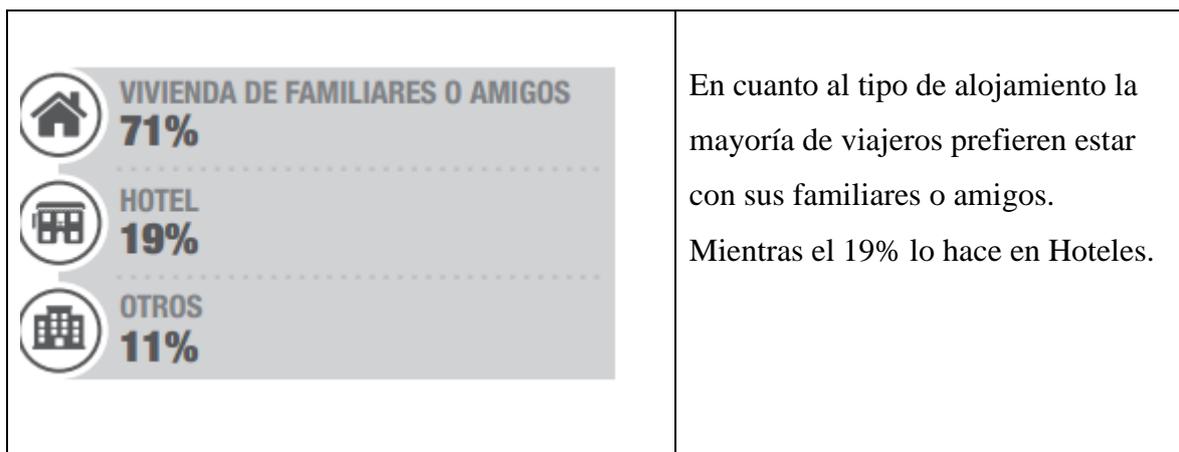


Gráfico 5: Fuente: Coordinación General de Estadística e Investigación del Ministerio de Turismo del Ecuador, 2012

Con la ayuda del El Plan estratégico de turismo para Nabón, se analiza dos de los principales centros de distribución: Cuenca y Loja; destinos en los cuales la oferta de Nabón busca ser insertada. Una encuesta realizada a operadores de turismo en Loja y Cuenca en el año 2007, da como resultado que los principales paquetes que se venden en el sur del Ecuador a turistas extranjeros son: El parque Nacional Cajas, el City tour en Cuenca, Ingapirca, Gualaceo, Chordeleg, cascadas de Girón, El Valle de Yunguilla y el desierto de Jubones. Mientras que en Loja tenemos al Parque Nacional Podocarpus, seguido de Villcabamba y luego el Río Nangaritzza en Zamora

En cuanto a la demanda interna, los turistas ecuatorianos prefieren visitar Cuenca como primera opción seguida de Gualaceo, Chordeleg, Paute, Santa Isabel-Valle de yunguilla, y con menores visitas Girón, Sigsig y Nabón. Mientras que en Loja los ecuatorianos eligen visitar a Loja (city tour), Villcabamba, el valle de Malacatus y Zamora.

Mediante este análisis, Nabón debe lograr mayor competitividad con destinos como Gualaceo, Sigsig y Chordeleg, tomando a Cuenca como principal centro de distribución, ya que la mayoría de visitantes se ven atraídos por temas históricos, culturales, gastronómicos y artesanales; que son motivaciones enlazadas a la oferta de Nabón.

Sin embargo, la apreciación por parte de los visitantes hacia los restaurantes de Nabón es muy importante para tomar medidas e ideas para el desarrollo de los módulos de la capacitación a los prestadores de servicios.

A continuación se presentará los datos obtenidos por medio de las encuestas a los visitantes que consumieron en los restaurantes de Nabón.

De los restaurantes que existen en el cantón Nabón la percepción de los visitantes en cuanto al servicio ofrecido de alimentación es muy bueno con el 35,45% de aceptación y el 4,67% indican que el servicio de alimentación es muy malo.

Gráfico 2: Servicio de Alimentación

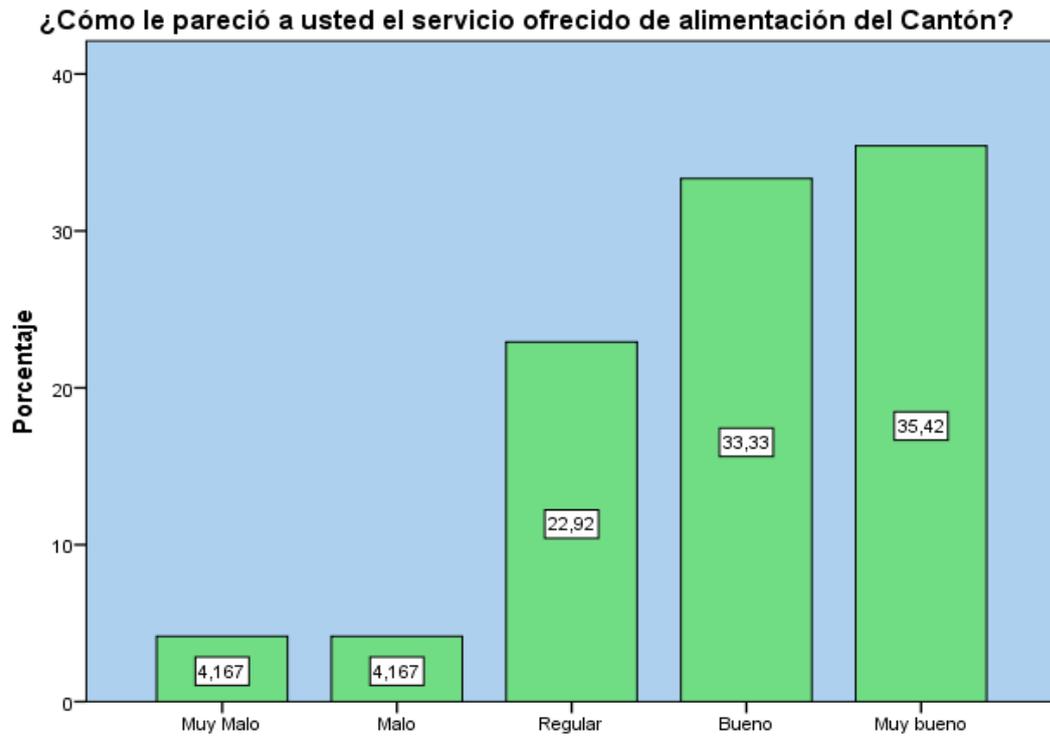


Gráfico 6; Elaborado por: Jonnathan Mendieta y Samantha Parra

En cuanto a la cantidad de comida en el servicio los resultados arrojan que el 45,83% pertenece a muy bueno y el 2% de los visitantes responden muy malo.

Gráfico 3: Cantidad de Comida

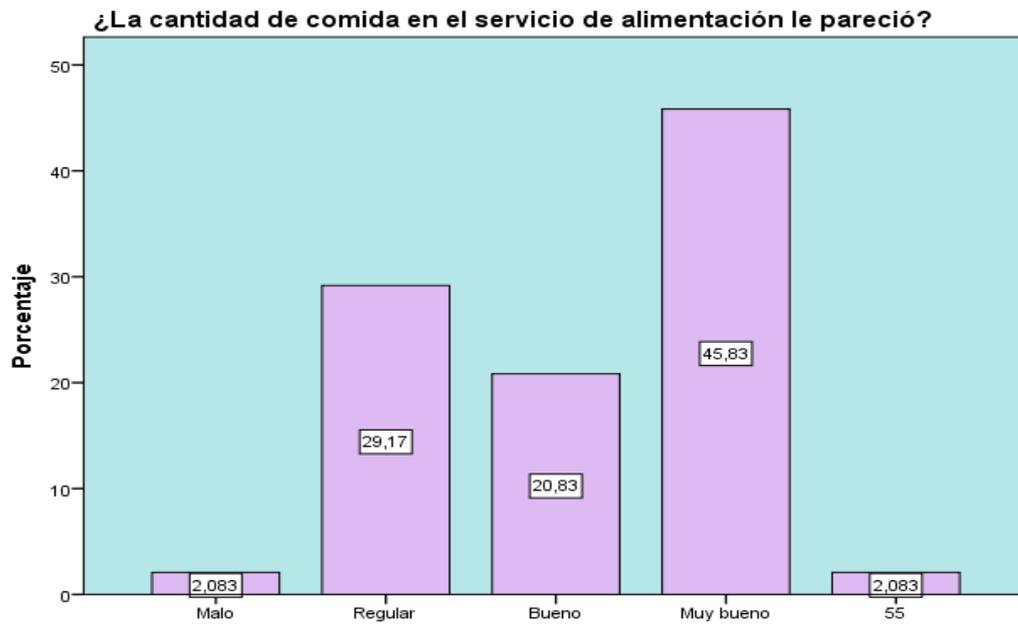


Gráfico 7; Elaborado por: Jonnathan Mendieta y Samantha Parra

El 41,95% de visitantes indican que el sabor de la comida es bueno, mientras que el 4,16% de visitantes señales que el sabor de la comida es malo.

Gráfico 4: Sabor de la Comida

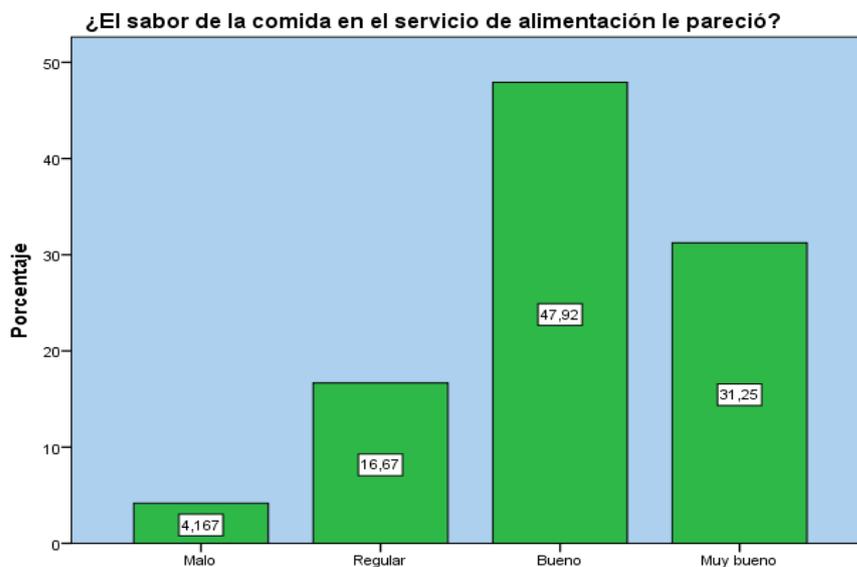


Gráfico 7; Elaborado por: Jonnathan Mendieta y Samantha Parra

De acuerdo a los resultados sobre el contenido nutricional de la comida que se ofrece en Nabón el 33,33% indica que es muy bueno y el 2% indica que es muy malo.

Gráfico 5: Contenido Nutricional

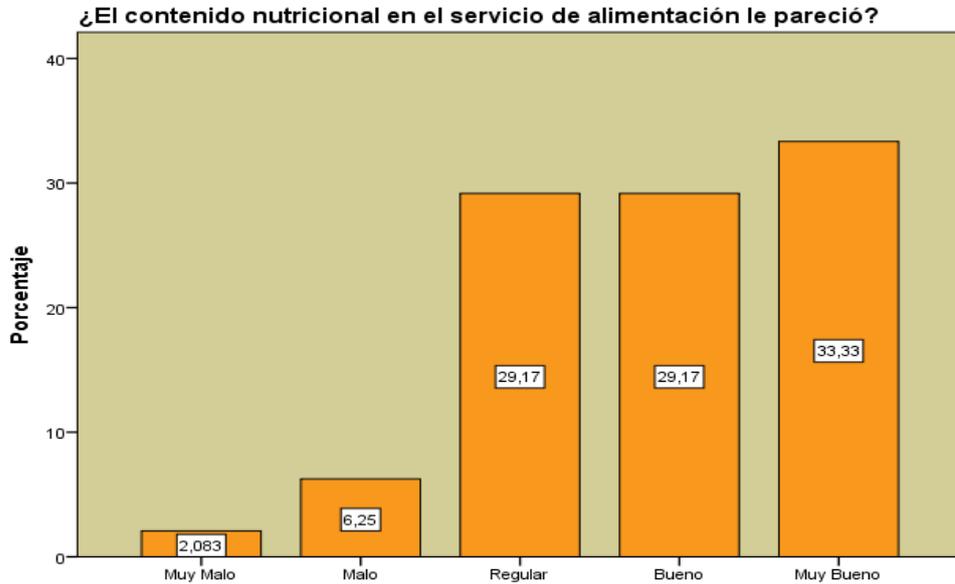


Gráfico 8; Elaborado por: Jonnathan Mendieta y Samantha Parra

Según los datos obtenidos el 41,67% señalan que la decoración de los restaurantes es regular, el 8,33% muy bueno y el 4,16 % muy malo.

Gráfico 6: Decoración de los Establecimientos

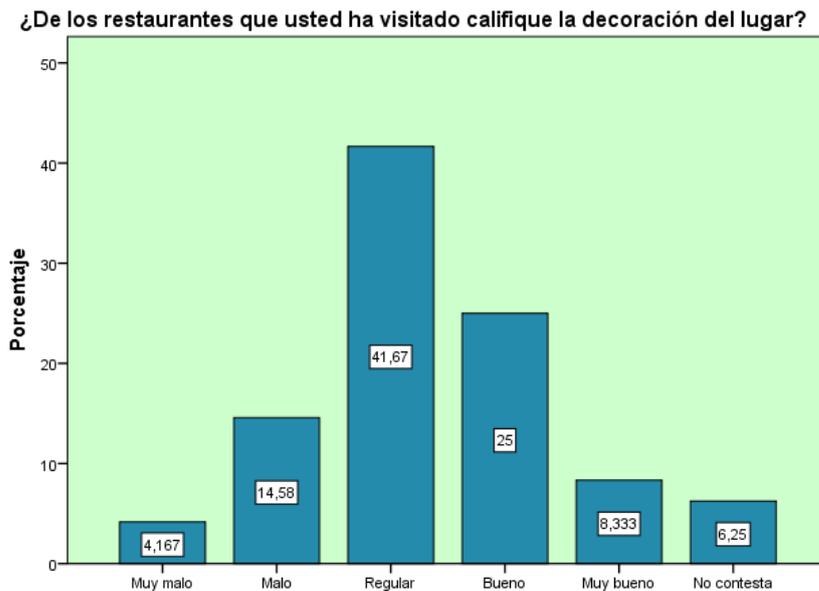


Gráfico 9; Elaborado por: Jonnathan Mendieta y Samantha Parra

En cuanto a la higiene los visitantes indican que el 41,67% es regular mientras que el 4,16% es muy malo.

Gráfico 7: Higiene de los Restaurantes

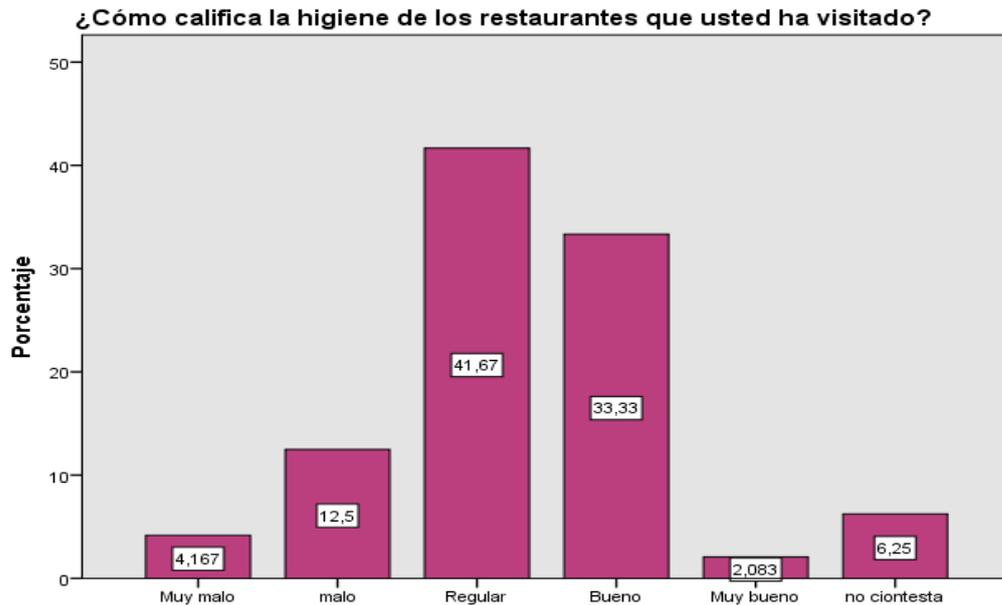


Gráfico 10; Elaborado por: Jonnathan Mendieta y Samantha Parra

Por último el 43,75% de visitantes señalan que la presentación de personal es regular y el 8,33% malo.

Gráfico 8: Presentación del Personal de Servicio

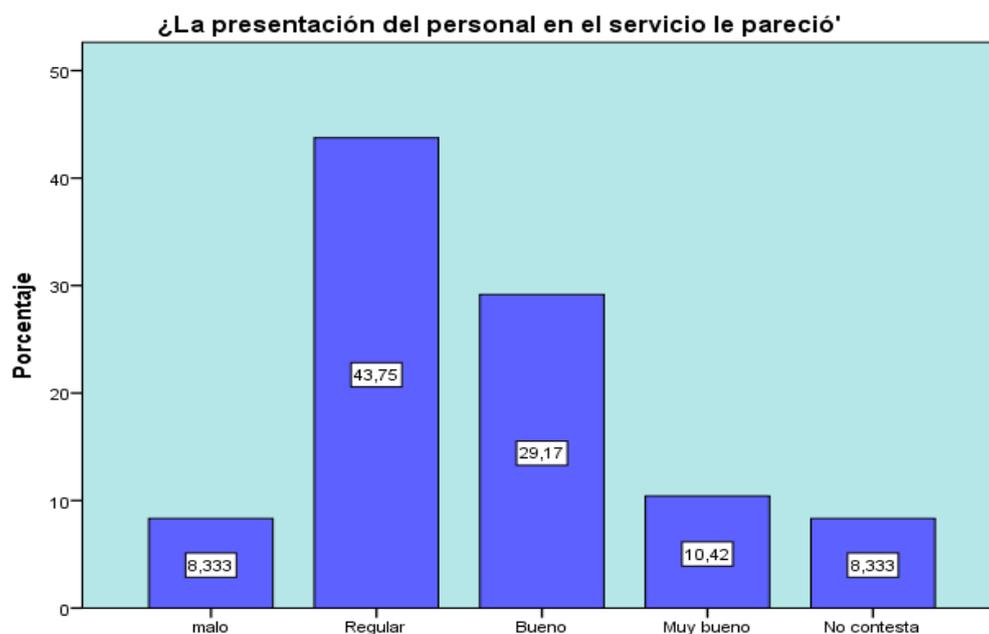


Gráfico 11; Elaborado por: Jonnathan Mendieta y Samantha Parra

CAPÍTULO IV

En este capítulo, se redacta el proceso de los módulos de capacitación que iniciaron el día 21 de Enero hasta el día 18 de Marzo, finalizando con una visita técnica al restaurant Cristo del Consuelo ubicado en el sector San Joaquín de la Ciudad de Cuenca. Se realizaron 6 módulos que abordaron diferente temáticas.

PROCESO DE CAPACITACIÓN

En este capítulo se abordará los siguientes temas de capacitación propuestos durante nuestra investigación que se llevaron a cabo en el salón del pueblo del cantón Nabón y en la Sala de Consejos de la Municipalidad los días jueves y viernes desde las 15h00 hasta las 17h00. Estos módulos fueron pensados de acuerdo a las necesidades del cantón que se obtuvieron durante una previa investigación.

1. SRI- Deberes Tributarios.
2. Introducción al Turismo
3. Emprendimientos
4. Atención y Servicio al Cliente
5. Buenas Prácticas Sostenibles
6. Seguridad Alimentaria

El modulo del SRI es parte del proyecto de capacitación debido a la necesidad de varios de los prestadores turísticos de Nabón por conocer los deberes tributarios que todo contribuyente debe tener, con el objetivo del pago oportuno de sus impuestos. Además es importante estar al día con los deberes formales que puedan aportar a la generación de obras y servicios para beneficio de todos los ecuatorianos. Este primer módulo se desarrolló conjuntamente con una capacitadora por parte del SRI el día jueves 21 de enero 2015, contando con gran asistencia e interés por parte de algunos comerciantes del cantón incluyendo a personal del GAD Municipal.

Introducción al turismo fue pensado como una información base al proceso de desarrollo turístico del cantón. Parte del objetivo de este módulo fue explicar el sistema turístico de una manera participativa que ayude a entender su función dentro del turismo. Para este módulo se tomaron en cuenta diferentes actividades por un lado se

desarrollaron grupos, los cuales dieron a conocer su punto de vista sobre el turismo. Por otra parte se realizaron evaluaciones y se presentó material audiovisual con el fin de retroalimentar la información dada.

El módulo de emprendimientos fue abordado desde diferentes perspectivas con el fin de crear una comunidad visionaria y emprendedora que sea capaz de desarrollar habilidades de liderazgo. Dentro de este módulo se desarrollaron actividades participativas. Por ejemplo, cada persona dio a conocer la visión y misión de cada establecimiento, se presentaron videos motivacionales y de emprendimientos en el desarrollo turístico tomando como referencia a Perú y la amazonia del Ecuador.

Para mejorar la satisfacción del consumidor se desarrolló el módulo llamado atención y servicio al cliente, este módulo fue pensado con el objetivo de mejorar la calidad técnica y funcional de los establecimientos por ende fue uno de los módulos que más resaltó durante la capacitación. Dentro de la metodología utilizada para el desarrollo de este módulo se llevaron a cabo actividades como: trabajos en grupo, dramatizaciones, demostración de técnicas de comunicación verbal y corporal. Como resultado de este módulo los dueños de los establecimientos aprendieron algunas técnicas para abordar diferentes tipos de cliente, fidelizar al cliente, entre otros temas.

El módulo de seguridad alimentaria se llevó a cabo por los chefs: Dennis Alvarado y Daniel Cabrera los cuales resaltaron la importancia de la buena manipulación de alimentos para evitar la contaminación cruzada. Además se realizó una práctica junto a los prestadores de servicio en vinagretas y montajes de mesa.

Dentro de la propuesta de ordenanza para mejorar la atención y servicio al cliente junto a los prestadores de servicio se plantearon lineamientos para propuesta de ordenanza. Se incluirán aspectos relacionados con la infraestructura general de los locales, la ubicación del rótulo comercial, la limpieza y organización, la exhibición de precios de bebidas y alimentos, de los horarios de atención, vestimenta adecuada del personal y de los permisos y licencias de funcionamiento, entre otros. Además, se hizo énfasis en que la Ordenanza se establezca en iguales deberes para todos.

Por otra parte se realizó una evaluación con los temas abarcados durante la capacitación y se reforzó algunos temas.

Dentro de este capítulo se realizó una salida técnica de observación en el cual se pudo percibir los procesos de servicio, calidad y atención al cliente que constaba en el módulo de capacitación. Esta salida tuvo lugar en el Restaurante Cristo de Consuelo ubicado en la parroquia San Joaquín de la ciudad de Cuenca, mismo que fue escogido por las similitudes que presenta de acuerdo al territorio donde se realizó la investigación. Como parte de las actividades en el restaurante primero se degustó un plato típico cuencano, seguido de una intervención por parte del gerente general el cual dio una pequeña introducción del restaurante. Al finalizar la comida, se hizo una autoevaluación por parte de los prestadores de servicio con la finalidad de obtener nuevas ideas que ayuden a sus establecimientos.

Esta experiencia ha sido muy enriquecedora para los prestadores ya que percibieron en la visita todos los temas tratados en la capacitación. Además pudieron hacer una comparación entre la atención al público de restaurantes de Nabón y el restaurante Cristo de Consuelo, lo que les motivó para generar un cambio de servicio en sus establecimientos. Por otro lado, los prestadores destacan la preocupación y apoyo por parte de los capacitadores en gestionar la salida técnica. Sin duda, este espacio ayudó para reflejar el gran aprecio que sentimos ante personas humildes y trabajadoras.

A continuación se presenta la tabla de los contenidos desarrollados en la capacitación:

Tabla 9: Tabla de Contenidos

UNIDADES / CONTENIDOS	COMPETENCIAS A DESARROLLAR	METODOLOGÍA
<p>MÓDULO 1: DEBERES FORMALES-GUÍA TRIBUTARIA</p> <p>1.1. ¿Qué es el RUC? 1.2. ¿Qué son comprobantes de venta autorizados? 1.3. Libros y registros contables 1.4. ¿Qué declaraciones debo presentar? 1.5. Servicio de rentas internas</p> <p>MODULO 2: INTRODUCCIÓN AL TURISMO</p> <p>2.1. Introducción al turismo 2.1.1. ¿Qué es turismo? 2.1.2. ¿Quién es un visitante? 2.1.3. ¿Por qué es importante el turismo?</p> <p>2.2. Sistema Turístico 2.2.1. Oferta 2.2.2. Planta Turística. 2.2.3. Demanda 2.2.4. Intermediadores.</p> <p>2.3. Tipos de Turismo según las sociedades. 2.3.1. Turismo de Masas 2.3.2. Turismo Selectivo 2.3.3. Turismo Social 2.3.4. Turismo Alternativo.</p> <p>2.4. Motivaciones de los turistas. 2.4.1. Descanso 2.4.2. Esparcimientos 2.4.3. Salud</p>	<p>Conocer los diferentes deberes formales tributarios dentro del funcionamiento de los establecimientos.</p> <p>Valorar la importancia del turismo dentro de la actividad económica de la comunidad.</p>	<p>Utilización de material audiovisual material didáctico</p> <p>Evaluación de conocimientos en materia turística.</p> <p>Análisis mediante trabajos grupales.</p> <p>Utilización de material audiovisual y material didáctico.</p>

<p>2.4.4. Religión 2.4.5. Negocios o Motivos personales 2.4.6. Familiares o amigos.</p> <p>2.5. Motivaciones específicas. 2.5.1. Testimonios históricos 2.5.2. Espectáculos y eventos 2.5.3. Deportes. 2.5.4. Otras culturas. 2.5.5. Actividades específicas.</p> <p>2.6. Productos turísticos del Ecuador.</p> <p>2.7. Turismo Comunitario 2.7.1. Red Pakariñan. 2.7.2. Emprendimientos de Turismo Comunitario en el Ecuador.</p>		
<p>MÓDULO 3: EMPRENDIMIENTOS</p> <p>3.1. ¿Qué es emprender? 3.2 Características de los emprendedores. 3.3 Qué es ser un buen líder. 3.4 Características de un líder. 3.5 ¿Cómo influye el liderazgo en mi negocio? 3.6 Reglas principales del emprendedor.</p>	<p>Estimular emprendimientos como parte fundamental en el desarrollo de una sociedad.</p>	<p>Utilización de material audiovisual. Análisis de emprendimientos.</p>
<p>MÓDULO 4: ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE</p> <p>4.1. ¿Qué es calidad? 4.1.1. Aspectos básicos de calidad.</p>	<p>Mejorar la atención y servicio al cliente por medio de estrategias en la operación de los establecimientos.</p>	<p>Práctica de atención y servicio al cliente. Materiales</p>

<p>4.1.2. Clasificación de la calidad.</p> <p>4.2. Cliente. 4.2.1. Tipos de Cliente.</p> <p>4.3. Fidelización del cliente. 4.3.1. ¿Por qué son fieles los clientes? 4.3.2. Expectativas del cliente. 4.3.3. Cómo fidelizar al cliente.</p> <p>4.4. Atención al turista o cliente. 4.4.1. Conciencia turística</p> <p>4.5. Servicios de calidad. 4.5.1. 10 Códigos de servicios de calidad. 4.5.2. 7 reglas en prestación del servicio.</p> <p>4.6. La comunicación. 4.6.1. Comunicación verbal- 4.6.2. Comunicación corporal.</p>		<p>audiovisual y didáctico.</p> <p>Trabajos grupales</p> <p>Trabajos individuales.</p> <p>Análisis de casos</p>
<p>MÓDULO 5: BUENAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES.</p> <p>5.1. Turismo Sostenible</p> <p>5.2. Ejes de Sostenibilidad. 5.2.1. Económico 5.2.2. Ambiental 5.2.3. Sociocultural</p> <p>5.3. Desarrollo Sustentable. 5.3.1. Características del desarrollo sostenible.</p> <p>5.4. Importancia de prácticas sostenibles 5.4.1. Beneficios de prácticas sostenibles.</p>	<p>Promover la integración, compromiso y responsabilidad, en el desarrollo sociocultural, económico y ambiental de una comunidad.</p>	<p>Materiales audiovisual y didáctico.</p> <p>Trabajos grupales</p> <p>Trabajos individuales.</p> <p>Análisis de casos</p>

<p>5.5. Prácticas sostenibles aplicadas a los establecimientos.</p> <p>5.6. Agenda 21</p> <p>5.7. Impactos del Turismo.</p> <p>MÓDULO 6: SEGURIDAD ALIMENTARIA</p> <p>6.1. Cocina.</p> <p>6.1.1. Introducción a la cocina</p> <p>6.1.2. Infraestructura de la cocina.</p> <p>6.2. Equipos cuchillos y utensilios de cocina.</p> <p>6.2.1. Reglas básica para el uso de un cuchillo.</p> <p>6.2.2. Riesgos de cortes por utensilios de cocina.</p> <p>6.2.3. Instrumentos básicos para cocina.</p> <p>6.2.4. Uniforme.</p> <p>6.3. Manipulación de alimentos.</p> <p>6.3.1. Técnicas de buena manipulación de alimentos.</p> <p>6.3.2. Almacenamiento de alimentos.</p> <p>6.3.3. Reglas de oro para almacenar alimentos</p> <p>6.3.4. Higiene personal</p> <p>6.4. Montaje de Mesas</p> <p>6.4.1. Correcto montaje de mesas.</p> <p>6.4.2. Implementos en una mesa</p> <p>6.5. Métodos de cocciones.</p> <p>6.5.1. ¿Qué es la cocción?</p>	<p>Mejorar la higiene y el uso correcto de alimentos en los establecimientos de restaurantes.</p>	<p>Materiales audiovisual y didáctico.</p> <p>Trabajos grupales</p> <p>Trabajos individuales.</p>
---	---	---

<p>6.5.2. Cocción en medio líquido o húmedo.</p> <p>6.5.3. Cocción en medio seco.</p> <p>6.5.4. Cocción en medio graso.</p> <p>6.6. Cocina de Autor.</p> <p>6.6.1. Decoración de platos.</p> <p>6.6.2. Ideas para decorar platos.</p> <p>6.6.3. Elementos que pueden acompañar al plato.</p> <p>6.6.4. Salsas y Propiedades</p>		
--	--	--

CAPÍTULO V

PROPUESTA DEL PROYECTO DE ORDENANZA PARA EL MEJORAMIENTO EN LA CALIDAD DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN NABÓN.

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 52 de la Constitución de la República señala que: “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor”.

Que, el artículo 54 de la Constitución de la República indica que: “Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

Que, el artículo 95 de la Constitución de la República nos dice “Las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad. La participación de la ciudadanía en

todos los asuntos de interés público es un derecho, que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria”.

Que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 238 de la Constitución de la República, los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los concejos provinciales y los concejos regionales.

Que, el artículo 238 de la Constitución de la República indica que “Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los concejos provinciales y los concejos regionales”.

Que, el artículo 9 numeral 2) del Código Ético Mundial para el Turismo establece que Los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas tienen el derecho y el deber de adquirir una formación inicial y continua adecuada. Se les asegurará una protección social suficiente y se limitará en todo lo posible la precariedad de su empleo. Se propondrá un estatuto particular a los trabajadores estacionales del sector, especialmente en lo que respecta a su protección social.

Que, en el artículo 16 en el capítulo II sobre alimentación y nutrición de la ley orgánica de salud señala que, el Estado establecerá una política intersectorial de seguridad alimentaria y nutricional, que propenda a eliminar los malos hábitos alimenticios, respete y fomente los conocimientos y prácticas alimentarias tradicionales, así como el uso y consumo de productos y alimentos propios de cada región y garantizará a las personas, el acceso permanente a alimentos sanos, variados, nutritivos, inocuos y suficientes.

Que, en el artículo 18 en el capítulo II sobre alimentación y nutrición de la ley orgánica de salud señala que, la autoridad sanitaria nacional, en coordinación con los gobiernos seccionales, las cámaras de la producción y centros universitarios desarrollará actividades de información, educación, comunicación y participación comunitaria dirigidas al conocimiento del valor nutricional de los alimentos, su calidad, suficiencia e inocuidad, de conformidad con las normas técnicas que dicte para el efecto el organismo competente y de la presente Ley.

Que, el artículo 1 de la Ley de Turismo señala que: “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.

Que, mediante el artículo 3 literal b) de la Ley de Turismo señala que son principios de la actividad turística “La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización”

Que, el artículo 4 de la Ley de Turismo literal b) señala que: “La política estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir con promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística.

Que, el artículo 54 literal g) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD indica que una de las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal es 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.

Que, el objetivo 3 acápite 3.7.e) del Plan Nacional del Buen Vivir menciona que se debe “Impulsar la generación de actividades curriculares y extracurriculares y la apertura de espacios que permitan desarrollar y potenciar las habilidades y destrezas de la población, de acuerdo a la condición etaria, física, de género y características culturales y étnicas”

Que, el objetivo 9 acápite 9.5.a) del Plan Nacional del Buen Vivir indica que se debe fomentar la capacitación tanto de trabajadores y trabajadoras, como de personas en

búsqueda de trabajo, con el objeto de mejorar su desempeño, productividad, empleabilidad, permanencia en el trabajo y su realización personal.

Que, dentro del objetivo 1) del Plan de Tur2020 indica que se debe consolidar al turismo sostenible como uno de los ejes dinamizadores de la economía ecuatoriana, que busca mejorar la calidad de vida de su población y la satisfacción de la demanda turística, aprovechando sus ventajas competitivas y elementos de unicidad del país.

Que, la política de turismo numeral 7) del Plan de Tur 2020 busca la competitividad del sistema turístico con productos y servicios de calidad, características de sostenibilidad y la diferenciación del valor agregado por el aporte local al turismo.

En uso de las atribuciones que le confiere la Constitución de la República del Ecuador en su Art. 264 numeral 14 inciso segundo, en concordancia con el Art. 3 57, letra a) y del Art. 58, letra b) del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización:

EXPIDE LA:

ORDENANZA PARA EL MEJORAMIENTO EN LA CALIDAD DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN NABÓN.

CAPÍTULO I GENERALIDADES

Art. 1.- La presente ordenanza tiene por objeto establecer normas para regular la prestación de servicios de restaurantes de la cabecera cantonal de Nabón.

Art.2.- Los servicios deberán prestar una atención de calidad para propios y turistas nacionales y extranjeros.

Art 3.- Los restaurantes del cantón Nabón deberán garantizar la seguridad alimentaria a través de normas propuestas en esta ordenanza.

CAPÍTULO II

RESPONSABILIDADES

Art.4.- Todo establecimiento debe contar con iluminación artificial que incluya accesorios o sistemas que promueven el ahorro energético. Uso de ahorradores.

Art.5.- La música o el sonido del establecimiento deberán permanecer dentro del lugar, evitando perturbar a los moradores y a los demás negocios del sector. En los casos que aplique, para música o espectáculos al aire libre deberá contar con las autorizaciones pertinente.

Art.6.- Los restaurantes deben contar con identificación del establecimiento, un rótulo comercial visible para los comensales.

Art.7.- Los restaurantes deben exhibir información turística del cantón.

Art. 8.- Se debe exhibir en un lugar visible al cliente la oferta gastronómica y bebida con precios incluidos impuestos.

Art. 9.- Se debe exhibir los horarios de atención de una manera visible al público.

Art. 10.- Debe colocarse en un lugar visible al público la licencia de funcionamiento, (LUAE) y demás permisos exigidos.

Art. 11.- Las áreas de ingreso de clientes deben encontrarse libres de obstáculos, limpias (sin olores, sin polvo y ordenadas)

Art. 12.- El personal de preparación de alimentos obligatoriamente deberá vestir con malla y gorro.

Art. 13.- El establecimiento deberá facturar con documentos válidos que cumplan las especificaciones de la autoridad tributaria.

CAPÍTULO III

AREAS DE FUNCIONAMIENTO

Sección Primera

Equipamiento general

Art. 14.- La ambientación (decoración, mobiliario e iluminación) se encuentra en armonía con el concepto del establecimiento, sin que esto implique el uso de especies animales y vegetales en peligro y/o amenazadas, y/o la exhibición de piezas arqueológicas o patrimonio histórico sin los permisos correspondientes de la autoridad competente

Art. 15.- Los residuos de alimentos, aceites y grasas usadas previamente se los deberá filtrar y almacenar temporalmente en recipientes tapados para posteriormente ser entregados a los gestores ambientales.

Sección Segunda

Área de cocina

Art.16.- El área de preparación de alimentos debe cumplir con normas básicas de higiene para evitar la contaminación de alimentos en las diferentes fases de producción

Art.17.- El área de preparación de alimentos debe ser de uso exclusivo para los mismos y no compartir con otro tipo de actividades que generen contaminación cruzada de alimentos.

Art. 18.- Contar con un área adecuada de repisas que no permitan el contacto de los alimentos con el piso y paredes del área.

Art. 19.- Contar con sistemas de refrigeración y congelación.

Art. 20.- El área de cocina debe estar ventilada para prevenir la condensación de vapor, calor y la acumulación de polvo.

Art.21.- Inspeccionar que las áreas de cocina se encuentren ventiladas y presenten seguridades contra el acceso de plagas.

Sección Tercera

Equipamiento del área de cocina

Art.22.- Los establecimientos deben contar con cocina industrial, además la cocina debe tener un sistema de extracción que impida la contaminación de olores.

Art.23.- Los utensilios deberán ser desinfectados con agua hervida para evitar la contaminación cruzada.

Art. 24.- No se debe utilizar tablas de madera; de esta manera se evitará la contaminación cruzada.

Art. 25.- Toda cocina debe contar con el siguiente equipamiento: jabones o dispensador de jabón, toallas de mano y desinfectante.

Sección Cuarta

Control de servicios higiénicos

Art. 26.- El servicio higiénico se encuentra independiente del área de preparación de alimentos y bebidas. Totalmente separada y bien rotulada

Art. 27.- El servicio higiénico cuenta con iluminación natural y/o artificial

Art. 28.- El servicio higiénico dispone de agua potable, de energía eléctrica e instalaciones eléctricas protegidas

Art. 29.- El basurero del baño deberá estar provisto de funda plástica resistente y tapa.

Art. 30.- Los servicios higiénicos deberán contar con los siguientes elementos básicos como: inodoro con asiento y tapa y lavamanos.

Sección Quinta

Equipamiento del área de servicios higiénicos.

Art. 31.- Todo servicio higiénico debe tener el siguiente equipamiento:

- a) Espejo sobre el lavamanos
- b) Basurero con funda y tapa
- c) Jabón o dispensador de jabón
- d) Dispensador de papel higiénico
- e) Sistema de aromatización.

Art. 32.- El basurero del baño deberá estar provisto de funda plástica resistente y tapa.

Sección Sexta

Equipamiento para la seguridad.

Art. 33.- Los establecimientos deben contar con un pequeño botiquín de primeros auxilios, en caso de accidentes.

Art. 34.- Deben poseer extintores dentro de los establecimientos.

Art. 35.- Los tanques de gas y mangueras se encuentran lejos de las fuentes de calor y del área de atención directa al cliente.

CAPÍTULO IV

Señalización.

Art. 36.- Todo establecimiento cerrado está identificado como 100% libre de humo de tabaco.

Art. 37.- Los establecimientos deben colocar letreros visibles al público que promueven el uso eficiente del agua y de la energía, de esta manera se fomenta las buenas prácticas sostenibles.

CAPÍTULO V

Ámbito de acción y aplicación

Art. 38.- La presente ordenanza tendrá su ámbito de acción dentro de la circunscripción territorial del Cantón Nabón centro.

Art. 39.- La supervisión y control de las normas y actividades derivadas de esta Ordenanza estará a cargo de la oficina de turismo municipal.

Art. 40.- Los establecimientos del sector de alimentos y bebidas tendrán un plazo de 90 días para el cumplimiento de lo estipulado en la presente ordenanza a partir de la vigencia de la misma.

CAPÍTULO VI

Sanciones

Art.41.- Las personas que incumplan con las disposiciones señaladas en esta ordenanza serán sancionados con el 15% del salario básico unificado vigente.

Art. 42.- En caso de que estas personas reincidan en el incumplimiento más de tres veces se sujetaran a la clausura del establecimiento hasta que cumplan con lo requerido en la ordenanza.

DISPOSICIONES GENERALES PRIMERA.

En lo que no estuviere contemplado en la presente ordenanza se aplicará como norma supletoria lo establecido en la Ley de Turismo, o en cualquier otro cuerpo normativo de superior jerarquía, en todo aquello que le sea atribuible a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales en materia de turismo.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Ordenanza entrará en vigencia a partir de la fecha de su sanción y promulgación.

Dado y firmado en la ciudad de Nabón a los..... del mes de..... del año.....

CONCLUSIONES:

Actualmente el cantón Nabón no cuenta con una planta turística bien estructurada, por lo tanto, los establecimientos de alimentos y bebidas no están en óptimas condiciones para satisfacer las necesidades de turistas potenciales. Mediante la capacitación, se espera que la calidad funcional que han adquirido los prestadores de servicios, pueda compensar las deficiencias técnicas en sus emprendimientos.

Para el desarrollo de la capacitación se elaboró un manual para la calidad y servicio, el cual sirvió de base para todo el proceso obteniendo buena aceptación por parte de los capacitados. Este manual consta de cinco módulos que comprende una introducción al turismo, emprendimientos, atención y servicio al cliente, buenas prácticas sostenibles, y seguridad alimentaria. Se espera que este manual sirva como modelo para futuras capacitaciones a prestadores de servicios.

Los Prestadores de servicios de la comunidad de Nabón Centro mostraron un gran interés por mejorar sus habilidades culinarias, del mismo modo conocieron temas administrativos y diferentes funcionalidades del sector alojamiento y alimentación. Para reforzar el proceso de capacitación se realizó una visita técnica al restaurante Cristo de Consuelo, conocido por su atención y calidad en sus productos gastronómicos tradicionales. Mediante ésta salida los capacitados pudieron percibir una experiencia enriquecedora en el ámbito turístico y culinario.

Dentro de esta investigación estaba contemplada una propuesta de un proyecto de ordenanza municipal para el mejoramiento de la calidad de servicios del cantón Nabón. Para ello, se realizó una socialización con los prestadores de servicios en la cual se tomaron ciertos elementos a normar siguiendo un modelo de ordenanza para una zona turística de Quito. El proceso de la socialización se realizó de manera democrática entre los asistentes, logrando obtener como resultado un modelo de ordenanza que está siendo analizada por parte del municipio del cantón para su posterior aprobación.

ANEXOS.

UNIVERSIDAD DEL AZUAY		
CAPACITACIONES A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y POLÍTICA DE GESTIÓN PÚBLICA: CASO NABÓN		
I MÓDULO		
DEBERES FORMALES		
HORA: 2pm		
NOMBRE Y APELLIDO	Nº DE CÉDULA	FIRMA
Nelly Carrión	010153319-8	<i>Nelly Carrión</i>
Maria Morocho	0108939617	<i>Maria Morocho</i>
Rosita Ortega	0107610610	<i>Rosita Ortega</i>
Ana Maria Carchi	010434885-9	<i>Ana Maria Carchi</i>
Maria Elena Velásquez	010621089-1 01034463-4	<i>Maria Elena Velásquez</i>
M Nancy Sabelia Morocho Ramón	010314183-4	<i>Nancy Morocho</i>
Yolanda Carrión Aguirre	010166152-8	<i>Yolanda Carrión</i>
Julia Victoria Meijer	010092623-7	<i>Julia Victoria Meijer</i>
Sandra Patiño	010198745-6	<i>Sandra Patiño</i>
Maria Escobar B.	010144133-1	<i>Maria Escobar</i>
Marina Ochoa	010193019-6	<i>Marina Ochoa</i>

Anexo1: Cuadro de Asistencia de Módulo de Deberes Formales, 2016.

Autores: Samantha Parra y Jonnathan Mendieta

Nombre y Apellido	Nº Cédula	Firma
Piedad Ortega	010226905-7	<i>Piedad Ortega</i>
Claudia Ortega	010434802-2	<i>Claudia Ortega</i>
Maria Ordóñez	010434890-9	<i>Maria Ordóñez</i>
Hortencia Patiño		<i>Hortencia Patiño</i>
Vilma Ramón Duezada	210096998-9	<i>Vilma Ramón</i>
Mario Morocho Naula	010220068-0	<i>Mario Morocho</i>
Olivia Morocho Zacuxi	010812524-1	<i>Olivia Morocho</i>

Anexo2: Cuadro de Asistencia de Módulo de Deberes Formales, 2016.

Autores: Samantha Parra y Jonnathan Mendieta

UNIVERSIDAD DEL AZUAY		
CAPACITACIONES A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y POLÍTICA DE GESTIÓN PÚBLICA: CASO NABÓN		
II MÓDULO		
INTRODUCCIÓN AL TURISMO		
NOMBRE Y APELLIDO	Nº DE CÉDULA	FIRMA
Norma Georgina Ochoa Solano	0702992377	
Silma E. Ramón Quezada	010096998-9	
Sonia Morocho	010502385-1	
Saurus Patiño	010198795-6	
Claudia Ortega	010434902-9	
Marina Delisa	0101993019-6	
Ana María Carchi	010434885-9	
Nancy Sabelia Morocho Ramón	010314183-4	
María Morocho	010393961-7	
Rosita Ortega	0107610610	
María Elena Velozquez	010621089-1	

Anexo3: Cuadro de Asistencia de Módulo Introducción al Turismo, 2016.

Autores: Samantha Parra y Jonnathan Mendieta

María Morocho Paula	010220068-0	
Mónica Ortega	010722096-6	

Anexo4: Cuadro de Asistencia de Módulo Introducción al Turismo, 2016.

Autores: Samantha Parra y Jonnathan Mendieta

UNIVERSIDAD DEL AZUAY Y GAD MUNICIPAL DE NABÓN		
CAPACITACIONES A PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS Y POLÍTICA DE GESTIÓN PÚBLICA: CASO NABÓN		
III MÓDULO		
EMPRENDEDORES		
HORA: 15.00		
NOMBRE Y APELLIDO	Nº DE CÉDULA	FIRMA
Saurus Rosa Patiño Ortega	010198795-6	
Silma E. Ramón Quezada	010096998-9	
María A. Morocho Paula	010220068-0	
Morocho Zacuri, Blina Davinda	010312524-1	
Claudia Ortega		
Norma Georgina Ochoa Solano	0702992377	
María Morocho	010393961-7	
María Dalila Quezada Ortega	010502015-0	
Palomela Carrion Aguirre	010166152-8	
Rosita Esperanza Ortega Cariciz	010761061-0	
Ana María Carchi Layucha	010434885-9	

Anexo5: Cuadro de Asistencia de Módulo Emprendimientos, 2016.

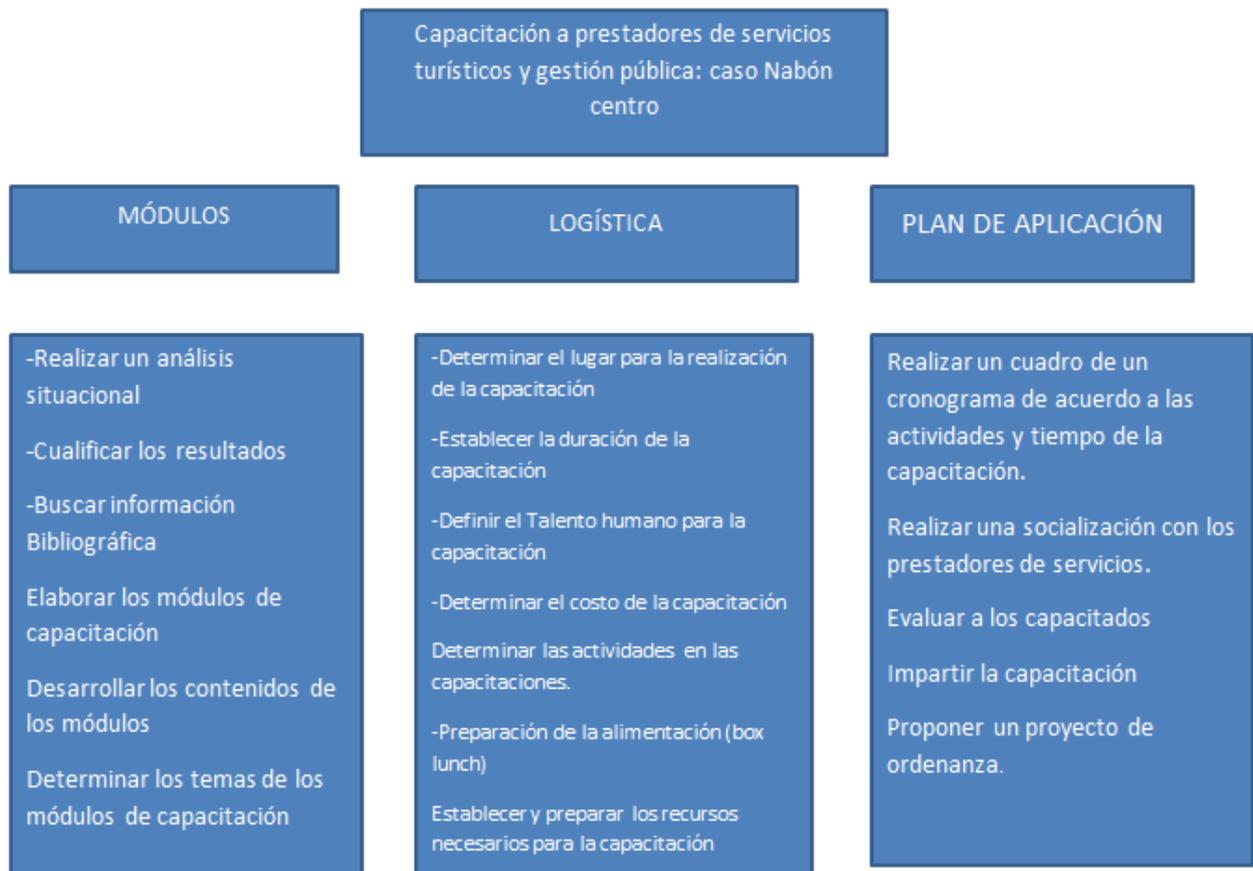
Autores: Samantha Parra y Jonnathan Mendieta



Anexo6: Prestadores de servicios junto a los capacitadores en el primer módulo, 2016.
Autores: Samantha Parra y Jonnathan Mendieta



Anexo7: Proceso de Capacitación, 2016.
Autores: Samantha Parra y Jonnathan Mendieta



Anexo7: Esquema lógico básica para la elaboración de matrices, 2016. Fuente propia.
 Autores: Samantha Parra y Jonnathan Mendieta



Anexo 8: Invitación a las capacitaciones, 2015.
 Autores: Samantha Parra y Jonnathan Mendieta

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR MES

MESES	ENERO				FEBRERO								MARZO						
	Jueves 21	Viernes 22	Jueves 28	Viernes 29	Jueves 4	Viernes 5	Jueves 11	Viernes 12	Jueves 18	Viernes 19	Jueves 25	Viernes 26	Martes 2	Miércoles 2	Jueves 3	Viernes 4	Jueves 5	Viernes 11	Viernes 18
HORAS	2 HORAS	2 HORAS	2 HORAS	2 HORAS	2 HORAS	2 HORAS	2 HORAS	2 HORAS	2 HORAS	2 HORAS	2 HORAS	2 HORAS	3 HORAS	2 HORAS	2 HORAS	2 HORAS	2 HORAS		6 horas
SRI DEBERES FORMALES																			
INTRODUCCION AL TURISMO																			
EMPRENDIMIENTOS																			
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE																			
BUENAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES																			
EVALUACIÓN																			
CALIDAD-FERIA LIBRE																			
SEGURIDAD ALIMENTARIA																			
SOCIALIZACIÓN DE LA ORDENANZA																			
CLAUSURA																			
SALIDA TECNICA																			
41 HORAS CUMPLIDAS																			

Anexo9: Cronograma de Actividades, 2016. Fuente propia.

Autores: Samantha Parra y Jonnathan Mendieta



Anexo11: Práctica de Recetas, 2016. Fuente propia.
Autores: Samantha Parra y Jonnathan Mendieta



Anexo11: Salida Técnica, Restaurante Cristo del Consuelo, 2016. Fuente propia.
Autores: Samantha Parra y Jonnathan Mendieta.

Bibliografía

- ALMEIDA, Agustín Ibarra. “Formación de los Recursos Humanos y competencia laboral”; Boletín Cinterfor (2001).
- ARGENTINA, Secretaría de Turismo. “Organicemos las Ideas-Manual Para Emprendedores Turísticos”. Argentina: Secretaría de Turismo Argentina, 2008.
- ASAMBLEA CONSTITUYENTE. “Constitución de la República del Ecuador” 2008.
- CAPRIOTTI, Paul. “Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa” Málaga: Editorial Ariel, cuarta edición, 2013.
- CASTAÑO Manuel José. “Psicología social de los viajes y del turismo” Madrid: Editorial Thompson, 2005
- MARTÍNEZ, Jorge Hernández. La calidad en el servicio para la satisfacción del cliente. s.f.
- DESTRUGE, Eugenio Saquicela. “Plan Estratégico Turismo del Cantón Nabón”. 2011, s.f. Gerencie.com. 12 de Diciembre de 2010. 29 de Septiembre de 2015
- GARCÍA Ana María, Concepción Foronda Robles. “La apuesta por la Calidad como Elemento diferenciador en los Destinos Turísticos”: Planes Renovados. paper. 2009.
- GADOTTI DOS ANJOS, Sara Joana, Alline Franca de Abreu. “La medición de la calidad de servicio: una aplicación en empresas hoteleras”, Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa vol. 18 (2007): 175-186
- OLIVARES, Diego López. «Las tendencias de la demanda y las Políticas turísticas integradas, como instrumentos de revitalización de los espacios rurales españoles de interior.» Boletín de la A.G.E (1999): 61-83.
- OMT. “Código de Ética Mundial para el Turismo”. 2001, “Organización Mundial de Turismo”.
- PLANDETUR 2020 y Ministerio de Turismo, "Plan Estratégico de Turismo Sostenible para el Ecuador". s.f.
- PROMER, Programa de Apoyo a la microempresa rural de América Latina y el Caribe. “Manual de Turismo Rural para micro, pequeño y mediano empresarios rurales”.2003.

- RAINFOREST ALIANCE; SNV; Counterpart. “Guía de buenas prácticas de turismo Sostenible para comunidades Latinoamericanas”. Alianza para el Turismo Comunitario, 21p. Reglamento de Alojamiento. Quito, 2015.
- SERRANO, Lucía Mediano. “Incidencia Del Nuevo Consumidor Turístico. Universidad del País Vasco: Revista de Dirección y Administración de Empresas”, 2002.
- SOLÁ, Eduardo Fayos. “Competitividad y Calidad en la Nueva Era del Turismo”. Instituto de Estudios Turísticos D.G de Política Turística, s.f. Turismo, Ministerio de Ley de Turismo. 2008.