



REVISTA CIENTÍFICA SUPLEMENTO CICA MULTIDISCIPLINARIO



S

Es un órgano de difusión de todo tipo de investigaciones, pertenece a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Ext. en El Carmen, de la facultad de Contabilidad y Auditoría, su periodicidad es semestral presentando resultados, ensayos, avances y comprobaciones teóricas, en el campo de las ciencias humanas, contables, sociales y otras.

---

Año:4 N:010-20210

Agosto, Paginas de: N:1-268

ISSN: **2631-2832**

PUBLICACIÓN SEMESTRAL

LINK REPOSITORIO CON: NÚMEROS DEL SUPLEMENTO DEL 1 AL 10 - NORMAS PARA AUTORES – NORMAS PARA LECTORES REVISORES – FOMULARIOS – FORMATOS.

Link: <https://suplementocica.uleam.edu.ec/index.php/SuplementoCICA>

DISEÑO DE LA PORTADA: Dirección de Comunicación ULEAM

Contacto:

Suplemento CICA se edita en la extensión univeristaria de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, ciudad de El Carmen. Dirección: Av. 3 de Julio y Carlos Alberto Aray - Departamento de Investigación – Contabilidad y Auditoría

Teléfonos: 593+52660295 Cel: 593+982599900 emails: [suplementocica@uleam.edu.ec](mailto:suplementocica@uleam.edu.ec) - [suplementocica@gmail.com](mailto:suplementocica@gmail.com)

EQUIPO EDITORIAL

Marlon Serrano Valdiviezo

**Editor – Revista científica “Suplemento CICA *multidisciplinario*”**

Jorge Mendoza Mejía

**Presidente Consejo Editorial**

Árbitros - Revisores – Lectores: Sistema de evaluación pares ciegos – se reserva las identidades del equipo de trabajo.



Ponemos a disposición de nuestros apreciados lectores, investigadores, docentes, estudiantes y todos quienes forman parte de nuestra revista Suplemento CICA Multidisciplinaria, el N:010 correspondiente al mes de DICIEMBRE 2020, donde presentamos investigaciones foráneas, en las áreas, agrícola, educación, socio-económica, emprendimiento entre otras temáticas, invitamos a consultar, descargar, citar estos importantes aportes a la ciencia, estamos en constante crecimiento y actualización, subimos la calidad de nuestros pappers pensando en sus exigencias y la mejora continua, finalizo invitando a nuevos autores, para que publiquen con nosotros y juntos seamos más y lleguemos más lejos...

Atentamente

Dr. Temístocles Bravo Tuarez

**DECANO ULEAM EXT. EL CARMEN**

## **ÍNDICE DE CONTENIDOS**

ITEM	TITULO	PAG.
1	Diagnóstico preliminar de la factibilidad de creación de un parque acuático recreacional en la ciudad de Manta	4
2	Plan de acción para mejorar la atención al cliente en las agencias de viajes de la ciudad de Manta_	23
3	Perfil del turista: origen, características y percepciones de los visitantes en Pedernales, Ecuador	76
4	El cuestionario de metas académicas y los factores de aprendizaje en relación con la variable sexo del alumnado	93
5	Plataformas tecnológicas recientes y su contribución en el fortalecimiento del sector turístico_	108
6	Accesibilidad web: una revisión a la legislación y páginas web gubernamentales del Ecuador_	125
7	Factores influyentes en el rendimiento académico de los estudiantes de la carrera de Ingeniería Agropecuaria, extensión en el Carmen	151
8	Acciones y estrategias para generar confianza y restaurar el turismo post pandemia Coronavirus-Sars-Cov-2, en la ciudad de Manta	183
9	Tecnología convergente para el desarrollo del aprendizaje significativo	206
10	Relación entre educación sexual y el embarazo en las adolescentes del barrio Santa Fe	228
11	El fraude y la Ley de Benford	239
12	Concepción metodológica con enfoque multidisciplinario para la inclusión socioeducativa en el siglo XXI	254

**DIAGNÓSTICO PRELIMINAR DE LA FACTIBILIDAD DE CREACIÓN DE UN  
PARQUE ACUÁTICO RECREACIONAL EN LA CIUDAD DE MANTA**

**FEASIBILITY STUDY FOR THE PROPOSAL OF A RECREATIONAL WATER  
PARK IN THE CITY OF MANTA**

**DIAGNÓSTICO PRELIMINAR DA VIABILIDADE DE CRIAÇÃO DE UM PARQUE  
AQUÁTICO RECREATIVO NA CIDADE DE MANTA**

**AUTORES**

Argenis de Jesús Montilla Pacheco *1* Autor de correspondencia:

*argenismontilla@hotmail.com*

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí-Ecuador

Irene Rosario Rodríguez Pincay *2* Email: irene.rodriguez@uleam.edu.ec

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí-Ecuador

Keyla Monserratt Choez Vera *3* Email: keyla.choez@uleam.edu.ec

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí-Ecuador

**Recibido: 07/08/2020**

**Aceptado: 10/10/2020**

**Publicado: 30/12/2020**

**RESUMEN**

---

*1* Docente: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí-Facultad de Hotelería y Turismo <http://orcid.org/0000-0001-9739-4971>

*2* Docente: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí-Facultad de Hotelería y Turismo [irene.rodriguez@uleam.edu.ec](mailto:irene.rodriguez@uleam.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0003-4271-7133>

*3* Docente; Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí-Facultad de Hotelería y Turismo [choezkeyla@gmail.com](mailto:choezkeyla@gmail.com)  
<https://orcid.org/0000-0002-0867-2317>

Los parques acuáticos recreacionales se presentan como lugares de esparcimiento y diversión, los cuales generalmente son visitados por numerosas personas durante los fines de semanas/feriados, especialmente por grupos de familia o amigos, quienes buscan otra opción para pasar un momento agradable con los suyos. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo realizar un diagnóstico preliminar para determinar la factibilidad de la creación de un parque acuático recreacional en la ciudad de Manta, provincia de Manabí, Ecuador, que pueda contribuir en el mejoramiento del sector turístico y el desarrollo económico de la ciudad. Desde el punto de vista metodológico se abordó como un trabajo cuantitativo. El diagnóstico se desarrolla en cuatro fases: identificación de la situación a estudiar, diseño de un plan de investigación, recolección y procesamiento de datos y presentación de resultados preliminares. Se encontró que la población de Manta tiene necesidad de espacios de recreación y esparcimiento, en más de un 70 por ciento aprueban la creación de un parque acuático recreacional con servicios gastronómicos variados, horarios de funcionamiento todos los fines de semana y finalmente, este tipo de infraestructura es necesaria para fortalecer la oferta turística de la Manta.

**Palabras clave:** Manta, diagnóstico, factibilidad, preliminar, parques acuáticos, turismo, diversión, oferta turística.

## **ABSTRACT**

Recreational water parks are presented as places of recreation and fun, which are usually visited by numerous people during the weekends/holidays, especially by groups of family or friends, who are looking for another option to spend a pleasant time with their own. This research aims to make a preliminary diagnosis to determine the feasibility of the creation of a recreational water park in the city of Manta, Manabí province, Ecuador, which can contribute to the improvement of the tourism sector and the economic development of the city. From a

methodological point of view it was approached as a quantitative work. Diagnosis takes place in four phases: identification of the situation to be studied, design of an investigation plan, collection and processing of data and presentation of preliminary results. It was found that the population of Manta needs recreation and recreation spaces, in more than 70 percent approve the creation of a recreational water park with varied gastronomic services, operating hours every weekend and finally, this type of infrastructure is necessary to strengthen the tourist offer of the Manta.

**Keywords:** Manta, diagnosis, feasibility, preliminary, water parks, tourism, fun, tourist offer.

## **RESUMO**

Os parques aquáticos recreativos apresentam-se como locais de lazer e diversão, geralmente frequentados por muitas pessoas nos fins-de-semana / feriados, principalmente por grupos de familiares ou amigos, que procuram outra opção para passar momentos agradáveis com os seus entes queridos. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo realizar un diagnóstico preliminar para determinar la factibilidad de la creación de un parque acuático recreacional en la ciudad de Manta, provincia de Manabí, Ecuador, que pueda contribuir en el mejoramiento del sector turístico y el desarrollo económico de a cidade. Do ponto de vista metodológico, foi abordado como um trabalho quantitativo. O diagnóstico é realizado em quatro fases: identificação da situação a ser estudada, desenho de um plano de pesquisa, coleta e tratamento de dados e apresentação de resultados preliminares. Verificou-se que a população de Manta tem necessidade de espaços de recreação e lazer, mais de 70 por cento aprovam a criação de um parque aquático recreativo com serviços gastronômicos variados, horário de funcionamento todos os fins-de-semana e por último, este tipo de Infra-estrutura é necessária para fortalecer a oferta turística da Manta.

**Palavras-chave:** Manta, diagnóstico, viabilidade, preliminar, parques acuáticos, turismo, diversão, oferta turística

## **INTRODUCCIÓN**

A nivel mundial la población se encuentra en sintonía con la industria del turismo, este es uno de los movimientos productores de actividades económicas capaz de multiplicarse y a su vez brindar beneficios a la sociedad (Vila, Brea & Carril, 2012), entre ellos se destacan la creación de empleos, el intercambio cultural y el desarrollo integral de los pueblos (Orgaz & Moral, 2016).

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2017), hoy en día, el negocio del turismo iguala o incluso hasta supera al de las exportaciones de petróleo, productos alimentarios o automóviles; el turismo se ha transformado en uno de los principales actores del comercio internacional (Jiménez, Nechar & Vega, 2014), y representa al mismo tiempo una de las principales fuentes de ingresos de numerosos países en desarrollo.

A nivel mundial y desde las últimas décadas del siglo pasado, el turismo sostenible ha adquirido mayor importancia, sus pilares, principios, leyes y definiciones han sido adoptados en varias naciones. La complementariedad entre este tipo de actividad y la sostenibilidad se basa precisamente en el desarrollo económico de las comunidades, que sin este, no podrían tener acceso a mejores estándares de vida, tanto para las generaciones presentes como futuras (Broche & Ramos, 2014).

Además, es preciso señalar que el turismo sostenible no es un producto, sino una base filosófica necesaria para apoyar y proporcionar una orientación de su desarrollo en los diversos destinos y hacer buen uso de los recursos naturales y culturales que en este se albergan (Jiménez, Nechar & Vega, 2014).

Monge y Yague (2016) comentan que la industria del turismo se encarga de generar nuevos productos turísticos y su vez lo definen como el conjunto de bienes y servicios que son utilizados para el consumo turístico por grupos determinados de clientes.

Se entiende entonces que el producto turístico pretende brindar al turista una satisfacción en cuanto a necesidades, requerimientos o deseos (Ramos, 2014);\_considerándose importante que en su estructuración se tome en cuenta la accesibilidad, las facilidades y sobre todo los principios de sostenibilidad; donde los pilares económico, ambiental y sociocultural son de importancia para que un producto turístico sea sostenible a largo plazo, es decir, conseguir que tanto el turista como el anfitrión obtengan beneficios del mismo (Lazo, Miranda, Morán & Veliz, 2017).

De acuerdo con los datos de la OMT (2016), las llegadas de turistas extranjeros a escala mundial han pasado de 25 millones en 1950 a 278 millones en 1980, 674 millones en 2000 y 1.186 millones en 2015. De allí que el turismo internacional representó para aquel año el 7% de las exportaciones mundiales de bienes y servicios, superando al año 2014 que era de 6%; de tal manera que el sector ha tenido, en los últimos cuatro años, un crecimiento superior al del comercio mundial.

Caiza y Molina (2012) explican que Ecuador es el país más biodiverso del mundo, y con mayor cantidad de flora y fauna por km<sup>2</sup>, sin olvidar a las nacionalidades y pueblos que habitan en el mismo, las cuales ha motivado que la marca turística del país se fortalezca por esta diversidad y se oferte con el *slogan* “Ecuador ama la vida”.

Manta es considerado como uno de los puertos más importantes de Ecuador, pero además cuenta con significativos atractivos turísticos (Ecuador Turístico, 2018; Ministerio del Turismo de Ecuador (2020). No obstante, la falta de infraestructuras de servicios turísticos acorde a sus características de ciudad de playa se muestra como una debilidad, en consecuencia, se hace

menester la creación de establecimientos que permitan el disfrute y el entretenimiento, entre ellos un parque acuático recreacional. Ello sugiere, en atención a su desarrollo, una propuesta que concierna la necesidad descrita y la demanda cada vez más exigente del conglomerado de turistas que la visitan. Aunado a la idea anterior, la natación como recreación es una opción segura, la variedad de ejercicios y juegos que se pueden realizar proporcionan a la persona una completa preparación física, sea niño o adulto, lo cual redundará en su salud; aparte de la posibilidad que tienen los padres e hijos de compartir y disfrutar esta actividad, con tantas variantes, como juegos, giros, saltos, lanzamientos y aros. Pero además es la actividad de recreación física más practicada por personas de todas las edades.

En concordancia a lo descrito, el presente trabajo tiene como objetivo realizar un diagnóstico preliminar para determinar la factibilidad de crear un parque acuático recreacional, que contribuya de manera eficiente con el turismo y el desarrollo integral de la ciudad. Esta propuesta, una vez en ejecución, y en el marco del turismo alternativo e innovador, tal como sugiere Cueto Valdivia (2016), así como Bourette (2018), puede ayudar al crecimiento socioeconómico local, proporcionando mejoramiento integral de la sociedad, al tiempo que permitirá generar y desarrollar nuevas fuentes de empleo.

### **Marco Teórico**

La idea para el diagnóstico de la factibilidad de creación un parque acuático parte de analizar la situación socioeconómica de la ciudad de Manta, visto la evolución del crecimiento urbano registrado en los últimos 10 años. Según Díaz (2008) un diagnóstico es una descripción, análisis y valoración de las necesidades sociales, lo que significa llevar a cabo la interpretación de una situación existente en comparación con un modelo ideal de referencia.

Este trabajo aborda el diagnóstico preliminar que, por definición, busca acercarse a la situación objeto de estudio con el fin de captar los aspectos fundamentales, generales o más evidentes comportándose como su nombre lo indica como una fase inicial en una investigación.

De manera que, la situación dada, entendida desde lo que antecede, se puede obtener por dos vías: la memoria colectiva y las fuentes documentales provenientes de los actores que participaron en sucesos que ya no existen (Díaz, 2008).

Según Ander (2006), la investigación preliminar comporta como núcleo metodológico la utilización de cuatro procedimientos principales a saber: observación, entrevista, consulta de documentos y lectura de mapas.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal estudiar la factibilidad de creación de un parque acuático recreacional para la ciudad de Manta, provincia de Manabí, Ecuador. Para Balestrini (2006), El diseño metodológico es la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas, y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real, de allí pues, que se deberá plantear el conjunto de operaciones técnicas que se incorporan en el despliegue de la investigación en el proceso de la obtención de los datos.

### **Métodos y técnicas de investigación**

En este trabajo se empleó el paradigma cuantitativo, el cual permite tener claridad en la concepción de la realidad del fenómeno de estudio, la relación que debe mantener con el fenómeno de interés y la metodología a seguir (Ramos, 2015; Arias, 2016). En cuanto al tipo de investigación, se apoyó en dos modalidades, documental y descriptiva de campo. La indagación de campo o investigación directa se empleó durante todo el estudio y consintió en

obtener la información en el lugar objeto de estudio. Por su parte, la investigación descriptiva se empleó para realizar un análisis descriptivo e interpretativo de los datos obtenidos con la encuesta.

La técnica que se empleó para adquirir los datos precisos y concretos fue la encuesta. Esta técnica se empleó mediante un cuestionario bosquejado para la recolección de datos, encaminada a los turistas que visitan a la ciudad de Manta y así de esta forma poder conocer su opinión respecto a la creación del mencionado parque, así como los gustos y preferencias en cuanto al funcionamiento del mismo. De allí se consiguieron datos que fueron tomados en cuenta para sustentar y fundamentar la factibilidad.

### **Población y Muestra**

Para los fines de esta investigación se manejó una población infinita, conformada por un grupo de personas con características comunes. La población infinita se considera como tal, cuando el número de individuos es muy amplio y desconocido. De igual manera, algunos autores (Herrera, Hernández, Castillo & Arriola, 2019), mencionan que la población es también considerada infinita cuando es difícil contabilizar el número de individuos.

La muestra es un elemento clave en la investigación (Cantoni, 2009), se define como la parte de la población que se selecciona, y de la cual realmente se obtiene la información para realizar el estudio. Vladimirovna (2005) afirma que “Se llama muestra a cualquier subconjunto de la población” (p.261). Por lo tanto, para realizar el muestreo se empleó la fórmula que proponen Spiegel y Stephens (2009), quedando conformada por 60 individuos.

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{(e)^2}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

z: Nivel de confianza

p: Probabilidad a favor

q: Probabilidad en contra (1-p)

e: Error de la muestra

### **Instrumento de investigación**

Para recolectar los datos se utilizó un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas, algunas con múltiples opciones de respuesta que, según Muñoz (2003), es un procedimiento clásico en las ciencias sociales para la obtención de datos. Su versatilidad permite utilizarlo como instrumento de investigación y de evaluación de personas, procesos y programas de formación (Ibarra-Piza, *et al.*, 2018). Es un instrumento que puede abarcar aspectos cuantitativos y cualitativos. Su característica singular radica en que, para registrar la información solicitada a los mismos sujetos, ésta tiene lugar de una forma menos profunda e impersonal, que el "cara a cara" de la entrevista. Al mismo tiempo, permite consultar a una población amplia de una manera rápida y económica.

### **Validez del instrumento**

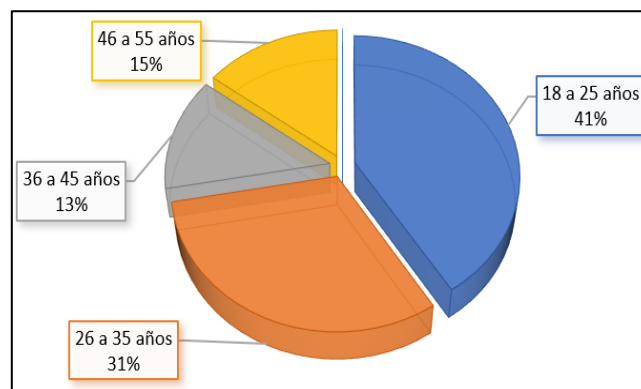
Para validar el instrumento aplicado en este trabajo se utilizó el juicio de expertos, este estuvo conformado por un panel de cinco profesionales. En concordancia con esto, Utkin (2006) plantea que el juicio de expertos en muchas áreas es una parte importante de la información cuando las observaciones experimentales están limitadas.

## **RESULTADOS**

### **Género y edad**

Como parte de los resultados de la encuesta, se puede observar que el género de los encuestados estuvo compuesto en un 40% por personas de sexo femenino y 60% por masculino. De igual manera se aprecia que la edad de los mismos está compuesta por diferentes rangos o grupos etarios: De 18 a 25 años representa un 41%; de entre 26 y 35 años el 31%; de 36 a 45 años el 13%, y, por último, de 46 a 55 años el 15% (figura 1). Estos resultados son particularmente importantes, pues al ser tan variado el grupo de edades de los visitantes, hay la posibilidad de que el parque acuático propuesto sea más concurrido.

**Figura 1.** Distribución porcentual de los encuestados por grupos de edades

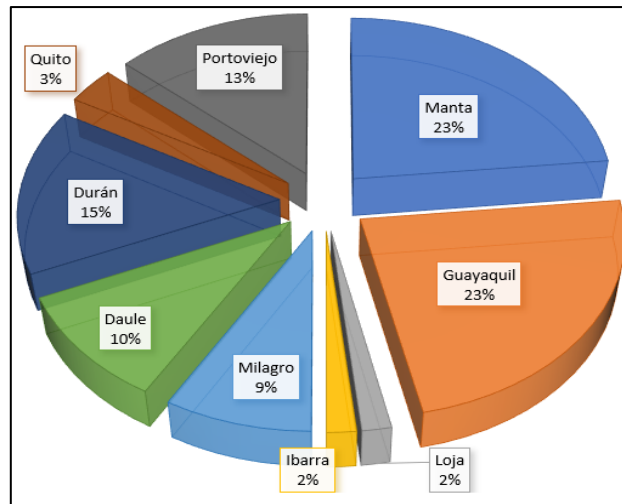


**Fuente:** Elaboración propia.

### **Procedencia y lugar de residencia habitual**

Con relación al lugar de procedencia de los encuestados, se encontró que el 98% de estos son ecuatorianos, provenientes de distintas provincias, mientras que un 2% son extranjeros. De allí que el parque contaría en su mayoría con clientes nacionales, específicamente procedentes de diferentes lugares del país, en su mayoría de ciudades como Portoviejo y Guayaquil (figura 2), no siendo despreciable el porcentaje que corresponde a otros centros urbanos.

**Figura 2.** Lugar de residencia habitual de los encuestados



. **Fuente:** Elaboración propia.

### **Estadía en el destino Manta**

Con relación a la estadía o número de días que los encuestados procedentes de otras provincias visitan a Manta, la figura 3 deja ver que el 38% permanecen entre 1 y 2 días, al tiempo que el 34% señala que su permanencia es de 5 días. Finalmente, el 5% indica que cada vez que visita a esta ciudad, su estadía es de 5 a 7 días.

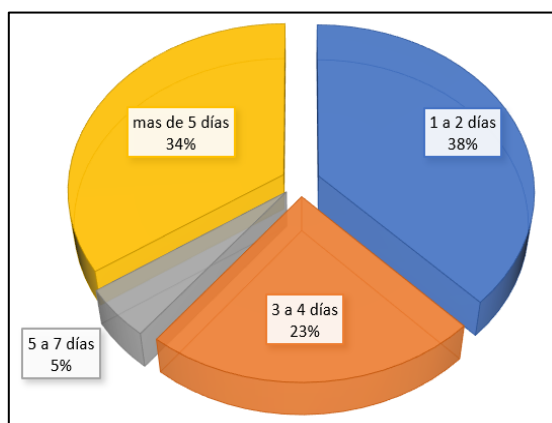
Estos periodos representan un aspecto favorable para la creación del parque, pues todos los visitantes se quedan por varios días en la ciudad, lo cual abre las posibilidades de que en un futuro visiten las instalaciones del mismo, especialmente si se emplean estrategias publicitarias y promocionales que hagan conocer el parque acuático referido.

### **Ocupación**

Se pudo apreciar de acuerdo a los datos obtenidos, que el 47% de los encuestados son empleados de alguna empresa privada, seguido del 25% que son profesionales y ejercen su carrera en alguna institución pública, luego un 20% que son estudiantes universitarios, y por último el 8% que representa otro tipo de ocupación (figura 4). Dentro esta categoría se incluye

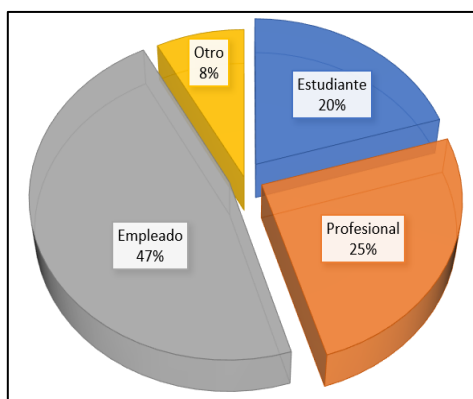
personas que tienen trabajos independientes, o son choferes profesionales según lo reflejado en el estudio.

**Figura 3.** Estadías en Manta por porcentaje de encuestados



**Fuente:** Elaboración propia.

**Figura 4.** Ocupación de los encuestados



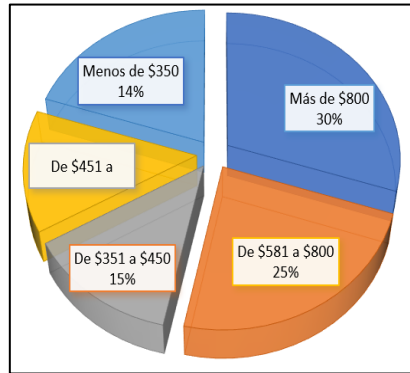
**Fuente:** Elaboración propia.

### **Ingreso mensual**

En lo que tiene que ver con el ingreso mensual, se observa en la figura 5, que la mayoría de la población encuestada (55%) tiene un ingreso que va desde \$581 a más de \$800, es decir, muy

superior al sueldo básico del país (\$390), lo cual favorece, al menos desde el punto de vista económico, la factibilidad de la propuesta.

**Figura 5.** Ingresos económicos de los encuestados

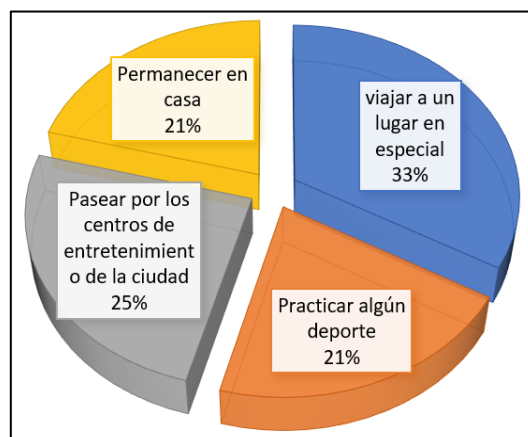


**Fuente:** Elaboración propia.

### Actividades que realizan los encuestados en su tiempo libre

En la figura 6, respecto a las actividades de tiempo libre que suelen realizar los turistas, el 33% de ellos afirma que prefiere viajar a algún lugar para divertirse, de modo que uno de estos destinos puede ser la ciudad de Manta. Seguidamente el 25% señaló optar por paseos en centros comerciales en la ciudad, por último, el 21% de las personas prefiere o quedarse en casa o realizar algún deporte.

**Figura 6.** Actividades que realizan los encuestados durante su tiempo libre

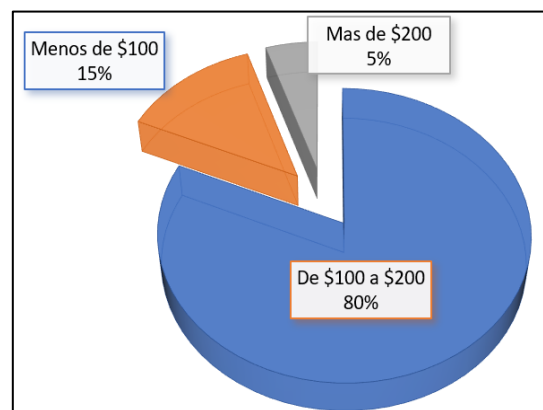


**Fuente:** Elaboración propia.

### **Gasto mensual en diversión**

El 15% de la población encuestada gasta en diversión menos de \$100 al mes, mientras que el 5% dice que gasta más de \$200. No obstante, un alto porcentaje, el 80% señala que gasta en este rubro entre \$100 y \$200 al mes (figura 7), que aun cuando es una cifra discreta, deja posibilidades de asistir a instalaciones de recreación, tal cual sería el parque acuático propuesto para la ciudad de Manta.

**Figura 7.** Gasto mensual de los encuestados en diversión



**Fuente:** Elaboración propia.

### **¿Le gustaría que en la ciudad de Manta se construya un parque acuático recreacional?**

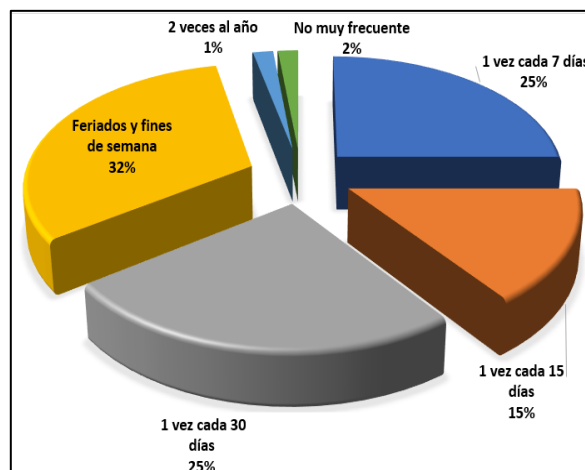
El resultado en esta pregunta concluye que el 98% le gustaría la construcción del parque acuático. De manera que da factibilidad a la creación del mismo, y permite interpretar que la población estaría de acuerdo con la implementación de este tipo de instalación recreativa en dicha ciudad.

### **¿Si se construye un parque acuático recreacional en la ciudad de Manta, indique con qué frecuencia asistiría al mismo?**

En atención a lo que ilustra la figura 8, el 32% de los encuestados indicó que le gustaría acudir a las instalaciones del parque durante los feriados y fines de semana, 25% manifiesta que lo visitaría una vez cada 7 días; otro 25% señaló que lo haría sólo una vez al mes; mientras que el 15% señaló que lo visitaría una vez cada 30 días.

Por último, un 3% indicó que lo haría entre una vez cada 30 días y no muy frecuentemente. De allí se puede notar que la población aprueba el funcionamiento de este y su operatividad en días específicos, especialmente los fines de semana y feriados.

**Figura 8.** Número de veces que los encuestados visitarían el parque acuático recreacional.



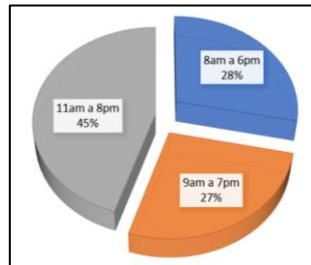
**Fuente:** Elaboración propia.

### ¿En cuál de los siguientes horarios le gustaría asistir al parque acuático recreacional?

Con respecto a los horarios de visitas al parque, se encontró que el 45% de la población encuestada está de acuerdo con que estos se realicen desde las 11 am hasta las 8 pm (figura 9). El 28% aseguran que les gustaría ser atendidos en horario de 8 am a 6 pm, y por último el 27% aseguró que preferiría acudir de 9 am a 7 pm. Teniendo en cuenta estos resultados, se entiende

que el parque pudiera funcionar durante todo el día, lo cual aumentaría los ingresos económicos y las plazas de trabajo en la localidad.

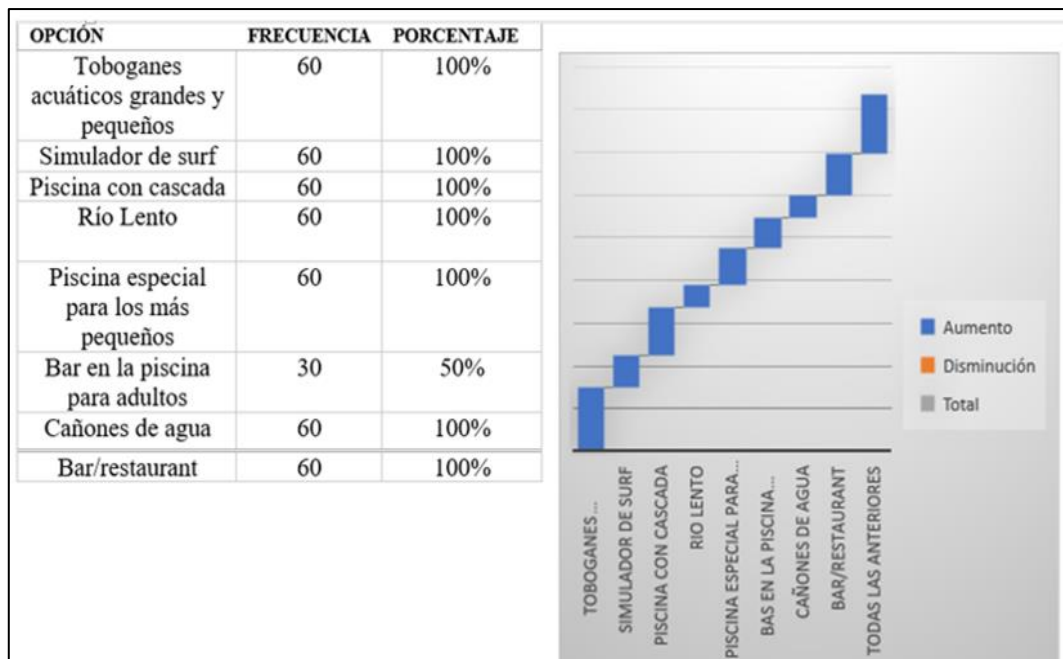
**Figura 9.** Horarios de preferencia para visitar el parque acuático de Manta según porcentajes de encuestados.



**Fuente:** Elaboración propia.

**¿Cuáles de las siguientes opciones considera que debe incorporar el parque acuático recreacional?**

La figura 10 ilustra que a la mayoría de los encuestados les gustaría que el parque acuático recreacional disponga de todas las instalaciones propuestas, es decir, toboganes acuáticos grandes y pequeños, simulador de surf, piscina con cascada, río lento, bar en la piscina, piscina especial para los más pequeños, cañones de agua, bar en la piscina para adultos y bar/restaurant.

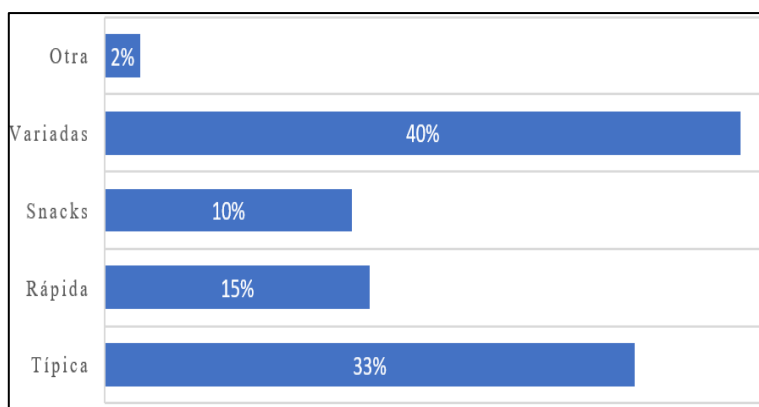


**Figura 10.** Opciones de diversión que según porcentajes de encuestados debe tener el parque acuático recreacional. **Fuente:** Elaboración propia.

### ¿Qué tipos de comida preferiría que se ofertaran en el parque acuático recreacional?

De acuerdo a la representación estadística mostrada en la figura 11, las opciones gastronómicas a ofertar en el parque acuático recreacional deben ser diversas; se puede observar que el 60% de los encuestados afirman que les gustaría comida de variedad dentro de las instalaciones, el 40% concuerdan con la comida típica, el resto del porcentaje de los encuestados prefieren snacks, que son un tipo de alimento que generalmente se utilizan para satisfacer temporalmente el deseo de comer, y otro tipo de comida (vegetariana, vegana) comidas que son elaboradas exclusivamente a base de vegetales.

**Figura 11.** Opciones o tipos de comida que debería ofrecer el parque acuático recreacional según porcentaje de los encuestados

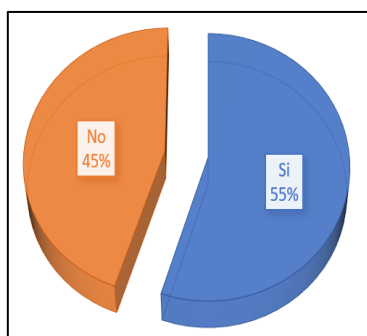


**Fuente:** Elaboración propia.

**¿Has visitado algún parque acuático localizado en otras ciudades del país en los últimos 12 meses?**

El 55% de los encuestados ha visitado algún parque acuático recreacional en los últimos 12 meses (figura 12). Mientras que el otro 45 % no lo ha hecho; adicionalmente, se realizó una interrogante al 45% que respondió de forma negativa, en específico se les preguntó el por qué, a lo que respondieron que no lo han hecho debido a que en su lugar de residencia no existe una instalación de esta naturaleza.

**Figura 12.** Porcentaje de encuestados que ha realizado visitas a algún parque acuático en otras ciudades durante los últimos 12 meses

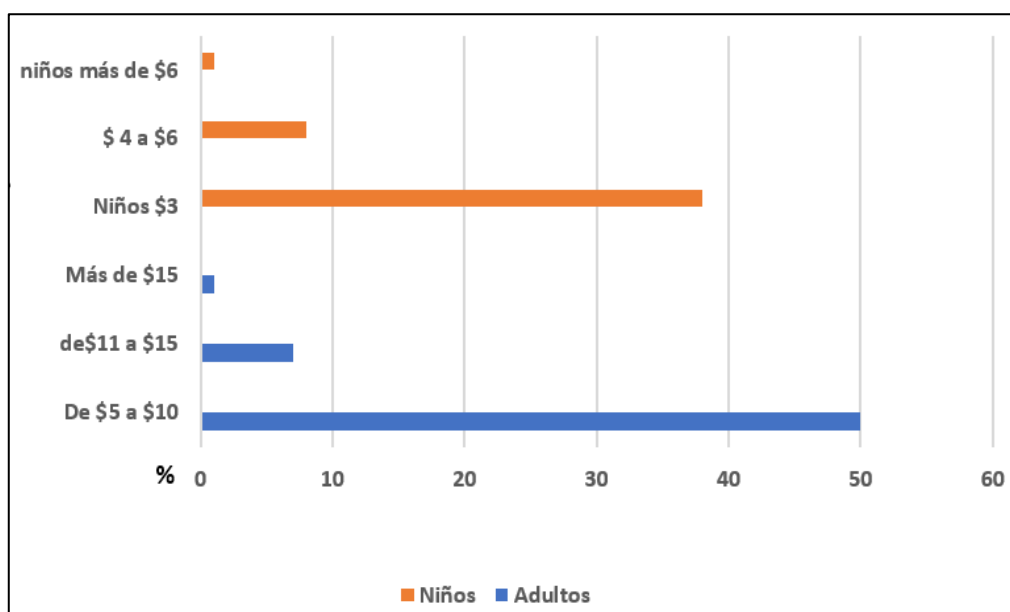


**Fuente:** Elaboración propia.

## ¿Cuáles de las siguientes tarifas estaría dispuesto a pagar por el ingreso y uso de las instalaciones del parque acuático recreacional?

La población consultada expone que los posibles costos de ingreso y uso de instalaciones en el parque acuático recreacional que estarían dispuestos a cancelar serían: adultos de \$5 a \$10, para los niños de \$3 (figura 13). De manera de construirse el parque acuático, los inversionistas puedan considerar esta variable.

**Figura 13.** Tarifas que los encuestados estarían dispuestos a pagar por el ingreso y uso de las instalaciones del parque acuático recreacional.



**Fuente.** Elaboración propia.

## DISCUSIÓN

Existe la necesidad de realizar estudios de factibilidad para la construcción de infraestructura turística recreacional que atienda la demanda de la creciente población urbana.

La población de la ciudad de Manta está dispuesta a pagar por los servicios turísticos recreacionales que brinde un parque acuático.

El gasto mensual en recreación de la población se puede inferir en tres categorías: Alta (más de 200 dólares mensuales) representa solo el 5% de la población, Media (entre 100 y 200 dólares mensuales) es decir, el 80 % y Baja (menos de 100 \$ mensuales) con el 15%

Adicionalmente se puede concluir que la población está dispuesta a pagar por servicios turísticos recreacionales, y que sí es viable la creación de un parque acuático recreacional en Manta, el cual, puede ser un factor importante para la ampliación de la gama de productos turísticos que oferta la ciudad, entre ellos la gastronomía, que es uno de los atractivos más importantes para el turismo.

## **CONCLUSIONES**

En la investigación preliminar efectuada entre los habitantes de la ciudad de Manta, Ecuador se concluye que:

La creación y puesta en práctica de un parque acuático en la ciudad impactaría el incremento de las actividades turísticas y recreacionales, pero además en la creación de nuevos puestos de trabajo.

La mayoría de los encuestados aprueba la propuesta de creación del parque acuático recreacional, entre otras razones, por la inexistencia de alguna instalación de ese tipo en la ciudad, y porque además sería un proyecto novedoso.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda al Gobierno Descentralizado del Cantón (GAD) potenciar la oferta turística que tiene la ciudad de Manta, para de esta manera posicionar la imagen de la misma en el mercado turístico. De igual modo, se recomienda al GAD tomar en cuenta la propuesta de creación de un parque acuático como atractivo turístico generador de progreso.

## BIBLIOGRAFÍA

Ander, E. (2006). Como realizar una investigación y diagnostico PRELIMINAR. *Antología de Diagnóstico Socioeducativo*. LIE de la UPN-H.

Arias, F. (2016). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica 5ta*. Caracas: Episteme.

Balestrini, A. M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigación*. Venezuela: BL Asociados.

Bourette, A. (2018). Juegos Suramericanos de Playa. <https://bit.ly/2wEOTmQ>

Broche, Y., & Ramos, R. (2014). Procedimiento para la gestión de los residuos sólidos generados en instalaciones hoteleras cubanas. *Ingeniería Industrial*, 35(2), 224-235.

Caiza, R., & Molina, E. (2012). Análisis histórico de la evolución del turismo en territorio ecuatoriano. *RICIT: Revista Turismo, Desarrollo y Buen Vivir*, 19. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-

Cantoni, N. (2009). Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. *Revista Argentina de Humanidades y Ciencias Sociales*. <https://bit.ly/2IvL0Hg>

Cueto Valdivia, A. (2016). *Turismo alternativo: una propuesta para impulsar el desarrollo en dos localidades indígenas de Nayarit, México*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa>

Díaz, Y. A. (2008). Forma de hacer un diagnóstico en la investigación científica. Perspectiva holística. *Teoría y praxis investigativa*, 3(2), 11-22. [https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=Vallejos+D%C3%ADaz&btnG=](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Vallejos+D%C3%ADaz&btnG=)

Ecuador Turístico. (2018). *Turismo Playa y Aventura en Manta*. <https://www.ecuador-turistico.com/2012/07/Turismo-Playa-y-Aventura-en-Manta.html>

Herrera, L. A. G., Hernández, G. L. S., Castillo, K. C., & Arriola, O. Z. (2019). Diagnóstico del uso de herramientas tecnológicas para la gestión y apoyo del liderazgo en las PYMES. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 6(1), 69-83. <http://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/85>

Ibarra-Piza, S., Segredo-Santamaria, S., Juárez-Hernández, I. & Tobon, S. (2018). Estudio de validez de contenido y confiabilidad de un instrumento para evaluar la metodología socioformativa en el diseño de cursos. *Revista Espacios*, 39(53). <http://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-24.html>

Jiménez, C., Nechar, M. & Vega, C. (2014). Sosteniendo al turismo o turismo sostenible (TS). Reflexiones Teóricas. *Estudios y perspectivas en turismo*, 23(2), 376-395. <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180730867009.pdf>

Lazo, J., Miranda, H., Morán, E., & Veliz, R. (2017). Paquetes turísticos deportivos con destinos nacionales: Rutas Perú. <https://bit.ly/2XtzWjo>

Ministerio del Turismo de Ecuador (2020). Promedio de llegada de visitantes extranjeros a Ecuador creció 4% en 2019. <https://bit.ly/3an1ONg>

Monge, J., & Yague, R. (2016). EL DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE. Tren Crucero del Ecuador. *Estudios y Perspectivas en Turismo*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180743275004>

Muñoz, T. G. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. [http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Maestria/MTE/Gen02/seminario\\_de\\_tesis/Unidad\\_4\\_anterior/Lect\\_EL\\_Cuestionario.pdf](http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Maestria/MTE/Gen02/seminario_de_tesis/Unidad_4_anterior/Lect_EL_Cuestionario.pdf)

OMT. (2016). Panorama del turismo internacional. <https://doi.org/10.18111/9789284418152>

OMT. (2017). *¿Porqué el turismo?* <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>

Orgaz, F., & Moral, S. (2016). El turismo como motor potencial para el desarrollo económico de zonas fronterizas en vías de desarrollo, Un estudio de caso. <https://bit.ly/31abiqf>

Ramos, C. A. (2015). Los paradigmas de la investigación científica. *Avances en psicología*, 23(1), 9-17. <http://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/167>

Ramos, J. (2014). El Turismo Rural Comunitario y el Ecoturismo como alternativas para el desarrollo local de Tupe. <https://bit.ly/2Wi54RB>

Spiegel, M. R., & Stephens, L. J. (2009). *Estadística Schaum*. Mexico: McGraw-Hill/interamericana editores.

Utkin, L. (2006). Un método para procesar los juicios de expertos poco confiables sobre parámetros de distribuciones de probabilidad. *Science Direct*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0377221705004571>

Vila, N. A., Brea, J. A. F., & Carril, V. P. (2012). El turismo activo como modalidad turística en expansión. Análisis de la oferta de turismo activo en España. *Contabilidad y Negocios: Revista del Departamento Académico de Ciencias Administrativas*, 7(13), 59-70. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5038378>

Vladimirovna, O. (2005). Fundamentos de probabilidad y estadística. *México: Universidad Autónoma del Estado de México*.

**PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LAS  
AGENCIAS DE VIAJES DE LA CIUDAD DE MANTA**

**ACTION PLAN TO IMPROVE CUSTOMER SERVICE IN THE TRAVEL  
AGENCIES OF THE CITY OF MANTA**

**PLANO DE AÇÃO PARA MELHORAR O ATENDIMENTO AO CLIENTE NAS  
AGÊNCIAS DE VIAGENS DA CIDADE DE MANTA**

**AUTORES**

Darlin Guerrero Villegas<sup>4</sup> Autor de correspondencia [estevengv@gmail.com](mailto:estevengv@gmail.com)

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Ecuador

Edgar Leonardo Loo alcivar<sup>5</sup> email: [edgarloor79@gmail.com](mailto:edgarloor79@gmail.com)

Consultor independiente, profesional en libre ejercicio

Amparo María Cabrera Chávez<sup>6</sup> email: [amparo.cabrera@uleam.edu.ec](mailto:amparo.cabrera@uleam.edu.ec)

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Ecuador

Dany Fabián Ávila Cedeño <sup>7</sup> email: [d.avilacarreno4@gmail.com](mailto:d.avilacarreno4@gmail.com)

Consultor independiente, profesional en libre ejercicio

**Recibido: 09/08/2020**

**Aceptado: 19/11/2020**

**Publicado: 30/12/2020**

**RESUMEN**

El presente estudio tiene como objetivo proponer un plan de acción para mejorar la atención al cliente en las agencias de viajes de la ciudad de Manta, teniendo como antecedentes la deficiencia en la calidad en el servicio que estas empresas turísticas brindan a los consumidores. Para desarrollar el plan de acción se establecieron preceptos teóricos y metodológicos describiendo los pasos a seguir para el cumplimiento de cada indicador, asimismo mediante la observación directa se logró analizar la situación actual de las agencias de viajes de la ciudad

---

<sup>4</sup> Darlin Guerrero Villegas Docente Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Ecuador

<sup>5</sup> Edgar Leonardo Loo Alcivar Consultor independiente, profesional en libre ejercicio

<sup>6</sup> Amparo María Cabrera Chávez Docente Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Ecuador

<sup>7</sup> Dany Fabian Ávila Carreño Consultor independiente, profesional en libre ejercicio

de Manta; la muestra de la investigación corresponde a veinte (20) agencias de viajes que se encuentran operativas en la ciudad de Manta logrando así determinar la necesidad de incluir aspectos que podrían contrarrestar la deficiencia en la atención al cliente, tales como: escaso dominio de idiomas extranjeros, nula o poca capacitación sobre el manejo de TIC's, adecuación en las instalaciones de la empresa y limitado seguimiento en ventas y post venta; por último, se diseñaron las acciones estratégicas en una matriz de plan de acción el cual proporcionará las pautas y actividades a seguir para suplir las debilidades o falencias ya mencionadas y con esto fortalecer el servicio al cliente en las agencias de viajes de Manta.

**PALABRAS CLAVE:** Plan de acción, servicio, cliente, calidad, agencia de viajes.

#### **ABSTRACT**

The objective of this study is to propose an action plan to improve customer service in the travel agencies of the city of Manta, taking as a background the deficiency in the quality of the service that these tourist companies provide to consumers. In order to develop the action plan, theoretical and methodological precepts were established that describe the steps to follow for the fulfillment of each indicator, by means of direct observation the current situation of the travel agencies of the city of Manta will be analyzed; the research sample corresponds to twenty (20) travel agencies that are operational in the city of Manta, thus determining the need to include aspects that could counteract the deficiency in customer service stories, such as: poor foreign language proficiency, zero or little training on the management of ICTs, adequacy in the company's facilities and limited monitoring in sales and after sales. Finally, the strategic actions were designed in an action plan matrix which will provide the guidelines and activities to follow in order to replace the already specific weaknesses or shortcomings and thereby strengthen customer service in the Manta travel agencies.

**KEYWORDS:** Action plan, service, customer, quality, travel agencies.

## **RESUMO**

O presente estudo tem como objetivo propor um plano de ação para melhorar o atendimento nas agências de viagens da cidade de Manta, tendo como pano de fundo a deficiência na qualidade do serviço que essas empresas de turismo prestam aos consumidores. Para a elaboração do plano de ação, foram estabelecidos preceitos teóricos e metodológicos que descrevem as etapas a serem seguidas para o cumprimento de cada indicador, também por meio da observação direta foi possível analisar a situação atual das agências de viagens no município de Manta; A amostra da pesquisa corresponde a vinte (20) agências de viagens que atuam no município de Manta, determinando-se a necessidade de incluir aspectos que possam contrabalançar a deficiência no atendimento ao cliente, tais como: baixo domínio de línguas estrangeiras, nenhum ou pouco treinamento em a gestão das TICs, adequação das instalações da empresa e acompanhamento limitado na venda e no pós-venda; Por fim, as ações estratégicas foram traçadas em uma matriz de plano de ação, que fornecerá as diretrizes e ações a serem seguidas para suprir as mencionadas fragilidades ou deficiências e, assim, fortalecer o atendimento ao cliente nas agências de viagens Manta.

**PALAVRAS-CHAVE:** Plano de ação, atendimento, cliente, qualidade, agência de viagens.

## **INTRODUCCIÓN**

Las agencias de viajes son en la actualidad el principal agente de intermediación turística a escala mundial, siendo su rol distribuir al mercado los productos y servicios que proveen las agencias mayoristas (Jiménez, 2015), es decir que están vinculadas con empresas que les facilitan los diferentes productos y servicios turísticos para que de esta manera vendan a los consumidores y generen ingresos a través de comisiones. Las empresas que comercializan sus productos a través de la intermediación de agencias de viajes minoristas suelen ser los medios

de transporte (aéreo, terrestre y marítimo), hoteles, compañías de seguros y las agencias de viajes mayoristas quienes arman los programas de viajes nacionales o internacionales.

Para alcanzar la rentabilidad en toda agencia de viajes, deben estar involucrados todos los colaboradores de la empresa como tal, gerente, administrador y agentes. El agente de viajes no sólo se limita en realizar ventas, sino también a reunir información, analizar el mercado, determinar distintos métodos de comercialización de los productos y servicios, entre otros; en este sentido, el agente de viajes es el principal actor dentro del proceso de mercadeo de la agencia de viajes, por lo tanto, es el responsable de generar ventas que contribuyan al beneficio de la empresa.

Para mejorar la atención del cliente en empresas turísticas es importante mantener un personal capacitado que alcancen estándares internacionales de calidad, por ende, se inicia la investigación identificando las debilidades en el servicio, logrando determinar que el éxito de una compañía dependerá fundamentalmente de la demanda de clientes satisfechos por los servicios brindados considerándose el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.

Para Slemenzone (2004), las formas más destacadas de capacitación para los agentes de viajes que están al frente del negocio son: 1. cursos presenciales, 2. educación a distancia, 3. enseñanza virtual, 4. seminarios, 5. charlas y consejos, 6. lectura de revistas y publicaciones especializadas, 7. viajes de familiarización, y 8. congresos y conferencias; cabe resaltar la importancia de actualización y transferencia de conocimientos que cada agente puede acceder optando por cualquiera de las formas ya mencionadas ya que aumenta el porcentaje de dominio profesional y experiencia a la hora de tratar eficientemente con clientes.

Los servicios más comunes solicitados por consumidores de las agencias de viajes minoristas son: organizar viajes, promover y vender servicios, informar correctamente al cliente sobre

tarifas, climas, cambios de monedas, entre otros, además de darle un toque de innovación a los productos y servicios, asesorar sobre los destinos turísticos, visas y seguros, son algunas de las actividades que no pueden ser realizadas virtualmente, sino por una persona (agente de viajes) dispuesta a ofrecer un valor agregado al servicio que se está prestando, por ello, sin actualización de conocimiento permanente, muchos agentes de viajes no podrían desempeñarse exitosamente en sus funciones y no conocerán las nuevas tendencias del mercado turístico, específicamente en los nuevos requerimientos que exige el nuevo consumidor.

Actualmente las agencias de viajes tienen como principal tarea posicionarse en el mercado turístico en función a la calidad del servicio que ofertan, ya que existe una gran cantidad de empresas similares que compiten en el mercado donde la demanda se enfrasca en distintos factores; es decir, algunos clientes se direccionan por el precio y otros por la calidad del servicio. El Objetivo general de la presente investigación es:

Diseñar un plan de acción para las agencias de viajes de la ciudad de Manta que permita el mejoramiento de la atención al cliente externo. De los cuales los objetivos específicos son:

Fundamentar los preceptos teóricos y metodológicos para el diseño del plan de acción en base a los resultados de investigación bibliográfica y documental.

Diagnosticar la necesidad y pertinencia de un plan de acción para el mejoramiento la atención el cliente externo de las agencias de viajes de la ciudad de Manta.

Estructurar la propuesta de implementación de un plan de acción para el mejoramiento de la atención al cliente externo de las agencias de viaje de la ciudad de Manta.

## **MARCO CONCEPTUAL**

### **1.1 Turismo**

Según la Organización Mundial del Turismo (2007), el turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera

de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales; las agencias de viajes cumplen con la principal función en la dinamización de la economía de un destino a través de la producción y comercialización de estos bienes y servicios.

Ante lo expuesto, el turismo se basa en satisfacer los requerimientos y motivaciones de los consumidores que se desplazan de su residencia habitual hacia otros lugares por diferentes motivos personales. Para eso, los turistas buscan ofertas que son ofrecidos por las agencias de viajes que son quienes proveen los productos o servicios turísticos para el consumidor final, cuyo objetivo es superar las expectativas iniciales brindándole un servicio y asesoramiento de calidad.

## **1.2 Las Agencias de viajes**

Una agencia de viajes es una empresa turística con fines de lucro que actúa como agente intermediario activo entre sujetos de desplazamientos turísticos y prestadores de servicios específicos. (De la Torre, 2010)

Como lo menciona De la Rosa (2004), una agencia de viajes es una empresa que se dedica de manera habitual y profesional a asesorar, organizar y vender productos y servicios turísticos, es decir que es un intermediario entre el consumidor que demanda turismo y los proveedores del sector.

Además, para Martínez & Zambrano (2014), son empresas prestadoras de servicios que se dedican a la organización, comercialización y venta de productos y servicios turísticos destinado a satisfacer las necesidades y gustos de los consumidores.

Argumentado los conceptos dados por los autores, una agencia de viajes es una entidad que asesora y vende servicios y productos turísticos con el fin de satisfacer los requerimientos de los consumidores y obtener beneficios que ayuden a cumplir los objetivos de la empresa y así posicionarse en el mercado.

### 1.3 Tipos de agencias de viajes y sus principales características

Existe una amplia diferenciación entre los tipos de agencias de viajes que parten desde sus características hasta sus funciones, así mismo existen semejanzas en la forma de servir y satisfacer las necesidades de distintos tipos de clientes; a continuación, se muestra los tipos y características de las agencias de viajes:

**Tabla 1. Tipos y características de las agencias de viajes.**

TIPOS DE AGENCIAS DE VIAJES Y SUS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS					
Empresa	Función	Producto	Personal	Destinatario	
Mayorista	Producción- Distribución.	Paquetes servicios turísticos.	y Profesionales con experiencia en armado de paquetes turísticos.	Empresas minoristas intermediarias.	
Minorista	Compra paquetes venta directa al consumidor.	de y boletos aéreos, seguros viajes, alquileres, etc.	Venta de tours, de atención cliente.	Profesionales capacitados en al segmento al cliente.	Público en general o segmentación aplicada y designada por la empresa.

**Fuente:** *Elaboración propia, 2020.*

Sin embargo, pese a la importancia de las agencias de viajes en la distribución turística se le ha prestado una escasa atención en el tema de servicio al cliente, lo cual es muy significativo para estas empresas ya que su función principal en la comercialización y venta de sus productos o servicios es la de tratar con el consumidor de manera directa. Para esto, el personal quien labora en cualquier entidad de esta índole es estar preparado/a o capacitado/a profesionalmente para tener una eficacia en las ventas y que el cliente pueda nutrirse de información necesaria de lo que desea adquirir.

Como lo señala Moreno & Quintana (2006), estos trabajos tratan de mejorar el conocimiento sobre las actitudes, motivaciones y comportamientos de los clientes respecto a las agencias de viajes, como un requisito previo a la mejora del servicio que dichas agencias prestan a sus clientes.

En cualquier caso, algunos estudios únicamente se centran en determinados aspectos de la demanda y no plantean un análisis más global de lo interno de la empresa, que más allá de las percepciones del cliente, también incluya las posibles tendencias y exigencias del nuevo consumidor y adaptarlo al personal que labora en estas empresas para que tengan mayor conocimiento y aplicar estas estrategias para lograr el éxito, por tal motivo, es necesario realizar una mayor investigación cualitativo que pueda ahondar en los aspectos mencionados.

La importancia de alcanzar un conocimiento más profundo de los clientes, descubriendo los perfiles motivacionales de los diferentes segmentos, se justifica lo imprescindible de utilizar estrategias de mejora para la atención al cliente en estas entidades lo cual puedan sustituir esas malas prácticas en nuevas teorías aplicadas en el servicio que se le brinda al consumidor.

#### **1.4 Las agencias de viajes en el desarrollo turístico**

A lo largo de los años se han considerado a las agencias de viajes como empresas de apoyo, sin tomar en cuenta que han desarrollado funciones nuevas y originales para convertirse en uno de

los factores importantes en la comercialización de la oferta turística a nivel local, regional, nacional e internacional, al provocar de manera directa el desplazamiento individual y masivo (Ballesteros, 2012).

Por tal razón, las agencias de viajes ocupan un lugar estratégico e importante en el desarrollo y promoción del sector turístico a través de la comercialización de sus productos y servicios que ofertan, canalizando así un aporte significativo en la economía.

Acerenza (2010) señala que para tener una mejor comprensión del rol que juegan las agencias de viajes en el desarrollo turístico, se debe analizar la forma en el cual se lleva a cabo la comercialización del turismo, para esto se establece el siguiente esquema en el que se explica el proceso de la comercialización:

### **1.5 Clasificación de las agencias de viajes**

Las agencias de viajes son empresas que como fin tienen ofertar productos o servicios turísticos a los consumidores que gustan del turismo, tienen su clasificación de acuerdo a la gestión que desarrollan para servir al cliente; Calderón (2012) menciona que algunas de ellas diseñan los paquetes de viajes y programas turísticos o tours, otras se encargan de la reserva, distribución y venta de dichos productos turísticos, las cuales están en contacto con los clientes atendiendo sus requerimientos o asesorando cualquier servicio que ofrece la empresa.

Por ende, para cumplir con la buena gestión en todas las fases en la que implica la comercialización del producto o servicio turístico, es necesario rescatar la clasificación de las agencias de viajes puesto que cumplen funciones distintas, pero se asemejan por un solo objetivo que es servir al cliente. El MINTUR (2016), mediante su reglamento de operación e intermediación turística, establece en su artículo 15 la clasificación de las agencias de viajes, y estas son:

### ***1.5.1 Agencias mayoristas***

Es la persona jurídica debidamente registrada ante la autoridad nacional de turismo que elabora, organiza y comercializa servicios y/o paquetes turísticos en el exterior. La comercialización se realiza por medio de agencias de viajes internacionales y/o minoristas. Tomado de Acerenza, M. Agencias de viajes, operación y plan de negocios. Pág. 134.

La agencia mayorista podrá representar a más empresas de transporte turístico en si diferentes modalidades, alojamiento y operadores turísticos que no operen en el país.

### ***1.5.2 Agencias minoristas***

Es una empresa que comercializa los servicios y/o paquetes turísticos de las agencias mayoristas directamente al usuario, así como el producto del operador turístico a nivel nacional e internacional.

### ***1.5.3 Operadoras turísticas***

Se dedica a la organización, desarrollo y operación directa de viajes y visitas turísticas en el país. Sus productos podrán ser comercializados de forma directa al usuario o a través de las demás clasificaciones de agencias se servicios turísticos.

## **1.6 El agente de viajes**

El agente de viajes, según De La Torre (2010), es la persona que organiza viajes, atiende y orienta a los turistas acerca de las características, facilidades, modalidades y condiciones referentes a los atractivos y servicios turísticos y a la mejor forma de disfrutarlos.

De igual manera Cabrera (2018) establece que el perfil del nuevo agente de viajes en la actualidad debe ser polifuncional, es decir que tenga conocimientos y facilidad de palabras para realizar ventas, conocer los servicios y paquetes turísticos que se venden en la empresa, por ello se debe considerar las siguientes características en un agente de viajes: Excelente vendedor -

Capacidad para solución de problemas - Manejo de idiomas - Conocimiento en sistemas de reservas; entre otras

La comunicación personal con los clientes es la manera más efectiva de promocionar el servicio, por ende, el capital humano debe estar suficientemente capacitado para lograr conectar las necesidades del cliente con los servicios que ofrece las agencias de viajes. Por tanto, se llega a la conclusión de que la calidad es un objetivo muy importante que las empresas deben alcanzar, puesto que el hecho de no conseguirla puede suponer para la empresa pérdida de clientes, aumento de costes y reducción de beneficios ocasionados por los errores (Silva, Moran, & Reyes, 2018).

Gaitán (2017) afirma que el personal de cada organización debe trabajar siempre en completa armonía y con un compromiso de colaboración excelente, que debe estar inmerso en todas las áreas que conforman la empresa, todos buscando siempre cumplir con los objetivos estratégicos, por tanto, es muy importante que el departamento comercial trabaje en mejora de los procesos, optimizando los tiempos de respuesta frente a las solicitudes y/o necesidades de los clientes.

La ventaja competitiva puede ser un componente para tener en cuenta en toda agencia de viajes puesto permite diferenciar los productos y servicios turísticos de una empresa con los de su competencia. Como punto clave en este factor es la capacidad de venta que tengan los agentes de viajes por tal razón es muy importante que los altos directivos gestionen adecuadamente su personal con la ayuda de capacitaciones, charlas, conferencias, para que de esta forma las debilidades o amenazas que tenga la organización con el capital humano se conviertan en fortalezas que permitan crecer profesionalmente con la oportunidad de posicionarse en un mercado muy competitivo.

## **1.7 Calidad en los servicios turísticos**

Dada a la naturaleza intangible de los servicios turísticos, el cliente los juzga a través de qué percibe y cómo lo percibe. Por lo tanto, se puede entender la calidad como el grado en el que un conjunto de características inherentes de un producto o servicio cumple con las necesidades del cliente, establecidas e implícitas, para el cual fueron diseñados satisfaciendo sus necesidades y expectativas (Catellucci, 2011).

De una manera particular, Maldonado, Esquivel & González (2018) señalan que la calidad en el servicio al cliente debe ser considerada como uno de los aspectos más importantes de la calidad empresarial, ya que es una herramienta para tener una ventaja competitiva en los mercados.

Izaguirre (2015) menciona que existen dos factores importantes que ayudan a definir el concepto de calidad del servicio turístico: el primero es desde el punto de vista de la empresa, el cual muestra que un producto o servicio es el responde a las características para o que fue creado; y la otra es desde el punto de vista del cliente que considera que la opinión de éste es lo más importante para saber si existe calidad de servicio.

Ante lo expuesto, ambos factores son fundamentales para determinar el servicio turístico ideal para los consumidores; sin embargo, el factor predominante de los ya mencionados es el de la opinión de los clientes, ya que, con las percepciones recibidas de estos, la empresa puede identificar qué es lo que necesita mejorar y con ello lograr un servicio turístico de calidad.

### **1.7.1 Calidad del servicio en las agencias de viajes**

Actualmente, la alta dirección de las empresas turísticas considera la tarea de mejorar la calidad de los productos turísticos y la atención que se brinda al cliente logrando así ofertar un servicio de calidad satisfaciendo sus necesidades y cumplir con las expectativas iniciales, para que de esta manera las agencias de viajes tengan como prioridad la eficacia en el servicio que ofertan para lograr el éxito y alcanzar un posicionamiento en el mercado.

Para que una agencia de viajes cumpla con los objetivos de mejorar continuamente la calidad ofrecida en el servicio a los clientes y alcance a ser competitiva en el mercado turístico, se necesita establecer dimensiones que organicen y gestionen de manera eficiente los sistemas de calidad en la atención al cliente.

Por tal razón, Costa (2018) menciona que el sistema de calidad que se efectúe deber estar en constante supervisión y las estrategias de mejorar que se implementen deben estar conforme a las necesidades y requerimientos del cliente, para eso, es importante que las agencias de viajes tomen en cuenta los aspectos involucrados en la prestación del servicio como el recurso humano que, con motivación y sensibilizando al personal, capacitándolos constantemente en las nuevas tendencias del mercado, para que de esta manera los clientes internos proyecten una buena imagen, cultura y prestaciones de la empresa a los consumidores.

#### **1.8.1.1 La atención al cliente**

El servicio al cliente es una de las principales prioridades de cualquier empresa; la necesidad de mejorar los productos y servicios, reducir errores, defectos y perfeccionar la productividad, han sido siempre objetivos fundamentales de las empresas orientados a crear una ventaja competitiva en los mercados, logrando alcanzar los estándares de calidad establecidos por los clientes (Ibérica, 2017).

Una empresa debe ser capaz de identificar sus fortalezas y debilidades en la atención al cliente, además debe conocer qué es lo que el cliente desea recibir para diseñar el camino estratégico teniendo información veraz y concisa de la aceptación de todos sus productos y servicios alcanzando de esta forma la meta empresarial.

A través del mejoramiento continuo se logra ser más productivo y competitivo en el mercado, de allí que se deben analizar los procesos utilizados, de manera tal que si existe alguna modificación se proporcione a los trabajadores conocimientos actualizados que puedan

perfeccionar o corregir tales transformaciones, y cuyos resultados conllevará a las agencias a crecer dentro del mercado hasta llegar a ser líderes (Godoy, 2011).

Conocer al cliente, es realmente, la ventaja competitiva de las empresas; la voz del cliente es la principal herramienta con que cuentan las organizaciones en los actuales momentos, para la planificación estratégica, el diseño de nuevos productos y/o servicios, mejora de la calidad, entre otros.

Según Torrejón & Chahud (2013), la calidad en la atención y en el servicio al cliente radica en la aplicación de dos tipos de habilidades: “Las habilidades personales” que están relacionadas con la comunicación que se establece entre el asesor de servicio y el consumidor; las mismas que son básicas para una buena relación con el cliente, y “Las habilidades técnicas”, derivadas de los procesos de atención, y en general, las exigencias de los clientes en relación con la empresa y sus funciones.

De hecho, para que el cliente se sienta satisfecho a plenitud, se deberá poner en práctica estas dos habilidades. Todos los clientes tienen necesidades y expectativas, y las primeras se satisfacen con buenos productos y/o servicios además de los conocimientos que sobre ellos deben poseer los vendedores y ello tiene que ver con la “asesoría al cliente”; y las segundas, la expectativas, se satisfacen con el trato que se les proporciona, es decir con “atención y seguimiento durante el servicio” que se le brinda, lo cual invita a una buena comunicación y a establecer una relación perdurable.

#### **1.8.1.2 Seguimiento en venta**

El seguimiento de la venta muestra una actitud de servicio al cliente que pretende mantener su satisfacción. Este es un objetivo que deben plantearse los directivos de las agencias de viajes, cuyos principales responsables son los agentes counter con la ayuda del resto del personal (Cabrerizo, 2014).

Tras el cierre, es importante confirmar la venta y asegurar al cliente que la decisión que ha tomado es la más idónea y hacerlo sentir en confianza para que de esta manera crear una relación comercial eficiente, lo cual sea beneficiosa para el vendedor, la empresa y el propio consumidor.

Diez de Castro, Navarro & Peral (2003) señalan que el seguimiento de la venta debe plantearse como un servicio que se presta al cliente, constituyendo un factor de diferenciación. En este sentido, el autor recomienda que:

- Asegurarse que la solicitud o el requerimiento del cliente sea eficiente.
- Mantener un contacto (de forma personal, por teléfono, carta, correo electrónico, etc.) regular con los clientes, con el objetivo de conocer sus inquietudes, grado de satisfacción con el producto o servicio adquirido. Suele reforzar las relaciones comerciales.
- Atender con rapidez las reclamaciones y hacerlo de forma agradable.
- Desarrollar una actitud de orientación al cliente y asesorarlo de tal manera que sea conveniente para ambos.

### **1.8.1.3 Seguimiento post venta**

Está claro que todo agente de viajes debe informar todos los detalles de la venta del producto o servicio turístico, así como sugerir al cliente sobre los aspectos relacionados al destino o servicio prestado.

Sin embargo, Briñon (2015) señala que la tarea de un agente de viajes no termina en el punto anterior; sino que debe brindar un seguimiento post venta (en el periodo posterior a la compra del servicio o producto turístico), para conocer y documentar los datos obtenidos de la experiencia del consumidor para poder realizar una evaluación de calidad del servicio, de

manera que se genere nuevas ideas que pongan en marcha el proceso de elaboración y venta de paquetes turísticos.

Por esta razón, es necesario que los agentes de viajes den seguimiento al servicio vendido a los consumidores para que de esta manera puedan involucrar nuevas estrategias según las recomendaciones o sugerencias de los clientes. Para esto existe algunas herramientas que son de gran ayuda para cumplir con este proceso tales como las encuestas de satisfacción, llamadas telefónicas, e-mails, etc.

### **1.9 Impacto de las TIC`s (Tecnologías de Información y Comunicación) en las agencias de viajes**

Como ya es de conocimiento, las agencias de viajes cumplen una destacada función en la actividad turística siendo estas las intermediarias entre los proveedores de turismo y el consumidor final. Para ello, es necesaria la aplicación de distintas herramientas tecnológicas que permitan diseñar los paquetes de viajes y otorgar los diferentes servicios turísticos que van de acuerdo con las necesidades y requerimiento de los clientes.

Con la aparición de las TIC`s, principalmente el internet, se ha observado un importante cambio en la manera de comercializar los productos y servicios de las agencias de viajes, como bien lo indica Cámpora (2013, las TIC`s han modificado el canal de distribución del producto turístico orientándolo hacia un modelo basado en el “self-service”, es decir que el consumidor es capaz de acceder directamente a la empresa a través de los medios tecnológicos que las TIC`s proporcionan y buscar información de los diferentes servicios turísticos, efectuar la reserva e incluso puede realizar pagos inmediatos de lo que está adquiriendo.

Con el avance de la tecnología, las agencias de viajes están cada vez involucrando nuevos métodos en las que facilite el acceso a los clientes para que puedan hacer sus requerimientos o reservaciones a través de los medios tecnológicos como las páginas web, mensajería

instantánea, correos electrónicos, entre otros. Para esto es necesario este apto y preparado en manejar este tipo de herramientas pensado siempre en la comodidad del nuevo cliente y así prevalecer la innovación dentro del mercado turístico.

### **1.10 Plan de acción**

El plan de acción es ordenar el conjunto de tareas e iniciativas que servirán para enfrentar el problema y lograr una meta en un plazo determinado, es decir una planificación que se lleva a cabo mediante acciones estratégicas establecidas para dar cumplimiento con los objetivos iniciales (Mauro, 1992).

Según Silva E. (2014), define el plan de acción como un instrumento que aporta a la programación y control de la ejecución anual de las actividades que deben llevarse a cabo para dar cumplimiento a las estrategias o acciones establecidas de acuerdo con los objetivos fijados.

Barrero (2011) menciona que es una herramienta que proporciona una guía para llevar a cabo el proceso de acción de una empresa. Conduce al usuario a través de la planeación de acciones estratégicas donde se determinan y se asignan las tareas, se definen los plazos de tiempo y se calcula el uso de los recursos con el fin de lograr las metas planteadas y ayudar en el mejoramiento continuo de la organización.

De acuerdo con lo mencionado, un plan de acción es una presentación formal de las actividades que deben realizar los clientes internos en toda empresa, acciones estratégicas que serán de mucha ayuda para fortalecer un área específica, en este caso las agencias de viajes se enfocan principalmente en mejorar la calidad del servicio al cliente. Para eso es necesario tomar en consideración diferentes aspectos como los recursos, responsables, duración y los resultados que se espera con la implementación de este.

#### **1.10.1 Pasos de un plan de acción.**

**Tabla 2. Pasos de un plan de acción**

<b>¿Cuál es el problema?</b>	Realizar un diagnóstico
<b>Definir los objetivos</b>	Fijar la meta general y las específicas (¿Qué queremos?)
<b>Determinar las acciones de mejora</b>	¿Qué estrategias se empleará para suplir las falencias encontradas?
<b>Precisar las actividades</b>	Lo que nos ayuda para lograr los objetivos ¿Qué se necesitará para realizar el trabajo?
<b>Establecer los recursos</b>	
<b>Asignar responsabilidades</b>	Quién tiene que hacer qué cosa y cómo lo hará
<b>Crear un cronograma</b>	Cuando y en qué tiempo se hará el trabajo

**Fuente:** *Elaboración Propia, 2020.*

Con la conceptualización desarrollada en el marco teórico, se establece un modelo a seguir para desarrollar el plan de acción. Es importante mencionar que los preceptos teóricos citados en este capítulo fueron obtenidos por criterios de autores que están involucrados en el tema.

Además, se toma en consideración algunos conceptos que detallan la importancia de la implementación del plan de acción para mejorar los procesos comerciales de las empresas, en este caso las agencias de viajes pueden beneficiarse con las acciones estratégicas para el

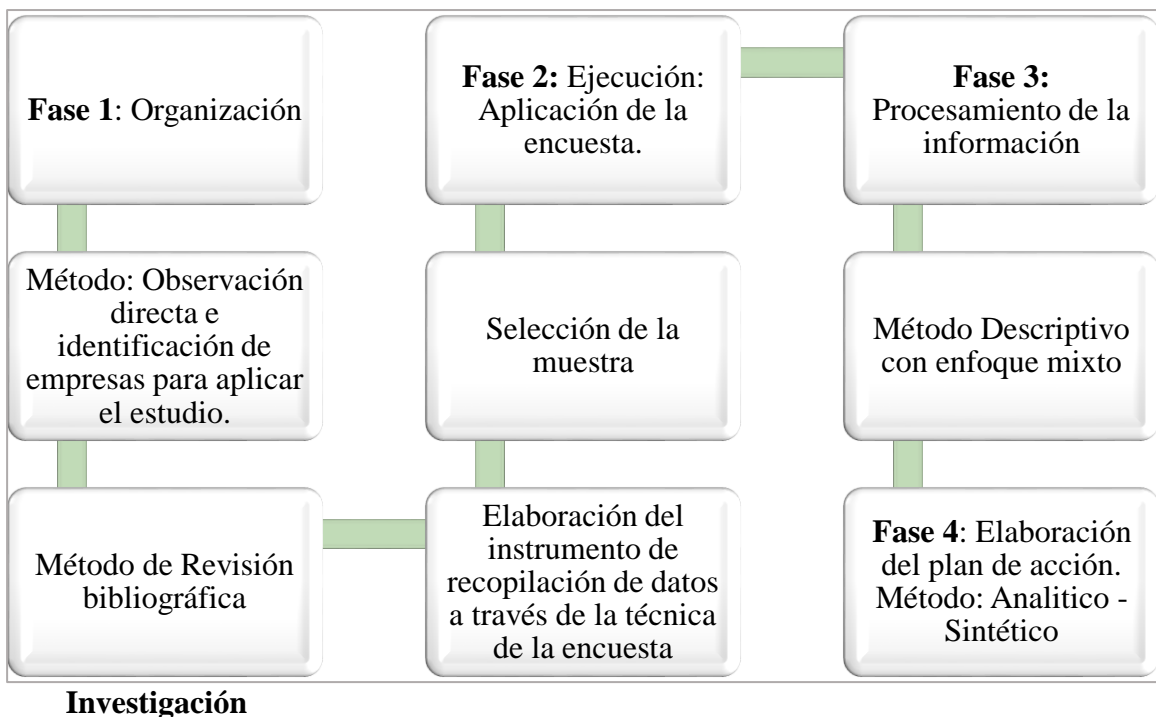
mejoramiento de atención al cliente y así excluir las debilidades encontradas para que se conviertan en fortalezas para el área de servicio.

## MATERIALES Y MÉTODOS

Se detalla el diseño metodológico de la investigación, a través de un flujograma de proceso donde se exponen los métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos aplicados para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación.

El estudio posee un enfoque cuantitativo que permite determinar falencias en los perfiles y áreas en la actualización de conocimientos en los agentes de viajes que afectarían directamente a la calidad del servicio brindada a los consumidores de estas empresas turísticas en la ciudad de Manta.

**Ilustración 1. Flujograma del proceso aplicado para el desarrollo de la**



**Fuente:** *Elaboración Propia, 2020.*

## **2.1 Contexto**

La investigación se llevó a cabo considerando varios parámetros que permitieron configurar medios suficientes que eleven la veracidad y objetividad de los resultados obtenidos. En este sentido, se logró investigar a las agencias de viajes de Manta, específicamente a los agentes counter para así tener una mejor relevancia del caso y experimentar las diferentes condiciones que cumplen como también el ambiente en las que ellos se encuentra laborando y como se muestran al mercado.

## **2.2 Metodología**

La metodología empleada para este estudio es el método deductivo, el cual parte de una premisa general para obtener conclusiones después de desarrollar los distintos procesos investigativos como el planteamiento de los modelos teóricos los cuales fueron de gran aporte para el desarrollo del plan, la observación que se realizó para identificar los diferentes aspectos para emplear el estudio, la obtención de los datos a través de los instrumentos propuestos y definir los resultados del caso para realizar la temática y acciones estratégicas que ayuden a alcanzar los objetivos del proyecto.

## **2.3 Diseño de la investigación**

La presente investigación, que tiene como fin: Proponer un plan de acción para mejorar la atención al cliente en las agencias de viajes de la ciudad de Manta, se realizó a través de los métodos exploratorio-descriptivo, los cuales pretenden darnos una visión general de tipo aproximado a una determinada realidad.

Este tipo de estudio se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco explorado y reconocido, por tal razón justifica que esta investigación no ha sido empleada anteriormente y por su novedad no admite todavía una descripción sistemática, es por esto que, con el método descriptivo, se definieron las pautas para el análisis e interpretación de la situación actual en

atención al cliente en las agencias de viajes de la ciudad de Manta de modo que permita proponer acciones que contribuyan a la mejora en el servicio a los clientes internos de estas empresas.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información**

### **2.4.1 Técnica**

Para la obtención de información del presente trabajo se empleó como técnica la investigación de campo, en el cual se estableció las encuestas y la observación directa como base para cumplir con este parámetro, dichas técnicas proporcionaron información necesaria para determinar la situación actual de las agencias de viajes de la ciudad de Manta en tema de atención al cliente y así obtener resultados para definir los aspectos a incluirse en el plan de acción.

### **2.4.2 Instrumento**

Para la presente investigación se seleccionó como instrumento un cuestionario de ocho (8) preguntas cerradas las cuales fueron aplicadas a los agentes de viajes de las empresas seleccionadas en la muestra (un agente de viajes por cada empresa), considerando las dimensiones que implica la calidad en el servicio al cliente.

Estas encuestas fueron de mucha importancia ya que permitieron identificar falencias en la calidad del servicio ofrecida a los consumidores y definir las dimensiones necesarias para diseñar el plan de acción que permita el mejoramiento de la atención al cliente de las agencias de viajes de Manta

Los aspectos considerados en las encuestas parten de la referencia de García & Romero (2016) que manifiestan que para medir la calidad de los servicios turísticos de las agencias de viaje se deben tomar en consideración las siguientes dimensiones según el modelo SERVQUAL desarrollado por los autores Zeithami, Parasuraman y Berry entre los años de 1985 y 1988.

a) Elementos tangibles: aspectos físicos de las instalaciones, herramientas y personal.

- b) **Fiabilidad:** capacidad para realizar el servicio de forma segura y cuidadosa.
- c) **Capacidad de respuesta:** disposición de la organización para ayudar a los clientes de forma rápida y correcta.
- d) **Profesionalidad.** Contar con las habilidades necesarias y conocimiento para el desarrollo del servicio.
- e) **Cortesía:** amabilidad y atención del personal que está en contacto directo con el cliente.
- f) **Credibilidad:** honestidad y veracidad en el servicio ofrecido.
- g) **Accesibilidad:** facilidad para contactar a la empresa.
- h) **Comunicación:** informar a los clientes de manera sencilla, así como una correcta retroalimentación.
- i) **Comprensión del cliente:** disposición para conocer las necesidades del cliente.

## **2.5 Población y muestra**

### **2.5.1 Población**

La población o universo estudiado estuvo conformado por el total de 33 agencias de viajes de la ciudad de Manta, específicamente dirigida a los agentes de viajes que laboran en ellas.

### **2.5.2 Muestra**

Para identificar el tamaño de la muestra, se toma como referencia la población de las 33 agencias de viajes según el último catastro turístico emitido por el Gad Municipal del Cantón Manta en el 2017.

#### **Fórmula muestral:**

$$n = \frac{P * Q * z^2 * N}{N * E^2 + z^2 * P * Q}$$

**N:** Tamaño de la población.

**Z:** Valor de la distribución normal estándar de acuerdo con el nivel de confianza.

**E:** Error de muestreo (precisión).

**P:** Proporción estimada.

**Q:** Porcentaje de la población que no tiene atributo deseado = 1-p.

**Tabla 3. Cálculo del tamaño de la muestra.**

DATOS	
Tamaño de la población	33
Error muestral	9%
Proporción de éxito	18%
Nivel de confianza	90%
Nivel de confianza (Z) (1)	1,65
Tamaño de la muestra	20

### 2.5 Herramientas.

Para desarrollar la metodología del proyecto de investigación, se tomaron en consideración las siguientes herramientas:

desarrollar la del proyecto de se tomaron en las siguientes

- Microsoft Office Word (para realizar el

modelo de la encuesta, detallar los resultados con sus respectivos análisis e interpretación)

- Microsoft Office Excel (para cuantificar los resultados arrojados por las encuestas)

### 2.6 Descripción de las fases del proceso aplicado al desarrollo de la investigación.

**Primera fase:**

- Se organizaron los procedimientos o pasos a seguir para desarrollar la metodología de la investigación: como primer punto se establecieron los diferentes métodos para determinar el modelo de investigación que proporcione una validez en los resultados por obtener.
- Se define el carácter de la investigación como cuantitativo y a través de la técnica de la observación directa se logran identificar a las empresas turísticas que sirvieron de muestra para aplicar la herramienta del estudio, corroborando la información según el catastro turístico del año 2017 emitido por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta.

#### **Segunda fase:**

- Se desarrolló la planificación para la ejecución de la encuesta: el universo o población previo estudio fueron de 33 agencias de viajes según el catastro turístico del 2017 donde se seleccionaron 20 de estas empresas como muestra del estudio.
- Para diseñar la herramienta del estudio, se procedió a realizar una revisión bibliográfica que permitió considerar diferentes dimensiones que fueron incluidas en concordancia a los objetivos de la investigación, así mismo, se dio paso a encuestar a un agente counter por cada agencia viajes seleccionadas en la muestra.

#### **Tercera fase:**

- Se procesaron los datos obtenidos en las encuestas aplicadas, para ello se realizó la tabulación de los resultados mediante gráficos estadísticos para así determinar el

respectivo análisis e interpretación de la información derivada de dichos resultados para así tener un enfoque para el cumplimiento de los objetivos del estudio.

## **RESULTADOS**

En el presente capítulo se detallan los resultados de la aplicación del procedimiento metodológico (encuesta) a los agentes counter de las agencias de viajes de la ciudad de Manta, con el fin de conocer los resultados necesarios para el desarrollo de la propuesta.

Los datos obtenidos en la encuesta han permitido diagnosticar, a través del análisis e interpretación de resultados, la necesidad y pertinencia de un plan de acción para mejorar la atención al cliente en las agencias de viajes de la ciudad de Manta.

### **3.1 Objetivos:**

- Demostrar a través de datos estadísticos la situación actual del servicio al cliente en las agencias de viajes seleccionadas.
- Diagnosticar la necesidad y pertinencia de un plan de acción a través del análisis de los resultados para mejorar la atención el cliente externo de las agencias de viaje de la ciudad de Manta.

### **3.2 Resultados de la encuesta aplicada a los agentes counter de las agencias de viajes de la ciudad de Manta.**

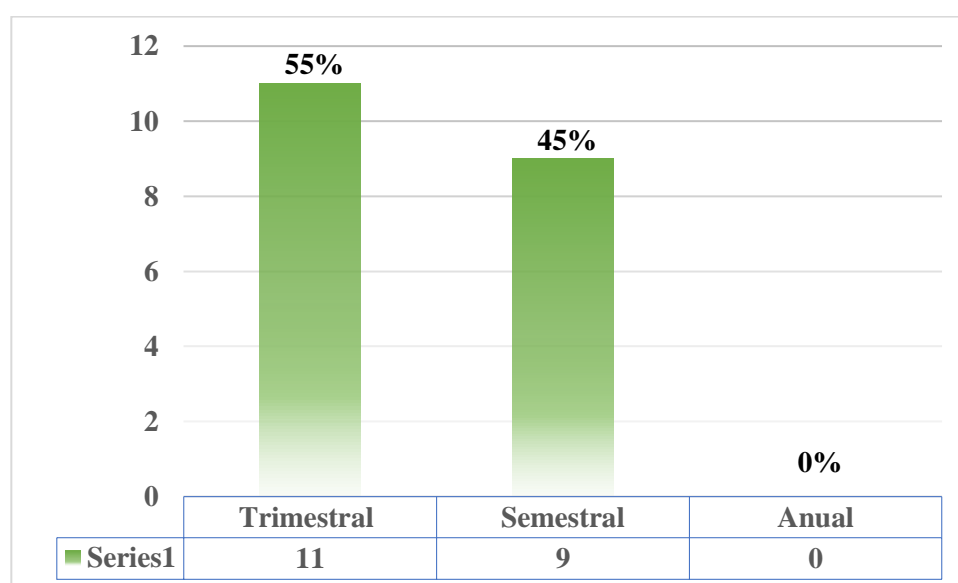
**1¿Con qué frecuencia se capacita y/o actualiza conocimientos el personal que labora en la agencia de viajes?**

**Tabla 4. Frecuencia en la que se capacita y/o actualiza conocimientos el personal que labora en la agencia de viajes.**

N	Opciones de respuesta	Respuestas	Porcentaje
1	Trimestral	11	55%
2	Semestral	9	45%
3	Anual	0	0%
<b>Total de agencias encuestadas</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: *Elaboración Propia, 2020.*

### Ilustración 2. Frecuencia en capacitaciones y/o actualización de conocimientos



Fuente: *Elaboración Propia, 2020.*

**Análisis e interpretación:** El resultado de la interrogante sobre la frecuencia en la cual reciben capacitaciones o actualizan conocimientos, once (11) de los agentes counter de las agencias de viajes seleccionadas mencionaron que se capacitan de manera trimestral lo que corresponde a un 55% de la muestra, mientras que el 45% de los encuestados realiza capacitaciones de manera semestral siendo un total nueve (9) encuestados. En función a estos resultados expuestos se permite determinar que un importante número de los agentes de viajes se capacitan de manera constante y en el tiempo apropiado para así lograr adaptarse a los cambios que se están dando en el sector turístico.

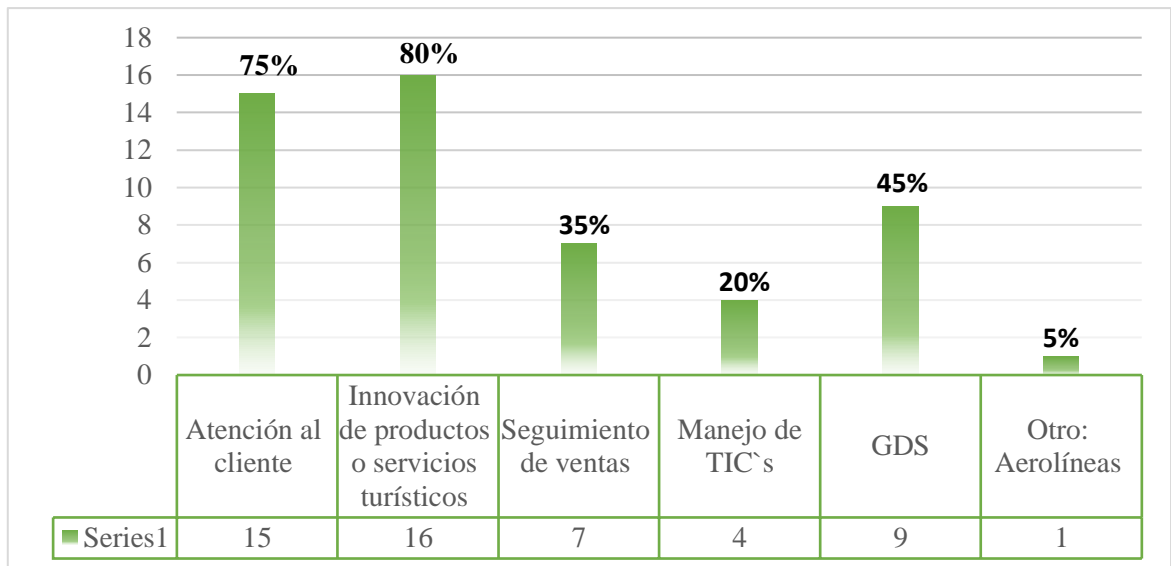
1. **Seleccione la temática de capacitaciones que reciben los agentes de viajes en su empresa.**

**Tabla 5. Temática de capacitaciones que reciben los agentes de viajes de la empresa.**

<b>N. Opciones de respuesta</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Porcentaje</b>
1 Atención al cliente	15	75%
2 Innovación de productos o servicios turísticos	16	80%
3 Seguimiento de ventas	7	35%
4 Manejo de TIC`s	4	20%
5 GDS	9	45%
6 Otro: Aerolíneas	1	5%
<b>Total de agencias encuestadas</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** *Elaboración Propia, 2020.*

### **Ilustración 3. Temática de capacitaciones**



Fuente: *Elaboración Propia, 2020.*

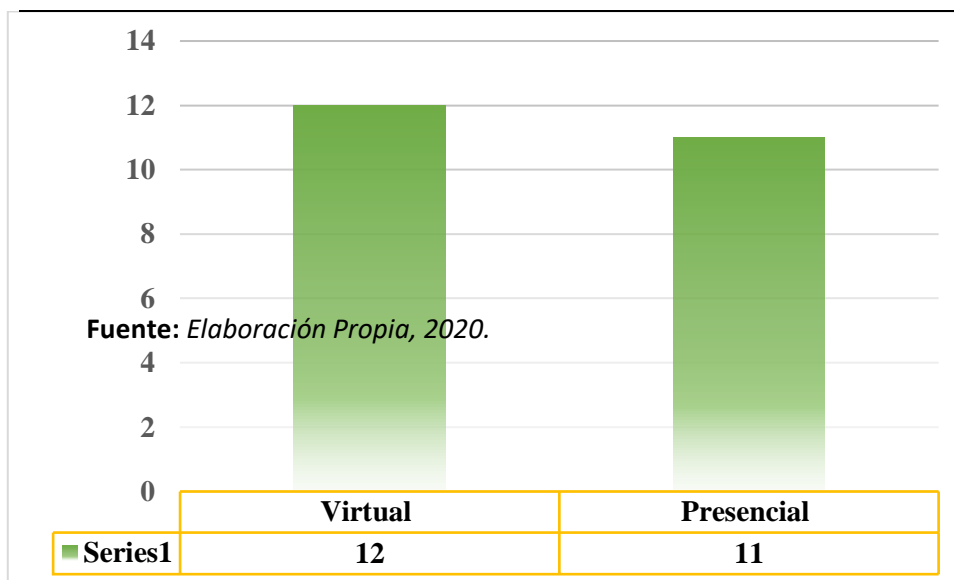
**Análisis e interpretación:** De acuerdo con los resultados de la segunda pregunta, se refleja que un 80% de los encuestados recibe capacitaciones en innovación de productos y servicios turísticos, un 75% en atención al cliente, el 45% se capacita en GDS, el 35% realiza actualizaciones de seguimiento en ventas, un 20% manejo de TIC's y un 5% respondió la alternativa de otras especificando la temática "Aerolíneas". Este resultado demuestra que los agentes de viajes no actualizan conocimientos en el uso de las TIC's, siendo estas herramientas necesarias para facilitar el acceso a los clientes que busquen adquirir sus productos y servicios que se ofrecen de forma online; así mismo se muestra que existe una débil capacitación en seguimiento en ventas que podría fortalecerse a través de un plan de acción.

**2. ¿Cuál es el medio de su preferencia por el cual se realizan capacitaciones o actualización de conocimientos?**

**Tabla 6. Medio de preferencia por el cual se realizan capacitaciones.**

**Ilustración 4. Medio de preferencia por el cual se realizan capacitaciones.**

N.	Opciones de respuesta	Respuestas	Porcentaje
1	Virtual	12	60%
2	Presencial	11	55%
<b>Total de agencias encuestadas</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>



**Análisis e interpretación:** se refleja a través de la encuesta realizada que el 60 % de los agentes de viajes reciben capacitaciones de forma virtual, mientras que el 55% de manera presencial. De acuerdo con lo establecido, se debe tomar en consideración que la mejor forma en recibir estas actualizaciones es de manera presencial ya que permite el acercamiento y acompañamiento directo entre el facilitador y el capacitado logrando un nivel más alto de aprendizaje a través de nuevas experiencias con expertos en este campo que ayuden al conocimiento del personal.

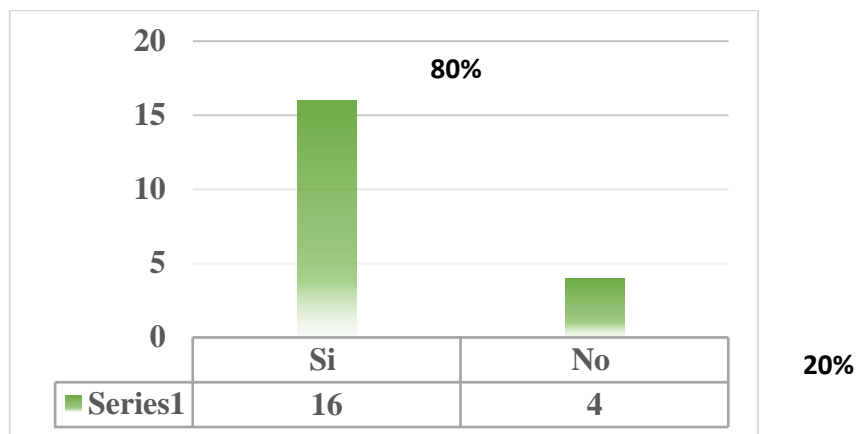
**3. ¿La empresa cuenta con un perfil identificado de cliente que le permita fijar sus requerimientos y personalizar los productos y servicios?**

**Tabla 7. La empresa identifica el perfil del cliente.**

N. Opciones de respuesta	Respuestas	Porcentaje
1 Si	16	80%
2 No	4	20%
<b>Total de agencias encuestadas</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: *Elaboración Propia, 2020.*

**Ilustración 5. La empresa identifica el perfil del cliente.**



Fuente: *Elaboración Propia, 2020.*

**Análisis e interpretación:** Por medio de la aplicación de la encuesta, se pudo determinar que el 80% si identifica el perfil del cliente mientras que el 20% no lo hace. La identificación del perfil del cliente permite conocer preferencias y necesidades de estos para así lograr personalizar los productos y servicios según sus requerimientos y cumpliendo sus expectativas.

**4. ¿Qué herramienta utiliza la empresa para dar seguimiento post venta?**

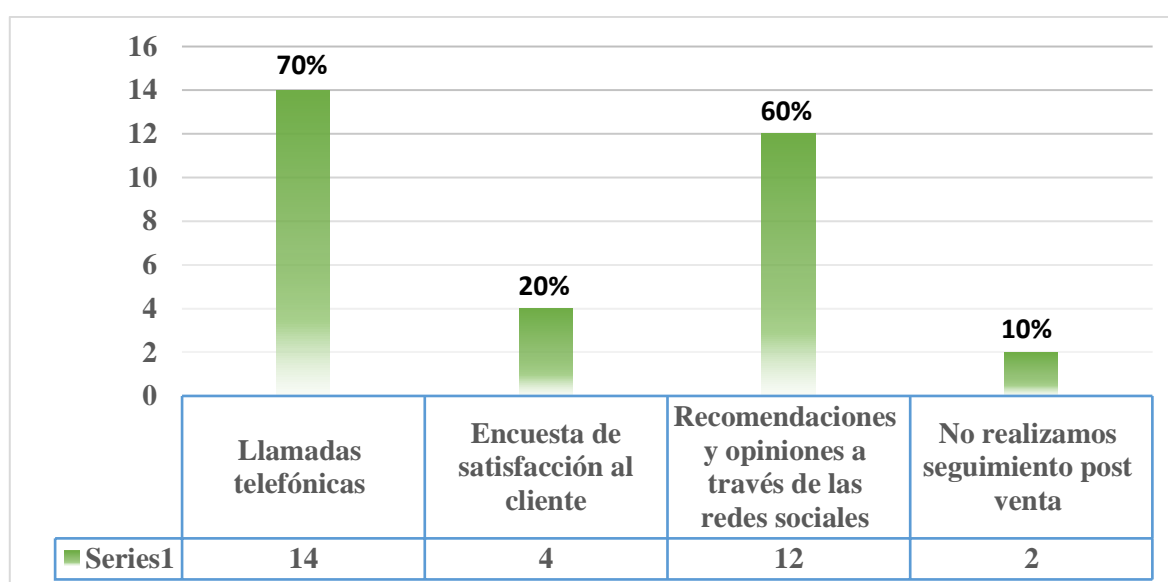
**Tabla 8. Herramientas que utiliza la empresa para dar seguimiento post venta.**

N. Opciones de respuesta	Respuestas	Porcentaje
1 Llamadas telefónicas	14	70%

2	Encuesta de satisfacción al cliente	4	20%
	Recomendaciones y opiniones a través de las redes		
3	sociales	12	60%
4	No realizamos seguimiento post venta	2	10%
	<b>Total de agencias encuestadas</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: *Elaboración Propia, 2020.*

**Ilustración 6. Herramientas que utiliza la empresa para dar seguimiento post venta.**



Fuente: *Elaboración Propia, 2020.*

**Análisis e interpretación:** Los resultados muestran que el 70% de los encuestados realizan llamadas telefónicas para hacer seguimiento post venta, un 60% de los agentes de viajes observan la recomendaciones y opiniones que dan los clientes a través de las redes sociales para conocer la satisfacción de los servicios adquiridos, un 20% en encuestas de satisfacción al cliente y un 10% no realizan este parámetro. De acuerdo con este planteamiento se puede notar que algunos de los agentes de viajes no realizan seguimiento postventa de los servicios y productos que ofertan, siendo este necesario para conocer las opiniones de sus clientes y las recomendaciones que servirán como mejora continua para el servicio al cliente.

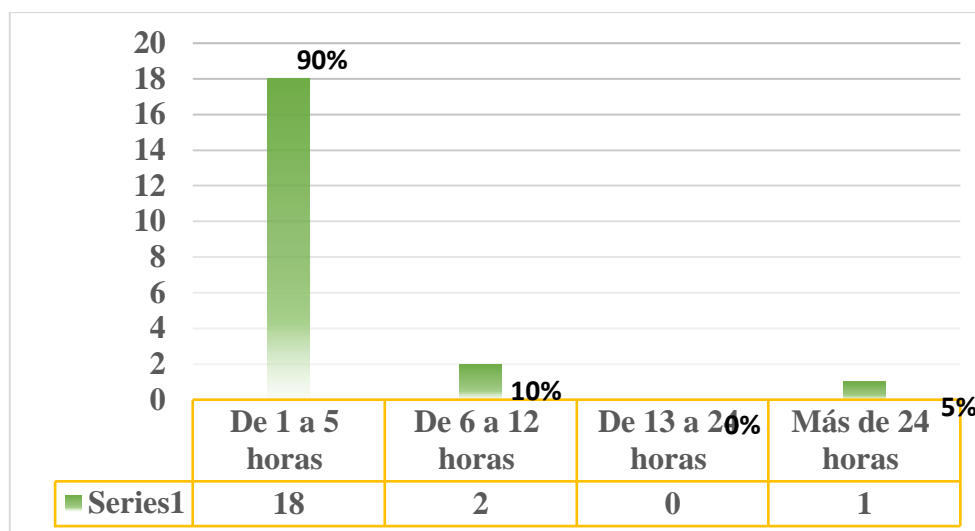
## 5. ¿Cuánto tiempo tarda la empresa en atender solicitudes de los clientes?

**Tabla 9. Tiempo que tarda la empresa en atender solicitudes de los clientes.**

N. Opciones de respuesta	Respuestas	Porcentaje
1 De 2 a 5 horas	18	90%
2 De 6 a 12 horas	2	10%
3 De 13 a 24 horas	0	0%
4 Más de 24 horas	1	5%
<b>Total de agencias encuestadas</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: *Elaboración Propia, 2020.*

**Ilustración 7. Tiempo que tarda la empresa en atender solicitudes de los clientes.**



**Análisis e interpretación:** Se obtiene como resultados que el 90% de los encuestados tardan de 1 a 5 horas en responder a las solicitudes de los clientes, un 10% de 6 a 12 horas y un 5% más de 24 horas. Con ello se puede determinar que la mayoría de las empresas cumplen con el parámetro de contestar solicitudes de clientes de forma ágil y eficiente.

**6.- Seleccione los elementos físicos que se encuentran en las instalaciones de la empresa:**

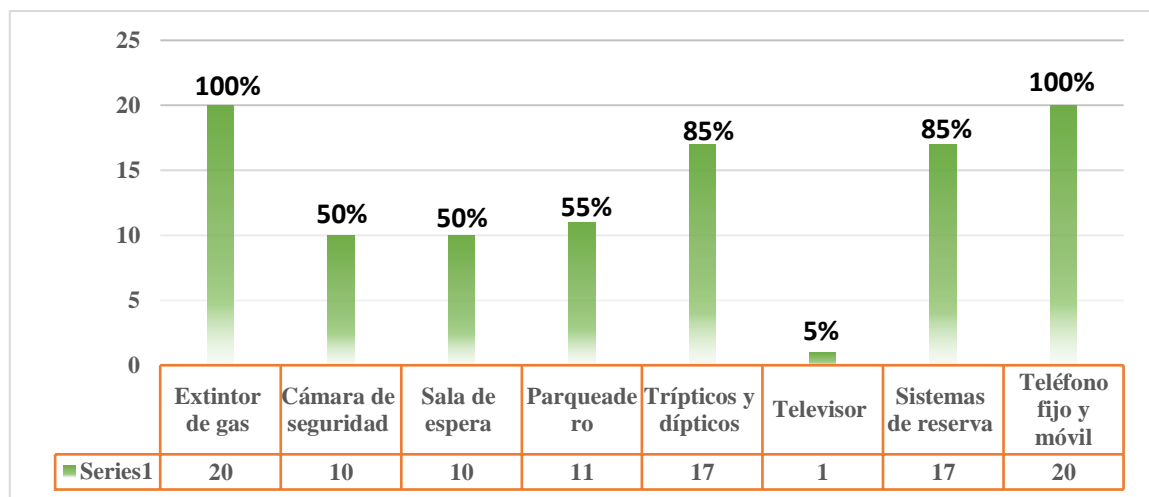
**Tabla 10. Elementos físicos que se encuentran en las instalaciones de la empresa.**

N. Opciones de respuesta	Frecuencia	Porcentaje
--------------------------	------------	------------

1	Extintor de gas	20	100%
2	Cámara de seguridad	10	50%
3	Sala de espera	10	50%
4	Parqueadero	11	55%
5	Trípticos y dípticos	17	85%
6	Televisor	1	5%
7	Sistemas de reserva	17	85%
8	Teléfono fijo y móvil	20	100%
<b>Total de agencias encuestadas</b>		<b>20</b>	<b>100%</b>

Fuente: *Elaboración Propia, 2020.*

**Ilustración 8. Elementos físicos que se encuentran en las instalaciones de la empresa.**



Fuente: *Elaboración Propia, 2020.*

**Análisis e interpretación:** El 100% de los encuestados señalaron que la empresa cuenta con extintor de gas y con el mismo porcentaje teléfono fijo y móvil, con 85% trípticos y dípticos con el mismo porcentaje cuentan con los sistemas de reserva, el 55% posee un parqueadero para clientes y colaboradores de la empresa y cámaras de seguridad, un 50% ha adaptado una sala de espera para sus clientes y con el 5% posee un televisor para difundir contenido multimedia sobre destinos y promociones de viajes; de acuerdo con lo mencionado, se observa

que la mayoría de las empresas no cuentan con sala de espera y televisor por lo que son necesario para la comodidad de los clientes y entretenimiento mientras que esperan a que un agente lo atienda.

**6. Identifique el nivel de conocimiento en idiomas que utiliza el personal que labora en la agencia de viajes para la atención de los clientes además del español:**

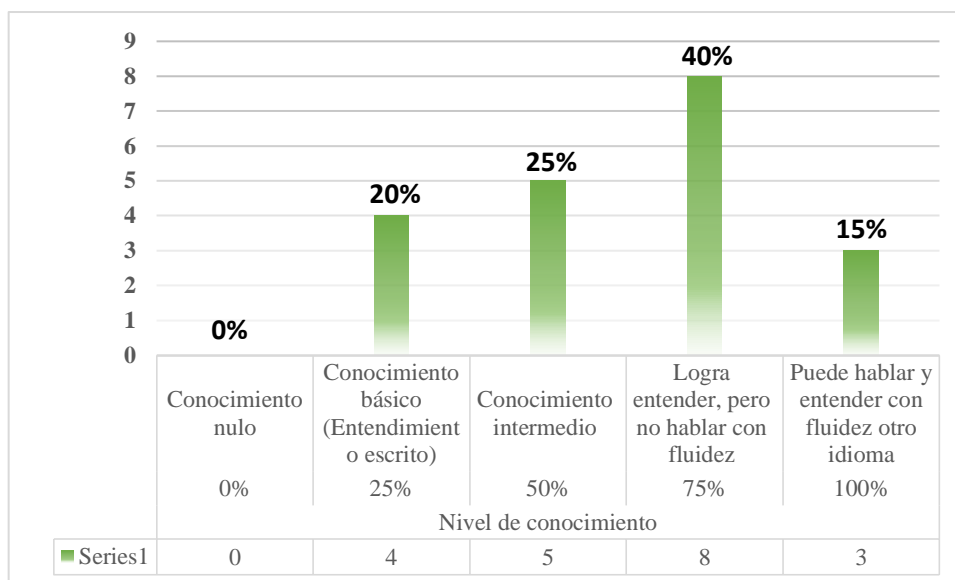
**Tabla 11. Nivel de conocimiento en idiomas que utiliza el personal que labora en las agencias de viajes. (inglés)**

	<b>Nivel de conocimiento</b>				
	<b>0%</b>	<b>25%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>100%</b>
<b>Idioma inglés</b>		Conocimiento básico (Entendimiento escrito)	Conocimiento intermedio	Logra entender, pero no hablar con fluidez	Puede hablar y entender con fluidez otro idioma
Respuestas	0	4	5	8	3
Porcentaje	0%	20%	25%	40%	15%
<b>Total de agencias encuestadas</b>		<b>20</b>			

**Ilustración 9. Nivel de conocimiento en idiomas que utiliza el personal que labora en**

Fuente: Elaboración propia, 2020

las agencias de viajes (inglés).



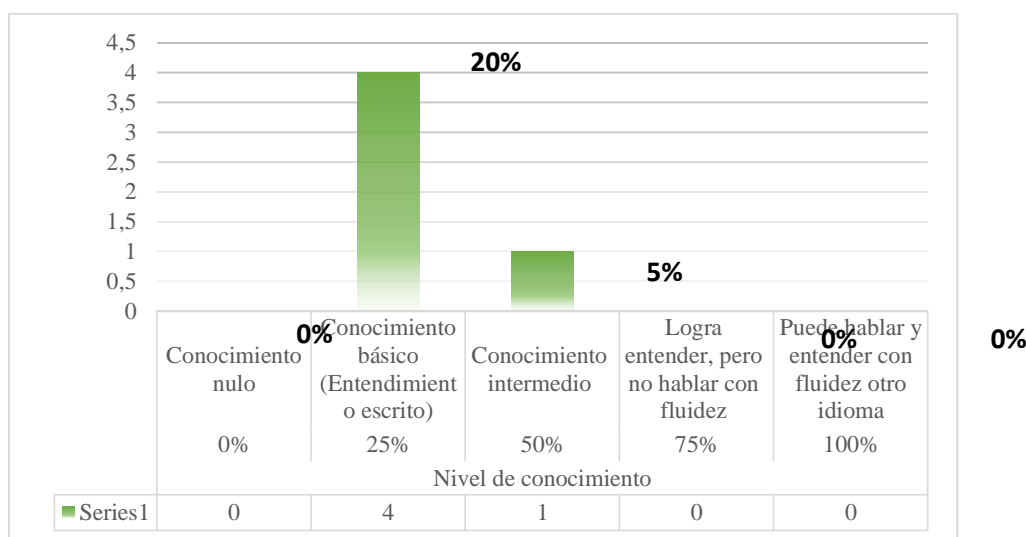
Fuente: *Elaboración Propia, 2020.*

**Tabla 12. Nivel de conocimiento en idiomas que utiliza el personal que labora en las agencias de viajes. (francés)**

	Nivel de conocimiento				
	0%	25%	50%	75%	100%
<b>Idioma francés</b>				Logra entender,	Puede hablar y entender con fluidez otro idioma
	Conocimiento nulo	Conocimiento básico (Entendimiento o escrito)	Conocimiento intermedio	pero no hablar con fluidez	
Respuestas	0	4	1	0	0
Porcentaje	0%	20%	5%	0%	0%
<b>Total de agencias encuestadas</b>		<b>20</b>			

Fuente: *Elaboración Propia, 2020.*

**Ilustración 10. Nivel de conocimiento en idiomas que utiliza el personal que labora en las agencias de viajes (francés).**



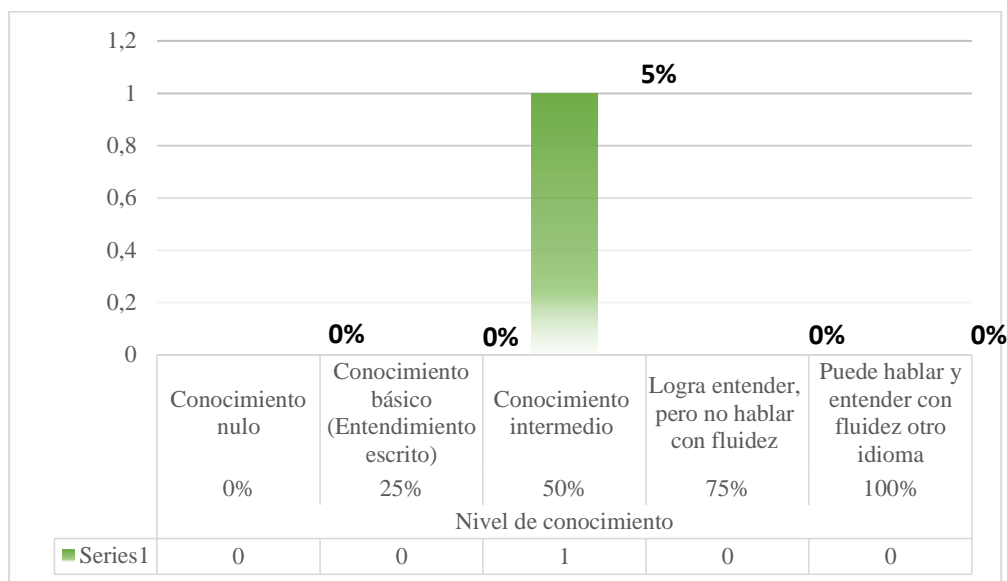
Fuente: *Elaboración Propia, 2020.*

**Tabla 13. Nivel de conocimiento en idiomas que utiliza el personal que labora en las agencias de viajes. (italiano)**

	Nivel de conocimiento				
	0%	25%	50%	75%	100%
<b>Idioma Italiano</b>					
	Conocimiento nulo	Conocimiento básico (Entendimiento o escrito)	Conocimiento intermedio	Logra entender, pero no hablar con fluidez	Puede hablar y entender con fluidez otro idioma
Respuestas	0	0	1	0	0
Porcentaje	0%	0%	5%	0%	0%
<b>Total de agencias encuestadas</b>	<b>20</b>				

Fuente: *Elaboración Propia, 2020.*

**Ilustración 11. Nivel de conocimiento en idiomas que utiliza el personal que labora en las agencias de viajes (italiano).**



Fuente: *Elaboración Propia, 2020.*

**Análisis e interpretación:** Los resultados determinan las siguientes indicaciones en el nivel de idiomas que los agentes de viajes dominan:

**Inglés:** 4 agentes de viajes indicaron que hablan el 25% del idioma que corresponde a conocimiento básico (Entendimiento escrito); 5 agentes con el 50% que pertenece a conocimiento intermedio; 8 agentes con el 75% lo cual logra entender, pero no hablar con fluidez y; 3 agentes con el 100% que puede hablar y entender con fluidez el idioma.

**Francés:** 4 agentes manifestaron que hablan en un 25% del idioma que corresponde a conocimiento básico (Entendimiento escrito) y; 1 agente con el 50% que pertenece a conocimiento intermedio.

**Italiano:** un agente de viajes señaló que habla el 50% del idioma correspondiente a conocimiento intermedio.

**DISCUSIÓN.**

Esta investigación tuvo como propósito identificar y describir la calidad del servicio al cliente en las agencias de viajes de la ciudad de Manta.

De los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que los agentes de viajes reciben poca actualización de conocimiento en atención al cliente, manejo de TIC`s, seguimiento al consumidor, tomando en cuenta la importancia que tienen estas al momento de tratar con el cliente y realizar la venta.

Al mismo tiempo, se refleja que en la mayoría de las agencias de viajes no realizan un seguimiento post venta por medio de las encuestas de satisfacción al cliente, siendo esta muy importante para conocer las diferentes opiniones de los consumidores en cuanto al servicio ofrecido como también las sugerencias que son clave para mejorar la calidad del servicio. Además, dos de las agencias estudiadas reflejaron en los resultados que no realizan este procedimiento (seguimiento post venta), la cual preocupa por la importancia que este tiene en la operatividad de las empresas.

Asimismo, muchas de estas empresas no cuentan con buena adecuación en sus instalaciones, es decir, limitado espacio físico en sus áreas de trabajo; poca comodidad en sus salas de espera, tomando en cuenta que algunas empresas no cuentan con este elemento físico; falta de equipamiento de entretenimiento como televisores, trípticos o dípticos; entre otros.

Finalmente, con los resultados expuestos, se logra identificar un bajo nivel en entendimiento en idiomas, en especial el inglés ya que es la lengua más utilizada en el campo turístico y la cual todo agente de viajes debería dominar perfectamente. Bajo estas referencias, no se tomaron en consideración dos idiomas ya que no existieron respuestas afirmativas en esas lenguas.

## **CAPÍTULO IV. Diseño de la propuesta.**

### **4.1 Presentación**

El presente proyecto de investigación tiene como finalidad diseñar un plan de acción para el mejoramiento de la atención al cliente al personal que labora en las agencias de viajes de la ciudad de Manta.

En esta fase del proyecto se presenta la propuesta formal del plan el cual expone una serie de elementos diseñados en base a los resultados de la investigación y el análisis de la situación actual en cuanto a calidad en atención al cliente por parte de los agentes counter de las agencias de viajes de Manta.

### **4.2 Descripción de los beneficiarios**

**4.2.1 Beneficiarios directos:** Cliente interno: Agentes de viajes, a través de la implementación del plan de acción se promueven estrategias la mejora continua en la calidad del servicio al cliente, donde la mayoría de los errores que causan la pérdida o baja afluencia de clientes de estas empresas recaen en la atención brindada.

**4.2.2 Beneficiarios indirectos:** Cliente externo, a través de las acciones del plan se contará con un servicio más eficiente, eficaz y de calidad, que se apege a sus requerimientos y se adapte a las nuevas tendencias que el mercado exige en la actualidad.

### **4.3 Objetivos de la propuesta.**

#### **4.3.1 Objetivo general.**

Diseñar un plan de acción para el mejoramiento de la atención al cliente en las agencias de viajes de la ciudad de Manta.

#### **4.3.2 Objetivos específicos.**

- Definir las acciones que contribuyan a la mejora de la atención al cliente en las agencias de viajes.

- Señalar las metas esperadas según las acciones de mejora propuestas.
- Planificar las actividades, responsables y tiempo de duración para el cumplimiento del plan de acción.

#### 4.4 Matriz FODA

**Tabla 14. Análisis FODA sobre la situación actual de las agencias de viajes encuestadas.**

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajan con proveedores que garantizan un buen servicio a los clientes.</li> <li>• Un alto porcentaje de las agencias de viajes capacitan a su personal cada tres meses.</li> <li>• Se realiza actualización de conocimientos en temas relacionados a la atención al cliente, innovación de los productos y servicios turísticos y GDS.</li> <li>• La mayoría de estas empresas identifican el perfil de cliente para la venta de sus productos y servicios.</li> <li>• Se realiza seguimiento post venta por medio de llamadas telefónicas y comentarios en las redes sociales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar o ampliar espacios físicos dentro de las agencias de viajes mediante créditos bancarios de emprendedores.</li> <li>• Apertura y colaboración de entidades gubernamentales para la promoción de productos turísticos.</li> <li>• Incremento de ingresos a través de la adaptación de sistemas de ventas online.</li> <li>• Establecer convenios de mutuo acuerdo con universidades y/o institutos para crear nuevos programas a comercializar en la empresa.</li> </ul>

Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitada actualización de conocimientos en el manejo de TIC`s y seguimiento en ventas.</li> <li>• No se realiza el seguimiento de post venta no por medio de las encuestas de satisfacción.</li> <li>• Algunos de los agentes responden las solicitudes después de 6 horas del requerimiento.</li> <li>• Varias de las empresas no cuentan con cámaras de seguridad.</li> <li>• La mayoría de las agencias de viajes no cuentan con salas de esperas y televisor.</li> <li>• Limitado dominio de idiomas extranjeros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los clientes se centren en comprar en agencias de viajes virtuales que apliquen las herramientas TIC`s.</li> <li>• Los consumidores no sientan el interés de la agencia de viajes en preocuparse en la venta y tienden a no seguir comprando en la empresa.</li> <li>• Los clientes acudan a otras agencias por nula respuesta rápida cuando se solicite la información de los productos y servicios.</li> <li>• El idioma será decisivo para el servicio, por lo que la empresa perderá espacio en el mercado por no manejar idiomas, al menos el idioma inglés.</li> </ul>

**Fuente:** *Elaboración Propia, 2020.*

#### **4.5 Matriz del plan de acción**

**Tabla 15. Acción estratégica N. 1: capacitación en manejo de TIC.**

Acción estratégica	Capacitación en manejo de TIC
Responsables	Directivos de las agencias de viajes. Gestores del programa de capacitación.
Objetivo	Establecer una eficiencia respuesta a los requerimientos de los clientes a través de los medios tecnológicos.
Duración	3 meses
Áreas involucradas	Área de ventas y atención al usuario.
Recursos	Económico, tecnológico y humano.
Objetivo estratégico al que contribuye	Definir las acciones que contribuyan a la mejora de la atención al cliente al personal de las agencias de viajes.
Actividades	<b>Metas</b>

- Uso de herramientas que sirva para mejorar los posts publicitarios de los paquetes y servicios que se ofrecen.
- Crear chat online en la página web de la agencia de viajes para mejor comunicación con el cliente.
- Proponer a la agencia de viajes que su página web permita realizar reservas online de los productos o servicios que ofertan.
- Se espera que las agencias de viajes puedan promocionar productos y servicios a través del uso adecuado de las herramientas tecnológicas, creando nuevas opciones en la que los clientes optimicen el tiempo en las compras de los productos.

- Aplicar mensajes de respuesta automática para que el tiempo de espera del cliente sea mínimo y pueda solicitar su requerimiento.

Fuente: *Elaboración Propia, 2020.*

**Tabla 16. Acción estratégica N. 2: fortalecer las herramientas de seguimiento en venta y post venta.**

Acción estratégica	Fortalecimiento de las herramientas de seguimiento en venta y post venta
Responsables	Directivos de las agencias de viajes.
Objetivo	Fidelizar nuevos clientes y mantener que los usuarios hablen bien de su marca.
Duración	4 meses
Áreas involucradas	Área de ventas y atención al usuario.
Recursos	Económicos, tecnológicos y humanos.
Objetivo estratégico al que contribuye	Definir las acciones que contribuyan a la mejora de la atención al cliente al personal de las agencias de viajes.
Actividades	<b>Metas</b>

- Analizar el nuevo cliente: Es importante que el agente de viajes tenga conocimiento de cómo manejar una correcta venta frente al cliente, es decir, saber los diferentes aspectos sobre el trato y la forma de actuar, estar al tanto de cualquier inquietud que el consumidor tenga y mostrar credibilidad, transparencia y honestidad en el proceso de venta de los productos o servicios que se ofrece.
- Comunicación personalizada: El cliente se sentirá a gusto que realices un seguimiento preciso y personalizado sobre la experiencia obtenida con el producto o servicio implementando las encuestas de satisfacción a los clientes por medio de e-mails o redes sociales.
- Post venta con “coach”: Realizar llamadas telefónicas a los clientes al terminar el día durante su viaje, esto con la intención de mostrar el interés
- Se espera que las agencias de viajes realicen un correcto aprendizaje sobre el consumidor y la mejor forma de cerrar una venta, con el fin de fidelizar a los posibles clientes y crear una buena relación para beneficio mutuo.
- Es importante realizar un buen seguimiento durante el proceso de venta y post venta para el cliente se sienta a gusto con el servicio y tenga una mejor perspectiva sobre la agencia de viajes y asegurando la fidelización del consumidor.

en saber cómo les fue en las actividades.

- Promociones: Los descuentos y las ofertas son una gran técnica para conseguir una segunda venta o para fidelizar y premiar el compromiso de tus clientes habituales.

**Fuente:** *Elaboración Propia, 2020.*

**Tabla 17. Acción estratégica N. 3: adecuar las instalaciones en las agencias de viajes.**

Acción estratégica	Propuesta de implementación de equipamientos en las instalaciones de las agencias de viajes
Responsables	Directivos de las agencias de viajes
Objetivo	Mejorar las instalaciones de las agencias de viajes implementando equipamientos para la comodidad y entretenimiento del cliente.
Duración	2 meses
Áreas involucradas	Área de ventas, administración.
Recursos	Económicos, tecnológicos y humanos.
Objetivo estratégico al que contribuye	Definir las acciones que contribuyan a la mejora de la atención al cliente al personal de las agencias de viajes.

Actividades	Metas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proponer a las agencias de viajes que integren en sus instalaciones televisores que sirvan como base de entretenimiento a los clientes mientras esperan a ser atendidos por el agente de viajes.</li> <li>• Asimismo, que en sus instalaciones haya mejor comodidad, para esto es necesario que exista una adecuada sala de espera en conjunto con trípticos o dípticos, revistas o tarjetas publicitarias de los destinos turísticos, con el fin de que el cliente se sienta a gusto con el ambiente y lo haga sentir importante.</li> <li>• La seguridad es una pieza fundamental tanto para la empresa como para el cliente, por eso es necesario que las agencias de viajes coloquen cámaras de seguridad, no solo al interno de la entidad, sino también en la parte externa, con esto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que las agencias de viajes puedan, a través de esta propuesta, adecuar sus instalaciones con la implementación de salas de esperas cómodas, entretenidas y llamativas para que el consumidor se sienta a gusto mientras espera a ser atendido.</li> <li>• Además, colocar más cámaras de seguridad dentro y fuera de las empresas para que exista mayor resguardo para el cliente, brindándole más confianza y tranquilidad al momento que visita a la agencia.</li> </ul>

el cliente se sentirá más seguro por cualquier inconveniente.

- Además, es importante que las agencias tengan un parqueadero adecuado y amplio donde el cliente pueda dejar con seguridad su automóvil.

**Fuente:** *Elaboración Propia, 2020.*

**Tabla 18. Acción estratégica N. 4: idioma.**

Acción estratégica	Mayor compromiso en aprendizaje de idiomas
Responsables	Directivos de las agencias de viajes
Objetivo	Implementar un programa de capacitación a los agentes de viajes para que puedan tener un mejor dominio avanzado en inglés y en otras lenguas.
Duración	1 año
Áreas involucradas	Área de ventas y atención al usuario.
Recursos	Económicos, tecnológicos y humanos.
Objetivo estratégico al que contribuye	Definir las acciones que contribuyan a la mejora de la atención al cliente al personal de las agencias de viajes.
Actividades	<b>Metas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso de inglés avanzado (dependiendo del nivel de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se espera que los agentes de viajes obtengan por lo menos el B2 en</li> </ul>

conocimiento que el agente tenga, se determinará el tiempo del curso)

- Cursos básicos al menos de otros idiomas como el francés, portugués, italiano, mandarín, entre otros.

inglés, es decir que tenga un dominio avanzado en esta lengua.

- Asimismo, se espera que completen un curso básico en otros idiomas para que de esta manera estén preparados por si fuera necesario.

**Fuente:** *Elaboración Propia, 2020.*

## **CONCLUSIONES**

A partir del desarrollo de la presente investigación, se obtuvo las siguientes conclusiones:

- Las agencias de viajes constituyen una pieza fundamental dentro del desarrollo económico de la ciudad de Manta, por tal razón se debería hacer énfasis en la calidad de la atención al cliente para que de esta manera obtengan mayor fidelización de éstos y por ende alcancen el éxito empresarial.
- Se obtuvo la premisa conceptual desde el punto de vista científico, permitiendo citar criterios de distintos autores contribuyendo al desarrollo del marco conceptual, definiendo así las temáticas que fueron de ayuda para el diseño del plan de acción.
- Se logró determinar la metodología de estudio, etapa donde se estableció que la investigación sea de carácter cuantitativa, con un enfoque exploratoria-descriptiva, que contribuyó a realizar la investigación a las agencias de viajes seleccionadas en esta etapa.

- Se diagnosticó la necesidad de implementar un plan de acción que proporcione la mejora en atención al cliente a los agentes de viajes a través de una encuesta a los agentes counter de las agencias de viajes seleccionadas para determinar la situación actual en servicio al cliente, donde se evidenció la falta de equipamiento y comodidad para los clientes en las agencias de viajes, además de su poca actualización de conocimiento en el manejo de las TIC, seguimiento en ventas y post venta, la deficiencia o poca preparación en idiomas, especialmente el inglés.
- Se diseñaron acciones estratégicas mediante el estudio realizado, permitiendo dar soluciones a las deficiencias en atención al cliente a los agentes counter de las 20 agencias de viajes seleccionadas de Manta, asimismo, se estructuraron cuatro estrategias enfocadas en los resultados obtenidos en la encuesta, definiendo sus respectivas actividades, recursos y los plazos para dar cumplimiento a las metas iniciales

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Acerenza, M. (2010). Agencias de viajes. Operación y plan de negocios. *EDITORIAL TRILLAS*, 133-135.
- Álava, L., & Bastidas, J. (2016). ESTUDIO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE DE LAS AGENCIAS DE VIAJES EN PUERTO AYORA, ISLA SANTA CRUZ. *UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR - sede Galápagos* .
- Bacon, F. (2002). Calidad de los servicios turísticos. *GESTIÓN Y DESARROLLO DEL TURISMO REGIONAL*, 15-20.
- Ballesteros, X. (2012). LAS AGENCIAS DE VIAJES . *Universidad de Guayaquil\_Carrerade Turismo y Hotelería*, 17.
- Barrera, S. (2011). EJECUCIÓN Y CONTROL DE LOS PLANES DE ACCIÓN. *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo-Huejutla*, 5-6.

- Briñon, M. (2015). Call Center como estrategia competitiva de las agencias de viajes . *Universidad Nacional de Mar del Plata* , 43-44.
- Cabrera, L. (2018). Análisis de las nuevas tendencias en las tipologías de las agencias de viajes, en la ciudad de Guayaquil. *Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil, Facultad de Comunicación Social.* , 55-56.
- Cabrerizo, M. (2014). *PROCESOS DE VENTA, COMERCIO Y MARKETING*. ESPAÑA: EDITORIAL EDITEX.
- Calderón, M. d. (2012). ESTRUCTURA Y ADMINISTRACION DE AGENCIAS DE VIAJES. *Revista Conexión de Hospitalidad y Gastronomía\_Aliatuniversidades* , 7.
- Cámpora, E. (2013). Estudio del impacto de las TIC en el turismo: análisis de su influencia en los habitantes de la ciudad de Gandía durante la planificación de un viaje. *UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA* , 19-20.
- Catellucci, D. (2011). LA CALIDAD Y LOS SERVICIOS EN DESTINOS TURISTICOS MADUROS. *Redalyc\_Universidad Nacional de Mar del Plata* , 33.
- Corrales, M. (2014). PLAN DE ACCIÓN. *Portal Investiga.uned.ac.cr. San José, Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia* , 1-2.
- Costa, L. (2018). Análisis de la calidad de atención al cliente en las agencias de viaje IATA del cantón Loja, Provincia de Loja. *Universidad Internacional del Ecuador-Loja* , 17-18.
- De La Rosa, J. (2004). Agencias de viajes españolas, el milagro de seguir creciendo pese a una limitada productividad. *Revista Hosteltur, España* , 6-24.
- De la Torre, F. (2010). *AGENCIAS DE VIAJES, estructura y operación*. Trillas, México: EDITORIAL TRILLAS.
- Diez de Castro, E., Navarro, A., & Peral, B. (2003). *DIRECCIÓN DE LA FUERZA DE VENTAS* . Ponzuelo de Alarcón, Madrid-España: ESIC EDITORIAL .
- Gaitán, N. (2017). PROYECTO DE MEJORA DE SERVICIO AL CLIENTE . *Universidad Santo Tomás Bogotá D.C-COLOMBIA, Distribuciones AC SAS* , 29-30.
- García, M. E., & Ciesa, J. (2017). La calidad en el servicio al cliente en el Tucan Suites Apart Hotel. *Distrito de la Banda de Shilcayo* , 10-11.
- García, M., & Romero, C. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad. *IIESCA* , 4-5.

- Godoy, J. N. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio laboral revista venezolana*, 32-33.
- Ibérica, E. (2017). El servicio al cliente: Plan de acción para la excelencia . *EL BLOG DE ESKER*, 1-3.
- Izaguirre, M. (2015). *GESTIÓN Y MARKETING EN SERVICIOS TURÍSTICOS Y HOTELEROS*. Bogotá: ECOE EDICIONES.
- Jácome, V. (2017). PLAN DE MEJORA DE CALIDAD PARA EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE EN LA AGENCIA DE VIAJES AIMUNDO, QUITO-ECUADOR . *ESCUELA DE HOSPITALIDAD Y TURISMO* .
- Jiménez, C. (2015). *Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes*. Madrid: Ediciones: Paraninfo S.A.
- Maldonado, M., Esquivel, A., & González, M. (2018). Uso de SERVQUAL para medir la calidad en el servicio y potenciar la competitividad en micronegocios de artesanías: Caso Dzityá. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 6.
- Martínez, A., & Zambrano, P. (2014). diseño de una agencia de viajes en el desarrollo del turismo de aventura en la ciudad de manta. *ESPAM MFL*, 11-12.
- Mauro, A. (1992). *Guía para realizar un autodiagnóstico y un plan de acción, preparar un microproyecto, darle seguimiento y evaluarlo*. Quito, Ecuador: serie de publicaciones MISCELANEAS .
- MINTUR. (2016). *REGLAMENTO DE OPERACION E INTERMEDIACION TURISTICA*. Quito: LEXIS.
- Moreno, S., & Quintana, T. (2006). DIAGNÓSTICO, TENDENCIAS Y ESTRATEGIAS DE FUTURO PARA LAS AGENCIAS DE VIAJES . *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal* , 2-3.
- OMT. (2007). Entender el turismo. *Glosario Básico*, 1-3.
- Robayo, A. (2017). LA IMPORTANCIA DEL SERVICIO AL CLIENTE Y EL REFLEJO DE LAS. *Universidad Militar Nueva Granada*, 12-13.
- Rojas, R. (2018). ATENCIÓN AL CLIENTE Y SU RELACION CON LA FIDELIZACIÓN EN LA AGENCIA DE VIAJES SHAMIRO TOURS. *Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto: Repositorio digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto*, 9-10.

- Silva, E. (2014). Plan de acción para el control del proceso de la tramitación de bienes y servicios que se envían al departamento de procura de la empresa CORPOLEC del estado Carabobo. *UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ*, 34-35.
- Silva, N., Moran, G., & Reyes, & F. (2018). LA CALIDAD DEL CAPITAL HUMANO: Una vertiente positiva en la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas enfocada en las agencias de viajes. *Universidad y Sociedad*, 10(2), 26-33.
- Slemenzon, C. (2004). EL ROL DEL PROFESIONAL EN TURISMO EN LAS AGENCIAS DE VIAJES. *Universidad Nacional de Mar del Plata*, 34-35.
- Torrejón, R., & Chahud, R. (2013). Manual de Buenas Prácticas para Agencias de Viajes y Turismo . *PLAN NACIONAL DE CALIDAD TURÍSTICA DEL PERÚ-CALTUR*, 13-14.
- Valenzuela, C. (2016). IMPORTANCIA DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN LAS EMPRESAS . *UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA*, 1-2.

**PERFIL DEL TURISTA: ORIGEN, CARACTERÍSTICAS Y PERCEPCIONES DE  
LOS VISITANTES EN PEDERNALES, ECUADOR**

**TOURIST PROFILE: ORIGIN, CHARACTERISTICS AND PERCEPTIONS OF  
VISITORS IN PEDERNALES, ECUADOR**

**PERFIL DO TURISTA: ORIGEM, CARACTERÍSTICAS E PERCEPÇÕES DOS  
VISITANTES EM PEDERNALES, EQUADOR**

**AUTORES**

Eliana Pilar Mera Bravo <sup>8</sup> *Autor de correspondencia* [eliana.mera@uleam.edu.ec](mailto:eliana.mera@uleam.edu.ec)

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Ecuador

Rodney Alfonso Alfonso <sup>9</sup> email: [rodney.alfonso@gmail.com](mailto:rodney.alfonso@gmail.com)

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí

María Regina Tavares De Araujo <sup>10</sup> email: [mariatavares@uapa.edu.do](mailto:mariatavares@uapa.edu.do)

Universidad Abierta Para Adultos República Dominicana

Juan Carlos Araque Escalona <sup>11</sup> email: [juan.araque9454@utc.edu.ec](mailto:juan.araque9454@utc.edu.ec)

Universidad Técnica de Cotopaxi Ecuador

Luís Alberto Madrid Jiménez <sup>12</sup> email: [Luis.madrid@uleam.edu.ec](mailto:Luis.madrid@uleam.edu.ec)

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Ecuador

Félix Reinaldo Pastrán Calles <sup>13</sup> email: [felix.pastran@uleam.edu.ec](mailto:felix.pastran@uleam.edu.ec)

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

---

<sup>8</sup> Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM), Facultad de Hotelería y Turismo, Extensión Pedernales, Ecuador, Correo: [mera.eliana@uleam.edu.ec](mailto:mera.eliana@uleam.edu.ec). ORCID: [0000-0002-1125-5565](https://orcid.org/0000-0002-1125-5565)

<sup>9</sup> Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López”, Maestría en Turismo, Correo: [rodney.alfonso@gmail.com](mailto:rodney.alfonso@gmail.com). ORCID: [0000-0002-4260-8992](https://orcid.org/0000-0002-4260-8992)

<sup>10</sup> Docente titular Universidad Abierta Para Adultos República Dominicana email [mariatavares@uapa.edu.do](mailto:mariatavares@uapa.edu.do)

<sup>11</sup> Docente titular Universidad Técnica de Cotopaxi Ecuador [juan.araque9454@utc.edu.ec](mailto:juan.araque9454@utc.edu.ec)

<sup>12</sup> Doctor en Biología. Profesor e Investigador en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí (ULEAM). Docente en la carrera de Agropecuaria, Extensión Pedernales. ORCID: [0000-0003-4915-3334](https://orcid.org/0000-0003-4915-3334) email: [Luis.madrid@uleam.edu.ec](mailto:Luis.madrid@uleam.edu.ec).

<sup>13</sup> Doctor en Cultura Latinoamericana y Caribeña, Magister en Educación Mención: Enseñanza de la Geografía, Profesor-Investigador en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Docente en la Carrera de Turismo, Extensión Pedernales. Ecuador. [felix.pastran@uleam.edu.ec](mailto:felix.pastran@uleam.edu.ec). ORCID: [0000-0001-7046-8942](https://orcid.org/0000-0001-7046-8942).

**Recibido: 11/08/2020**

**Aceptado: 20/11/2020**

**Publicado:**

**30/12/2020**

## RESUMEN

El presente trabajo consistió en identificar el perfil del turista en el destino de Pedernales, Ecuador; con el propósito de conocer el origen, características y percepciones del visitante en este espacio turístico de sol y playa. Desde lo metodológico, se enmarca en el enfoque cuantitativo no experimental, de carácter analítico. Se utilizó la entrevista de tipo estructurada y el cuestionario fungió como instrumento para la recolección de datos y fue analizado a través de la estadística descriptiva. El trabajo de campo fue utilizado como técnica para conocer el perfil sociodemográfico, psicográfico y la valoración de variables relacionadas con el turista. Se aplicaron 381 encuestas durante julio-agosto/2018, apoyándose en el muestreo probabilístico con población finita, con la finalidad de recoger los datos significativos de 42.813 de población, arrojando un nivel de confianza del 95% en el SPSS. Como resultado se desarrolla el turismo interno porque principalmente provienen de la zona dos y cuatro en el país, con rango de edad entre los 21-40 años y un nivel socioeconómico tipo B, ponderando al destino con una calificación de ocho, por lo que se reconoce el interés y relevancia turística actual y que espera ser referencia regional y competitiva a mediano plazo.

**PALABRAS CLAVE:** Turismo, ocio, perfil del turista.

## ABSTRACT

The present work consisted of identifying the profile of the tourist in the destination of Pedernales, Ecuador; with the purpose of knowing the origin, characteristics and perceptions of the visitor in this tourist space of sun and beach. From the methodological point of view, it is framed within the non-experimental quantitative approach, of an analytical nature. The structured interview was used and the questionnaire served as an instrument for data collection and was analyzed through descriptive statistics. The field work was used as a technique to know

the sociodemographic and psychographic profile and the assessment of variables related to the tourist. 381 surveys were applied during July-August / 2018, relying on probabilistic sampling with a finite population, in order to collect significant data from 42,813 of the population, yielding a 95% confidence level in the SPSS. As a result, internal tourism develops because they mainly come from zones two and four in the country, with an age range between 21-40 years and a socioeconomic level type B, weighing the destination with a rating of eight so the current tourist interest and relevance is recognized, and it hopes to be a regional and competitive reference in the medium term.

**KEYWORDS:** Tourism, leisure, tourist profile.

## **RESUMO**

O presente trabalho consistiu em identificar o perfil do turista no destino Pedernales, Equador; com o intuito de conhecer a origem, características e percepções do visitante neste espaço turístico de sol e praia. Do ponto de vista metodológico, enquadra-se na abordagem quantitativa não experimental, de natureza analítica. Utilizou-se a entrevista estruturada e o questionário serviu de instrumento de coleta de dados e foi analisado por meio da estatística descritiva. O trabalho de campo foi utilizado como técnica para conhecer o perfil sociodemográfico e psicográfico e a avaliação de variáveis relacionadas ao turista. Foram aplicados 381 inquéritos durante julho-agosto / 2018, com base em amostragem probabilística com população finita, a fim de coletar dados significativos de 42.813 habitantes, resultando em um nível de confiança de 95% no SPSS. Com isso, o turismo interno se desenvolve por serem oriundos principalmente das zonas dois e quatro do país, com faixa etária entre 21-40 anos e nível socioeconômico tipo B, pesando o destino com nota oito, por isso é reconhece o atual interesse e relevância turística e que espera ser uma referência regional e competitiva a médio prazo.

**PALAVRAS-CHAVE:** Turismo, lazer, perfil do turista.

## INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad humana que consiste en viajar con fines placenteros y se ejecuta cuando las personas realizan visitas a lugares distintos de su procedencia por un periodo menor a un año y con fines culturales, económicos, ecoturísticos, gastronómicos, rural, aventura, urbano, salud, montaña, educación o deportivo, los cuales en últimas décadas ha estado entre las principales actividades pertenecientes al sector terciario que generan importantes recursos económicos.

Cabe destacar que la actividad turística es un fenómeno social multidimensional y multidisciplinario que incide directamente a la actividad económica y al desarrollo de la cámara empresarial y comunitaria, con el propósito de satisfacer las diversas motivaciones del turista, las cuales son variadas, pero también resaltan las de carácter personal.

Distintas instituciones como la organización mundial del turismo (OMT), la organización mundial del comercio (OMC), el consejo mundial de viajes y turismo (WTTC) y el centro de comercio internacional (ITC); han emitido un comunicado conjunto que afirma la importancia de una mejor cooperación mundial en comercio, turismo y alienta a una mayor participación del sector en las políticas comerciales y reconoce como el tercer mayor sector de comercio internacional, con el 10,4% del producto interior bruto (PIB) y responsable de 313 millones de trabajo en todo el mundo (Organización Mundial de Turismo 2018).

Esta actividad hoy posee un interés mayor al del pasado, como consecuencia del incremento de divisas que arroja a las arcas de las distintas naciones que identifican al turismo como fuente importante de ingreso económico, por ello, los espacios turísticos deben estar organizados de manera eficaz para cumplir con las necesidades de los visitantes. En ese sentido, las distintas ofertas presentes en el mercado deben satisfacer las múltiples demandas y deben reconocer la diversificación social, económica y humana existente en el mercado turístico, por ser el cliente, quien solicite los requerimientos básicos que desea.

Si bien es cierto, que los desplazamientos humanos permiten al turista la posibilidad de deleitarse en su travesía a través de distintos paisajes, creando en él, diversos eventos en la construcción de nuevas experiencias de orden turístico, de ahí la importancia de estudiar el perfil del turista que visita un destino, como es el caso efectuado dentro del cantón Pedernales, por ser un destino turístico de interés, comprendiendo destino turístico según (World Tourism Organization 2019:15) como un:

Un destino turístico es un espacio físico, con o sin una delimitación de carácter administrativo o analítico, en el que un visitante puede pernoctar. Es una agrupación (en una misma ubicación) de productos y servicios, y de actividades y experiencias, en la cadena de valor del turismo, y una unidad básica de análisis del sector. (World Tourism Organization 2019:15)

Según lo anterior, es necesario comprender todos los elementos presentes en un espacio físico, partiendo desde lo físico hasta lo administrativo, cubriendo todas esas necesidades del visitante en distintos, con la finalidad de analizar la industria turística y brindar información relevante a las operadoras turísticas sobre los diversos intereses de los turistas y la generación de productos turísticos a ofertarse para su disfrute y contribuir a la satisfacción de expectativas que tienen los turistas respecto a este destino turístico.

Para lograr la efectividad de tal actividad, se debe contar con expectativas, deseos, anhelos, con la necesidad imperiosa de vivir situaciones nuevas en la vida, desde lo cultural, social fuera de su contexto habitual, por más un tiempo mayor a 24 horas y menor a seis meses de duración; sin embargo, para la optimización turística, se deben contar con una estructura, infraestructura y supra estructura turística, las cuales van a incrementar la experiencia o vivencia en todos los ámbitos que a éste corresponde (González & Mendoza 2014:47).

En ese sentido, hasta la fecha no se ha encontrado algún estudio de este tipo, por lo que surge la necesidad de llevar a cabo la investigación con el objetivo de identificar el perfil del turista

en el destino de Pedernales, Ecuador; con el propósito de conocer el origen, características y percepciones del visitante en este espacio turístico de sol y playa.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Desde lo metodológico, el artículo de investigación se enmarca en el enfoque cuantitativo, con la intención de aproximarse a la realidad en estudio, bajo el diseño no experimental, ya que se estudian los fenómenos tal como se presentan en el contexto para luego ser analizados (Hernández, Fernández, & Piler 2017:265), con principios científicos y estadísticos. La misma se realizó durante varias fases (Universidad Pedagógica Experimental Libertador 2016:73), comenzando en la definición del problema, posteriormente, la revisión del estado del arte, para construir la hipótesis y determinar los procedimientos de selección de los sujetos en estudio.

Entre las técnicas e instrumentos de investigación, se utilizó la entrevista de tipo estructurada y el cuestionario fungió como instrumento para la recolección de datos (Arias, 2015:36), el cual, posteriormente fue analizado a través de la estadística descriptiva. De igual manera, el trabajo de campo también fue utilizado como técnica de estudio (Hurtado 2016:155), para conocer el perfil sociodemográfico, psicográfico y la valoración de variables relacionadas con el turista que visita Pedernales.

En ese sentido, se tomaron como antecedentes los trabajos de (Franco, Torres & Franco 2017:12); (Guilarte & González 2016:54); (Ramírez 2015:54); (Pérez, Chávez, & Mancilla 2016:71); (Orgaz, Estrada, López & Cuadra 2016:33); ya que han abordado aspectos relacionados con análisis del perfil del turista, para la planificación de sus actividades, desarrollo local y las potencialidades de los respectivos espacios turísticos, concretamente, en este caso se aplicaron 381 encuestas, durante los meses de julio y agosto del año 2.018, por ser temporada vacacional con mayor afluencia de turistas, apoyándose en el muestreo de tipo probabilístico con población finita, con la finalidad de recoger los datos de manera significativa, tomando como base la proyección del año 2.018 en el Plan de Desarrollo Turístico del Cantón

Pedernales al mencionar que un total de 42.813, (Gobierno Autonomo de Pedernales (GAD) 2018:118), donde describe la frecuencia, el número de personas, las fechas, la permanencia, el gasto, entre otros, arrojando un nivel de confianza del 95% y un error muestral del cinco por ciento. A su vez, para la organización y procesamiento de los datos recopilados se usó el programa estadístico SPSS, versión 23.

## **RESULTADOS**

En Ecuador, el turismo contribuye con el 2% del PIB nacional de manera directa y el cinco por ciento de manera indirecta e inducida, por lo que dentro del país se aproxima a que uno de cada veinte empleos es generado en las industrias turísticas, ubicándose así, estas entre las cinco industrias económicas de mayor contribución al empleo nacional (Ministerio de Turismo 2017:7), lo que resulta interesante efectuar el estudio del perfil del turista, por permitir conocer y analizar de mejor manera a los consumidores de un determinado destino turístico, destacando tanto su aspecto cuantitativo como son los datos estadísticos del flujo de turistas y el gasto turístico, así como el aspecto cualitativo, al hacer referencia del nivel sociodemográfico, socioeconómico, hábitos y motivaciones de viaje (Sandoval & Bastías 2015:134).

La presente investigación se realizó en el Cantón Pedernales; localizado al norte de la provincia de Manabí, en Ecuador, con una superficie 1.932.20 Km<sup>2</sup> y una población de 55.128 habitantes para el año 2018 (Instituto Nacional de Estadística 2011:76). Éste se encuentra dividido en tres parroquias rurales: Cojimíes, Atahualpa, Diez de Agosto y su cabecera cantonal Pedernales que es de tipo urbana, vale la pena destacar que en los últimos años ha empezado a desarrollarse, por lo que existe la gran necesidad de inversión para mejorar la infraestructura, imagen y marketing de los sitios turísticos, debido que algunas veces es desconocida por los turistas provenientes de otras regiones del país.

El área de estudio se encuentra geográficamente en la mitad del mundo, en la línea equinoccial en la latitud norte, a 0° grados 4 minutos 14 segundos; longitud oeste, 80° grados 03 minutos y

01 segundo. Está Limitado: al norte, con el cantón Muisne; al sur, con el cantón Jama; al este, con los cantones Quinindé, Chone y con la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas; y al oeste por el océano pacífico. Su mayor atractivo son sus 53 kilómetros de playas amplias, extensas y de aguas serenas, adornada por 17 kilómetros de palmeras, únicas en el perfil costanero ecuatoriano.

De igual manera, cuenta con una amplia y espesa vegetación para desarrollar turismo de aventura y excursión, como es el caso del cerro pata de pájaro y la reserva ecológica mache chindul con grandes cascadas y condiciones para la pesca deportiva (Asociación de Municipalidades Ecuatorianas 2010:41 y Gobierno Autonomo de Pedernales 2018:22).

En base a esa realidad, se aplicó el instrumento y los datos resultantes correspondientes a los turistas encuestados en Pedernales, se puede observar a continuación en la tabla uno (1), la cual describe las características sociodemográficas de los turistas.

**Tabla 1:** Características sociodemográficas de los turistas encuestados

<b>Variables</b>	<b>Categorías</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sexo</b>	Hombre	35,96%
	Mujer	64,04%
<b>Edad</b>	Menor de 20	4,99%
	De 21 a 30	26,51%
	De 31 a 40	59,32%
	De 41 a 50	6,04%
	De 51 a 60	1,04%
	Mas de 61	2,10%
<b>Característica</b>	Turista Interno	97,90%
	Turista Extranjero	2,10%
<b>Variable</b>	<b>Categorías</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Nivel de Educación</b>	Básico	7,00%
	Bachillerato	38%
	Superior	55%
<b>Dedicación</b>	Estudiante	15,75%
	Comerciante	34,38%
	Empleado	45,94%
	Sub empleado	0,78%
	Jubilado	3,15%
<b>Residencia</b>	Zona1: Esmeraldas, Carchi, Imbabura y Sucumbíos.	8,58%
	Zona2: Pichincha, Napo y Orellana.	35,92%
	Zona3: Chimborazo, Tungurahua, Pastaza y Cotopaxi.	6,97%
	Zona4: Manabí, Galápagos y Santo Domingo de los Tsáchilas.	21,98%
	Zona5: Santa Elena, Guayas, Los Ríos y Bolívar.	5,90%
	Zona6: Cañar, Azuay y Morona Santiago.	0,81%
	Zona7: El Oro, Loja y Zamora Chinchipe.	19,84%

Fuente: Propia de los autores

De acuerdo con los datos resumidos en la tabla uno, se señala que la característica de mayor representatividad del turista que visita Pedernales es un individuo que realiza un turismo interno, evidenciando que se desplazan desde la zona dos, conformada por las provincias de: Pichincha, Napo y Orellana (35,92%); y la zona cuatro, que la integra: Manabí Galápagos y Santo Domingo (21,98%), esto, por la cercanía y por el atractivo turístico. A su vez, el rango de edad de los visitantes esta entre los 21 a 40 años, característica relevante para poder desarrollar nuevos servicios y actividades enfocadas a jóvenes y adulto-joven en predominancia.

Por su parte, el nivel de instrucción académica que predomina en los visitantes es la educación superior, con el (55%) seguido de bachillerato (38%), estos datos se compaginan con la dedicación del visitante que refleja que el (15,75%) en minoría son estudiantes, esto se puede interpretar, ya que al ser personas adultas y con empleos, están formadas académicamente y están en gran parte acompañados por sus hijos o familiares jóvenes, por lo que son conscientes de exigencias, comodidad y al pagar por un servicio, esperan calidad.

En consecuencia, se evidencia que el (34,38%) es comerciante y el (45,94%) en mayoría es empleado, situación que nos define a un turista socioeconómico de nivel B como lo categoriza el (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos 2011:82); al señalar que el jefe del hogar tiene un nivel de instrucción superior, se desempeña como profesional científico, intelectual, técnico y profesional del nivel medio, cuenta con seguro general, seguro voluntario o campesino y/o seguro de salud privada con o sin hospitalización y dentro de sus hábitos de consumo compran la mayor parte de la vestimenta en centros comerciales, utiliza internet, maneja correo electrónico personal, está registrado en alguna página social en internet y ha leído libros diferentes a manuales de estudio y lectura de trabajo en los últimos tres meses, lo que resulta

que este grupo de personas requieren mayor atención, calidad en el servicio y cada vez se están actualizando a los requerimientos tecnológicos y de disfrute de la actualidad.

Todo ello representa que el destino turístico debe cada vez actualizarse, mejorar y seguir formando a sus trabajadores para generar productos de calidad y satisfacer a los visitantes, los cuales corresponden a características sociodemográficas considerables en el rango nacional.

En ese mismo orden de ideas, a continuación, se presenta la tabla dos, que refiere a la apreciación del destino por los turistas encuestados.

**Tabla 2:** Apreciación del destino por los turistas encuestados

Variable		Porcentaje
Destino Seguro	Si	97%
	No	3%
Calificación	1	0%
	2	0,79%
	3	1,31%
	4	3,41%
	5	2,10%
	6	1,05%
	7	5,25%
	8	39,90%
	9	33,60%
	10	12,60%

Fuente: Elaborado por autores

Fuente: Propia de los autores

En cuanto a la apreciación del destino, por parte del turista, en la tabla dos, se puede interpretar que a pesar de los eventos acontecidos por el terremoto del 16 abril del 2016, el turista considera a Pedernales en un (97%) como un lugar seguro para visitar; y dentro de la puntuación de la calificación del destino el estudio refleja una calificación de ocho en una escala del número uno hasta el diez, como valor máximo con un (39,90%), por lo que lo posiciona como un destino de interés natural y cumple con las necesidades de seguridad que tanto lo exigen los visitantes, los cuales tienen el deseo de volver en posteriores épocas vacacionales.

En coherencia a lo anterior, se puede observar que Pedernales es un destino de importancia a nivel nacional y más aún en la región costera, debido a su fácil acceso desde la sierra y la atracción de manabitas, los cuales posicionan al cantón con un nivel importante en la escala de apreciación, lo que verifica que existen condiciones muy buenas y también productos de interés, los cuales hacen sentir bien a los visitantes y los residentes; situación que debe ser sostenible en el tiempo, con intención de mejoras constantes.

En ese mismo orden de ideas, se presenta a continuación la tabla tres, la cual refleja los factores principales de visita en el destino Pedernales, por lo que se identificó claramente que el 25% se moviliza por descanso; por diversión el 22%; mientras que el 20% se moviliza debido a la gastronomía, siendo esta variable una potencial fortaleza con la cual se pueden crear rutas gastronómicas locales.

De igual manera, el factor de negocios arrojó el 18%, mientras que por estudios fue un total del 15%, situación que resulta a Pedernales como un espacio para el descanso y diversión y que a esto se le suma una gastronomía relevante, atrae a grupos familiares durante todo el año y se complementa con visitas a causa de negocio, que generalmente son de comercio, por último, la actividad académica es relevante con la presencia de instituciones educativas regionales y locales.

Así pues, el 65% refleja que Pedernales es destino para el ocio, descanso, diversión y la buena oferta gastronómica, lo cual es relevante al momento de hacer el análisis turístico, ya que refleja que es un destino integral, que no solo es por los recursos naturales, sino por el valor agregado de la localidad.

**Tabla 3:** Factores principales de la visita del turista encuestado

Variable	Porcentaje
Descanso	25%
Diversión	22%
Gastronomía	20%
Negocio	18%
Estudios	15%

Fuente: Elaborado por autores

Fuente: Propia de los autores

Otro factor de interés, son los gustos del turista en referencia al destino Pedernales, el cual considera a sus playas con el mayor agrado en un total del 33% de los encuestados; seguido de su gastronomía con un 22%, la cual se fusiona con el turismo de sol y playa, lo que fortalece el espacio turístico; así pues, a continuación, se presenta la tabla cuatro, la cual representa los gustos del turista encuestado en referencia al lugar

**Tabla 4:** Gustos del turista encuestado en referencia al lugar

Variable	Porcentaje
Playas	33%
Tranquilidad	8%
Gastronomía	14%
Balnearios	13%
Belleza	22%
Paisajes	10%

Fuente: Elaborado por autores

Fuente: Propia de los autores

Por consiguiente, a través de la tabla 4 resulta que las playas y la gastronomía acumulan más del 50% de turistas, mientras que el resto de las bondades naturales acumulan el resto del porcentaje, donde se incluyen gustos como: tranquilidad, balnearios, belleza y paisajes, lo que expresa de Pedernales un destino turístico colmado de distintos recursos geográficas, las cuales fusionadas atraen gran cantidad de clientes y se espera que en los próximos años se posicione como uno de los principales destinos turísticos en la costa ecuatoriana.

En pocas palabras, Pedernales es un destino integral, que esta complementado de atractivos turísticos y de una serie de elementos adicionales que lo engloban y hacen que el destino sea cada vez más aprovechado desde distintos aspectos, los cuales ofrecen y permiten que el visitante disfrute desde el paisaje, hasta la tranquilidad del espacio. A fin de cuentas, hasta este

aspecto se evidencia una visión más amplia el origen y las características de los principales visitantes de Pedernales, es decir, el perfil del turista está mejor detallado, por ello, en la tabla cinco se presenta el perfil del turista que visita el área en estudio.

**Tabla 5:** Perfil del turista que visita Pedernales

Variable		
Turista Interno	Edad	21-40
	Nivel de Estudios	Superior

Fuente: Elaborado por autores

Asimismo, se denota en la tabla cinco el perfil claro que predomina en Pedernales, donde predomina el turista interno y resalta el grupo de edad ubicado entre los 21 y 40 años, con un nivel de estudios superior y que económicamente se ubican en el nivel B, lo que es de interés para el destino, por ser una fuente importante de ingresos para las comunidades y la sociedad, repartido en las distintas actividades y en las múltiples ofertas turísticas, pero a su vez, exige calidad y diversidad en la oferta turística.

Por tales razones, se hace un recuento de la planta turística y todo lo concerniente al alojamiento y se declara que antes de los sucesos geológicos del terremoto antes mencionado, Pedernales tenía 5.500 camas en 45 hoteles; de esas, 3.900 estaban en el centro y el malecón, el resto en la parroquia Cojimíes y sus adyacencias; sin embargo, luego del terremoto, solo quedaron 2.000 plazas, de ellas el 70% se localiza en Cojimíes. No obstante, en los últimos tres años, en el malecón de Pedernales se han recuperado unas 2.000 plazas (Comercio 2019).

## **DISCUSIÓN**

Cabe destacar, que, hasta la fecha del presente estudio, la planta turística de alojamiento el cantón Pedernales cuenta con 55 establecimientos de hospedaje, de los cuales tres son de primera categoría, catorce (14) de segunda categoría, treinta y uno (31) de tercera categoría y uno de cuarta categoría. Adicionalmente algunos servidores turísticos han hecho su registro en el Ministerio de Turismo y los han categorizado bajo la nueva normativa de alojamiento, en

este sentido se encuentra: uno de tres estrellas, dos de dos estrellas y uno de una estrella. Por su parte, los establecimientos que prestan el servicio de alimentos y bebidas suman un total de 55 establecimientos entre restaurantes, cafeterías y fuentes de soda, de ellas, 39 de tercera categoría y 15 de cuarta categoría (Gobierno Autonomo de Pedernales (GAD) 2018:92).

Otro aspecto de interés turístico, consiste en la conformación de distintos componentes alimenticios, que construyen la gastronomía mar y tierra, que acompañada con un toque de sazón identitario, resalta el buen gusto en los distintos platos ofertados a los visitantes y propios de lo localidad, en consecuencia, la actividad gastronómica es un potencial turístico desde lo cultural, ofreciendo los distintos productos costeros como el viche, corviche, ceviche, caldo de gallina criolla, seco de gallina, arroz colorado, arroz moro, gatito o emborrajado, bolón de queso o chicharrón, pescado o camarón apanado, picadas, chuleta asada o a la brasa, entre otras.

En ese sentido, muchos de los turistas confirman que uno de los motivos en dirigirse hasta este destino es por la comida que se ofrece, por lo que los prestadores de servicios turísticos tienen en cuenta esta relación y organizan distintos eventos para resaltar el arte culinario, como es el caso del festival del coco, el de mariscos, del cangrejo, queso, maíz, robalo y la corvina, langosta y langostino, la jaiba y ostión, en las parroquias que componen al cantón; impulsando la economía de manera directa e indirecta, fortaleciendo las comunidades y empoderándolas en sus territorios.

A fin de cuentas, a lo largo de la investigación se demuestran los distintos recursos turísticos y productos establecidos en la oferta, nutrida de particularidades como los vestigios de la cultura jama-coque, la reserva ecológica mache – chindul, el bosque protector cerro pata de pájaro y el refugio de vida silvestre manglares en estuario del río muisne y río cojimíes, los cuales construyen una totalidad y destino de importante posicionamiento turístico en la región, frente a otros destinos, con el fundamento cultural y sostenible permitiendo a los investigadores,

estudiantes universitarios, empleadores turísticos, comerciantes y público en general direccionar sus servicios hacia las necesidades de los visitantes frecuentes.

## **CONCLUSIONES**

Al concluir la investigación, se cumple con el objetivo planteado, al identificar el perfil y el grado de satisfacción del turista que visita Pedernales, proporcionando de esta manera una amplia e imprescindible información con el fin de optimizar los recursos, sin arriesgar el futuro de estos, así como maximizar la satisfacción del visitante, contribuyendo a la estrategia competitiva y generar nuevas ofertas turísticas acorde a las necesidades de los visitantes.

Por lo que se concluye que en Pedernales se moviliza un turista interno, principalmente provienen desde la zona dos, integrada por las provincias de Pichincha, Napo y Orellana; siendo complementada por los turistas provenientes de la zona cuatro, que la conforma Manabí Galápagos y Santo Domingo; todo ello con un rango de edad de los visitantes que oscila entre los 21 a 40 años, con un nivel de estudios superior, seguido de bachillerato, siendo en su mayoría personas jóvenes que junto a sus familiares desean tener nuevas experiencias con los recursos de esta localidad, situación que exige nuevas actividades turísticas, comodidad y calidad en los servicios y productos turísticos.

De igual manera, es relevante conocer que los visitantes en su mayoría son empleados, lo cual es un aspecto positivo para la dinámica económica ya que se identifica un turista con nivel de carácter socioeconómico B, indicando que, efectivamente sí tiene recursos para pagar hospedaje, restaurantes y ser partícipes en distintas actividades, prevaleciendo la búsqueda de descanso, diversión y la gastronomía; esta última, es una de las más resaltantes, que junto a la playa se sienten seguros y califican a este lugar turístico con ocho sobre diez, cumpliendo con las condiciones de seguridad requeridas dentro de la actividad turística, lo que hace que regresen y otorguen buenas opiniones con sus círculos de amistad, que en su mayoría provienen de la

región sierra y los propios manabitas, al poseer atractivos y manifestaciones culturales interesantes, acompañado de una planta turística óptima y servicios de calidad.

Se recomienda para futuros trabajos de investigación, crear y desarrollar nuevas propuestas que oferten destinos, tipos y actividades turísticas novedosas o alternas para fortalecer la industria turística local y regional a través del uso de tecnologías, procesos productivos, modelos de negocios, servicios y marketing, lo cual incentivará la economía y las comunidades mejorarían su calidad de vida, tomando en cuentas la nueva realidad de higiene y seguridad, lo cual será prioritario por cada visitante.

Es relevante aclarar que todo lo anteriormente expuesto es un aporte que derivan de esta investigación y a su vez, los autores declaran que no existe ningún conflicto de intereses y tampoco alguna relación personal o financiera entre los autores y personas o entidades públicas o privadas.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Arias, F. (2015). *El Proyecto de Investigación*. Editorial: Episteme. Caracas – Venezuela.

Asociación de Municipalidades Ecuatorianas. (2010). *Cantón Pedernales*. Recuperado de <http://ame.gob.ec/ec/2010/05/20/canton-pedernales/>

Comercio, D. (01 de junio de 2019). *Jama*. Recuperado de <https://www.elcomercio.com/actualidad/plaza-hotelerajama-pedernales-sismo.html>

Franco, W., Torres, M., & Franco, M. (2017). *Análisis del perfil y satisfacción del turista que visita Montañita*. Cuadernos de Turismo, n° 39, 113-129.

Gobierno Autonomo de Pedernales (GAD) (2018). *Plan de Desarrollo Turístico Pedernales*. Pedernales.

González, P. & Mendoza, J. (2014). *Introducción al Turismo*. Mexico: Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.

Guilarte, Y. & González, R. (2016). *El perfil del visitante en Santiago de Compostela: tradición y actualidad*. Cuadernos de Turismo, n° 37, 305-322.

Hernández, S., Fernández, C., & Piler, L. (2017). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hurtado, J. (2016). *El proyecto de Investigación*. Quirón Ediciones. Caracas-Venezuela.

- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) (2011). Censo de población y vivienda. Recuperado de [http://www.ecuadorencifras.gob.ec//documentos/web-inec/Estadisticas\\_Sociales/Encuesta\\_Estratificacion\\_Nivel\\_Socioeconomico/111220\\_NSE\\_Presentacion.pdf](http://www.ecuadorencifras.gob.ec//documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Encuesta_Estratificacion_Nivel_Socioeconomico/111220_NSE_Presentacion.pdf)
- Ministerio de Turismo. (2017). *Perfil de Turismo Internacional 2017*. Quito.
- Organización Mundial de Turismo. (08 de octubre de 2018). *Organización Mundial de Turismo*. Recuperado de <http://www2.unwto.org/es/press-release/2018-10-08/turismo-comercio-y-la-omc-comunicado-conjunto-de-la-omt-la-omc-el-itc-y-el>
- Orgaz, F., Estrada, J., López T., & Cuadra, S. (2016). *El Sistema Todo Incluido en Cancún: Análisis del Perfil Sociodemográfico, Valoraciones y Satisfacción del Turista*. Revista Rosa dos Ventos – Turismo e Hospitalidade, 8(III), 311-324.
- Pérez, R., Chávez, P., & Mancilla, J (2016). *Perfil y satisfacción del visitante del destino: Los Cabos, Baja California Sur*. Opción, Año 32, Especial No.13, 1041-1068.
- Ramírez, R. (2015). *Evaluación del potencial en municipios turísticos a través de metodologías participativas*. Mexico
- Sandoval, F. & Bastías, N. (2015). *Perfil del turista que ocupa la planta hotelera de Otavalo*. Revista Interamericana de Ambiente y Turismo, 105-135.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador, (2016). *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales*. Ediciones FEDEUPEL. Caracas – Venezuela.
- World Tourism Organization. (2019). *Tourism Definitions*. Madrid.

**EL CUESTIONARIO DE METAS ACADÉMICAS Y LOS FACTORES DE APRENDIZAJE EN RELACIÓN CON LA VARIABLE SEXO DEL ALUMNADO**

**THE ACADEMIC GOALS QUESTIONNAIRE AND THE LEARNING FACTORS IN RELATION TO THE GENDER VARIABLE OF THE STUDENTS**

**O QUESTIONÁRIO DE OBJETIVOS ACADÊMICOS E OS FATORES DE APRENDIZAGEM EM RELAÇÃO À VARIÁVEL GÊNERO DO CORPO DISCENTE**

**AUTORES**

Alcivar Chávez Adela Connie <sup>14</sup> Autor de correspondencia adela.alcivar@uleam.edu.ec

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Ecuador

Solórzano Loor Gabriela Patricia<sup>15</sup> email: gabriela.solorzano@educacion.gob.ec

Unidad Educativa El Carmen Manabí

Zambrano Patiño Edison Amado<sup>16</sup> email: edisona.zambrano@educacion.gob.ec

Universidad Internacional de la Integración de América Latina (UNIVAL) Ecuador

**Recibido: 08/07/2020**

**Aceptado: 01/11/2020  
30/12/2020**

**Publicado:**

**RESUMEN**

Una meta académica es un modelo o estilo motivacional integrado de creencias, atribuciones y afectos que dirigen las intenciones de la conducta, de lo que los sujetos hacen o quieren hacer en el contexto educativo. El objetivo de investigación, consistió en analizar el

---

<sup>14</sup> Alcivar Chávez Adela Connie Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí contacto: adela.alcivar@uleam.edu.ec

<sup>15</sup> Solórzano Loor Gabriela Patricia gabriela.solorzano@educacion.gob.ec Unidad Educativa El Carmen

<sup>16</sup> Zambrano Patiño Edison Amado edisona.zambrano@educacion.gob.ec Universidad Internacional de la Integración de América Latina (UNIVAL)

cuestionario de metas académicas y los factores de aprendizaje en relación con la variable sexo del alumnado de básica superior y bachillerato (11 a 18 años) de la Unidad Educativa “El Carmen”, periodo lectivo 2019- 2020, provincia y cantón El Carmen, Manabí – Ecuador. Esta actividad investigativa se la ha realizado en múltiples ocasiones, con diferentes variables, entornos – contextos y por diversos autores, pero al desarrollarla dentro del entorno educativo del sector, resultó de interés particular, sirvió para comprender la realidad o apreciación de los estudiantes de estas edades con relación a sus metas de aprendizaje, metas de logro y metas de refuerzo social.

**PALABRAS CLAVES:** meta académica, factores de aprendizaje, motivación.

#### **ABSTRACT**

An academic goal is an integrated motivational model or style of beliefs, attributions and emotions that direct the intentions of the behavior, of what the subjects do or want to do in the educational context. The research objective consisted in analyzing the questionnaire of academic goals and the learning factors in relation to the gender variable of the upper elementary and high school students (11 to 18 years old) of the "El Carmen" Educational Unit, school year 2019- 2020, provincia y cantón El Carmen, Manabí – Ecuador. This investigative activity has been carried out on multiple occasions, with different variables, environments - contexts and by various authors, but when developed within the educational environment of the sector, it was of particular interest, it served to understand the reality or appreciation of the students of these ages relative to their learning goals, achievement goals, and social reinforcement goals.

**KEY WORDS:** academic goal, learning factors, motivation.

## **RESUMO**

Uma meta acadêmica é um modelo motivacional integrado ou estilo de crenças, atribuições e afetos que direcionam as intenções do comportamento, do que os sujeitos fazem ou querem fazer no contexto educacional. O objetivo da pesquisa consistiu em analisar o questionário de objetivos acadêmicos e os fatores de aprendizagem em relação à variável gênero dos alunos do ensino fundamental e médio (11 a 18 anos) da Unidade Educacional “El Carmen”, período letivo 2019- 2020, província e cantão de El Carmen, Manabí - Equador. Esta atividade investigativa tem sido realizada em múltiplas ocasiões, com diferentes variáveis, ambientes - contextos e por diversos autores, mas quando desenvolvida no âmbito educacional do setor, foi de particular interesse, serviu para compreender a realidade ou valorização do alunos dessas idades em relação a seus objetivos de aprendizagem, objetivos de realização e objetivos de reforço social.

**PALAVRAS-CHAVE:** objetivo acadêmico, fatores de aprendizagem, motivação

## **INTRODUCCIÓN**

Una meta académica se puede considerar como un modelo o estilo motivacional integrado de creencias, atribuciones y afectos/sentimientos que dirigen las intenciones de la conducta, de lo que los sujetos hacen o quieren hacer en el contexto educativo de enseñanza/aprendizaje.

Estas metas determinan tanto las reacciones afectivas, cognitivas y conductuales del sujeto ante los resultados de éxito o fracaso, como la cantidad y calidad de sus actividades de aprendizaje y estudio (Mascarenhas, 2004).

Los factores de aprendizaje permiten tanto a personal administrativo, docentes, estudiantes, padres de familia o representantes a conocer y discernir sobre la importancia que tiene la puesta en marcha de los procesos psicopedagógicos de aula, vistos de manera integral desde la organización, planificación, ejecución y evaluación.

El objetivo general de esta actividad de investigación, consistió en analizar el cuestionario de metas académicas y los factores de aprendizaje en relación con la variable sexo del alumnado de secundaria (12 a 18 años) de la Unidad Educativa “El Carmen”, periodo lectivo 2018-2019, provincia y cantón El Carmen, Manabí – Ecuador.

Cabe destacar que esta actividad de investigación se la ha realizado en múltiples ocasiones, con diferentes variables, en diferentes entornos – contextos y por diversos autores, pero al desarrollarla dentro del entorno educativo del sector, resulta de interés particular, sirvió para comprender la realidad o apreciación de los estudiantes de estas edades con relación a los factores de aprendizajes, específicamente sus metas de aprendizaje, las metas de logro y las metas de refuerzo social.

(Goleman, 2006, La Inteligencia Emocional), citado en el documento de información básica de Funiber (2018): Prefiere la expresión - conciencia de uno mismo - en sentido de atención progresiva a los propios estados internos y asegura que las competencias emocionales más determinantes para el éxito pueden encontrarse en:

- Iniciativa, motivación de logro y adaptabilidad
- Influencia, capacidad para liderar equipos y conciencia política
- Empatía, confianza en uno mismo y capacidad de alentar el desarrollo de los demás.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Los métodos de investigación aplicados fueron el cuantitativo y el cualitativo, porque:

La cuantificación, es la medición de variables en función de la magnitud, extensión o cantidad. (Tamayo, 2004, pág. 31), y fue utilizado en la recolección, tabulación de la información numérica.

De igual manera se utilizó el Método Cualitativo, por cuanto es más utilizado en los estudios sociales, ayudó en la integración e interpretación subjetiva de la información, analizando en forma minuciosa al grupo de estudio, logrando una visión holística de la realidad. (Hernandez, R (2011))

Por tal circunstancia, ambos métodos, (cuantitativo y cualitativo), se complementaron entre si y fueron de utilidad para los intereses y necesidad identificadas.

## 2.1. Participantes

Estudiantes de la Unidad Educativa “El Carmen”, cuenta con 126 docentes y 2968 estudiantes, desde los niveles: inicial, preparatoria, básica y bachillerato. Es importante destacar, que por las características cuali-cuantitativas del presente estudio se procedió a determinar la muestra, partiendo de una visión fenomenológica del fenómeno de estudio, por lo que no se consideró a través de un método estadístico.

En ese sentido, para la realización de la presente investigación se tomó como muestra a veinte (20) alumnos de ambos sexos de entre 12 a 18 años.

**Tabla 1: Participantes**

EDAD	PARTICIPANTES	
	MASCULINO	FEMENINO
11	1	1
12	1	2
13	0	1
14	2	1
15	0	0
16	2	2
17	3	3
18	0	1
	<b>9</b>	<b>11</b>

Fuente: Muestra de estudiantes de la UE. El

## 2.2 Instrumentos

Como instrumento se aplicó la escala de metas académicas, conformada por tres factores:

Factor I: Metas de aprendizaje (ítems 1 al 8);

Factor II: Metas de logro (Ítems 9, 15, 16, 17, 18, 19, 20);

Factor III: Metas de refuerzo social (ítems 10 al 14).

### **2.3 Procedimiento:**

El cuestionario se lo aplicó en la Unidad Educativa “El Carmen”, sostenimiento fiscal a estudiantes de básica media, básica superior y bachillerato, la selección fue al azar, en forma directa en el establecimiento, horas de receso, mes de enero, época de poca lluvia, la receptación y ejecución del mismo fue cordial, las autoridades brindaron las facilidades para realizar la aplicación del instrumento.

### **2.4 Análisis estadístico**

Según (Dicovski Riobóo, 2008) La Distribución “t” de Student. La curva Normal y Normal Tipificada son modelos teóricos adecuados para describir muchas poblaciones, basándose en dos parámetros  $\mu$  y  $\sigma$ . Sin embargo por lo general, trabajamos con muestras, con  $\mu$  y  $\sigma$  desconocidos, lo que da alguna inseguridad sobre el modelo empleado al desconocerse estos parámetros. Un investigador, Gosset (seudónimo Student) estudio este problema y llegó a la conclusión que la distribución Normal no funciona bien con muestras pequeñas, de tamaño menor a 30 datos, y encontró una distribución que supera este problema. Luego esta distribución se llamaría “t” de Student en honor a Gosset. Esta distribución es simétrica, con forma de campana y su promedio vale 0. Cuando hay pocos datos la campana es más aplanada que una campana Normal, con de 30 datos la distribución “t” es casi igual que la distribución Normal Tipificada (0,1). Esta Distribución se usa mucho para construir de intervalos de confianza de  $\mu$  y realizar pruebas de hipótesis de uno y dos promedios con variables continuas.

Las hipótesis estadísticas en este caso son dos:

La hipótesis nula  $H_0$  = No existe diferencia en el rendimiento en lengua y el rendimiento de matemáticas de hombre y mujeres, o la correlación de las variables es igual a cero.

$$H_0: \mu_{\text{hombres}} = \mu_{\text{mujeres}}$$

$$H_0: p = 0.010$$

La hipótesis alternativa  $H_1$  = Si existen diferencias en el rendimiento de lenguaje y rendimiento en matemáticas de hombre y mujeres.

$$H_0: \mu_{\text{hombres}} \neq \mu_{\text{mujeres}}$$

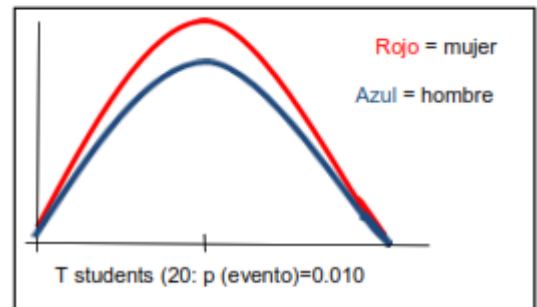
**Gráfico 1: Edad de Participantes por sexo**

rendimiento



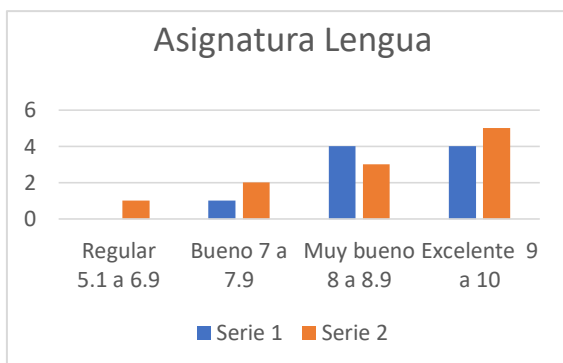
Fuente: propia

**Gráfico 2: Correlación variable**



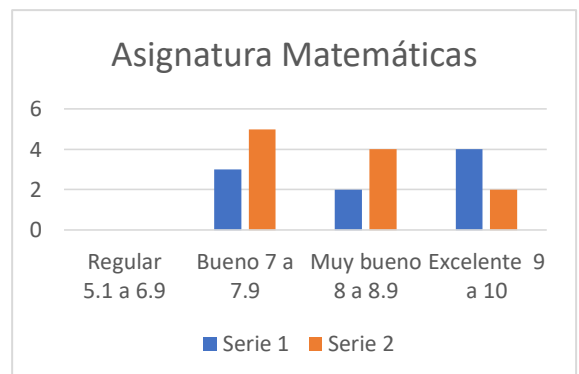
Fuente: propia

**Gráfico 3: Resultados asignatura Lengua**



matemática

**Gráfico 4: Resultados asignatura**



Fuente: Cuestionario de metas académicas aplicado en la UE. El Carmen

Se comprueba la hipótesis alternativa H1 =Si existen diferencias en el rendimiento de lenguaje y rendimiento en matemáticas de hombre y mujeres, a pesar de tener una relación, se diferencian, destacándose en el área de lenguaje las mujeres y el área de matemáticas los hombres; según (Goleman, La Intligencia Emocional, 1995), la inteligencia emocional de los seres humanos implica diferencias en su desenvolvimiento, y son las cinco capacidades básica: descubrir las emociones y sentimientos propios, reconocerlos, manejarlos, crear una motivación propia y gestionar las relaciones personales, lo que hace único a un ser.

## RESULTADOS

A continuación, se presentan los siguientes resultados

### Escala de metas académicas

**Tabla 2: Participación por edad y sexo**

EDAD	PARTICIPANTES - SEXO			
	HOMBRE	%	MUJER	%
11	1	5,00	1	5,00
12	1	5,00	2	10,00
13	0	0,00	1	5,00
14	2	10,00	1	5,00
15	0	0,00	0	0,00
16	2	10,00	2	10,00
17	3	15,00	3	15,00
18	0	0,00	1	5,00
	<b>9</b>	<b>45,00</b>	<b>11</b>	<b>55,00</b>

De los 20 estudiantes, 9 hombres y 11 fueron mujeres y oscilaban entre los 11 a 18 años, quienes prestaron disponibilidad para completar la escala.

Fuente: Cuestionario de metas académicas aplicado en la UE. El Carmen

**Tabla 3: Calificación en lengua (0-10); Calificación en matemáticas (0-10)**

CALIFICACION DE ASIGNATURA DE ACUERDO A LA VARIABLE SEXO										
ESCALA	LENGUA					MATEMÁTICAS				
	H	%	M	%	suma %	H	%	M	%	suma %
<b>Deficiente menos de 5</b>	0	0,00	0	0,00	0,00	0	0,00	0	0,00	0,00
<b>Regular 5.1 a 6.9</b>	0	0,00	1	5,00	5,00	0	0,00	0	0,00	0,00
<b>Bueno 7 a 7.9</b>	1	5,00	2	10,00	15,00	3	15,00	5	25,00	40,00
<b>Muy bueno 8 a 8.9</b>	4	20,00	3	15,00	35,00	2	10,00	4	20,00	30,00
<b>Excelente 9 a 10</b>	4	20,00	5	25,00	45,00	4	20,00	2	10,00	30,00
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>45,00</b>	<b>11</b>	<b>55,00</b>	<b>100,00</b>	<b>9</b>	<b>45,00</b>	<b>11</b>	<b>55,00</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Cuestionario de metas académicas aplicado en la UE. El Carmen

De acuerdo a la información recabada, tanto hombres como mujeres poseen un rendimiento académico que oscila entre bueno a excelente, pero destacan las mujeres en la asignatura de lengua con 5 de 20 estudiantes encuestados, que corresponde al 25%; y el área de matemáticas los hombres 4 de 20 hombres que corresponde al 20 % posee notas excelentes, y 5 mujeres de 20 estudiantes posee notas de bueno.

**Tabla 4: Factor I: Metas de aprendizaje (ítems 1 al 8).**

	NUNCA.....SIEMPRE																				SUMATORIA	TOTAL #	TOTAL %	
	1				2				3				4				5							
	H	%	M	%	H	%	M	%	H	%	M	%	H	%	M	%	H	%	M	%				H
1. Estudio porque es interesante resolver problemas	2	10,00		0,00		0,00	1	5,00	1	5,00	4	20,00	3	15,00	4	20,00	3	15,00	2	10,00	9	11	20	100,00
2. Estudio porque disfruto descubriendo cuánto he mejorado		0,00		0,00		0,00		0,00		0,00	5	25,00	2	10,00	3	15,00	7	35,00	3	15,00	9	11	20	100,00
3. Estudio porque deseo saber cosas nuevas		0,00		0,00		0,00		0,00	1	5,00	2	10,00	3	15,00	6	30,00	5	25,00	3	15,00	9	11	20	100,00
4. Estudio porque me gusta el desafío de los problemas difíciles		0,00		0,00	1	5,00	2	10,00	4	20,00	3	15,00	1	5,00	4	20,00	3	15,00	2	10,00	9	11	20	100,00
5. Estudio porque me siento bien cuando supero obstáculos y fracasos	1	5,00		0,00		0,00	1	5,00	1	5,00	5	25,00	2	10,00	3	15,00	5	25,00	2	10,00	9	11	20	100,00
6. Estudio porque siento curiosidad		0,00		0,00		0,00	1	5,00	2	10,00	4	20,00	2	10,00	3	15,00	5	25,00	3	15,00	9	11	20	100,00
7. Estudio porque me gusta emplear mi cabeza		0,00		0,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	5	25,00	2	10,00	1	5,00	5	25,00	4	20,00	9	11	20	100,00
8. Estudio porque me da alegría cuando puedo resolver un problema difícil		0,00		0,00		0,00	2	10,00	1	5,00	2	10,00	4	20,00	2	10,00	4	20,00	5	25,00	9	11	20	100,00
		1,88		0,00		1,25		5,00		6,88		18,75		11,88		16,25		23,13		15,00			100,00	

Fuente: Cuestionario de metas académicas aplicado en la UE. El Carmen

En el Factor I, Metas de aprendizaje se destacan los hombres con un 23,13 %, en la escala 5, seguidos de las mujeres con 18.75% en la escala 3; en donde puntualizan que es interesante resolver problemas, disfrutan descubriendo cuánto ha mejorado, desean saber cosas nuevas, superar problemas difíciles, obstáculos, satisfacer curiosidad y emplear la cabeza en algo.

Según (Zarzar Charur, 2000) el aprendizaje significativo se da en la medida en que se presentan las siguientes cuatro condiciones:

- Es algo que me interesa, tengo ganas de aprenderlo. (Motivación).
- Lo voy entendiendo, las dudas que se presentan las aclaro. (Comprensión).
- Trabajo activamente sobre esa información, la estudio, la analizo, la elaboro. (Participación).
- La información me sirve, me es útil, la puedo poner en práctica. (Aplicación).

**Tabla 5: Factor II: Metas de logro (Ítems 9, 15, 16, 17, 18, 19, 20).**

	NUNCA.....SIEMPRE																				SUMATORIA	TOTAL #	TOTAL %		
	1				2				3				4				5							H	M
	H	%	M	%	H	%	M	%	H	%	M	%	H	%	M	%	H	%	M	%					
9. Estudio porque quiero ser elogiado por mis padres y profesores		0,00		0,00	1	5,00	1	5,00		0,00	4	20,00	2	10,00	3	15,00	6	30,00	3	15,00	9	11	20	100,00	
15. Estudio porque quiero sacar buenas notas		0,00		0,00		0,00		0,00		0,00	4	20,00	3	15,00	3	15,00	6	30,00	4	20,00	9	11	20	100,00	
16. Estudio porque deseo estar orgulloso de haber sacado buenas notas		0,00	1	5,00		0,00		0,00		0,00	3	15,00		0,00	3	15,00	9	45,00	4	20,00	9	11	20	100,00	
17. Estudio porque no quiero suspender los exámenes finales		0,00	1	5,00		0,00	1	5,00	1	5,00	3	15,00	3	15,00	2	10,00	5	25,00	4	20,00	9	11	20	100,00	
18. Estudio porque quiero realizar estudios superiores		0,00		0,00		0,00		0,00	1	5,00	4	20,00	1	5,00	2	10,00	7	35,00	5	25,00	9	11	20	100,00	
19. Estudio porque quiero tener en el futuro un buen trabajo		0,00	1	5,00		0,00		0,00	1	5,00	2	10,00	2	10,00		0,00	6	30,00	8	40,00	9	11	20	100,00	
20. Estudio porque deseo alcanzar una buena posición social en el futuro		0,00		0,00		0,00		0,00		0,00	3	15,00	1	5,00	2	10,00	8	40,00	6	30,00	9	11	20	100,00	
		0,00		2,14		0,71		1,43		2,14		16,43		8,57		10,71		33,57		24,29				100,00	

Fuente: Cuestionario de metas académicas aplicado en la UE. El Carmen

En el Factor II, Metas de logros, se destacan los hombres con un 33,57 %, en la escala 5, seguidos de las mujeres en la misma escala con 24.29 %; en donde puntualizan que quieren ser elogiado por los padres y profesores, quiere sacar buenas notas, sentirse orgulloso de eso, evitar suspender exámenes finales, realizar estudios superiores, conseguir un buen trabajo, un futuro de éxitos.

“La actividad del alumno, su curiosidad, imaginación y creatividad, sus intereses y motivaciones, deben encontrar ocasión de manifestarse y desarrollarse en el contexto de las situaciones educativas diseñadas por el adulto”. (Bruner, 2004, pág. 18).

**Tabla 6: Factor III: Metas de refuerzo social (ítems 10 al 14).**

	NUNCA.....SIEMPRE																				SUMATORIA	TOTAL #	TOTAL %	
	1				2				3				4				5							H
	H	%	M	%	H	%	M	%	H	%	M	%	H	%	M	%	H	%	M	%	H	M		
10. Estudio porque quiero llamar la atención de mis amigos	2	10,00	4	20,00	2	10,00	3	15,00	3	15,00	1	5,00	0,00	2	10,00	2	10,00	1	5,00	9	11	20	100,00	
11. Estudio porque no quiero que mis amigos se burlen de mi	4	20,00	6	30,00	1	5,00	4	20,00	2	10,00	1	5,00	0,00	0,00	2	10,00	0,00	9	11	20	100,00			
12. Estudio porque no quiero que el profesor me tenga aversión	5	25,00	2	10,00	0,00	5	25,00	2	10,00	2	10,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	9	11	20	100,00	
13. Estudio porque quiero que los demás vean lo listo que soy	3	15,00	3	15,00	0,00	2	10,00	0,00	3	15,00	3	15,00	1	5,00	3	15,00	2	10,00	9	11	20	100,00		
14. Estudio porque me gusta sacar mejores notas que mis amigos	2	10,00	2	10,00	1	5,00	1	5,00	1	5,00	3	15,00	1	5,00	3	15,00	4	20,00	2	10,00	9	11	20	100,00
	16,00		17,00		4,00		15,00		8,00		10,00		5,00		7,00		12,00		6,00				100,00	

Fuente: Cuestionario de metas académicas aplicado en la UE. El Carmen

En el Factor III, Metas de refuerzo social, tanto hombres como mujeres se encuentran en la escala inferior, con porcentajes de 16 y 17%, por lo cual se deduce que se posee deficiencias en el desarrollo social.

Se debe tener en cuenta que el ser humano, es un ser social, que nace y se relaciona con otros y a través de las interacciones que se establecen va integrándose en los distintos contextos en los cuales forma parte.

(Sánchez, 2015) , manifiesta que “La conducta es una acción y reacción del organismo ante el medio, es el conjunto de respuestas en las que intervienen varias partes del organismo y que adquieren unidad y sentido por su inclusión en un fin. Tienen un carácter observable y cuantificable. Existe la conducta manifiesta (acciones) y la conducta encubierta (emociones, pensamientos), que debe ser inferida por medio de la conducta manifiesta”.

## **DISCUSIÓN**

Se aplicó y analizó el cuestionario metas académicas, para conocer de manera específica los factores de aprendizaje en relación con la variable sexo a 20 estudiantes de secundaria de 11 a 18 años de la Unidad Educativa “El Carmen”, periodo lectivo 2019- 2020, provincia y cantón El Carmen, Manabí – Ecuador.

En el factor aprendizaje, las calificaciones de los estudiantes en las asignaturas de lengua y matemáticas, se encuentran en rangos notables, se diferencian por el área del conocimiento y el dominio lógico abstracto dominado por los hombres en el área de matemáticas y los estilos lingüísticos con predominancia en las mujeres.

En el factor metas de logros, se destacan los hombres con un 33,57 %, en la escala 5, seguidos de las mujeres en la misma escala con 24.29 %; evidencian dependencia afectiva de sus padres, profesores; pero si poseen deseos de superación.

Las características de los estudiantes en la meta de refuerzo social, hombres y mujeres evidencian niveles bajos en su desenvolvimiento.

## CONCLUSIONES

El realizar este tipo de actividades permite a docentes concienciar sobre la necesidad de producir una relación estrecha entre el pensar, sentir, actuar en el pensamiento complejo de su estudiante, llevándonos a reflexionar sobre el accionar y bienestar de ellos.

Con la finalidad de lograr aprendizajes significativos y trascendental por medio de la experiencia, el constructivismo y una estructura sistémico social es necesario tomar como punto de partida las diferencias individuales de los educandos, los niveles de desarrollo evolutivo, las adaptaciones curriculares, el escogimiento de estrategias didácticas activas, la elaboración y utilización de recursos didácticos y la evaluación acorde al objetivo formativo, tiempo y circunstancias de desarrollo.

## BIBLIOGRAFIA

- Bruner, J. S. (2004). *Desarrollo cognitivo y educación*. Madrid - España: Ediciones Morata.
- Dicovski Riobóo, L. M. (2008). *Estadística Básica*. Nicaragua: Universidad Nacional de Ingeniería.
- Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. (La Inteligencia Emocional). 2006. Barcelona - España.
- Hernandez, R (2011)-Metodología de la Investigación - México - McGraw-Hill
- Mascarenhas, S. (2004). *Avaliacao dos processos, estilos e abordagens de aprendizagem dos alunos do ensino médio*. Estado de Rondonia, Brasil: Universidade de Coruña (Tesis Doctoral inédita).
- Sánchez, T. M. (2015). *Introducción ala Psicología Conductual y Teorías del Aprendizaje*. España : Universidad Rey Juan Carlos .
- Tamayo, M. (2004). *Diccionario de la Investigación Científica*. México: Limusa.
- Zarzar Charur, C. (2000). *Reflexiones sobre la función de la escuela y del profesor*. México D.F.: Progreso, C. A. de C. V.

Artículo de Rev. Teórica

**PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS RECIENTES Y SU CONTRIBUCIÓN EN EL  
FORTALECIMIENTO DEL SECTOR TURÍSTICO**

**RECENT TECHNOLOGICAL PLATFORMS AND THEIR CONTRIBUTION IN  
STRENGTHENING THE TOURISM SECTOR**

**PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS RECENTES E SUA CONTRIBUIÇÃO PARA O  
FORTALECIMENTO DO SETOR TURÍSTICO**

**AUTORES**

Magdalena Bermúdez Villacreses<sup>17</sup> email: [magdalena.bermudez@uleam.edu.ec](mailto:magdalena.bermudez@uleam.edu.ec)

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Ecuador

Gary Fernando Jiménez Hidalgo<sup>18</sup> email: [gary-jimenez87@hotmail.com](mailto:gary-jimenez87@hotmail.com)

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Ecuador

Ángela Evelina Farfán Tigre<sup>19</sup> Autor de correspondencia [angela.farfan@uleam.edu.ec](mailto:angela.farfan@uleam.edu.ec)

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Ecuador

**Recibido: 28/08/2020**

**Aceptado: 29/11/2020**

**Publicado: 30/12/2020**

**RESUMEN**

El avance de la tecnología en los últimos años ha caminado a pasos agigantados, de allí han surgido herramientas digitales de trascendental importancia aplicables en diferentes ámbitos de la sociedad, especialmente en el turismo, contribuyendo en la automatización de muchos servicios que requiere el turista durante sus viajes. Partiendo de esa realidad, este trabajo tiene como objetivo analizar y describir las más recientes tecnologías aplicadas en el mundo del

---

<sup>17</sup> Magdalena Bermúdez Villacreses Orcid: <http://0000-0002-7298-4622> Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo-Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí [magdalena.bermudez@uleam.edu.ec](mailto:magdalena.bermudez@uleam.edu.ec)

<sup>18</sup> Gary Fernando Jiménez Hidalgo Orcid: <http://0000-0001-9988-0164> Administración central-Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí [gary-jimenez87@hotmail.com](mailto:gary-jimenez87@hotmail.com)

<sup>19</sup> Ángela Evelina Farfán Tigre Orcid: <http://0000-0002-7480-287X> Facultad de Hotelería y Turismo-Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí [angela.farfan@uleam.edu.ec](mailto:angela.farfan@uleam.edu.ec)

turismo a nivel global. Para abordar el trabajo se hizo una exhaustiva revisión bibliográfica y documental, especialmente de libros electrónicos y artículos de revistas científicas. Dentro del espectro de tecnologías se encontraron como las más aplicables las siguientes: **Hospitality**, **Tripping**, **Chatbot**, **Alexa for**, Drones, Biometría, Green customers, Smart bags e Hiperloop. A modo de conclusión, cabe señalar que estas tecnologías conllevan importantes beneficios, entre ellos, la reducción de los tiempos en aeropuertos, seguridad y asistencia al pasajero y agilización de los procesos de *chek in* en establecimientos hoteleros.

**PALABRAS CLAVE:** Automatización, nuevas tecnologías, turismo, viajes.

## **ABSTRACT**

The advancement of science in recent years has walked in leaps and bounds, from there have emerged tools technologies of transcendental importance applicable in different areas of society, especially in tourism, contributing to the automation of many services that tourists require during their travels. Based on this reality, this work aims to analyze and describe the latest technologies applied in the world of tourism at the global level. To address the work, an exhaustive bibliographic and documentary review was carried out, especially of e-books and articles from scientific journals. Within the spectrum of technologies were found as the most applicable the following: Hospitality, **Tripping**, **Chatbot**, **Alexa for**, Drones, Biometrics, Greencustomers, Smart bags and Hiperloop. In conclusion, it should be noted that these technologies bring significant benefits, including reduced airport times, security and passenger assistance, and streamlining *chek in* hotel processes.

**KEYWORDS:** Automation, new technologies, tourism, travel.

## **RESUMO**

O avanço da tecnologia nos últimos anos tem avançado a passos largos, a partir daí surgiram ferramentas digitais de transcendental importância aplicáveis em diferentes áreas da

sociedade, especialmente no turismo, contribuindo para a automação de muitos serviços que os turistas necessitam durante suas viagens. Partindo dessa realidade, este trabalho visa analisar e descrever as mais recentes tecnologias aplicadas no mundo do turismo a nível global. Para abordar o trabalho, foi realizada uma exaustiva revisão bibliográfica e documental, principalmente de livros eletrônicos e artigos de periódicos científicos. Dentro do espectro de tecnologias, as seguintes foram consideradas as mais aplicáveis: Hospitalidade, Tripping, Chatbot, Alexa for, Drones, Biometria, Clientes verdes, Smart bags e Hiperloop. Em conclusão, cabe destacar que essas tecnologias trazem benefícios importantes, entre eles, a redução de tempos em aeroportos, segurança e assistência ao passageiro e agilidade nos processos de check-in em estabelecimentos hoteleiros.

**PALAVRAS-CHAVE:** Automação, novas tecnologias, turismo, viagens

## **INTRODUCCIÓN**

**La evolución de la ciencia ha traído en los últimos años una serie enorme de cambios y plataformas en el campo de la tecnología, los cuales se aplican de manera directa en diferentes actividades que desarrollan los grupos humanos en todas las regiones del planeta. De allí que algunos sectores se han visto favorecidos con el surgimiento de innovaciones digitales que ayudan a mejorar de forma significativa el servicio y la atención a los turistas (Alvarado Meza, 2018).**

Debe indicarse que este trabajo tuvo como objetivo analizar y describir las más recientes tecnologías aplicadas en el ámbito del turismo a nivel global. Así mismo, es importante poner de relieve, que este se realizó en el marco de una investigación de tipo bibliográfico, basada en la revisión de obras publicadas por diversos autores en fecha recientes, teniendo especial cuidado en que cada una de las publicaciones consultadas estuvieran alojadas en bases de datos confiables, entre ellas, Latindex, Redalyc, Dialnet, Scielo y Google académico.

**Entre la amplia gama de tecnologías que hoy se dispone, es posible hablar de un número bastante amplio, no obstante, en este aparte se hará mención sólo de algunas, especialmente de aquellas que están revolucionando los servicios que se ofrecen al turista en las variadas fases que comprende un viaje, sea este por trabajo, placer, o bien, por otro motivo.**

**La Realidad Virtual (RV) es una nueva tecnología con aplicaciones interactivas en tiempo real, permitiendo la visualización de objetos en 3D. En ese mismo orden de ideas, aparece la Inteligencia Artificial (IA), que junto a los Big Data, se han creado para asistir al cliente en los establecimientos de servicios, entre ellos, aeropuertos, hoteles, restaurantes y otros (Gieler, 2019).**

**Otra herramienta novedosa es el Chatbots, esta se caracteriza por ser amigable y de fácil manejo, razón por la cual, y a pesar de haber sido creada desde hace muy poco tiempo (Vallbona, 2018), ya se hace de frecuente uso en hoteles de gran categoría en muchos destinos. La importancia de esta aplicación consiste en apoyar al departamento de recepción en lo que respecta a la atención de quejas y reclamos.**

**De múltiples utilidades resulta el surgimiento de la tecnología de drones, no solamente en el campo del turismo y la recreación, sino también en temas de manejo de tráfico vehicular en la ciudad, flujo de personas, movimiento del transporte urbano y muchos otros. En el caso del turismo, la tecnología dron se emplea, entre otras actividades, para hacer seguimiento en tiempo real del movimiento de bañistas en una playa, de tal forma que da la facilidad de actuar oportunamente en caso de presentarse alguna emergencia. Esta aplicación reviste de gran valor, fundamentalmente cuando la concurrencia de turistas a una playa es muy alta, concretamente en días feriados o periodos de vacaciones.**

**Hay además otro grupo de plataformas de muy reciente data que hasta ahora emerge muy discretamente como recurso de apoyo en el quehacer turístico. El Tripping y el Smart bags, respectivamente se emplean para mejorar rastreos de viajes en atención al perfil de cada persona, así como monitorear el movimiento de equipajes de los viajeros con la ayuda de tecnología GPS a través de dispositivos portátiles como teléfonos móviles.**

De lo antes descrito, se entiende que el turismo cada vez se ve fortalecido con la puesta en práctica de innovadoras tecnologías (Fernández Vázquez, López Rodríguez & Arévalo Iglesias, 2016), mismas que se convierten en punto de apoyo para hacer de esta actividad económica una labor más segura, agradable y sostenible. Así mismo, se espera que, en el futuro cercano, nuevas aplicaciones pasen a engrosar la lista de herramientas de avanzada con claras ventajas para el sector turismo en general.

Por último, se espera que este artículo sea instrumento de apoyo para quienes buscan aproximarse al conocimiento de las nuevas tecnologías aplicables al turismo, pero además, despertar el interés por nuevas investigaciones sobre tan relevante tema.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Análisis y revisión documental, electrónica, literal de tecnología anterior y disponible para en el fortalecimiento del sector turístico.

El surgimiento de las plataformas tecnológicas y su incursión en el campo del turismo.

Para conocer el estado actual de las plataformas tecnológicas se hace imprescindible abordar un análisis temporal de su evolución. La mayoría de los autores consultados concuerdan en que es a partir de los años 90 del pasado siglo, cuando aflora la era de la tecnología en un significativo nivel de expresión, especialmente de la mano de la internet, quien fue el medio que facilitó la

densificación de las redes de comunicación a escala planetaria. Posteriormente aparece de forma muy rápida las denominadas Tecnologías de la Comunicación y la Información, conocidas mundialmente como TICS.

Las TICS se han constituido indudablemente, en el soporte para el desarrollo social y económico en todos los países, esta ha permanecido prácticamente la totalidad de los escenarios de la sociedad, desde los económicos, culturales, educativos hasta los científicos y tecnológicos. En ese devenir, el turismo y las actividades que éste implica se fue empoderando de la innovación, de modo que ha podido caminar a la par del resto de otras actividades de la economía, dando respuesta a las necesidades y los retos que plantea la globalización.

Ya en los albores del siglo XXI se hace presente un mayor número de herramientas tecnológicas, a partir de lo que los informáticos denominan la Web 2.0. Por ejemplo, las organizaciones del sector productivo se apoderan de estrategias modernas que contribuyen en los procesos de promoción y comercialización de sus productos. En este tiempo, el marketing ve una excelente oportunidad y florece a nivel de las grandes empresas para promover sus productos, aumentar las ventas y generar un volumen gigantesco en sus ganancias. De todo este proceso, el turismo no ha quedado por fuera, al contrario, ha salido fortalecido en sus distintas modalidades.

El desarrollo de la ciencia no es estático, avanza aceleradamente y con él la tecnología; esto se mantiene así a través del tiempo, de modo que años más tarde, irrumpe la Web 3.0, compuesta por paquetes tecnológicos, particularmente con diversas aplicaciones en el turismo. Los avances de la cartografía turística digital son ejemplos impresionantes de esta nueva realidad, con ella, casi todo se tiene al alcance de la mano, sólo con disponer de algún dispositivo

electrónico; en ese sentido, la ayuda de información proveniente de satélites, en especial del Sistema de Posicionamiento Global (GPS) ha sido crucial.

El ordenamiento de las ciudades en diferentes regiones de la Tierra se hace hoy en día, a partir de aplicaciones que también son de inusitada ayuda para el turismo. Verbigracia, los Sistemas de Información Geográfica son parte de la tecnología que en el presente está disponible para controlar las actividades propias de la vida urbana. Gracias a ello, es posible ofertar al turista un mayor número de productos con altísimos estándares de calidad y niveles de seguridad personal. En consecuencia, el turismo ofrece, aparte de lo convencional (sistemas de transporte y alojamiento), la posibilidad de que el turista establezca interacción virtual con espacios a los que, muchas veces el tiempo no le alcanza para visitar (museos, bibliotecas, teatros).

De cara a los nuevos tiempos, las empresas del sector turístico, incluyendo aquellas que prestan servicios de hospedaje, se verán en la necesidad de ofertar un mayor número de productos personalizados valiéndose de las tecnologías del presente. En tal caso, ya es una realidad el uso intensivo de aplicaciones como Trivago, Despegar, Expedia y muchos otros. Todos en común ofrecen ventajas incalculables a la hora de planificar un viaje.

### Las herramientas tecnológicas actuales y su utilidad en el turismo

Como resultado de la revisión documental fue posible identificar y caracterizar algunas de las más significativas aplicaciones tecnológicas en el campo del turismo, muchas de ellas son del dominio exclusivo de las grandes empresas del sector.

Los países del llamado primer mundo gozan de un mayor paquete de herramientas tecnológicas respecto a los demás. El desarrollo de la ciencia en aquellos es materia de primer orden, por tal razón, es posible localizar la presencia de ciudades inteligentes (Monzonís &

Giner, 2015), en las que incluso se habla de turismo electrónico (e-tourism). Estas, a decir de Ordoñez (2018), se encuentran preferiblemente en Europa y en Asia, gracias a que cuentan con las posibilidades de ofertar un turismo acorde a las exigencias de los tiempos actuales.

Dentro de la gama de plataformas tecnológicas se describen las siguientes:

### **1. Alexa for hospitality**

Esta tecnología funciona de forma automática, y es de excepcional ayuda en el campo hotelero. Es una especie de asistente digital desarrollada por el grupo Amazon; esta facilita al huésped, dentro de las instalaciones de un hotel, en la realización de pedidos de servicios a las habitaciones, reproducción de música de variados tipos, consultas del estado del tiempo meteorológico y más, con lo cual, contribuye a mejorar el confort y el bienestar del usuario. A fin de cuentas, esta herramienta le da al establecimiento una mayor categoría, y desde luego, produce satisfacción y bienestar al usuario.

Alexa for hospitality proporciona ventajas adicionales, ya que también actúa como servicio de mensajería, mediante la cual, el cliente dispone de un canal adicional para comunicarse a lo interno y externo de un establecimiento de hospedaje. No obstante, su uso, hasta ahora implica ciertos riesgos, pues según Rubia (2019), puede poner en peligro la confidencialidad de los datos del usuario del sistema, ya que a través de ella se maneja información personal relacionada con los clientes.

### **2. Biometría**

La seguridad del pasajero es una de las preocupaciones de las empresas de turismo. Apoyar al pasajero es una decisión correcta, pues garantiza el retorno de este, al destino; en ese sentido, la Biometría surge para dar respuesta como una tecnología de reconocimiento facial capaz de brindar más seguridad al turista en los aeropuertos, desplazando el uso del tradicional pasaporte. La biometría es una herramienta de reciente creación, la misma ha sido empleada con gran éxito en otras actividades, lo que ha dado paso a que se utilice en actividades propias

del turismo. Fuensanta, (2013) la describe como un pasaporte digital, que asistido por programas computacionales será implementado en el futuro cercano, por las autoridades aeronáuticas, de modo que la materialización de esta idea agilizaría en gran medida, todas las acciones que rutinariamente realiza un pasajero durante su paso por un aeropuerto. La misma ha sido probada con magníficos resultados por diversas aerolíneas en determinados terminales aéreos de Europa y de Estados Unidos (Cardona, 2016).

### **3. Chatbot**

El chatbots es otra de las aplicaciones recientes en el campo del turismo, funciona con Inteligencia Artificial posterior a la identificación de las intenciones del usuario al momento de solicitar presupuestos o precios de boletos o paquetes turísticos. Asegura Mesías (2016), que esta tecnología permite la interacción del usuario con operadoras turísticas y agencias de viaje, por lo cual, se constituyen en potente fuente de información al cliente; agrega el citado autor que el chatbot es un software con capacidad para imitar la conversación con personas por medio de aplicaciones de mensajería, entre ellas WhatsApp; esta también se está incorporando de forma amplia en servicios bancarios y ha resultado de mucha ayuda durante los meses de la emergencia sanitaria causada por el Covid-19.

Siliceo, (2019) identifica dos tipos diferentes de chatbots, uno es el smart chatbots, que funciona con sistemas de Inteligencia Artificial (IA) capaces de actuar simulando el comportamiento humano, de tal manera que a través de ella se pueden mantener diálogos fluidos con un contestador automático. El otro es dumb chatbots, constituye un sistema sencillo y amigable al usuario, pues responde de forma rápida y oportuna las interrogantes que este plantea de forma oral o escrita, de modo que ante cualquier pregunta genera una respuesta.

#### 4. Dron

Es una tecnología aplicada en múltiples actividades, primero en asuntos de seguridad y vigilancia, y más recientemente en la entrega de paquetes que envían empresas de courier y en servicios turísticos. El empleo de esta tecnología ha cobrado gran fuerza en la producción de videos de eventos y reuniones sociales, desde encuentros deportivos hasta celebraciones religiosas como matrimonios. Adicionalmente se usa en sistemas de seguridad en playas inteligentes, especialmente para asistir en caso de situaciones de emergencia.

Huera, (2018) expresa que esta tecnología tiene un potencial muy amplio, y dispone particularmente de la posibilidad de movilizarse muy rápidamente de uno a otro sitio. Gracias a ella, en los tiempos actuales, las labores de salvamento y rescate se hacen más sencillas y efectivas, con lo que se disminuye el número de víctimas y los niveles de riesgo de las personas ante la ocurrencia de un evento adverso.

Con los drones es posible también el monitoreo de espacios naturales y áreas protegidas de interés para el turismo, particularmente del turismo ecológico (Pérez & Díaz, 2017), ellos advierten, gracias a registros fotográficos y envío de imágenes en tiempo real, sobre movimientos extraños asociados a la intervención de estas áreas por parte de los grupos humanos, es decir, deforestación, quemas, movimientos de tierra y otros (figura 1). Su uso también se está extendiendo a lo que hoy se conoce como agricultura de precisión (Stehr, Nueva Jersey, 2015)

Figura 1. Equipo dron empleado en agricultura de precisión.



Fuente: <https://bit.ly/3kaCP3z>

Hoy día, el mercado dispone de grandes ofertas en equipos de esta tecnología, desde muy sofisticados hasta los más sencillo. El uso de estos vehículos no tripulados está aumentando vertiginosamente debido a la amplia gama de aplicaciones en diferentes sectores, muchos de ellos inherentes a la actividad turística, de forma que, han logrado en muy poco tiempo, posicionarse en los mercados de la tecnología.

## **5. Green customer**

Actualmente las empresas trabajan bajo el precepto del ahorro de recursos en el marco del modelo de economía circular (Sandoval, Jaca & Ormazabal, 2017). Por tal razón, el empleo de tecnologías que conduzcan al mencionado ahorro y al aprovechamiento máximo de los recursos viene cobrando fuerzas en los últimos años. De allí que el green customer se aplique como una tecnología diseñada para el uso de agua y electricidad de forma eficiente, sostenible y sustentable. Este funciona a partir del desarrollo de un equipo, que al ser instalado permite hacer de la habitación un espacio inteligente (Abásolo, 2019).

En relación al uso de los recursos, Gómez Contreras, (2013, p 9), expresa que:

“El concepto de sustentabilidad corporativa ha cobrado importancia en los últimos años debido a las presiones de diferentes grupos de interesados (ecologistas, consumidores verdes, gobiernos y de la sociedad en general), los cuales demandan que la empresa responda por los problemas sociales y ambientales que son ocasionados por el actuar empresarial. De igual manera, factores como exigencias legislativas, oportunidades de negocio, presiones del mercado, y ventajas competitivas y de marketing empresarial han impulsado la expansión y consolidación de la sustentabilidad corporativa”

El green costumers se concibe entonces como un mecanismo de ahorro, por tanto, ecológico. Es una aplicación que conlleva a que el cliente conozca en tiempo real si está o no, utilizando de forma eficiente el agua y la electricidad en su habitación, haciendo de esta, lo que algunos autores denominan green rooms (dos Santos, Silva, dos Santos, de Macedo y Gavazza, 2019).

## 6. Smart bags

Un plus adicional en los servicios que se prestan al turista es el uso de la tecnología smart bags. Esta consiste en un set de equipajes inteligentes que permite de forma permanente al viajero, conocer en tiempo real la ubicación y movimiento de los mismos por medio del sistema GPS (figura 2), cargado en un teléfono móvil inteligente o tablet (Monroy, 2019). Además, tiene la particularidad de que el equipaje sigue el desplazamiento del pasajero sin que este tire de él, como tradicionalmente se ha venido haciendo.

Esta aplicación se convierte en aliada del usuario, específicamente en cuanto tiene que ver con la seguridad de sus pertenencias. Argumentan Febres & Segovia, (2019), que los avances tecnológicos de los smart bags también brindan altos estándares de confianza relacionados con el procesamiento del equipaje por medio de los llamados vehículos de destino codificado, a través del sistema de radiofrecuencia (Martínez & José, 2018).

Figura 2. Esquema de funcionamiento del Smart bags.



Fuente: Elaboración propia.

Gómez, (2019), señala que los vehículos de destino codificado son sistemas de manejo de equipaje con control para efectuar movimientos planificados por el usuario o por la aerolínea que le presta sus servicios. Hoy día, señala Gómez, (2019), que terminales aéreas como el de Toulouse, en Francia, y Dubái, en los Emiratos Árabes Unidos, han sido los primeros en el empleo de esta tecnología.

## **DISCUSIÓN**

El avance tecnológico y digital beneficia absolutamente a todos los sectores de productivos, comerciales, agrícolas etc. El turismo no es indiferente a esta nueva era tecnológica, en la actualidad existe diversidad de alternativas que hacen mucho más amigable las incursiones turísticas, localización, identificación entre otras. Los dispositivos como el Smart bag, entre muchos otros, tiende a ser la mejor alternativa para reducir una preocupación constante. Diariamente conforme se patentan los ingenios tecnológicos, el mercado ofrece mayor y mejores productos lo que estimula y premisa un crecimiento del sector, la tecnología es necesaria y para el turismo se convierte en un elemento fundamental.

## **CONCLUSIONES**

Producto de la investigación realizada se asume que las nuevas tecnologías están centradas en: Asistencia hotelera, seguridad personal y de espacios, comunicación a través de inteligencia artificial y consumo de servicios. Estos aspectos representan el nodo medular de la actividad turística por lo que estas plataformas permiten la fluidez y pronta atención de las necesidades del turista actual.

En el campo de asistencia hotelera se destaca la aplicación Alexa for Hospitality. Este asistente digital permite el descongestionamiento del área de servicio de atención al cliente en el área hotelera. Dentro de esta categoría asistencial se encuentra el manejo inteligente de equipajes, aspecto muy crítico en cualquier viaje. En cuanto a la seguridad personal del turista

en los aeropuertos, así como en espacios de gran concurrencia se destacan la biometría y los drones. El primero atiende la necesidad de confirmar identidades y los segundos monitorean playas, parques, plazas, entre otros.

La necesidad de comunicación de los turistas ahora es atendida por los chatbots a través de plataformas de mensajerías automatizadas soportadas por inteligencia artificial y, finalmente, el consumo de servicios tan importantes como el agua y la electricidad pueden ser consultados por intermedio de aplicaciones de ahorro como los green customers

La disponibilidad cada vez más amplia de aplicaciones y herramientas tecnológicas hace del turismo una actividad cada día más confiable y placentera. La automatización de muchos servicios, gracias a la disponibilidad de las mencionadas tecnologías, acortan y facilitan los procesos inherentes a la planificación de un viaje, sea este por placer o por trabajo.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Abásolo, M. J. (2019). Aplicaciones de Realidad Virtual, Realidad Aumentada e Interfaces. Universidad Nacional de San Juan). Madrid. Recuperado de: <https://bit.ly/3kaCP3z>
- Alvarado Meza, D. R. (2018). *Estudio de las nuevas tecnologías de información y comunicación aplicadas al turismo para la promoción de Babahoyo* [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil, Facultad de Comunicación Social]. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/34835>
- Cardona, J. R. (2016). Innovaciones tecnológicas en la atención al cliente: Ushuaia Ibiza Beach Hotel y Hard Rock Hotel Ibiza. *International Journal of Information Systems and Tourism (IJIST)*, 1(1), 44-45. Recuperado de: <https://bit.ly/3kaCP3z>
- dos Santos, SM, Silva, JFF, dos Santos, G.C. de Macedo, PMT y Gavazza, S. (2019). Integración de cubiertas convencionales y verdes para mitigar el malestar térmico y la escasez de agua en áreas urbanas. *Journal of Cleaner Production*, 219, 639-648. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0959652619300794>
- Febres, M., & Segovia, J. (2019). Plan de negocio para lanzamiento de tienda virtual de accesorios de viaje. Santiago de Chile, Chile: Universidad de Chile. Recuperado de: <https://bit.ly/3kaCP3z>
- Fernández Vázquez, J., López Rodríguez, C., & Arévalo Iglesias, L. (2016). Turismo cultural y nuevas tecnologías de la información: el caso del camino de Santiago y el fomento de la marca país. *Questión*. Recuperado de: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/52458>

- Fuensanta, R. S. (2013). Identificación y autenticación de clientes en establecimientos hoteleros. 1(16), 13-20. Recuperado de: <https://bit.ly/3kaCP3z>
- Gieler, L. (2019). Cambios potenciales para empresas a través de procesos digitales basados en Inteligencia Artificial y Big Data. [Tesis de grado, Universidad Pontificia Comillas, Madrid, España Universidad de Guayaquil, Facultad de Comunicación Social]. Recuperado de: <https://bit.ly/31hFTV3>
- Gómez Contreras, J. L. (2013). Cultura Organizacional para una gestión ambiental comprometida con la sustentabilidad: Una aproximación teórica. *Administración de Empresas*. Recuperado de: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/51773>
- Gómez, S. L. (2019). Oportunidades comerciales y de inversión entre Colombia - Costa Rica. Bogotá, Colombia: Universidad Piloto de Colombia. Recuperado de: <https://bit.ly/31hFTV3>
- Huera, J. V. (2018). Sistema Aéreo de drones para mejorar el levantamiento topográfico de los predios de la ciudad de Tulcán. Tulcán, Ecuador, Universidad regional Autónoma de los Andes, Tulcán, Ecuador. Recuperado de: <https://bit.ly/36OrSht>
- Martínez, R., & José, H. (2018). *Estudio de un amplificador de clase AB de radiofrecuencia para aplicación en drones* [Tesis de grado, Universidad de Vigo, España]. Recuperado de: <http://castor.det.uvigo.es:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/315/TFG%20Humberto%20Jos%C3%A9%20Reim%C3%BAndez%20Mart%C3%ADnez.pdf?sequence=1>
- Monroy, S. (2019). Las bolsas inteligentes. Recuperado de: <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3366/The%20smart%20Obags.pdf?sequence=1>
- Mesías, K. (2018). Plan de negocios para determinar la viabilidad del desarrollo de un asistente virtual de ventas (Chatbot). [Tesis de grado, Universidad del distrito de Santiago, Perú]. Recuperado de: <https://bit.ly/3kaCPmnv3>
- Monzonís, S. & Giner, D. (2015). Gestión turística y tecnologías de la información y la comunicación (TIC): El nuevo enfoque de los destinos inteligentes. Alicante, España. Recuperado de: <https://bit.ly/2s31JN6>
- Ordeñez, O. (2018). Comparación de metodologías en aplicaciones web. En J. Ríos, *3C Tecnología: glosas de innovación aplicadas a la pyme* (Vol. 7, págs. 1-19). Andorra, España. Recuperado de: <https://bit.ly/3kaCP3z>
- Pallas, Á. R. (2018). Convivencia del negocio online y offline en las agencias de viajes españolas como consecuencia de los cambios introducidos por las TIC y los hábitos de compra del consumidor. *Espacios*, Vol. 39(Nº 39), 12. Recuperado de: <https://bit.ly/2S9P9GD>
- Pérez, S. H., & Díaz, R. (2017). Sistema de georeferenciado de imágenes con drones. *Ra Ximhai*, 32-34. Recuperado de: <https://bit.ly/36T0uIU>
- Rubia, S. B. (2019). Análisis de funcionamiento y de vulnerabilidades de Alexa. *Dipósit Digital de Documents de la UAB*, 14. <https://bit.ly/2EzhaPV>
- Sandoval, V. P., Jaca, C., & Ormazabal, M. (2017). Economía circular. *Memoria Investigaciones en Ingeniería*, (15), 85-95.

Recuperado

de:

**<http://revistas.um.edu.uy/index.php/ingenieria/article/view/308>**

Siliceo, J. M. (2019). Desarrollo de chatbots con entornos de código abierto. Universidad de Cantabria. Cantabria, España: 3.0 España. Recuperado de: <https://bit.ly/2Z4dj6C>

Stehr, Nueva Jersey (2015). Drones: la tecnología más nueva para la agricultura de precisión. *Educación en Ciencias Naturales*, 44 (1), 89-91. Recuperado de: <https://access.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.4195/nse2015.04.0772>

Vallbona, M. U. (2018). Automatización de alojamientos turísticos. tesis, Universita de les Illes Balears, Mallorca. Recuperado de: <https://bit.ly/2EB8zvT>

**Artículo de Rev. Teórica**

**ACCESIBILIDAD WEB: UNA REVISIÓN A LA LEGISLACION Y PÁGINAS WEB  
GUBERNAMENTALES DEL ECUADOR**

**WEB ACCESSIBILITY: A REVIEW IN ECUADOR GOVERNMENT LEGISLATION  
AND WEB PAGES**

**ACESSIBILIDADE À WEB: UMA REVISÃO DA LEGISLAÇÃO  
GOVERNAMENTAL E DAS PÁGINAS DA WEB DO EQUADOR**

**AUTORES**

Zambrano Mejía Laura Beatriz<sup>20</sup> Autor de correspondencia [laurazam15@yahoo.com](mailto:laurazam15@yahoo.com)

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Ecuador

Zambrano Mejia Dannes Adalberto<sup>21</sup> email: [dannes.zambrano@educacion.gob.ec](mailto:dannes.zambrano@educacion.gob.ec)

Ministerio de Educación Ecuatoriano

Minaya Macías Renelmo Wladimir<sup>22</sup> email: [wladimir.minaya@uleam.edu.ec](mailto:wladimir.minaya@uleam.edu.ec)

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Ecuador

Torres Rengifo Saulo de Jesús<sup>23</sup> email: [saulotorres@utep.edu.co](mailto:saulotorres@utep.edu.co)

Docente Universidad Tecnológica de Pereira

Almeida Cedeño Jefferson Bayardo<sup>24</sup> email: [jefferson.almeida@educacion.gob.ec](mailto:jefferson.almeida@educacion.gob.ec)

Ministerio de Educación Ecuatoriano

---

<sup>20</sup> Zambrano Mejía Laura Beatriz Funcionaria Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión en el Carmen

<sup>21</sup> Zambrano Mejia Dannes Adalberto [dannes.zambrano@educacion.gob.ec](mailto:dannes.zambrano@educacion.gob.ec) Ministerio de Educación Ecuatoriano

<sup>22</sup> Minaya Macías Renelmo Wladimir Docente Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

<sup>23</sup> Torres Rengifo Saulo de Jesús Docente Universidad Tecnológica de Pereira

<sup>24</sup> Almeida Cedeño Jefferson Bayardo Email: [jefferson.almeida@educacion.gob.ec](mailto:jefferson.almeida@educacion.gob.ec) Ministerio de Educación Ecuatoriano

Mora Marcillo, Alex Bladimir<sup>25</sup> email: alex.mora@uleam.edu.ec

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Ecuador

**Recibido: 25/07/2020**

**Aceptado: 20/11/2020**  
**30/12/2020**

**Publicado:**

## **RESUMEN**

La accesibilidad web es un derecho exigido legalmente y es responsabilidad de todos los organismos garantizarla. El presente trabajo realizó un estudio de accesibilidad web basado en la revisión de la legislación ecuatoriana que hace referencia a este derecho y en la evaluación de 7 páginas web gubernamentales que fueron seleccionadas intencionalmente por ser las que mayores servicios ofrecen a la ciudadanía. En la investigación se aplicó una metodología cualitativa al tratarse de una revisión teórica. Se tomó como muestra a 5 legislaciones que norman la accesibilidad web en el país, de ellas 2 leyes, 2 reglamentos y la Constitución de la República. La evaluación se realizó aplicando la herramienta TAW y la metodología WCAG-EM para obtener y procesar los datos. En la revisión realizada a la legislación que compone la muestra se identificaron 19 textos legales que legislan la accesibilidad web en Ecuador. La evaluación de accesibilidad evidenció que de las páginas evaluadas 5 tienen un 100% de incumplimiento del principio de accesibilidad robusto, las únicas páginas que evidencian un porcentaje de cumplimiento (50%) en este principio son la del MIESS y la del SRI. Lo anterior muestra que ninguna de las páginas cumple con los niveles de conformidad al 100%, lo que estaca un incumplimiento de lo normado, pudiendo estar influenciado por una escasa difusión de las normas ecuatorianas de accesibilidad web.

---

<sup>25</sup> Mora Marcillo, Alex Bladimir Docente Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión en el Carmen

**PALABRAS CLAVE:** accesibilidad, web, discapacidad, legislación, estándares

## **ABSTRACT**

Web accessibility is a legally required right and it is the responsibility of all organizations to guarantee it. The present work carried out a study of web accessibility based on the review of the Ecuadorian legislation that refers to this right and on the evaluation of 7 government web pages that were selected intentionally because they are the ones that offer the greatest services to citizens. In the research, a qualitative methodology was applied as it was a theoretical review. A sample was taken of 5 laws that regulate web accessibility in the country, of which 2 laws, 2 regulations and the Constitution of the Republic. The evaluation was carried out by applying the TAW tool and the WCAG-EM methodology to obtain and process the data. In the review of the legislation that makes up the sample, 19 legal texts were identified that regulate web accessibility in Ecuador. The accessibility evaluation showed that of the evaluated pages 5 have a 100% non-compliance with the robust accessibility principle, the only pages that show a percentage of compliance (50%) with this principle are the MIESS and the SRI. The foregoing shows that none of the pages complies with the 100% compliance levels, which highlights a breach of the regulations, which may be influenced by a scant dissemination of Ecuadorian web accessibility standards.

**KEYWORDS:** accessibility, web, disability, legislation, standards

## **RESUMO**

A acessibilidade à Web é um direito legalmente exigido e é responsabilidade de todas as organizações garanti-la. O presente trabalho realizou um estudo de acessibilidade na web com base na revisão da legislação equatoriana referente a este direito e na avaliação de 7 páginas web governamentais que foram selecionadas intencionalmente por serem as que oferecem

melhores serviços aos cidadãos. Na pesquisa, foi aplicada uma metodologia qualitativa por se tratar de uma revisão teórica. Foi retirada uma amostra de 5 leis que regulamentam a acessibilidade à web no país, sendo 2 leis, 2 regulamentos e a Constituição da República. A avaliação foi realizada aplicando a ferramenta TAW e a metodologia WCAG-EM para obter e processar os dados. Na revisão da legislação que compõe a amostra, foram identificados 19 textos legais que regulamentam a acessibilidade web no Equador. A avaliação da acessibilidade mostrou que das páginas 5 avaliadas têm 100% de não conformidade com o princípio da acessibilidade robusta, as únicas páginas que apresentam uma percentagem de conformidade (50%) com este princípio são o MIESS e o SRI. O exposto mostra que nenhuma das páginas cumpre os níveis de 100% de conformidade, o que é uma violação da normativa, o que pode ser influenciado pela escassa divulgação dos padrões equatorianos de acessibilidade à web.

**PALAVRAS-CHAVE:** acessibilidade, web, deficiência, legislação, normas

## **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad se persigue un acceso igualitario a la comunicación e información a través de la web. El cumplimiento de esta acción garantiza la equidad de oportunidades y permite a cada ciudadano ejercer los derechos a la accesibilidad web que se contemplan en la legislación. Tanto el ámbito estatal como el particular es responsable de garantizar la accesibilidad web y adaptarse a las normas establecidas para el diseño web, pues resulta paradójico que organismos oficiales con presencia de internet aún tengan ciertas dificultades en este tema, siendo algo exigido legalmente (Mascaraque, 2009).

Se debe tener en cuenta que todos los usuarios de la red no navegan de la misma manera, en ocasiones por cuestiones técnicas que pueden ser resueltas fácilmente y otras porque el internauta tiene alguna discapacidad. En el primero de los casos se presentan soluciones con una asistencia técnica, programas informáticos o periféricos adaptados, pero en el segundo se

debe hacer énfasis en el diseño web que cumpla las pautas de accesibilidad establecidas y así facilite la accesibilidad a la comunicación, información o servicios que se brinden a través de la web (Grijalva, 2019).

El alcance que ha tenido el internet en la sociedad actual exige que los beneficios, expresados en productos y servicios extremadamente variados estén a la disposición de todos con igualdad de oportunidades. Al intentar cumplir con esta exigencia no siempre se tiene en cuenta que los usuarios de la red tienen una amplia diversidad de condiciones que no se consideran en su totalidad a la hora de realizar los diseños web, siendo mayormente afectada la inclusión de personas con alguna discapacidad no cumpliendo así con la definición de accesibilidad expresada por Gallardo, Funes, & Ahumada (2016).

La accesibilidad web es entendida como el nivel de acceso que ofrece la tecnología, sus productos y sistemas a la mayor cantidad de personas, facilitándoles la posibilidad de cumplir sus objetivos en un contexto de navegación que no sea discriminatorio al presentar barreras a los usuarios por sus características o capacidades, (Valdés, 2007).

Otra de las cuestiones que afecta el acceso a la web, está en que los expertos desarrolladores de sitios web tienen cierto desconocimiento sobre los estándares Web y las pautas en las que se debe basar el diseño para aportar sitios accesibles y la legislación que declara la igualdad de derecho de los ciudadanos y las que específicamente establecen el acceso igualitario a la comunicación y la información a la red. Lo anterior es aún más relevante al conocer que según las últimas estadísticas de servidores Web elaborada por NetCraft1, existían en agosto de 1995 aproximadamente 19 mil sitios Web, en el 2004 se apreció un salto cuantitativo de cerca de 50 millones y en la actualidad existen más de 125 millones (Valdés, 2007).

Lo anterior motiva una revisión de la legislación en la accesibilidad web del Ecuador y su cumplimiento, pues en las fechas donde se aprecia un alto crecimiento en el diseño web aún no estaban en vigor alguna de las legislaciones que en el país se establecen para velar por el

cumplimiento de un diseño web accesible, como es el caso del Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 288 que se publicó en el 2016 para velar por el cumplimiento de la normativa vigente para el diseño web.

El tema accesibilidad web se considera de interés por cuanto la presencia del internet está en todos los ámbitos y muchos de los servicios requieren del acceso a las páginas web y algunos son hasta imprescindibles para determinada gestión. Lo anterior es más representativo en páginas gubernamentales pues estas tienen que garantizar la accesibilidad web desde el punto de vista legal y no siempre logra este cumplimiento. Es entonces sumamente necesario realizar un análisis exhaustivo de las legislaciones que establecen el cumplimiento de la accesibilidad web en Ecuador y a través de una evaluación del nivel de acceso que brindan las páginas web gubernamentales poder realizar las recomendaciones necesarias con la finalidad de que todas las personas puedan ejercer los derechos ciudadanos que la accesibilidad web les ofrece, tal como se contempla en la legislación ecuatoriana. De esta manera se estaría facilitando la tramitación electrónica sin barreras, algo tan importante en la actual "ciudadanía digital", pues a través de esta se accede a servicios, productos y contenidos como forma más representativa del ejercicio del derecho que ofrece la accesibilidad web (Fernández, 2018).

La magnitud del impacto de la investigación que se realiza estará mayormente representada en el beneficio que el estudio brinda a las personas con alguna discapacidad, pues este grupo de usuarios de la web son los más beneficiados con el cumplimiento de la accesibilidad web. Es preciso destacar que en los años donde se comienza a prestar una fuerte atención al acceso igualitario a la información, el registro nacional de discapacidades del ministerio de salud pública del Ecuador comunica la existencia de 408.021 personas con discapacidad; información emitida el 2 de febrero 2016. (Molina, 2016).

En la investigación se realizó un estudio de accesibilidad web basado en la revisión de la legislación ecuatoriana que hace referencia al acceso a la información web y a las comunicaciones como un derecho ciudadano y se tomó como referencia de su cumplimiento la evaluación de 7 páginas web gubernamentales. Se emplearon las pautas WCAG 2.1 para la identificación de los criterios de conformidad que con mayor frecuencia presentan errores en las páginas web gubernamentales. El estudio del marco legal del Ecuador que legisla la accesibilidad web y la evaluación realizada a 7 páginas gubernamentales permitirán constatar si el estado ecuatoriano promueve la inclusión en la información Web a través de sus legislaciones vigentes.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

En la investigación se aplicó una metodología cualitativa al tratarse de un estudio de revisión teórica. Se tomó como muestra a 5 legislaciones que norman la accesibilidad web en el Ecuador, de ellas 2 leyes, 2 reglamentos y la Constitución de la República del Ecuador, además se seleccionaron intencionalmente 7 páginas web gubernamentales para evaluar el cumplimiento de la legislación ecuatoriana en términos de accesibilidad web.

La investigación bibliográfica fue una de las más utilizadas en la investigación teniendo en cuenta que esta se basa en los estudios exploratorios que sirven para estudiar los antecedentes de investigaciones con alcances descriptivos, correlacionales o explicativos (Jiménez, 2018). En el estudio se hizo un análisis y síntesis de la teoría, se realizó una descripción y explicación de los fenómenos asociados a la legislación en la accesibilidad web del Ecuador, presentando la descripción y fundamentos teóricos de estas.

La revisión de la legislación estuvo basada en la selección de los artículos, incisos, numerales y transitorias que legislan la accesibilidad web en el Ecuador y se realizó una interpretación del Reglamento de accesibilidad web. Para ello se empleó la técnica revisión documental

considerando lo planteado por Mera y Melo,(2017) quienes afirman que la revisión documental es una técnica donde se recolecta información escrita sobre un determinado tema, teniendo como fin proporcionar variables que se relacionan indirecta o directamente con el tema establecido.

La evaluación del cumplimiento de la legislación en las páginas gubernamentales se basó en las pautas WCAG 2.1 y mediante la aplicación la herramienta en línea TAW (test de accesibilidad web) se evaluó automáticamente los principios, pautas y criterios de conformidad de la versión WCAG 2.0, considerando que el estándar WCAG 2.1 no los reemplaza. Luego se realiza una comprobación manual de la evaluación de los criterios de conformidad a los que ya se les había aplicado la herramienta en línea y se incorporan a este análisis la nueva pauta y 17 criterios de conformidad de la versión actualizada WCAG 2.1 utilizando para ello la metodología de evaluación de conformidad de accesibilidad de sitios web (WCAG - EM)

## **DISCUSIÓN**

### **Revisiones realizadas**

El estudio permitió identificar 19 textos legales que se encuentran dentro de 4 de las legislaciones (Tabla 1) que conforman la muestra, pues la Resolución No. 16 008 del Ministerio de Industria y Productividad es reiterativa al hacer referencia al establecimiento de las anteriores. Esta información legal permitió realizar la verificación de su cumplimiento en la accesibilidad web de páginas gubernamentales a partir de la evaluación realizada ajustada a la WCAG 2.1, que ofreció como resultado el incumplimiento de la accesibilidad web en la totalidad de las páginas gubernamentales evaluadas, lo que indica que está normado el derecho al acceso igualitario para todos los ciudadanos y las pautas a cumplir para el diseño web solo que no son tomados en cuenta.

El marco legal vigente en el Ecuador en alguna de sus legislaciones tiene en cuenta la necesidad de garantizar la igualdad de derecho de los ciudadanos, una de ellas el acceso a la comunicación e información en la red de todos los usuarios con o sin discapacidad. En el apartado se presentan las principales normativas que se consideran fundamentos teóricos importantes para la comprensión y desarrollo de la investigación. (Acosta & Luján Mora, 2017).

### **Constitución de la República del Ecuador**

La constitución de la república del Ecuador como documento rector de las legislaciones del país declara en varios de sus artículos la necesidad de la inclusión destacando aspectos a tener en cuenta relevantes para el estudio, el acceso a las comunicaciones y a la información en la web. A continuación, se presentan los artículos que serían sustentos teóricos para la investigación.

**Artículo 3:** En el Art 3 establece que “todos somos iguales y tenemos los mismos derechos, deberes y obligaciones. (CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008).

#### **Artículo. 11 inciso 2:**

Según CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR. (2008), “declara que ninguna persona puede ser discriminada por poseer algún tipo de discapacidad o diferencia física.

Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o

colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos.

La ley sancionará toda forma de discriminación. El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad” (pág. 12).

Como se aprecia los artículos 3 y 11 de la constitución destacan la inclusión y en el caso del artículo 11, sanciona la discriminación de personas por algún tipo de discapacidad o diferencia física, basada en la declaratoria de que todas las personas son iguales y tienen los mismos derechos, deberes y oportunidades.

#### **Artículo 16,**

En este artículo se expresa que todas las personas tienen derecho al acceso y uso de las formas de comunicación visual y auditiva, sensorial, así como aquellas que permitan la inclusión de personas con discapacidad.

Tal como plantea la CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR. (2008), “1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos. 2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación. 3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas. 4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad. 5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación” (pág. 14).

## **Artículo 17,**

En el Art. 17 de la CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR. (2008), establece que “El Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto:

1. Garantizará la asignación, a través de métodos transparentes y en igualdad de condiciones, de las frecuencias del espectro radioeléctrico, para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, así como el acceso a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas, y precautelará que en su utilización prevalezca el interés colectivo.
2. Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación, en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada.
3. No permitirá el oligopolio o monopolio, directo ni indirecto, de la propiedad de los medios de comunicación y del uso de las frecuencias” (pág. 14).

El artículo 16, al igual que los artículos 3, 11 y 17, se refiere a la inclusión social, pero en este caso la declaratoria es más específica, pues se refiere al derecho al acceso y uso de las formas de comunicación visual, auditivas, sensorial, así como las que permitan la inclusión de personas con discapacidad. Además, menciona las características que debe tener la comunicación que se ofrece como derecho a cada individuo o colectivo de manera tal que todos puedan interactuar socialmente en los diferentes ámbitos, por los diferentes medios y forma, pues el acceso universal a las tecnologías también es un derecho, donde las características de la persona no sean una limitante ni el uso de su lengua y sus propios símbolos.

## **Artículo 47 y 48**

El Artículo. 47 establece que “El Estado garantizará políticas de prevención de las discapacidades y, de manera conjunta con la sociedad y la familia, procurará la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y su integración social” (CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008, pág. 23)

El Artículo 48, Inciso 7 cita que “La garantía del pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad. La ley sancionará el abandono de estas personas, y los actos que incurran en cualquier forma de abuso, trato inhumano o degradante y discriminación por razón de la discapacidad” (CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008, pág. 24).

### **Artículo 314**

De acuerdo con el artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador, “el Estado será responsable de la provisión de servicios públicos básicos entre ellos las telecomunicaciones, y otros determinados por la ley. Asimismo, garantizará que los servicios públicos y sus suministros respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad” (CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008, pág. 98)

Este último artículo presentado, al igual que el artículo 47 y 48 de la constitución, destacan la responsabilidad que tiene el estado de ofrecer servicios públicos, incluyendo las telecomunicaciones que según se establece en esta ley debe cumplir con varios principios de obligatoriedad donde es de vital importancia para la investigación la exigencia del cumplimiento del principio de accesibilidad.

### **Ley orgánica de discapacidades**

En tres artículos de esta ley se declaran aspectos relacionados con las posibilidades y derechos de acceso a la comunicación y a la información en la red de personas con discapacidades.

#### **Artículo 4, inciso 8,**

El artículo 4 declara que se le garantiza el acceso a la información y comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información a las personas discapacitadas y se eliminan los obstáculos que impidan a estas personas realizar el correcto ejercicio de sus derechos. En el inciso 8 se hace referencia a la accesibilidad con las especificaciones necesarias para su cumplimiento.

8. “Accesibilidad: se garantiza el acceso de las personas con discapacidad al entorno físico, al transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales; así como, la eliminación de obstáculos que dificulten el goce y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, y se facilitará las condiciones necesarias para procurar el mayor grado de autonomía en sus vidas cotidianas” (LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES, 2012, pág. 7).

#### **Artículo 63,**

En el Art. 63 “Accesibilidad de la comunicación. El Estado promocionará el uso de la lengua de señas ecuatoriana, el sistema Braille, las ayudas técnicas y tecnológicas, así como los mecanismos, medios y formatos aumentativos y alternativos de comunicación; garantizando la inclusión y participación de las personas con discapacidad en la vida en común” (LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES, 2012, pág. 15).

#### **Artículo 65,**

En el artículo 65, la Ley Orgánica de Discapacidades, se refiere a la atención prioritaria en portales web y sobre esto declara que “las instituciones públicas y privadas que prestan servicios

públicos incluirán en sus portales web, un enlace de acceso para las personas con discapacidad, de manera que accedan a información y atención especializada y prioritaria, en los términos que establezca el reglamento”. (LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES, 2012, p. 15).

Los tres artículos seleccionados en la ley que se presenta en este apartado abordan el tema de accesibilidad web en personas con discapacidades. En esta legislación se destaca la atención prioritaria y especializada que permita a cada persona acceder de acuerdo con sus posibilidades, de manera tal que se eliminen los obstáculos que les impida el ejercicio de sus derechos de acceso a las comunicaciones y la información en la red.

### **Ley orgánica de telecomunicaciones**

En la ley orgánica de telecomunicaciones se establece que la provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones tendrá que responder a los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad, así como a los principios de solidaridad, no discriminación, privacidad, acceso universal, transparencia, objetividad, proporcionalidad, uso prioritario para impulsar y fomentar la sociedad de la información y el conocimiento, innovación, precios y tarifas equitativos orientados a costos, uso eficiente de la infraestructura y recursos escasos, neutralidad tecnológica, neutralidad de red y convergencia.

### **Artículo 89,**

Este artículo permite comprender en que consiste el Servicio universal declarando que “constituye la obligación de extender un conjunto definido de servicios de telecomunicaciones, a todos los habitantes del territorio nacional, con condiciones mínimas de accesibilidad, calidad y a precios equitativos, con independencia de las condiciones económicas, sociales o la

ubicación geográfica de la población” (LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES, 2015, pág. 24).

Este artículo se centra específicamente en el acceso de personas discapacitadas a la comunicación y la información en la web y establecen como deben garantizarse la accesibilidad a todos los habitantes del territorio nacional al menos con una accesibilidad mínima, por tanto, establece la responsabilidad de eliminados los obstáculos que pudieran impedir el ejercicio de este derecho. Además, destaca las responsabilidades que en ello tienen las instituciones públicas y privadas que deben ofrecer un servicio universal que también está descrito en el artículo 89.

De conformidad con lo dispuesto en esta ley orgánica de discapacidades, sus reglamentos y el Plan de Servicio Universal, el estado promoverá la prestación del Servicio Universal que permita la reducción de las desigualdades y con ello el aumento de la accesibilidad a los servicios y a las tecnologías de la información y las comunicaciones para la población en general.

Tanto la constitución de la república del Ecuador como la ley orgánica de discapacidades y la ley orgánica de telecomunicaciones declaran aspectos a cumplir en función de facilitar a las personas con o sin discapacidad el ejercicio del derecho de acceder a las comunicaciones y a la información en la red y establecen además las formas adecuadas para brindar un servicio universal.

### **Norma NTE INENISO/IEC 40500**

El 28 de enero de 2014 el Instituto Ecuatoriano de Normalización publicó en el registro oficial No 171 la aprobación de la norma NTE INENISO/IEC 40500 “Tecnología de la información – Directrices de accesibilidad para el contenido web del W3C (WCAG) 2.0 (ISO/IEC 40500:2012, IDT)”, siendo esta nueva publicación una versión idéntica de la norma

internacional ISO antes mencionada. El comité responsable de esta Norma Técnica Ecuatoriana y de su traducción es el Comité Interno del INEN (servicio ecuatoriano de normalización), que en esta ocasión define las características que debe cumplir un sitio web para que este sea accesible, conocidas como: niveles de orientación, principios, pautas, criterios de conformidad, técnicas y errores referenciales como recomendaciones (NTE INEN-ISO/IEC 40500, 2014)

El cumplimiento de la norma ISO/IEC 40500 permitirá que en Ecuador todas las personas con o sin discapacidades puedan tener acceso a la información que se tiene disponible en la Web sin presentarse barreras que obstaculicen su accesibilidad. Este resultado es parte de los esfuerzos que el CONADIS (consejo nacional para la igualdad de discapacidades) a través de sus proyectos ha intencionado en función de mejorar la accesibilidad de personas con discapacidad (CONADIS, 2014).

En el caso de norma NTE INENISO/IEC 40500 esta se centra específicamente en establecer las características que debe cumplir un sitio web para que este sea accesible y las directrices de accesibilidad que cada contenido web debe cumplir. Es entonces del conocimiento de todos los expertos en diseño web o especialistas relacionados con esta área, así como auditores web los procedimientos a seguir para velar por la accesibilidad web de las personas en general, con especial interés en los discapacitados.

### **Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 288**

El servicio Ecuatoriano de Normalización publicó el 10 de febrero de 2016 el Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 288 “Accesibilidad para el contenido web” (REGLAMENTO TÉCNICO ECUATORIANO RTE INEN 288, 2016) que entró en vigor el 8 de agosto del mismo año y fue aprobado con carácter obligatorio. Este regula la aplicación de la norma NTEINEN- ISO/IEC 40500 y establece las fechas agosto del 2018 y agosto del 2020,

respectivamente, como plazos para adecuar los sitios web existentes al reglamento de acuerdo con el nivel de conformidad A y AA, de la norma NTE INEN vigente, para normar este cumplimiento presenta la transitoria primera y transitoria segunda. El objetivo de este reglamento se centra en establecer los requisitos de accesibilidad que debe cumplir el contenido web al público para que pueda ser utilizado por todas las personas con o sin discapacidad, bien de forma autónoma o mediante los productos de apoyo tecnológico adecuados.

Según el REGLAMENTO TÉCNICO ECUATORIANO RTE INEN 288. (2016), en el numeral 4, “la accesibilidad para el contenido web se establecen los siguientes requisitos: inciso 4.1 El sitio web y los contenidos publicados, debe cumplir con los principios, pautas y criterios de conformidad establecidos en la Norma NTE INEN-ISO/IEC 40500, vigente, en el inciso 4.2 declara que los criterios de conformidad que deben utilizarse para evaluar la conformidad del contenido Web ya existente o para desarrollar nuevos contenidos Web de forma accesible son los establecidos en la Norma NTE INEN-ISO/IEC 40500, vigente y en el inciso 4.3 declara que en el Ecuador se exigirá que se satisfaga por completo el nivel de conformidad AA, establecido en la Norma NTE INEN-ISO/IEC 40500, vigente y en el numeral 5 se establece el inciso 5.1 que establece que el cumplimiento de este Reglamento técnico debe ser demostrado mediante la presentación de un certificado de conformidad de primera parte, el cual debe estar colocado en el propio sitio web de acuerdo a lo que determine la autoridad competente” (pág. 4)

El REGLAMENTO TÉCNICO ECUATORIANO RTE INEN 288, (2016), establece además lo siguiente: “i) aplica a los contenidos web publicados en los sitios web del sector público y privado que presten servicios públicos, ii) se debe satisfacer por completo el nivel de conformidad AA, establecido en la norma NTE INEN-ISO/IEC 40500, esta norma es una traducción exacta de WCAG 2.0, iii) por último, se incluyen dos disposiciones transitorias sobre el plazo para cumplir con el reglamento y la norma:

**Transitoria Primera:** los propietarios de los sitios web a los que se aplica este reglamento técnico tendrán un plazo de 2 años para adecuar sus sitios web existentes al momento de entrar en vigencia el reglamento de acuerdo al nivel de conformidad (A) de la norma NTE INEN vigente. El 8 de agosto de 2018, todos los sitios web ecuatorianos que presten un servicio público deben ser accesibles WCAG 2.0 nivel (A).

**Transitoria Segunda:** los propietarios de los sitios web a los que se aplica este reglamento técnico tendrán un plazo de 4 años para adecuar sus sitios web existentes al momento de entrar en vigor el reglamento de acuerdo al nivel de conformidad (AA). de la norma INEN vigente. El 8 de agosto de 2020, todos los sitios web ecuatorianos que presten un servicio público deben ser accesibles WCAG 2.0 nivel AA” (pág. 6).

Además, el Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 288 “Accesibilidad para el contenido web” el REGLAMENTO TÉCNICO ECUATORIANO RTE INEN 288. (2016), emite un Régimen de Sanciones: el propietario del sitio web que incumpla con lo establecido en este reglamento técnico recibirá las sanciones previstas en la Ley No. 2007-76 del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, Ley Orgánica de Comunicación y demás leyes vigentes.

El reglamento antes mencionado tiene como función la regulación de la aplicación de la norma NTEINEN- ISO/IEC 40500, establece los tiempos de cumplimiento, margen de aplicación que abarca entidades públicas y privadas y la responsabilidad de los propietarios de sitios web en su cumplimiento.

Tanto la Norma NTE INENISO/IEC 40500 como el Reglamento RTE INEN 288, fueron resultado del esfuerzo del Consejo Nacional para Igualdad de Discapacidades (CONADIS) que dedicó sus esfuerzos a la propuesta y presentación de estos proyectos ante el Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN), para lograr que en el Ecuador las personas con

discapacidades accedan a los contenidos que se encuentran disponible en la Web (CONADIS, 2016).

**Tabla 1. Legislación en la accesibilidad web del Ecuador**

<b>Legislación</b>	<b>Artículo/inciso/Transitoria</b>	<b>Cita</b>
Constitución de la República del Ecuador	Art. 3	(CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR, 2008)
	Art. 11/ inciso 2	
	Art. 16. Declaratoria 1,2,3	
	Art.17 Declaratoria 1,2,	
	Art. 47 y 48	
Ley orgánica de discapacidades	Art. 314	(LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES, 2012)
	Artículo 4, inciso 8	
	Artículo 63	
Ley orgánica de telecomunicaciones	Artículo 65	(LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES, 2015)
	Artículo 89	
Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 288	Artículo 89	(REGLAMENTO TÉCNICO ECUATORIANO RTE INEN 288, 2016)
	Numeral 4 (4.1 al 4.3)	
	Numeral 5 (5.1)	
	Transitoria primera	
	Transitoria segunda	

*Fuente: Elaboración propia.*

El estudio encuentra sustento en las declaratorias de la legislación ecuatoriana y en los esfuerzos del CONADIS (consejo nacional para la igualdad de discapacidades) por brindar a las personas con alguna discapacidad el escenario propicio para el ejercicio de sus derechos como ciudadanos, intención que también está enmarcadas en el Plan Nacional para el Buen Vivir 2013- 2017, Senplades, 2015 en su segundo objetivo que persigue promover la igualdad, inclusión y equidad social. Además, en la ley Orgánica de Discapacidades en su Art. 65 expresa la “Atención prioritaria en portales web” enfocada específicamente a garantizar la accesibilidad web en los términos establecidos por el Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 288 (Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN), 2016). Con la misma finalidad de ofrecer un equitativo acceso a la web se presentan varios artículos de la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, legislaciones que con su vigencia beneficia a 443.002 ciudadanos ecuatorianos que poseen algún tipo de discapacidad, según dato actualizado del (Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS), 2018).

La evaluación realizada a las 7 páginas gubernamentales permitió corroborar como se encuentra el cumplimiento de la accesibilidad web y como relación directa la divulgación de esta en la legislación ecuatoriana.

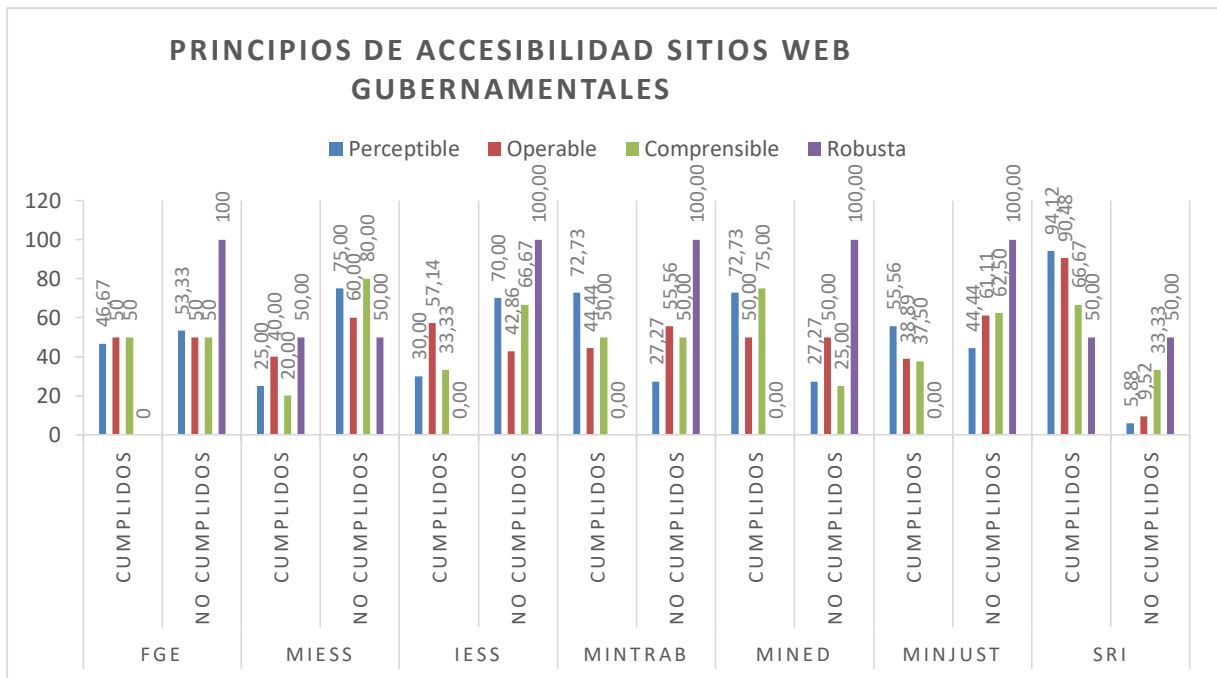


Figura 1. Principios de accesibilidad sitios web gubernamentales.

Fuente: Elaboración propia

Puede apreciarse que, de 7 páginas evaluadas, 5 tienen un 100% de incumplimiento del principio de accesibilidad robusto, según se muestra en la figura las únicas páginas que evidencian un porcentaje de cumplimiento (50%) en este principio son la del MIESS y la del SRI. Lo anterior indica que las páginas web gubernamentales no cuenta con un contenido lo suficientemente sólido como para ser interpretado por la mayor cantidad de usuarios

La autora en su función de experta, al realizar el análisis del informe ofrecido por la herramienta y apoyándose en la norma WCAG 2.1, pudo identificar los criterios de conformidad que con mayor frecuencia presentaron errores y expresa porcentualmente el error teniendo en cuenta el número de páginas en el que se presenta. A continuación, se plantea la convergencia y divergencia de los resultados del estudio.

Se constató como uno de los errores más frecuentes, la presencia de contenidos sin texto, criterio de conformidad que se ubica en la directriz alternativa de texto. Este error estuvo

presente en el 85.7 % de las páginas evaluadas, lo que evidencia una limitación para personas que por su discapacidad requieran la presencia de la alternativa de texto que a su vez puede leerse en voz alta para quien no pueda verlo y para quien no pueda escucharla un archivo de audio puede hacer que se muestre la alternativa de texto para que pueda leerla en el futuro. Este resultado coincide con el estudio realizado por Grijalva. (2019), en la página web del gobierno de Esmeralda, provincia del Ecuador, donde se considera que los principales problemas de accesibilidad y usabilidad se presentan a causa de una inadecuada diagramación, la ausencia de alternativas sonoras o visuales para la comprensión del contenido.

Coincidiendo con lo planteado en las transitorias primera y segunda del reglamento técnico ecuatoriano RTE INEN 288 “Accesibilidad para el contenido web” (REGLAMENTO TÉCNICO ECUATORIANO RTE INEN 288, 2016). Se pudo comprobar que ninguna de las páginas web gubernamentales evaluadas cumplieron con la norma técnica ecuatoriana, NTE INEN-ISO/IEC 40500. (2014), que define las características que debe cumplir un sitio web para que este sea accesible y por tanto no se garantiza el acceso a la información y las comunicaciones en personas discapacitadas, lo que en ellos limita el ejercicio de su derecho coincidiendo con lo declarado en el artículo 4, inciso 8 de la LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES. (2012), y en otras leyes vigentes que destacan el derecho igualitario a la accesibilidad.

## **CONCLUSIONES**

En el análisis del marco legal del Ecuador se pudieron conocer las principales leyes que legislan la accesibilidad web en el país, representadas por la Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la Ley Orgánica de Discapacidades y el RTE INEN 288 y en cada caso se lograron identificar los artículos, numerales, incisos y transitorias que abordan la accesibilidad web Tabla 1.

Con la evaluación realizada a las páginas web gubernamentales basada en la WCAG 2.1 se pudo llegar a identificar como uno de los errores más frecuentes la presencia de contenido sin texto en el 85.7% de las páginas evaluadas, criterio de conformidad que afecta la evaluación de la directriz alternativas de texto y el cumplimiento del principio perceptible.

Con la evaluación realizada se pudo constatar que ninguna de las páginas web gubernamentales cumplieron en su totalidad la norma técnica ecuatoriana, NTE INENISO/IEC 40500 que define las características que debe cumplir un sitio web para que este sea accesible, por tanto, evidencian un escaso cumplimiento de la legislación de la accesibilidad web del Ecuador y según los resultados ninguna pudo cumplir la transitoria primera y segunda del RTE INEN 288.

Los errores de accesibilidad más frecuentes fueron identificados y así mismo las pautas y principios afectados, lo que permitió realizar las debidas recomendaciones, para que se tomen en cuenta en la legislación ecuatoriana, ya sea porque estos aspectos de accesibilidad que encierran los criterios de conformidad con mayor problemática no hayan sido incluidos en la ley o para que se realice el llamado de atención con relación a su cumplimiento en el caso de estar legislado.

## **RECOMENDACIONES**

Los resultados de esta contribución deben ser entregado al estado para que cada organismo tome decisiones al respecto.

Las recomendaciones realizadas en función de los resultados de la evaluación de accesibilidad web deben ser tomadas en cuenta para velar por el cumplimiento de la legislación ecuatoriana y en el caso de las que deben ser incluidas entregarse a la instancia competente para hacer sus valoración y adecuaciones para próximos proyectos de ley.

Este tipo de estudio debe ser replicado en otras páginas web tanto gubernamentales como particulares que también sean de alto interés social.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Acosta, T., & Luján Mora, S. (2017). Análisis de la accesibilidad de los sitios web de las universidades ecuatorianas de excelencia. *Enfoque UTE*.

Barrera, Y. C., Vásquez, M. G., & González, R. A. (2017). EAW: Evaluador de Criterios de Accesibilidad Web para Pautas Relacionadas con Discapacidad Visual y Discapacidad Motora. *Revista Venezolana de Computación*, 4(2), 12-20. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/322273876>

CONADIS. (2014). *Accesibilidad Web en Ecuador*. Obtenido de Adopción de la Norma ISO/IEC 40500: Tecnología de la información Directrices de accesibilidad para el contenido web del W3C (WCAG) 2.0: <http://accesibilidadwebecuador.blogspot.com/2015/02/adopcion-de-la-norma-isoiec-40500.html>

CONADIS. (2016). *Accesibilidad Web en Ecuador. Publicación del Reglamento Técnico Ecuatoriano RTE INEN 288 “ACCESIBILIDAD PARA EL CONTENIDO WEB”*. Quito, Ecuador.

Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades (CONADIS). (2018). Resolución No. 0005-CONADIS-2018. Quito, Ecuador. Obtenido de [https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/Res\\_nro.005-CONADIS-2018\\_1.pdf](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/06/Res_nro.005-CONADIS-2018_1.pdf)

CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR. (20 de Octubre de 2008). Registro Oficial 449. Ecuador.

Fernández, R. M. (2018). *EL RETO DE LA ACCESIBILIDAD PARA LAS WEBS DEL SECTOR PÚBLICO ANTE LA NUEVA DIRECTIVA 2016/2102, ¿ES LA “AA” EL DESTINO FINAL O SOLO EL PUNTO DE PARTIDA?* Máster Adm. y Gobierno Electrónico – TFM Profesional, Universitat Oberta de Catalunya .

Grijalva, E. D. (2019). *Análisis de la accesibilidad y usabilidad gráfica en los sitios web gubernamentales de la provincia de Esmeraldas para personas con discapacidad visual y auditiva.* PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE ESMERALDAS, UNIDAD ACADÉMICA: ESCUELA DE DISEÑO GRÁFICO.

Herrera, J. A., & Ricaurte, J. A. (2014). Análisis de accesibilidad web orientado a la estrategia de Gobierno en Línea del Estado Colombiano. doi:DOI: 10.13140/2.1.3310.8165

LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES. (2012). LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES. *Registro Oficial No. 796.* Quito, Ecuador. Obtenido de [https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley\\_organica\\_discapacidades.pdf](https://www.consejodiscapacidades.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/ley_organica_discapacidades.pdf)

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES. (2015). LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES. *Tercer Suplemento -- Registro Oficial N° 439 REPÚBLICA DEL ECUADOR ASAMBLEA NACIONAL.* Quito, Ecuador. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/05/Ley-Org%C3%A1nica-de-Telecomunicaciones.pdf>

López, V. E. (s.f.). Revisión documental en el proceso de investigación.

*Univirtual. Aprendiendo juntos*. Obtenido de [www.utp.edu.co](http://www.utp.edu.co)

Mascaraque, E. S. (2009). Accesibilidad vs usabilidad web: evaluación y correlación. *INVESTIGACIÓN BIBLIOTECOLÓGICA*, 23(48), 61-103.

MERA, W. J., & MELO, L. T. (2017). *REVISIÓN DOCUMENTAL: EL ESTADO ACTUAL DE LAS INVESTIGACIONES*. Trabajo de grado, BOGOTÁ.

Molina, M. A. (2016). La accesibilidad web. Un reto en el entorno educativo ecuatoriano. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 3 (3), 90-98. Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/317994193>

Nadal, G. F., & Mayol, J. J. (2011). Importancia y situación actual de la accesibilidad web para el turismo accesible. 9 (2), 317-326. doi:doi.org/10.25145/j.pasos.2011.09.028

NTE INEN-ISO/IEC 40500. (2014). *TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN – DIRECTRICES DE ACCESIBILIDAD PARA EL CONTENIDO WEB DEL W3C (WCAG) 2.0 (ISO/IEC 40500:2012, IDT)*. Quito, Ecuador: INEN. Obtenido de [https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte\\_inen\\_iso\\_iec\\_40500.pdf](https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/normas/nte_inen_iso_iec_40500.pdf)

REGLAMENTO TÉCNICO ECUATORIANO RTE INEN 288. (2016). *REGLAMENTO TÉCNICO ECUATORIANO RTE INEN 288 “ACCESIBILIDAD PARA EL CONTENIDO WEB”*. Quito, Ecuador: INEN.

Servicio Ecuatoriano de Normalización (INEN). (2016). RESOLUCIÓN No.

16 008 MINISTERIO DE INDUSTRIAS Y PRODUCTIVIDAD.

*REGLAMENTO TÉCNICO ECUATORIANO RTE INEN 288*

*“ACCESIBILIDAD PARA EL CONTENIDO WEB”*. Quito, Ecuador.

Obtenido de

<https://www.normalizacion.gob.ec/buzon/reglamentos/RTE-288.pdf>

Valdés, F. F. (2007). Desarrollo de Sitios Web: la ley, el orden y los estándares.

*Serie Bibliotecología y Gestión de Información*(28), 24.

W3C. (2018). *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.1*. Recuperado

el 23 de agosto de 2020, de <https://www.w3.org/TR/WCAG21/>

**FACTORES INFLUYENTES EN EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DE LOS  
ESTUDIANTES DE LA CARRERA DE INGENIERÍA AGROPECUARIA, ULEAM  
EXTENSIÓN EN EL CARMEN**

**INFLUENCING FACTORS IN ACADEMIC PERFORMANCE OF STUDENTS IN  
THE CAREER OF AGRICULTURAL ENGINEERING, ULEAM EXTENSION IN  
THE CARMEN**

**FATORES INFLUENTES NO DESEMPENHO ACADÊMICO DOS ALUNOS DA  
CARREIRA DE ENGENHEIRO AGRÍCOLA, EXTENSÃO ULEAM EM EL  
CARMEN**

**AUTORES**

*María Verónica Taipe Taipe<sup>26</sup> Autor de correspondencia [veritott@hotmail.com](mailto:veritott@hotmail.com)*

Consultora independiente

*Gina Gabriela Loor Moreira<sup>27</sup> email: [gina.loor@uleam.edu.ec](mailto:gina.loor@uleam.edu.ec)*

---

<sup>26</sup> Verónica Taipe Consultor agrícola y agropecuario independiente email: [veritott@hotmail.com](mailto:veritott@hotmail.com)

<sup>27</sup> Gina Gabriela Loor Moreira Docente. MSc. Facultad de Ciencias Agropecuarias. Extensión El Carmen. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. El Carmen Ecuador email: [gina.loor@uleam.edu.ec](mailto:gina.loor@uleam.edu.ec)

**Recibido: 26/08/2020**

**Aceptado: 23/11/2020**

**Publicado: 30/12/2020**

## **RESUMEN**

El rendimiento académico es la suma de diferentes y complejos factores que actúan en la persona que aprende. El bajo rendimiento académico de los alumnos en todos los niveles educativos, está sobre determinado por múltiples factores tanto internos como externos al individuo, y se les puede agrupar en factores de orden social, cognitivo y emocional. Sin embargo, los tres factores determinantes en el individuo implican: lo social, lo personal y lo institucional. Ante esto se plantea la pregunta ¿Serán estos los factores determinantes para el bajo rendimiento de los estudiantes? Para dar respuesta a esta pregunta, se censó a los alumnos de la Carrera de Ingeniería Agropecuaria de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión en El Carmen, periodo educativo 2018(1). Para el análisis se utilizó el programa estadístico SPSS Statistics 20. Se determinó la relación de las variables con el árbol de clasificación CHAID y estadística descriptiva. Se observó que los factores considerados como determinantes para muchos autores, no ha sido la barrera que opaque los deseos de superación de los estudiantes y alcancen muy buenos rendimientos académicos, no así con los estudiantes que tienen mejores posibilidades y muchas de las veces no suelen aprovechar para desarrollar su potencial.

**PALABRAS CLAVES:** rendimiento académico, determinantes sociales, factores personales.

## **ABSTRACT**

Academic performance is the sum of different and complex factors that act on the person who learns. The low academic performance of students at all educational levels is overdetermined by multiple factors both internal and external to the individual, and can be grouped into

social, cognitive and emotional factors. However, the three determining factors in the individual involve: the social, the personal and the institutional. Given this, the question arises: Will these be the determining factors for the low performance of students? To answer this question, the students of the Agricultural Engineering Career of the Laica Eloy Alfaro of Manabí University, extension in El Carmen, educational period 2018 (1) were surveyed. The statistical program SPSS Statistics 20 was used for the analysis. The relationship of the variables was determined with the CHAID classification tree and descriptive statistics. It was observed that the factors considered as determining factors for many authors have not been the barrier that overshadows the wishes of students to improve and achieve very good academic performance, but not with the students who have better possibilities and often do not usually take advantage of to develop their potential.

**KEYWORDS:** academic performance, social determinants, personal factors.

## **RESUMO**

O desempenho acadêmico é a soma de diferentes e complexos fatores que atuam sobre quem aprende. O baixo desempenho acadêmico dos alunos em todos os níveis de ensino é sobredeterminado por múltiplos fatores internos e externos ao indivíduo, podendo ser agrupados em fatores de ordem social, cognitiva e emocional. No entanto, os três fatores determinantes no indivíduo implicam: o social, o pessoal e o institucional. Diante disso, questiona-se: serão esses os fatores determinantes para o baixo desempenho dos alunos? Para responder a esta questão, foram contabilizados os alunos da Carreira de Engenharia Agrônômica da Universidade Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensão em El Carmen, período escolar 2018 (1). Para a análise foi utilizado o programa estatístico SPSS Statistics 20. Foi determinada a relação das variáveis com a árvore de classificação do CHAID e estatística descritiva. Observou-se que os fatores considerados determinantes por muitos autores não têm

sido a barreira que obscurece o desejo dos alunos de se aprimorar e alcançar um desempenho acadêmico muito bom, não é o mesmo com alunos que têm melhores possibilidades e muitas vezes não aproveitam para se desenvolver. seu potencial.

**PALAVRAS-CHAVE:** desempenho acadêmico, determinantes sociais, fatores pessoais

## **INTRODUCCIÓN**

El rendimiento académico es la suma de diferentes y complejos factores que actúan en la persona que aprende, se define como un valor atribuido al logro del estudiante en las tareas académicas y se mide mediante las calificaciones obtenidas. Constituye un factor imprescindible, debido a que es un indicador que permite una aproximación de la calidad de la educación superior (Vélez y Roa, 2005). Según Vázquez, et al., (2012) el bajo rendimiento académico de los alumnos en todos los niveles educativos, está sobre determinado por múltiples factores tanto internos como externos al individuo, y se les puede agrupar en factores de orden social, cognitivo y emocional. Garbanzo, (2007) clasifica tres factores determinantes y son: los sociales, los personales y los institucionales. Los factores sociales abarcan las desigualdades sociales y culturales, la composición del entorno familiar y las interrelaciones propias de la convivencia, al nivel educativo de los progenitores o adultos responsables, el contexto socioeconómico geográfico o regional en el que vive el estudiante y demás variables demográficas (González, 1999 y Vázquez *et. al.* 2012). Los factores personales se concentran en características de género, edad, la persistencia, el deseo del éxito, la percepción sobre sus capacidades y habilidades intelectuales, las expectativas académicas del individuo, la motivación, bienestar psicológico, asistencia a clases, formación académica previa a la universidad, nota de acceso a la universidad, etc. (Tejedor, 2003).

Entre las determinantes institucionales se destacan las metodologías docentes, formación del profesorado, horarios de las distintas materias, cantidad de alumnos por profesor, condiciones

de las aulas, servicios, plan de estudios, sistemas de becas, servicio de préstamos de libros, asistencia médica, apoyo psicológico y pedagógico, entre otros (González, 1999) . En la actualidad las instituciones de educación superior, se centran en encontrar los procedimientos pedagógicos que contribuyan a prevenir el riesgo de la baja productividad y de la deserción académica, lo cual, está directamente relacionado con el bajo rendimiento académico.

Para lo cual se debe buscar todos los factores que pueden influenciar en el rendimiento académico, para que futuros estudios cuenten con una línea de información base, y permita reconocer los factores determinantes, trabajar sobre ellas y desarrollar estrategias de enseñanza-aprendizaje apropiadas al entorno educativo. Ante la inexistencia de un estudio que abarque específicamente el tema del bajo rendimiento académico en la Universidad “Laica Eloy Alfaro” de Manabí, extensión en El Carmen, surge la necesidad de indagar las percepciones de los alumnos acerca de los factores que pudieran influenciar sus deseos de superación.

## **MATERIALES Y METODODOS**

Se utilizó una metodología, cualitativa, correlacional, no experimental. Para el efecto se realizó un censo a una población constituida por 417 estudiantes pertenecientes a la Carrera de Ingeniería Agropecuaria de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí extensión en El Carmen, periodo educativo 2018(1), se aplicó estadística descriptiva para determinar la cantidad de estudiantes con bajo rendimiento y el árbol de clasificación método CHAID para determinar las variables relacionadas con el bajo rendimiento académico de los estudiantes universitarios, para dicho análisis se ingresó los datos al programa estadístico SPSS Statistics 20. .

## **RESULTADOS**

En la carrera de ingeniería agropecuaria de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí se encuentran estudiantes con edades (Tabla 1.) desde los 17 años y hasta los 47 años, con una edad promedio de 21,3 años, concentrando el mayor porcentaje (21,1%) en los estudiantes que tienen 19 años.

**Tabla 1. Edad de los estudiantes de la carrera de ingeniería agropecuaria**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	7	1,7	1,7	1,7
	17	1	0,2	0,2	1,9
	18	21	5,0	5,0	7,0
	19	88	21,1	21,1	28,1
	20	64	15,3	15,3	43,4
	21	70	16,7	16,8	60,2
	22	46	11,0	11,0	71,2
	23	32	7,7	7,7	78,9
	24	30	7,2	7,2	86,1
	25	19	4,5	4,6	90,6
	26	10	2,4	2,4	93,0
	27	9	2,2	2,2	95,2
	28	5	1,2	1,2	96,4
	29	2	0,5	0,5	96,9
	30	4	1,0	1,0	97,8
	31	4	1,0	1,0	98,8
	32	2	0,5	0,5	99,3
	33	1	0,2	0,2	99,5
	34	1	0,2	0,2	99,8
	47	1	0,2	0,2	100,0
	Total	417	99,8	100,0	

Media	21,3
Desviación Estándar	4,2

Fuente:Propia

**Tabla 2. Etnia de los estudiantes de la carrera de ingeniería agropecuaria**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	14	3,3	3,4	3,4
	Indígena	4	1,0	1,0	4,3
	Mestizo	396	94,7	94,9	99,3
	Mulato	1	0,2	0,2	99,5
	Negro	2	0,5	0,5	100,0
Total		417	99,8	100,0	

Fuente:Propia

- De la tabla 2. Se puede observar que el 94,7 % (396 estudiantes) se consideran mestizos.

**Tabla 3. Género de los estudiantes de la carrera de ingeniería agropecuaria**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	3	0,7	0,7	0,7
	Femenino	179	42,8	42,9	43,6
	Masculino	235	56,2	56,4	100,0
Total		417	99,8	100,0	

Fuente: Propia

- Se puede observar en la tabla 3. Que tanto hombres como mujeres, ingresan a estudiar una carrera que antes se creía era solo para hombres, el porcentaje de hombres es del 56,2% mientras que el porcentaje de mujeres es del 42,8%.

**Tabla 4. Estado civil de los estudiantes de la carrera de ingeniería agropecuaria**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	3	0,7	0,7	0,7
	Soltero	369	88,3	88,5	89,2
	Comprometido	2	0,5	0,5	89,7
	Unión de hecho	20	4,8	4,8	94,5
	Casado	13	3,1	3,1	97,6
	Divorciado	10	2,4	2,4	100,0
Total		417	99,8	100,0	

Fuente: Propia

El 88,3% de estudiantes, son solteros, mientras que el 7,9% han formalizado un hogar y tienen que compatibilizar sus estudios con la fuerte responsabilidad de llevar el sustento a sus familias (tabla 4.)

**Tabla 5. Estado psicológico de los estudiantes de la carrera de ingeniería agropecuaria**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	90	21,5	21,6	21,6
	Alegre	208	49,8	49,9	71,5
	Agresivo	5	1,2	1,2	72,7
	Depresivo	1	0,2	0,2	72,9
	Paranoico	1	0,2	0,2	73,1
	Normal	2	0,5	0,5	73,6
	Alta autoestima	41	9,8	9,8	83,4
	Baja autoestima	57	13,6	13,7	97,1
	Indiferente	12	2,9	2,9	100
	Total	417	99,7	100,0	

Fuente: Propia

De la tabla 5. Se observa que el 49,8% de los estudiantes se consideran personas alegres, el 9,8 % menciona tener una autoestima alta y el 13,6% menciona tener una autoestima baja.

**Tabla 6. Grado de amistad de los estudiantes de la carrera de ingeniería agropecuaria**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	70	16,7	16,8	16,8

Aislado	10	2,4	2,4	19,2
De pocos amigos	76	18,2	18,2	37,4
De muchos amigos	261	62,4	62,6	100,0
<b>Total</b>	<b>417</b>	<b>99,8</b>	<b>100,0</b>	

Fuente:Propia

En cuanto al grado de amistad (tabla 6.), los estudiantes mencionan ser personas sociales (de muchos amigos) 62,4%, solo un bajo porcentaje (2,4%) se aísla de la sociedad.

**Tabla 7. Tipo de hogar**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	18	4,3	4,3	4,3
	Completo	305	73,0	73,1	77,5
	Incompleto	94	22,5	22,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>417</b>	<b>99,8</b>	<b>100,0</b>	

Fuente:Propia

En cuanto al tipo de hogar (tabla 7.) se puede determinar que 22,5 % corresponde a hogares incompletos, es decir falta la madre, el padre o ambos, en el último caso los estudiantes habitan con familiares que les brindan apoyo, así sea de tipo moral.

**Tabla 8. Número de hermanos**

	Número de hermanos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	51	12,2	12,2	12,2
	1	61	14,6	14,6	26,9
	2	100	23,9	24,0	50,8
	3	71	17,0	17,0	67,9
	4	47	11,2	11,3	79,1
	5	34	8,1	8,2	87,3
	6	24	5,7	5,8	93,0
	7	7	1,7	1,7	94,7
	8	8	1,9	1,9	96,6
	9	5	1,2	1,2	97,8
	10	1	0,2	0,2	98,1
	11	2	0,5	0,5	98,6
	12	4	1,0	1,0	99,5
	13	1	0,2	0,2	99,8
	16	1	0,2	0,2	100,0
Total		417	99,8	100,0	
Media		3,0			
Desviación estándar		2,4			

Fuente:Propia

En cuanto al número de hermanos que los estudiantes tienen, se observa (tabla 8.) que el 23,9 % tienen dos hermanos, el 17% tienen tres hermanos, el 14,6% tienen un hermano, sin

embargo todavía se observan familias numerosas, pues hay estudiantes que tienen hasta dieciséis hermanos. El promedio es de tres hermanos con una desviación estándar de dos hermanos.

**Tabla 9. El lugar donde habita es:**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	9	2,2	2,2	2,2
	Propia	293	70,1	70,3	72,4
	Arrendada	75	17,9	18,0	90,4
	Hipotecada	2	0,5	0,5	90,9
	Prestada	38	9,1	9,1	100,0
Total		417	99,8	100,0	

Fuente: Propia

De la tabla 9. Se observa que el 17,9 % habita en una casa arrendada, mientras que el 9,1% habita en una casa temporal, proporcionada en las fincas donde trabajan los padres.

**Tabla 10. Material de construcción de la vivienda**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	11	2,6	2,6	2,6
	Bloque	312	74,6	74,8	77,5
	Madera	1	0,2	0,2	77,7
	Caña	36	8,6	8,6	86,3

Mixta	57	13,6	13,7	100,0
Total	417	99,8	100,0	

Fuente:Propia

En cuanto al material de construcción de la vivienda (tabla 10.) se observa que el 74,6% habita en una construcción de bloque, el 13,6% mora en una construcción mixta y el 8,6% en una construcción de caña.

**Tabla 11. Posee energía eléctrica en su domicilio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	6	1,4	1,4	1,4
	Si	408	97,6	97,8	99,3
	No	3	0,7	0,7	100,0
Total		417	99,8	100,0	

Fuente:Propia

**Tabla 12. Posee agua potable en su domicilio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	10	2,4	2,4	2,4
	Si	307	73,4	73,6	76,0
	No	100	23,9	24,0	100,0
Total		417	99,8	100,0	

Fuente:Propia

El 0,7% de estudiantes no cuentan con el servicio de energía eléctrica (tabla 11.), mientras que el 23,9% no tiene abastecimiento de agua potable (tabla 12.).

**Tabla 13. Recibe apoyo económico por parte de su familia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	16	3,8	3,8	3,8
	Si	317	75,8	76,0	79,9
	No	84	20,1	20,1	100,0
	Total	417	99,8	100,0	

Fuente:Propia

El 20,1% de la comunidad estudiantil no recibe apoyo económico (tabla 13.) por lo que deben trabajar (tabla 15.) en sus horas libres (13,9%) y los fines de semana (1%) para solventar sus gastos personales y académicos.

De la tabla 14. Se observa que los estudiantes pueden subsistir con tan bajos recursos económicos que prácticamente cubren el transporte, el 1,6 % posee recursos que les permite llevar una vida estudiantil sin mayor complicación.

**Tabla 14. Monto económico de apoyo mensualmente**

	dólares	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	84	20,1	20,1	20,1
	20	15	3,6	3,6	23,7
	25	3	0,7	0,7	24,4
	30	92	22,1	22,1	46,5
	40	14	3,3	3,4	49,9
	50	28	6,7	6,7	56,6
	60	23	5,5	5,5	62,1
	70	5	1,2	1,2	63,3
	80	35	8,4	8,4	71,7
	90	7	1,7	1,7	73,4
	100	63	15,1	15,1	88,5
	120	11	2,6	2,6	91,1
	140	2	0,5	0,5	91,6
	150	10	2,4	2,4	94,0
	160	1	0,2	0,2	94,2
	180	2	0,5	0,5	94,7
	200	15	3,6	3,6	98,3
	300	3	0,7	0,7	99,0

350	3	0,7	0,7	99,8
400	1	0,2	0,2	100,0
Total	417	99,8	100,0	
Media	56,39			
Desviación estándar	64,40			

Fuente:Propia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No trabaja	343	82,1	82,3	82,3
	Trabaja fines de semana	4	1,0	1,0	83,2
	Trabaja horas libres	58	13,9	13,9	97,1
	INP*	12	2,9	2,9	100,0
	Total	417	99,8	100,0	

Fuente:Propia

**Tabla 16. Cuenta con beca estudiantil**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	80	19,1	19,2	19,2
	Si	34	8,1	8,2	27,3
	No	303	72,5	72,7	100,0
	Total	417	99,8	100,0	

Fuente:Propia

Con el esfuerzo del departamento de bienestar estudiantil, se ha logrado proporcionar 34 becas estudiantiles (8,1%) tabla 16., pero aún falta mucho que hacer para ayudar a los chicos con bajos recursos económicos, pero con muchos deseos de superación.

**Tabla 17. Donde realiza sus trabajos universitarios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	276	66,0	66,2	66,2
	Casa	12	2,9	2,9	69,1
	Biblioteca	4	1,0	1,0	70,0
	Casa de familiares	7	1,7	1,7	71,7
	Casa de amigos	6	1,4	1,4	73,1
	Cyber	112	26,8	26,9	100,0
	Total	417	99,8	100,0	

Fuente: Propia

**Tabla 18. Acceso a internet**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	14	3,3	3,4	3,4
	Si	300	71,8	71,9	75,3

No	103	24,6	24,7	100,0
Total	417	99,8	100,0	

Fuente:Propia

De la tabla 17. Se observa que 26,8% de los estudiantes realizan sus tareas en centros de cómputo, pues no poseen un computador en sus casas, herramienta que hoy en día es una necesidad, otros buscan el apoyo de sus amigos (1,4%) y algunos buscan el apoyo de familiares (1,7%). Así mismo una cuarta parte de la población estudiantil (24,6%) no tiene servicio de internet (tabla 18.)

**Tabla 19. Nombre de colegio en que se graduaron los estudiantes de la Carrera de Ingeniería Agropecuaria.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
INP*	61	14,6	14,6	14,6
Simón Bolívar	2	0,5	0,5	15,1
Eloy Alfaro	8	1,9	1,9	17,0
Calazacón	4	1,0	1,0	18,0
Amado Vera Vera	2	0,5	0,5	18,5
Lastenia Isabel Vera Pinargote	7	1,7	1,7	20,1
Procer Manuel Quiroga	19	4,5	4,6	24,7
Liceo Critiano Israel	4	1,0	1,0	25,7
Alfredo Pérez Guerrero	3	0,7	0,7	26,4
Americano	5	1,2	1,2	27,6
Nacional El Carmen	78	18,7	18,7	46,3
José Ramón Zambrano Bravo	49	11,7	11,8	58,0
Antonio Neuman	2	0,5	0,5	58,5
Municipal Hugo Cruz Andrade	12	2,9	2,9	61,4

Jesucristo Rey	11	2,6	2,6	64,0
Técnico de Pedernales	6	1,4	1,4	65,5
Unidad Educativa Las Delicias	13	3,1	3,1	68,6
Latino	3	0,7	0,7	69,3
Nacional Santo Domingo	10	2,4	2,4	71,7
Julio Moreno Espinosa	4	1,0	1,0	72,7
San Jacinto del Búa	10	2,4	2,4	75,1
Alluriquí	1	0,2	0,2	75,3
Federico Gonzáles Suárez	2	0,5	0,5	75,8
Dante Alighieri	2	0,5	0,5	76,3
Alfredo Pareja Diezcanseco	1	0,2	0,2	76,5
José María Vélez	4	1,0	1,0	77,5
Padre Jorge Ugalde Paladines	6	1,4	1,4	78,9
Andino	3	0,7	0,7	79,6
Agusto Arias	2	0,5	0,5	80,1
Oswaldo Guayasamín	2	0,5	0,5	80,6
Kasama	1	0,2	0,2	80,8
Liceo Ecológico Vida	4	1,0	1,0	81,8
Nacional Mixto Puerto Limón	2	0,5	0,5	82,3
Nacional La Concordia	2	0,5	0,5	82,7
28 de Septiembre	1	0,2	0,2	83,0
5 de Junio	2	0,5	0,5	83,5
Alejo Lascano	1	0,2	0,2	83,7
Técnico Internacional	2	0,5	0,5	84,2
Monseñor Leonidas Proaño	2	0,5	0,5	84,7
Unidad Educativa Luz de América	1	0,2	0,2	84,9
Otros	63	15,1	15,1	100,0
Total	417	99,8	100,0	

Fuente:Propia

De la tabla 19. Se observa que los estudiantes provienen de distintos colegios (más de 40) ubicados en todas las regiones del país, sin embargo esta variable no influyó en su rendimiento académico actual.

**Tabla 20. Asignatura de mejor puntuación en el colegio**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	91	21,8	21,8	21,8
	Actividad agropecuaria	28	6,7	6,7	28,5
	Agroecología	1	0,2	0,2	28,8
	Anatomía	13	3,1	3,1	31,9
	Biología	28	6,7	6,7	38,6
	Botánica	13	3,1	3,1	41,7
	Computación	19	4,5	4,6	46,3
	Matemáticas y Física	58	13,9	13,9	60,2
	Estudios sociales	28	6,7	6,7	66,9
	Contabilidad	9	2,2	2,2	69,1
	Estadística	3	0,7	0,7	69,8
	Lengua y Literatura	32	7,7	7,7	77,5
	Química	38	9,1	9,1	86,6
	Inglés	17	4,1	4,1	90,6
	Otras	39	9,3	9,4	100,0
	Total	417	99,8	100,0	

Fuente: Propia

Las asignaturas con mayor puntuación que tuvieron los estudiantes en el colegio fueron (tabla 20.): actividad agropecuaria (6,7%), biología (6,7%), química (9,1%) y matemáticas (13,9%).

**Tabla 21. Promedio de calificaciones actualmente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	24	5,7	5,8	5,8
	Regular	161	38,5	38,6	44,4
	Buena	213	51,0	51,1	95,4
	Excelente	19	4,5	4,6	100,0
Total		417	99,8	100,0	

Fuente: Propia

El 51% de los estudiantes tienen un rendimiento en categoría buena, el 38,5% en categoría regular y el 4,5% en categoría excelente (tabla 21.).

**Tabla 22. Asistencia a clases**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	41	9,8	9,8	9,8
	Regular	25	6,0	6,0	15,8
	Buena	126	30,1	30,2	46,0

Excelente	225	53,8	54,0	100,0
Total	417	99,8	100,0	

Fuente: Propia

En cuanto a la asistencia a clases (tabla 22.) el 53,8% se encuentra en la categoría de excelente, lo que quiere decir que asiste en un 100% a las asignaturas que cursa, mientras que el 30,1% se encuentra en la categoría de buena, es decir sus asistencias están entre el 80 a 99,9%.

**Tabla 23. Estilo de aprendizaje**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	40	9,6	9,6	9,6
	Visual	194	46,4	46,5	56,1
	Auditivo	79	18,9	18,9	75,1
	Visual y Auditivo	47	11,2	11,3	86,3
	Kinestésico	57	13,6	13,7	100,0
Total		417	99,8	100,0	

Fuente: Propia

En cuanto al estilo de aprendizaje (tabla 23.) el 40,4% de los estudiantes aprenden cuando miran, el 18,9% aprenden cuando escuchan y un 13,6 % aprenden cuando mira, escucha y hacen actividades de campo.

**Tabla 24. Razones por la que eligió ingresar en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	38	9,1	9,1	9,1
	Es gratuito	238	56,9	57,1	66,2
	Prestigio por la calidad en la enseñanza	47	11,2	11,3	77,5
	Prestigio por la calidad de los docentes	29	6,9	7,0	84,4
	Única en el cantón	65	15,6	15,6	100,0
Total		417	99,8	100,0	

Fuente: Propia

Con respuesta a la pregunta, ¿indique las razones por la cual eligió estudiar en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí? (Tabla 24.), el 56,9 % mencionaron porque es gratuito, pues no cuentan con los recursos necesarios para trasladarse a otras universidades y aún más pagar una pensión para su educación.

**Tabla 25. Tiene materias de arrastre**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	21	5,0	5,0	5,0
	si	50	12,0	12,0	17,0
	No	346	82,8	83,0	100,0
Total		417	99,8	100,0	

Fuente: Propia

De la tabla 25. Se observa que el 12% de la población tienen materias de arrastre, 3,6% del estudiantado arrastra la materia de química (tabla 26.) tal vez por su complejidad, o porque no llevan buenas bases del colegio, sin considerar que hay alumnos que son de otras carreras.

**Tabla 26. Cuáles son las materias de arrastre**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	370	88,5	88,7	88,7
	Química	15	3,6	3,6	92,3

Riegos y Drenajes	4	1,0	1,0	93,3
Física	1	0,2	0,2	93,5
Matemáticas	6	1,4	1,4	95,0
Métodos estadísticos	2	0,5	0,5	95,4
Diseño Experimental	2	0,5	0,5	95,9
Fisiología animal	4	1,0	1,0	96,9
Contabilidad	3	0,7	0,7	97,6
Inglés	2	0,5	0,5	98,1
Ética	3	0,7	0,7	98,8
Farmacología	2	0,5	0,5	99,3
Otras	3	0,7	0,7	100,0
<b>Total</b>	<b>417</b>	<b>99,8</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Propia

**Tabla 27. Estado de salud**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	241	57,7	57,8	57,8

Delicado	5	1,2	1,2	59,0
Regular	28	6,7	6,7	65,7
Buena	137	32,8	32,9	98,6
Excelente	6	1,4	1,4	100,0
<b>Total</b>	<b>417</b>	<b>99,8</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Propia

En cuanto al estado de salud general (tabla 27.) el 1,4% goza de excelente salud; el 32,8% indican tener una salud buena; y el 1,2% tiene un estado de salud delicado y debe cumplir con tratamientos periódicos.

**Tabla 28. Cuenta con seguro médico**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	24	5,7	5,8	5,8
	IESS	31	7,4	7,4	13,2
	Seguro Campesino	17	4,1	4,1	17,3
	Particular	3	0,7	0,7	18,0
	No tiene Seguro médico	342	81,8	82,0	100,0
<b>Total</b>		<b>417</b>	<b>99,8</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Propia

El 81,8% del estudiantado no cuenta con seguro médico (tabla 28.)

**Tabla 29. Ha tenido alguna intervención quirúrgica?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	42	10,0	10,1	10,1
	Si	82	19,6	19,7	29,7
	No	293	70,1	70,3	100,0
	Total	417	99,8	100,0	

Fuente: Propia

En respuesta a la pregunta ¿Ha tenido alguna intervención quirúrgica? (tabla 29.). El 70,1% indica no haber tenido intervención quirúrgica, mientras que el 19,7% si lo ha tenido.

**Tabla 30. Tiene un tipo de alergia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	43	10,3	10,3	10,3
	Si	75	17,9	18,0	28,3
	No	299	71,5	71,7	100,0
	Total	417	99,8	100,0	

Fuente: Propia

De la tabla 30. El 17,9% de los estudiantes mencionan tener alergias entre las que tenemos: alergia a la penicilina, al polen, al agua de río y a los camarones.

**Tabla 31. Presenta alguna discapacidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	77	18,4	18,5	18,5
	Si	5	1,2	1,2	19,7
	No	335	80,1	80,3	100,0
	Total	417	99,8	100,0	

Fuente: Propia

**Tabla 32. Porcentaje de discapacidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	412	98,6	98,8	98,8
	25	1	0,2	0,2	99,0
	30	1	0,2	0,2	99,3
	40	1	0,2	0,2	99,5

	65	1	0,2	0,2	99,8
	73	1	0,2	0,2	100,0
<b>Total</b>	<b>417</b>	<b>99,8</b>	<b>100,0</b>		

Fuente: Propia

**Tabla 33. Tiene carnet del CONADIS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INP*	240	57,4	57,6	57,6
	Si	2	0,5	0,5	58,0
	NO	175	41,9	42,0	100,0
<b>Total</b>		<b>417</b>	<b>99,8</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Propia

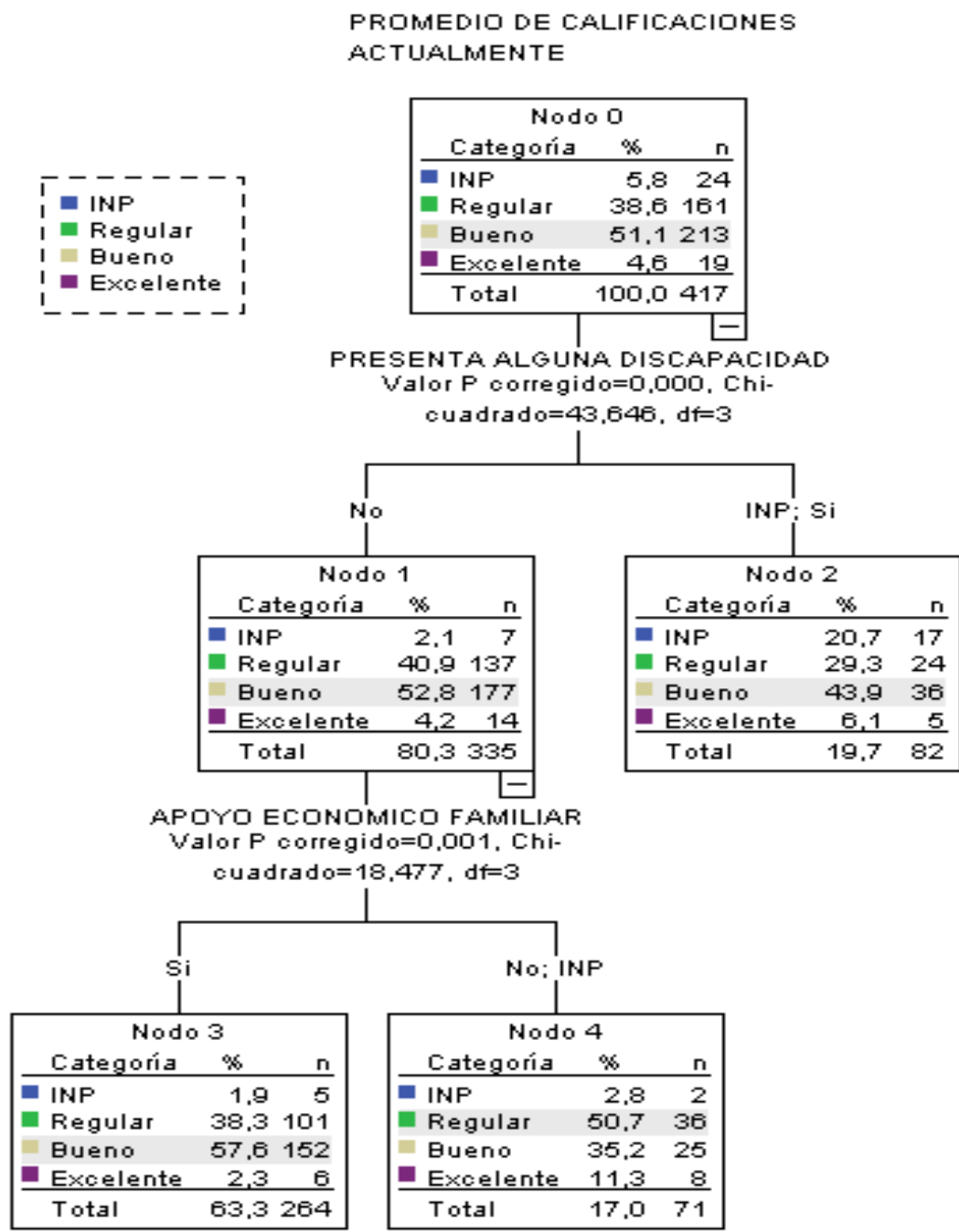
El 1,2% de los alumnos presentan algún tipo de discapacidad (tabla 31.) de los cuales 0,2% llega a un 73% de discapacidad (tabla 32.) y solo el 0,5% tiene registrada su discapacidad y por tanto cuenta con el carnet del CONADIS (tabla 33.).

Del árbol de clasificación (Fig. 1.) para determinar cuál de las 32 variables tiene influencia en el rendimiento académico de los estudiantes, se observa que se formó 4 nodos hijos, siendo la primera clasificación (nodos 1 y 2) la presencia o no de algún tipo de discapacidad, cabe recalcar que en nodo donde se clasifica a las personas con algún tipo de discapacidad, se encuentra 6,1% de estudiantes con categoría excelente. A su vez el nodo 1 (estudiantes sin

discapacidad) se divide en dos nodos (nodo 3 y 4) clasificados por la variable: apoyo económico que reciben por parte de su familia, encontrándose en el nodo 3 los estudiantes que sí reciben apoyo económico y en el nodo 4 los estudiantes que no reciben apoyo económico, sin embargo en este último grupo hay un número considerable de estudiantes (11,3%) en categoría excelente. Lo que quiere decir que no hay barreras sociales, emotivas o económicas que opriman el deseo de superación, cuando se quiere, se puede.

Gráfico N: 1

Promedio de calificaciones



Fuente: Propia

**Fig. 1.** Árbol de clasificación cuando la variable dependiente es: calificaciones promedio obtenido en el periodo educativo vs 32 variables entre las que corresponden a los aspectos: social, emotivo y económico.

## DISCUSIÓN

Varios estudios demuestran que el sexo es un factor determinante en el rendimiento académico, Roldan, et al. (2016) menciona que el sexo femenino se mantienen en mayor proporción en sus estudios, que el masculino, resultando ser una variable estadísticamente representativa, ya que el hecho de ser hombre aumenta el riesgo de desertar en un 21% frente a las mujeres, en este estudio el sexo no influyó de ninguna manera en el rendimiento académico (Fig.1).

La edad tiene influencia en el riesgo de desertar de las instituciones de educación superior. Los estudiantes que tienen una edad superior a la media poblacional incrementan el riesgo de bajo rendimiento académico y desertan en un 39% (Roldan, et al. 2016). Según Vargas (2001) expresa que existen diferencias significativas en el rendimiento académico y la edad del estudiante. Galand y Bourgeois (2004) afirman que tener más edad respecto a la media del grupo, afecta negativamente los resultados académicos, situación que no se evidenció en este estudio, pues la edad no fue un factor determinante.

El estado civil está asociado positivamente con su desempeño académico, ser soltero/a está relacionado con un mejor desempeño; esto se puede deber a que lo/as soltero/as tendrían más tiempo para dedicarle al estudio que el que le pueden dedicar lo/as casado/as, que deben alternar su rol como estudiante, esposo/a y madre o padre (Roldan, et al. 2016).

La relación entre autoestima y rendimiento académico no es significativa aun cuando existe una tendencia que expresa que a mayor autoestima mayor rendimiento (García Orellana y

Canales, 2002); probablemente la utilización de otros instrumentos de medida de la autoestima, más orientados a la dimensión académica, pudieran arrojar otros resultados, sin embargo en esta investigación así como en investigación de Manassero y Vázquez (1997), tampoco se encontraron relaciones entre el auto estima y el rendimiento académico.El rendimiento académico en asignaturas con alta complejidad requiere de técnicas y hábitos de estudio que se complementan con actividad física que demanda de energía, y está es proporcionada por los alimentos. Fleitas, García y Zambrano (2015), mencionan que el rendimiento académico está directamente relacionado con la nutrición del estudiante. Los estudiantes de bajos recursos económicos generalmente viajan muchos kilómetros para llegar a su lugar de estudios, pasan todo el día en las instalaciones escolásticas y se alimentan a destiempo o en situaciones no se alimentan.

Gonzáles (1999) indica que cuando un estudiante está fuertemente motivado todo su esfuerzo y personalidad se orienta hacia el logro de una determinada meta, empleando para ello todos sus recursos. De este estudio, deriva que no hay barreras, psicológicas, sociales, familiares, ni de condición económica que impida que un estudiante logre sus propósitos académicos, por el contrario, las dificultades encontradas en el camino, son la motivación para superarse y así alcanzar un mejor estilo de vida.

## **CONCLUSIONES**

Del trabajo realizado se concluye que no existe factores que se interpongan en el rendimiento de los estudiantes, pues los chicos superan los inconvenientes y siguen adelante con sus proyectos académicos, de ahí que resulta que no hay factores sociales, psicológicas o económicas que impidan que una persona consiga sus metas, cuando así lo desea, los

estudiantes que han sentido el deseo de superación han eliminado todas las barreras y siguen adelante con su record académico.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Fleitas Gutiérrez, D., García Delgado, E. L. y Zambrano Cornejo, D. T. (2015). Estado nutricional y rendimiento académico en estudiantes de la facultad de enfermería de la Universidad Laica Eloy Alfaro De Manabí. Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa (REFCaIE). Vol. 3, No. 3, ISSN 1390-9010
- Galand, B., Frenay, M. y Bourgeois, E. (2004). Facteurs de réussite en première de candidature. Journée D'étude Chaire Unesco de Pédagogie Universitaire. UniversitéCatholique de Louvain-leNeuve
- 
- García Ampudia, L., Orellana Manrique, O. y Canales Quevedo, I. (2002). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes de psicología de la UNMSM. Revista de Investigación en Psicología, Vol. 5 No.1.
- 
- Garbanzo Vargas, G. M. (2007). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios, una reflexión desde la calidad de la educación superior pública. Revista Educación 31(1), 43-63, ISSN: 0379-7082
- 
- González, M. (1999). La motivación académica. Sus determinantes y pautas de intervención. Pamplona: Ed. EUNSA.
- 
- Manassero, M. y Vázquez, A. (1997). Análisis empírico de dos escalas de motivación escolar. Revista electrónica de motivación y emoción. Volumen 3. N° 5-6
-

- Roldan González, E., Zúñiga Jiménez, C. y Medina Rivera, F. (2016). Factores relacionados con el bajo rendimiento académico en estudiantes de una institución universitaria de Popayán. VII Coloquio Internacional de Educación. Popayán (Colombia).
- 
- Tejedor Tejedor, F. J. (2003) “Poder explicativo de algunos determinantes del rendimiento en los estudios universitarios”. Universidad de Salamanca. Revista española de pedagogía. Año LXI, n ° 224.
- 
- Vargas, J. (2001). Factores diferenciales del rendimiento académico en educación superior. Tesis doctoral, Departamento MIDE, Universidad Complutense de Madrid, España.
- 
- Vázquez, C. et. al. (2012). “Rendimiento académico y variables de impacto. Una aproximación a resultados de investigaciones en el nivel universitario” Trabajo presentado en las XXXIII Jornadas Universitarias de Contabilidad – Facultad de Ciencias Económicas – Universidad Nacional de Tucumán.
- 
- Vélez Van, M. A. y Roa, N. C. (2005). Factors associated with academic performance in medical students. En: PSIC. Educación Médica. 2(8), 1-10.

**ACCIONES Y ESTRATEGIAS PARA GENERAR CONFIANZA Y RESTAURAR EL  
TURISMO POST PANDEMIA CORONAVIRUS-SARS-COV-2, EN LA CIUDAD DE  
MANTA**

**ACTIONS AND STRATEGIES TO BUILD TRUST AND RESTORE POST-PANDEMIC TOURISM CORONAVIRUS-SARS-COV-2 IN THE CITY OF MANTA**

**AÇÕES E ESTRATÉGIAS PARA CONSTRUIR CONFIANÇA E RESTAURAR O TURISMO APÓS A PANDEMIA DE CORONAVIRUS-SARS-COV-2, NA CIDADE DE MANTA**

**AUTORES**

José Vicente Becerra<sup>28</sup> autor de correspondencia [becerrajosevicente@gmail.com](mailto:becerrajosevicente@gmail.com)

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Ecuador

Mauricio Arturo Becerra Ávila <sup>29</sup> email: [mabecs.a@hotmail.com](mailto:mabecs.a@hotmail.com)

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Ecuador

Pedro Luis Vincent Caicedo <sup>30</sup> email: [pvincent2006@gmail.com](mailto:pvincent2006@gmail.com)

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Ecuador

**Recibido: 2/08/2020**

**Aceptado: 27/11/2020**

**Publicado: 30/12/2020**

**RESUMEN**

La humanidad nunca imaginó que una catástrofe viral, podría remover las bases de las sociedades, amenazando la vida humana, precarizando las economías, coartando el derecho de libertad y movilidad de los ciudadanos del mundo. Los efectos letales de la pandemia para algunas actividades como el turismo, la hotelería y el transporte, han sido funestas propiciando una situación crítica, que obliga al sector a reinventarse y adaptarse a un medio y escenario completamente nuevo y dificultoso; esencialmente el trabajo expuesto tiene el específico objetivo de orientar a los actores del turismo de la ciudad de Manta sobre acciones y estrategias que podrían implementar para fortalecer su operación bajo escenarios adversos como el

---

<sup>28</sup> José Vicente Becerra Docente Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador

<sup>29</sup> Mauricio Arturo Becerra Ávila Docente Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador [mabecs.a@hotmail.com](mailto:mabecs.a@hotmail.com)

<sup>30</sup> Pedro Luis Vincent Caicedo Docente Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador [pvincent2006@gmail.com](mailto:pvincent2006@gmail.com)

propiciado por la pandemia Coronavirus-Sars-Cov-2, los contenidos informativos y de investigación del artículo, orientarán y describirá acciones que varios negocios de este género han empezado a aplicar en otros países, los mismos servirán para alentar e inducir soluciones que permitan contrarrestar los efectos económicos de la pandemia, y contribuirá con la reactivación de los negocios turísticos y sus operaciones para que se sostengan y refloten, especialmente los del cantón Manta, en Ecuador.

**PALABRAS CLAVE:** turismo, Coronavirus-Sars-Cov-2, imaginación, pymes, educación, estrategias

### **ABSTRACT**

Humanity never imagined that a viral catastrophe could remove the foundations of societies, threatening human life, making economies precarious, restricting the right to freedom and mobility of the world's citizens. The lethal effects of the pandemic for some activities such as tourism, hotels and transport have been disastrous, creating a critical situation, which forces the sector to reinvent itself and adapt to a completely new and difficult environment and scenario; Essentially, the work presented has the specific objective of guiding the tourism actors of the city of Manta on actions and strategies that they could implement to strengthen their operation under adverse scenarios such as that caused by the Coronavirus-Sars-Cov-2 pandemic, the contents informative and investigative of the article, will guide and describe actions that several businesses of this kind have begun to apply in other countries, they will serve to encourage and induce solutions that allow to counteract the economic effects of the pandemic, and will contribute to the reactivation of the tourism businesses and their operations to sustain and re-float, especially those of the Manta canton, in Ecuador.

**KEYWORDS:** tourism, Coronavirus-Sars-Cov-2, imagination, SMEs, education, strategies

### **RESUMO**

A humanidade nunca imaginou que uma catástrofe viral pudesse remover os alicerces das sociedades, ameaçando a vida humana, tornando as economias precárias, restringindo o direito à liberdade e mobilidade dos cidadãos do mundo. Os efeitos letais da pandemia para algumas atividades como turismo, hotelaria e transportes, têm sido desastrosos, gerando uma situação crítica que obriga o setor a reinventar-se e a adaptar-se a um ambiente e cenário completamente novos e difíceis; Essencialmente, o trabalho apresentado tem o objetivo específico de orientar os atores do turismo da cidade de Manta sobre ações e estratégias que podem implementar para fortalecer sua atuação em cenários adversos como o causado pela pandemia Coronavirus-Sars-Cov-2, os conteúdos informativos e investigativos do artigo, nortearão e descreverão ações que vários negócios do gênero começaram a aplicar em outros países, servirão para estimular e induzir soluções que permitam neutralizar os efeitos econômicos da pandemia, e contribuirão à reativação dos negócios turísticos e de suas operações de sustentação e re-flutuação, especialmente do cantão de Manta, no Equador.

**PALAVRAS-CHAVE:** turismo, Coronavirus-Sars-Cov-2, imaginação, PMEs, educação, estratégias

## **INTRODUCCION**

La pandemia originada por el SARS-CoV2 que produce la enfermedad **Corona Virus Disease 2019=COVID19 y causante de un síndrome respiratorio**, es un nuevo tipo de coronavirus que afecta a las personas con énfasis a las personas que tienen enfermedades preexistentes. Como amenaza social por primera vez surge en diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei, en China (MSP, 2020a), y fue descubierto por la viróloga June Almeida en 1964 en el laboratorio en el Hospital St. Thomas en Londres BBC (2020), esta enfermedad viral es una de las

muchas que han afectado al planeta, en este contexto se podría mencionar otras como la peste negra de 1346 – 1353 que exterminó el 70% de la población mundial, la viruela 1520 - 1521 erradicada en 1980, la gripe española de principios de siglo XX - 1918 – 1920 mató a más de 50 millones de personas en pocos meses, la H1N1 generó un gran temor en la población mundial ocasionando cierre de aeropuertos, cancelación de viajes e incluso el embargo de productos del país al cual se le atribuía el origen.

Eventos como los descritos han servido para que la medicina y la investigación se fusionen en busca de los antídotos, además de alertar a la humanidad de la presencia de estas enfermedades OMS (2010). Pues se considera que ante la aparición de un virus mortal, el avance del contagio y la morbilidad podrían ser masivos, y en pocos días diezmaría el planeta, por la característica de las urbes, espacios reducidos con muchos habitantes (Doherty, 2016).

Ahora estamos ante un virus con sus propias características en su propagación, agresividad y en morbilidad sin antídoto hasta la fecha, situación que ha propiciado un estado de conmoción y desconfianza, pues los virus causan un gran estupor en la opinión pública porque no solo son invisibles (identificables), sino que además presuponen formas estereotipadas de control. En ese contexto, la dinámica social de la comunidad se modifica frente al sentimiento de terror que despierta la aparición de una nueva enfermedad (Maximiliano, 2012).

La pandemia viral, no es igual a una catástrofe natural, su diferencia radica, por ejemplo, en que la sísmica en su hipocentro tiene un tiempo determinado de impacto, segundos o minutos, y muchas veces acompañadas de réplicas de menor fuerza antes de llegar a su máxima intensidad o viceversa, a diferencia de lluvias torrenciales o desbordes que podrían mantenerse por días; mientras la viral, su efecto de impacto y la morbilidad es diaria con presencia a largo plazo, sin embargo cualquier tipo de catástrofe trae consigo secuela psicológica posterior al evento catastrófico por eso es necesario definirlo más allá de su connotación palpable de caos y destrucción (Ruiz, 2006); este virus seguramente propiciará un cambio social y quizás un nuevo orden mundial, afectando el comportamiento, la salud y la economía del mundo, con resultados devastadores en todo sentido.

Desde el punto de vista económico su injerencia y afección es parcial, así lo demuestra el comportamiento de Wall Street durante el mes de marzo, con excepciones de ciertos negocios que mostraban índices bajos como el petróleo, en crisis antes de la pandemia (Agencia periodística EFE, 2020), pero los efectos negativos del Coronavirus-Sars-Cov-2 son muy marcados en la salud social desbordando la capacidad de atención del sistema hospitalario mundial; y efectos a la economía de las naciones que se ven en la necesidad de replantear sus estrategias de desarrollo, incentivo y control de la producción, el precio interno bruto PIB, los planes de desarrollo y los presupuestos.

En la mayoría de los casos la industria turística tendrá que mutar de acuerdo a las circunstancias y la necesidad social; los servicios en general se encuentran frente a situaciones que requieren implementar las herramientas virtuales y tecnológicas como

parte de la estrategia en la organización, producción, promoción y ventas para posesionarse de un segmento de mercado sectorial, sumado a la incertidumbre de determinar una fecha exacta para la erradicación del virus, y el tiempo de recuperación del sector social afectado, considerando que la actividad más impactada es el turismo (Cedeño, 2016); además sujetos a imposiciones donde las autoridades determinan cuales actividades productivas deben funcionar durante la etapa crítica, poniendo a la mayoría de los habitantes del globo en una precaria situación para la subsistencia.

No todo el contexto económico está en crisis, existen industrias favorecidas con la situación actual, la dedicada al empréstito, laboratorios farmacológicos, la comunicación, el entretenimiento, producción agraria, la educación, productos sanitarios, transporte marítimo (El economista, 2020), pero existen actividades productivas que son profundamente afectadas como el transporte, la hotelería y el turismo, debido a los contagios que se producen de continente a continente, también en los hacinamientos por cualquier pretexto y estas son características que posee la actividad por la capacidad de generar eventos para convocar multitudes y desplazamientos masivos, convirtiendo al aislamiento y el distanciamiento social en acciones que al contrario de fortalecer al turismo lo extinguen lentamente, sacrificando a la actividad en aras del bienestar social y la salud.

Después de la tragedia volverán a reactivarse el transporte y el turismo con sus diferentes aristas como hoteles, restaurantes, los tours, bares, discos, aeropuertos, situación que se resolverá a su debido tiempo, pero solo sucederá cuando los actores directos de la actividad marquen las pautas para direccionar esta cruzada, determinando el funcionamiento, la metamorfosis, la reinención de los negocios turísticos y afines, conjuntamente con las actividades de la empresa privada, sin olvidar al estado que través de un marco jurídico

emergente contribuirá con disposiciones para afrontar **el desafío pandémico y la esperanza de incluir al turismo como prioridad en los futuros esfuerzos de recuperación económica de las naciones (OMT, 2020).**

En la actualidad existen situaciones muy difíciles para la industria turística, solo el hecho de sostener los negocios es difícil, incluso generar los rubros de diversa índole, entre ellos la nómina de personal, situación compleja con el escenario adverso que de hecho traerá el cese de muchos colaboradores, incluso la integridad de la inversión del empresario está en riesgo. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2020), estima que hasta 25 millones de personas podrían quedarse sin empleo, y la pérdida de ingresos de los trabajadores podría llegar a los 3,4 billones de dólares estadounidenses.

Las diversas épocas han marcado cambios sustanciales en la humanidad, no es la primera epidemia que sufrimos, pero si sumamente agresiva, ni tampoco la primera recesión económica, 1930 deflación estructural – 1976 estanflación – 1979 restricción monetaria – 1980 crisis sudamericana (Albuquerque et al., 1988), aunque pareciera raro que alguien con este escenario le fuera bien en sus negocios, queda demostrado que no todos sufren de la misma manera, la fórmula para quienes se sientan arruinados y deseen surgir sin sucumbir ante la depresión y adversidad, es desarrollar la genialidad y el emprendimiento, a través de las pequeñas y medianas empresas (pymes), aliado principal de los negocios familiares pues promueven la conversión de integración y sinergia de valores, justo para escenarios trágicos como el actual, convirtiendo las debilidades en fortalezas.

A fin de cuentas, el beneficio dependerá de satisfacer la demanda social en la concepción de desarrollo del producto y operación del negocio; situación que se presenta como gran

oportunidad frente a las grandes empresas dependientes exclusivamente de la tecnología y algunas sufrirán una metamorfosis por el nuevo volumen de mercado; la inserción y éxito de las pymes dependerá de la calidad del producto, servicio de entrega y de la relación entre comprador y vendedor (Cleri, 2007).

El futuro de los negocios pymes va de la mano con la tecnología para su eficacia y eficiencia, porque ahora la apreciación del consumidor será diferente a las tradicionales, el énfasis en los tiempos de la entrega, y calidad total del producto, son estrategias aplicada actualmente en las empresas de alimentos urbanos que han operado incluso durante la cuarentena debido a su característica; pero a otros, les toca reinventarse sobre todo los relacionados con la hospitalidad y el desplazamiento humano masivo, y uno de los factores inmediatos por considerar la empresa será la reducción en todo sentido, minimizar costos y maximizar utilidades, aplicando otras alternativas de servicio bajo el contexto actual, donde la imaginación y la innovación serán indispensables, mientras que la visión de los emprendedores permitirá detectar los negocios del futuro; el impulso de las nuevas tendencias sociales que implica necesidades desconocidas, para satisfacerlas hasta lograr el surgimiento de compañías inéditas, con entorno diferente y donde se exige capacidades distintas (Vázquez, 2012).

Así se logre controlar la contaminación viral, habrá afectados y desahucios, no solo por esta enfermedad, sino también por otras presentes en la actualidad: influenza, dengue, cólera, VIH, hepatitis, etc., que también cobran vidas en el planeta, de la misma manera será el efecto de la pandemia en la economía y los negocios, algunas empresas saldrán fortalecidas de esta etapa y se ponderaran sus operaciones para sostener el mercado y ser competitivos,

otras tendrán que acudir a la metamorfosis, desarrollando cambios en sus procesos y productos (Diario El Comercio, 2020).

El continente Asiático especialmente China es un referente, para manejar la crisis Coronavirus-Sars-Cov-2, debido a que fueron los primeros en combatir al virus, no solo sanitariamente sino también económicamente, a través de un control y disciplina social, que aún mantienen, pues el levantamiento del estado crítico no es garantía para no volver a recaer, la fase postcrisis aún sigue afectando a la sociedad originando una movilidad y productividad parcial, afectando los ingresos del fisco sostén del aparato burocrático y la empresa e industria privada.

La universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, consecuente con el pedido del Municipio de Manta, en relación a la situación pandémica, contribuyó a través de sus diferentes facultades a elaborar “El plan de sostenibilidad y reactivación económica del cantón Manta”, donde incluye estudios sobre el sector comercial, industrial, construcción, turismo y hotelería, la facultad de hospitalidad y turismo, en el documento, presenta un portafolio de estrategias de recuperación para contribuir con la toma de decisiones, cuya información fue proporcionada por el Observatorio Turístico Zonal 4 ULEAM (OTZ4 ULEAM) apoyado por el inventario actualizado de activos ambientales, los activos socioculturales (Inventario del OTZ4) , y la identificación del sector, también se incluye aspectos relacionados con el Coronavirus-Sars-Cov-2 y su efecto desestabilizador en el sistema turístico mantense y su recuperación,

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Para la elaboración del trabajo se implementó una investigación, apoyada en los planes locales de reactivación, consultas bibliográficas de distintas fuentes, tales como libros, revistas,

boletines y memorias. La mayoría de los trabajos consultados son de publicación reciente, aun cuando en ciertos casos, por la importancia de la información que ofrecen, también se consultaron obras con más tiempo de haber sido publicadas.

Las fuentes o documentos se consultaron de distintas bases de datos, entre ellas, Google académico, Latindex, Redalyc, Scielo, ProQuest Ebook central y otros. Sobre la base del material consultado se realizó un análisis de las causas, consecuencias y repercusiones que provoca el Coronavirus-Sars-Cov-2 en la actividad economía turística mundial y particularmente de la ciudad de Manta, Ecuador.

### **EL TURISMO POST PANDEMICO, CASO MANTA.**

Los habitantes de Manta, ciudad balneario, situada en el litoral pacífico de la República del Ecuador, no imaginaron una catástrofe de este género y de tal magnitud planetaria denominada Coronavirus-Sars-Cov-2, a pesar que en el mes de abril de 2016 el litoral Ecuatoriano experimentó una catástrofe, pues fue sacudido por un sismo de 7.8 grados en escala de Richter, que dejó 10 muertos en esta ciudad, Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2017), aunque el número de decesos no es comparable con lo originado por la pandemia, 33 muertos al 15/04, (MSP, 2020b), el hecho es que la cifra va en aumento al pasar los días, y podría rebasar cualquier pronóstico y probabilidad incluso de servicio hospitalario local, por causa de varias razones: capacidad hospitalaria no prevista para estos casos, la desobediencia social a mantenerse en confinamiento, la pobreza e ignorancia, pero también porque Manta es una ciudad sumamente dinámica donde se encuentra el principal puerto marítimo del país, sus habitantes en su mayoría son emprendedores parte fundamental de su economía, y existe poca burocracia.

Esta ciudad se dinamiza gracias a tres actividades principalmente, comercio, pesca y turismo, donde parecería encontrarse en una situación contraproducente por las

característica de cada una de ellas, importantes para su economía, pero el tiempo ha demostrado que se pueden armonizar y funcionar a plenitud, incluso compartir actividades produciendo una simbiosis entre ellas interesante, muchas personas vienen a este destino por compras, diversión, alojamiento, ocio, y el recurso playa sol, se diversifica para incluir dentro de su espectro la pesca deportiva y la navegación. El puerto es la principal herramienta para la transportación marítima de los productos generados en las fábricas de la localidad y el país, incluyendo la importación que demanda la industria nacional, también contribuye con el turismo de cruceros al respecto en la temporada correspondiente al periodo 2019-2020 que se inició el 24 de octubre hasta diciembre el puerto de Manta acogió a 12 embarcaciones con 13.000 pasajeros y 6.000 tripulantes (OMT, 2020).

Es incalculable el número de personas que dependen de la actividad turística en esta ciudad, en los últimos años ha sido la de mayor promoción en los planes de las ofertas, debido a su esencia, repercute en beneficio de todos los estratos sociales y contribuye con la igualdad e inclusividad (OMT, 2020), se puede observar que después del 16 de abril de 2016, existe una transformación del cantón Manta sobre todo en el sector turístico gracias a renovadas inversiones que han fortalecido al destino, contribuyendo a ampliar la oferta turística generado la necesidad de captar visitantes de niveles sociales de clase media y alta , mientras que la estrategia municipal para contribuir con el sector, antes de la pandemia, era tratar de sostener el ritmo turístico disminuyendo la duración de la temporada baja y ampliando la temporada alta con actividades culturales, deportivas y relacionadas con la naturaleza; las programaciones artísticas de calidad también contribuyeron a sostener la posición de balneario número 1 del Ecuador, como fortaleza cuenta con una planta turística de servicios compuesta por 34 hoteles, 1 aparthotel, 74 hostales, 6 hosterías, 2 pensiones, 211 restaurantes, 40 cafeterías, 44 bares, 45 fuentes de soda, 14 balnearios, 21 discotecas,

18 sala de recepciones, 1 centro de convenciones, 2 empresas de transporte terrestre turístico, 6 centros de recreación turístico, 36 agencias de viajes, en total 557 establecimientos, Gobierno Autónomo de Manta (GAD, 2019).

La descripción anterior pertenece a un escenario diferente al actual pues la presencia de los negocios turísticos de Manta han sido, según la transmisión de radio Modelo (2019) mermados a causa de la pandemia, por esta razón se ha desarrollado un nuevo plan que sea propicio para escenarios virulentos, y que contribuya a reactivar los negocios y la producción turística local, para eso, El Ministerio de Turismo ha propuesto acciones expuestas en un Plan Integral de Cuantificación para lograr la Recuperación y Reactivación del mismo donde se plantea tres ejes principales:

- Cuantificación de impacto
- Acciones de Recuperación y
- Acciones de Reactivación

Estrategia basada en las resoluciones del 19 de marzo del 2020, de la Organización Mundial del Turismo (OMT) creó un Comité Global de Crisis con el objetivo de proponer acciones coordinadas y unificadas con los 160 países miembros de esta organización donde sobresalen temas como:

- El análisis de las políticas exitosas de los países de Asia Pacífico siendo estos los primeros en superar la crisis sanitaria.
- Generar alternativas que permitan provisionar de liquidez al sector turístico que se encuentra compuesto en un 80% de pymes y

- Establecer medidas urgentes enfocadas en las pérdidas de puestos de trabajo.

La estrategia de la OMT busca restablecer la confianza de los consumidores a través de la adaptación de los productos y servicios al escenario covid19 adaptando protocolos sanitarios; coincidiendo con los criterios del Observatorio Turístico Zonal 4 de la Facultad de hospitalidad y turismo ULEAM que a través de una investigación estableció que:

El 87% de los habitantes mantenses se sienten orgullosos de la actividad turística del cantón Manta.

El 86.28% de los habitantes mantenses relacionan al turismo con el orgullo cultural

El 70.02% de los habitantes mantenses desearían estar más involucrados en la toma de decisiones con respecto al desarrollo turístico nacional y en el caso de preferencias se determinó que los turistas que visitan Manta, los motiva el atractivo playa sol 83%.

En sus conclusiones el Observatorio Turístico Zonal 4 propone fortalecer la cadena de valor del turismo, prestar servicios a domicilio, realizar turismo comunitario y medicinal, realizar marketing y promoción turística postcrisis, procurar progresividad de la atención e implementación de tecnologías.

Estos son los datos preliminares obtenidos del Observatorio Turístico Zonal 4 ULEAM mediante una encuesta online postzada a través del Qualtrics, además se incorporará la información que proporciona el Ministerio de turismo para contar con los datos actualizados de la situación del sector turístico (Oferta). Sobre el análisis del comportamiento y percepción de riesgo aún se encuentran inconclusos y el presente informe contiene datos procesados de una muestra aplicada a 560 personas, número

suficiente para generalizar que el 95% de la población local mantiene la confianza, sin embargo a fin de aumentar el poder predictivo del estudio se espera alcanzar al menos 1500 encuestados.

Dentro de las acciones que se consideran para la estrategia turística se debe promocionar a la ciudad como biosegura, incorporando esta disciplina con reglas, recomendaciones o prohibiciones relacionadas con el conocimiento, el sentido común, y la solidaridad en el ambiente de trabajo, entre estas se encuentran: evitar contacto de piel o mucosa con sangre y otros líquidos de precaución universal, lavado de manos, uso de guantes, uso de mascarillas, uso de delantales protectores, manejo cuidadoso de elementos cortopunzantes, manejo de residuos peligrosos o con riesgo biológico, restricciones a trabajadores con lesiones, entre otras (Díaz-Tamayo et al.,2016).

La planta turística local, ante una situación de estas características, tendrá que afrontar los cambios de comportamiento a mediano y largo plazo, (Cruz roja, 2020), y adaptarse a una movilidad controlada con itinerarios establecidos durante algunos meses, observando los sistemas operativos que han implementado los negocios del género turístico de otras ciudades del mundo, sobre todo de aquellas que nos han antecedido a la pandemia y su control, pues serán los que implementen los sistemas y modelos que se establecerán en la órbita occidental; localmente se replicarán la mayoría de las iniciativas surgidas para pelear la enfermedad pero también surgirán innovaciones y creaciones del ámbito popular que buscará necesidades nuevas de la comunidad y desarrollará actividades que le permitan incorporarse al colectivo productivo.

El ciber espacio es el nuevo aliado del comercio mundial gracias a sus características extraordinaria capacidad de expansión en el tiempo y, junto a ello, su singular y compleja interacción con el mundo no virtual (Robles C, 2015), la navegación en estas circunstancias ampliará su acogida y cobertura multiplicando los cibernautas, y las legislaciones tendrán que contemplar el uso y abuso de esta herramienta de uso creciente, no en todos los estratos sociales y dependiendo del interés del usuario, en la mayoría corresponde a la percepción de inseguridad y del nuevo estilo de vida de las sociedades; por que la exposición a la calle es riesgosa a pesar de los protocolos de bioseguridad, conjunto de medidas preventivas destinadas a mantener el control de factores de riesgo y con el fin de reducir o eliminar los peligros para la salud del personal, la comunidad y el medio ambiente, (Ministerio de Salud Pública, 2016), considerando que estas normativas en adelante será un requisito que representa una inversión; con este escenario, los negocios turísticos en Manta de acuerdo a su género adoptarán las normas y equipos que el Centro de Operaciones de Emergencia (COE) determine, para proteger al consumidor y asegurar un ambiente aséptico, observando las nuevas alternativas de adaptación que surgen frente a las condiciones del Coronavirus-Sars-Cov-2 , y que se exploran en otras latitudes.

Podríamos imaginar, como funcionarían los negocios turísticos locales con el nuevo entorno?, considerando que después del confinamiento, el distanciamiento, será el inicio de apertura a ciertas actividades productivas bajo la implementación de un semáforo donde el color, articulado al control de la pandemia, será el que determine si la colectividad mejora o recae volviendo al confinamiento, (Ministerio de Gobierno, 2020), estrategia implementada por el Comité de Operaciones de Emergencia (COE), responsable de promover y mantener la coordinación y la operación conjunta entre los diferentes niveles,

jurisdicciones y funciones de las instituciones involucradas en el manejo y atención de emergencias y desastres en el país.

Esta disposición afectará la dinamización de la de la economía y la frecuencia de la movilidad, menos horas de producción, menos fluidez económica, y la multiplicación de actividades relacionadas con pymes, pero por las características de la situación podríamos estar a las puertas de una recesión, originado un trance inanimado de la economía, y que seguramente las consecuencias deben ser confrontadas y manejadas con disposiciones adecuadas a las circunstancias.

## **LA METAMORFOSIS DE LAS EMPRESAS TURISTICAS DE MANTA**

En el país, ya se ha planteado algunas alternativas para el funcionamiento de los establecimientos incluso medidas de seguridad por parte del Ministerio de Turismo del Ecuador (2020), que están expuestas, a través de un manual “Protocolo general de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías”, sin dejar de observar los lineamientos establecidos por el Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria (ARCSA, 2015).

Iniciativas para el servicio personalizado en este tipo de establecimientos se han propuesto con la implementación de cubículos transparentes cerrados, mamparas divisorias encima de las mesas que servirá para proteger al comensal de cualquier fluido que emane bacterias como estornudo, tos, y conversación, (Dissenyados, 2020), separando las mesas una con otra con 1,50 metros de distancia, los camareros cubiertos con

equipos de protección: guantes, mascarilla, lentes, cabeza cubierta, igual cocineros, el ingreso de los clientes será bajo control de temperatura, desinfección de calzado y ropa. Pero las alternativas descritas requieren de una inversión que además encuentra el obstáculo de los horarios reducidos, generando menor rotación de las mesas, afectando el ingreso económico.

La otra de las características que asumirán los negocios, será replegarse a una área exclusivamente de producción, utilizar redes sociales para las ventas, se receptaran los pedidos hasta un horario determinado y otro que se empleará exclusivamente para la elaboración de los alimentos basado en un menú, ventajas: concentración del esfuerzo en menor dimensión empresarial, ingresos antes de la elaboración del producto a través de una aplicación o algún sistema de pago, y sobre la entrega se podría utilizar moto o drone (TI, 2018).

En cuanto a los bares y discotecas, se ve muy complicada su operación en estas circunstancias, la pandemia ha contribuido al cierre de estos negocios, sin embargo los procesos operativos y de bioseguridad descritos para el restaurante se aplican también a este tipo de establecimiento, distanciamiento 1.5 metros entre personas, el aforo hasta el 30% de su capacidad para evitar hacinamiento; si el empresario opta por replegar el negocio, determinaría qué productos ofertar en este caso licores y preparados alcohólicos como cocteles embotellados, utilizará redes sociales para la promoción y ventas, pero la fantasía de la música y los

colores ya no estarán, excepto que innove el negocio con la estrategia del discoauto igual que el autocine de antaño.

Respecto a los hoteles, el problema de estos negocios es la sostenibilidad sobre todo de aquellos que sobrepasan las 20 habitaciones, porque requieren de un alto ingreso para su mantenimiento, vigilancia, servicios básicos, personal, etc. Según los voceros de la Federación Hotelera de Ecuador (AHOTEC, 2020), la recuperación de este sector por lo menos tomará dos años, por el momento estos establecimientos acogen huéspedes para cuarentena gracias a las disposiciones del gobierno sobre los viajeros que vienen del exterior tienen que aislarse en un establecimiento calificado por los organismos de control, pero su situación es difícil, negocios de este género no pueden paralizarse por 6 meses hasta que el virus se aplaque o sea controlado, para ellos sería su final.

Las alternativas para el funcionamiento hotelero van desde la reinención a la aplicación de medidas que contribuyan con la captación de huéspedes y una ellas es la distracción, esta contribuiría atrayendo grupos de turistas que se hospeden y puedan estar confinados por varios días, totalmente distraídos y no requerir otros escenarios y servicios adicionales para que se sientan plenos, el manejo de la capacidad oscilaría entre el 30% en sus áreas sociales y el 100% en las habitaciones, el modelo de alojamiento-distracción sería a corto plazo de manera que se renovarían los grupo o clientes permanentemente para que sea rentable, pero en hoteles medianos

y pequeños podrían converger a suites de alquiler para demanda local, todo dependerá de que la oferta no se desplome por falta de consumidores.

La transportación nacional, se encuentra frente a una disyuntiva, aunque tienen horarios y métodos protocolarios establecidos para su funcionamiento, caen en la inconveniencia de prestar el servicio a causa del modelo que provoca pérdidas en la operación; esto sucede también en la transportación aérea.

Operadores turísticos:

## **RESULTADOS**

Los agentes de turismo tendrán que volver a sus raíces por el momento, el excursionismo personalizado será el inicio de la actividad para salir con grupos reducidos, y poco a poco, según las condiciones ir ampliando a turismo nacional e internacional, sugerencia establecida por el Ministerio de Turismo; para agencias y líneas aéreas están condicionadas a la reapertura de los aeropuertos en los distintos países donde existe un control de salud pandémico; o caso contrario deberá utilizar la imaginación, quizás el turismo virtual, donde el agente tendrá que poseer conocimientos de filmación, fotografía y edición, o se apoye en otros profesionales de otras especialidades; el tour podría consistir en un viaje virtual incorporando en forma de película todas las fantasías que el cliente desea, será un producto personalizado que requiere aplicación tecnológica.

Gimnasios:

Las regulaciones relacionados al protocolo sanitario y el espacio (área) podrían ser una solución para su reapertura, manejando un número mínimo de practicantes aforo del 30%, de acuerdo a la variedad de actividades físicas que mantiene en sus diferentes áreas, la capacidad de personas deberá disminuir razonablemente para evitar los roces personales, excepto núcleos familiares o también a través de clases personalizadas, su mercado se verá afectado por la crisis económica, ya que esta actividad, el culto al físico y el turismo son productos suntuarios.

Playas:

El cantón posee trece playas en total, las urbanas: Los Esteros, Tarqui, Murciélago, Barbasquillo, Piedra larga, San Mateo, y rurales: La Tiñosa, Santa Marianita, Liguíqui, San Lorenzo, El Abra, Las Piñas, Santa Rosa. Debido a problemas diversos como: capacidad de carga, contaminación, destrucción de infraestructura, las playas urbanas requieren de mantenimiento y reposo, la medida debe contar con la participación de organismos como el Ministerio del Ambiente de Ecuador (MAE), Ministerio de Turismo del Ecuador, Municipio de Manta, Autoridad Portuaria (playa Murciélago), COE cantonal, marina y policía, para lograr la sostenibilidad del recurso playa sol con el cual se identifica la ciudad (González, 2017); además se podría implementar como medida de protección al atractivo el funcionamiento alternado con otras playas, las urbanas durante 10 meses al año con 2 de meses de inactividad para su recuperación, con esta propuesta se contribuiría a incrementar la demanda

en playas rurales, pero en todas se deberá respetar un distanciamiento de 2 metros entre los usuarios; en el caso de playa murciélagos la asistencia podría regularse a través de un dígito de la cédula esta medida evitaría hacinamientos; existe un plan de apertura de playas en el país, con este propósito se han instalado equipos que contribuirán con la vigilancia y control de los procesos de distanciamiento y seguridad .

Estas sugerencias son circunstanciales, aplicables en caso que las restricciones se extiendan por un tiempo considerable, pero la afectación a los negocios locales será determinada por los costos de operación, se debe considerar que la demanda disminuirá con un aumento de la oferta, propiciando un mercado agresivo e inestable. Los negocios tendrán que desarrollar su capacidad de adaptación ante un mundo cambiante, el mercado, la tecnología, la legislación son elementos con los que una empresa convive y que están en constante renovación (Candil, 2016), la eficacia será otro elemento del nuevo escenario que asegurará la permanencia del negocio.

Inevitable considerar a la academia en esta reflexión, por su relación entre la sociedad y empresa, además su rol principal es desarrollar capacidades en los individuos para servir al país y más aún en estos momentos de crisis; en la mayoría de claustros existen escuelas o facultades de turismo y hotelería, sus estudiantes a parte de la vocación eligieron esta profesión por la amplitud de posibilidades para su ejercicio que ahora se encuentran reducida, frente a este cambio abrupto que nos ha llevado el destino, la

educación jugara un rol importante, por primera vez todo el sistema nacional educativo se desarrolla en línea.

En el caso de educación superior se ha venido fortaleciendo esta práctica de la educación en línea, la reforma universitaria comprendida entre los años 2009 al 2016, estableció las características que deberían poseer los establecimientos superiores, Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), quien observó la calidad en los establecimientos educativos no aptos, Universidad Simón Bolívar (2017), de esta manera se depuró universidades que no poseían las características que sugiere la Unesco, a través de la propuesta del Centro de Información para la Mejora de los Aprendizajes, CIMA (2014) y el Banco Interamericano de Desarrollo, como es la calidad y la conectividad.

Sobre los jóvenes universitarios de hoy la mayoría pertenecen a la Generación Z. o Generación V (en referencia a virtual), son digitales y creativos, la adaptabilidad al uso de la línea no es problema, excepto por falta de herramienta, su aplicación en este momento será primordial para el desarrollo social y para la continuidad del aprendizaje; y en el caso de profesores relacionados con las carreras de turismo, hotelería y afines, deberán formar a los estudiantes para usar la imaginación como herramienta en la solución de aspectos relacionado con el trabajo y productividad.

Imaginar la manera de liderar un mercado con la adversidad del Coronavirus-Sars-Cov-2, será la nueva batalla que deberán afrontar la humanidad, para la comunidad de profesores y estudiantes que han sido sorprendidos por el estado que provoca la pandemia los retos inmediatos a lograr se resumen en: la matrícula sostenida de los estudiantes; la capacidad de operación virtual de la comunidad universitaria; la implementación de talleres con modelos de desarrollo de pymes para escenarios covid-19.

## **CONCLUSIONES**

La implementación de nuevas estrategias comerciales y la innovación de servicios en el sector turístico serán trascendentales para su reactivación en un escenario adverso como el presente.

Los diversos retos que presenta el escenario causado por el Coronavirus-Sars-Cov-2 en el mundo y el país, exigen a los actores redoblar su esfuerzo para mantener la sobriedad que demanda el momento de crisis, activar el ingenio a través de un pensamiento amplio que permita observar y determinar qué acciones se deben implementar para desarrollar una actividad lucrativa y exitosa.

Ser centrado, pragmático, realista y demostrar ganas de sobrevivir será el impulso que se requiere, para la adaptabilidad de los negocios turísticos en escenario adverso y que permita garantizar su permanencia; la creatividad para la conquista de un mercado retraído, como el turístico, marcarán la diferencia de seguir intentando lo mismo o generar nuevas estrategias, productos y servicios.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Albuquerque, D.; Hernández, M.; Ontiveros, Santamaría, T.; Torquemada, Ziegler. (1988). Editorial Iepala. Crisis económica mundial y tercer mundo. Recuperado de: <https://bit.ly/3hhfAUe>

AHOTEC (2020). Estrategias promocionales para reactivar el turismo. Recuperado de: <https://www.revistalideres.ec/lideres/estrategias-promocionales-reactivar-area-hotelera.html>

ARSA (2015). Guía de usuario. “Manual de prácticas correctas de higiene y manipulación de alimentos en restaurantes/cafeterías”. Recuperado de: <https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/08/IE-E.2.2-EST-42-A1-Manual-de-Practicas-Correctas-de-Higiene.pdf>

BBC (2020). Redacción. BBC News Mundo. Recuperado de: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-52289165>

Candil, P. (2016). Planificación e iniciativa emprendedora en pequeños negocios o microempresas. Creación y gestión de microempresas. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/reader.action?docID=5307408&query=rentabilidad+negocios>

Cedeño, B. (2016). Tourism disaster resilience scorecard for destinations (TDRSD): the case of Manta, Ecuador. *esmerald insight*, 1(18), 07 – 09. Recuperado de: <https://bit.ly/3iYNduv>

Cleri, C. (2007). Ediciones Granica. El libro de las Pymes. Recuperado de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/uleamecsp/reader.action?docID=3209440>

Cruz Roja (2020). Cruz Roja. 20 abril Información y recomendaciones ante la epidemia por COVID19. Recuperado de: [https://www2.cruzroja.es/-/como-puedes-reducir-el-riesgo-de-infeccion-del-coronavirus\\_](https://www2.cruzroja.es/-/como-puedes-reducir-el-riesgo-de-infeccion-del-coronavirus_)

Diario El Comercio (2020). Conversión de productos en empresas. *Diario El Comercio*. Recuperado de: <https://bit.ly/31hFTV3>

Díaz-Tamayo, A.; Vivas, M. (2016). Revista Facultad Nacional de Salud Pública. Riesgo biológico y prácticas de bioseguridad en docencia. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/120/12043924007.pdf>

Dissenyados (2020). Mamparas protectoras para recepciones y restaurantes. Recuperado de:

<https://www.dissenyados.es/mamparas-protectoras-para-recepciones-y-restaurantes/>

Doherty, P. (2016). Pandemias. Definición de Pandemia. Recuperado de: <https://bit.ly/325PBJc>

EFE (2020). Wall street. Wall Street repunta y el Dow Jones gana 7,73 %, optimista sobre el pico de la pandemia. Recuperado de: <https://bit.ly/3iU5KYQ>

El Economista (2020). Economía. Empresas más beneficiadas por el corona virus. Recuperado de:

<https://www.eleconomista.es/economia/noticias/10415009/03/20/Que-empresas-se-estan-forrando-con-la-crisis-del-coronavirus.html>

Vázquez, T. (2012). 10 tendencias que anticipan nuevos negocios. Editorial Bubok. Recuperado de: <https://bit.ly/3iYbIYP>

González, A. (2017). Evaluación Química y Microbiología de la playa de “Los Esteros” en la ciudad de Manta. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4760/476051461007/html/index.html>

INEC (2016). Secretaría general de la presidencia. Memoria del terremoto de 2016. Recuperado de:

<https://www.comunicacion.gob.ec/con-cifras-y-datos-el-inec-presenta-una-memoria-del-terremoto-de-2016/>

Maximiliano, K. (2012). Revista de antropología experimental. Contagio y Pandemia. Recuperado PDF de:

[https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=desastres+virus&btnG≡](https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=desastres+virus&btnG≡)

Ministerio de Turismo del Ecuador (2020). MTT6-PRT-005. Protocolo general de medidas de bioseguridad para establecimientos de alimentos y bebidas: restaurantes y cafeterías. Recuperado de: <https://bit.ly/2E3wtnn>

Ministerio de Gobierno (2020). Boletín. Instituciones del estado trabajan para detener propagación covid10. Recuperado de: <https://bit.ly/31cHJ9C>

MSP (2020a). Pandemia. Corona virus covid19. Recuperado de: <https://bit.ly/2YIFIpF>

MSP (2016). Manual de bioseguridad. Bioseguridad para los establecimientos de salud. Recuperado de: <https://bit.ly/3gfXBfN>

MSP (2020b). Boletín provincial. Casos identificados de Covid-19 por estado del paciente provincia de Manabí, Ecuador. Recuperado de: <https://bit.ly/327SIG8>

OMS (2010). Gripe pandémica (H1N1) 2009. Respuesta a inquietudes de editorial: <https://www.who.int/csr/disease/swineflu/es/>

OMT (2020). Organización Mundial de Turismo. Objetivos de desarrollo sostenible. Recuperado de: <https://www.unwto.org/es>

OIT (2020). Noticias. OIT: La pérdida de empleo se dispara, y casi la mitad de la población activa mundial podría llegar a perder los medios de vida. Recuperado de: [https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS\\_743056/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_743056/lang--es/index.htm)

Radio Modelo F.M. (13 de diciembre, 2019). GAD y ULEAM convenio para plan estratégico que potenciará el turismo en Manta. [Transmisión de Radio]. Manta, Ecuador. Recuperado de: <https://bit.ly/328PooF>

Robles, C. (2015). IEEE. El Ciberespacio y la ciberseguridad. Recuperado de: <https://bit.ly/2QcTzdm>

Ruiz, R (2006). Catástrofe, víctimas y trastornos: Hacia una definición en psicología. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 22(1), 11-21. Recuperado de: <https://revistas.um.es/analesps/article/view/26191>

TI (2020). Tecnología informática. Que es un drone. Recuperado de: <https://www.tecnologia-informatica.com/que-es-drone-para-que-sirve-comprar/>

Universidad Simón Bolívar (2017). Las reformas universitarias en Ecuador (2009-2016): Extravíos, ilusiones y realidades. Recuperado de: <https://www.uasb.edu.ec/publicacion?las-reformas-universitarias-en-ecuador-2009-2016-extravios-ilusiones-y-realidades-778>

# **TECNOLOGÍA CONVERGENTE PARA EL DESARROLLO DEL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO**

## **CONVERGENT TECHNOLOGY FOR THE DEVELOPMENT OF MEANINGFUL LEARNING**

### **TECNOLOGIA CONVERGENTE PARA O DESENVOLVIMENTO DE APRENDIZAGEM SIGNIFICATIVA**

#### **AUTORES**

Espinosa Izquierdo Jaime Gabriel<sup>31</sup> Autor de correspondencia [jaim.e.spinosai@ug.edu.ec](mailto:jaim.e.spinosai@ug.edu.ec)

Universidad de Guayaquil - Ecuador

Lagos Reinoso Gladys Gioconda<sup>32</sup> email [lagosre@ug.edu.ec](mailto:lagosre@ug.edu.ec)

Universidad de Guayaquil - Ecuador

Alvarado Herrera Douglas Mario<sup>33</sup> email [douglas.alvaradoh@ug.edu.ec](mailto:douglas.alvaradoh@ug.edu.ec)

Universidad de Guayaquil - Ecuador

**Recibido: 01/11/2020**

**Aceptado: 3/12/2020**

**Publicado:**

**30/12/2020**

#### **RESUMEN**

Este estudio surge por la necesidad de optimizar el aprendizaje significativo en tiempos de Pandemia (COVID-19) de los estudiantes de Decimo año de EGB de la Unidad Educativa Francisco Huerta Rendon, se hace énfasis en las tecnologías convergentes; esta asignatura tradicional es complicada para los educandos que les agrada más la tecnología. En el desarrollo del estudio se aplicó el método inductivo-deductivo porque se partió de la investigación de campo de manera virtual y visualizar por comentarios de estudiantes como docentes, dio paso al investigador el centro educativo para identificar las debilidades en el proceso educativo y recopilar los datos más relevantes para analizarlos, los cuales son reflejados en las tablas,

---

<sup>31</sup>Jaime Espinosa Izquierdo Universidad de Guayaquil. [jaim.e.spinosai@ug.edu.ec](mailto:jaim.e.spinosai@ug.edu.ec)

<sup>32</sup>Lagos Reinoso Gladys Gioconda Universidad de Guayaquil [lagosre@ug.edu.ec](mailto:lagosre@ug.edu.ec)

<sup>33</sup>Alvarado Herrera Douglas Mario Universidad de Guayaquil [douglas.alvaradoh@ug.edu.ec](mailto:douglas.alvaradoh@ug.edu.ec)

gráficos estadísticos, donde se evidencia el criterio de los encuestados y permite evaluar la problemática social. La plataforma educativa con videos de realidad aumentada es un recurso innovador que da paso a una mejor asimilación en la asignatura de Ciencias Naturales, ejercitación que mejorará el aprendizaje significativo

**PALABRAS CLAVE:** Tecnología de la Información Motivación, Plataforma educativas, aprendizaje

### **ABSTRACT**

This study arises from the need to optimize meaningful learning in times of the Pandemic (COVID-19) of the Tenth year students of EGB of the Francisco Huerta Rendon Educational Unit, emphasis is placed on convergent technologies; This traditional subject is difficult for learners who are more into technology. In the development of the study, the inductive-deductive method was applied because it started from the field research in a virtual way and visualized by comments from students as teachers, the educational center gave way to the researcher to identify the weaknesses in the educational process and collect the most relevant data to analyze, which are reflected in the tables, statistical graphics, where the criteria of the respondents is evidenced and allows evaluating the social problem. The educational platform with augmented reality videos is an innovative resource that gives way to a better assimilation in the subject of Natural Sciences, an exercise that will improve meaningful learning.

**KEY WORDS:** Information Technology Motivation, Educational Platform, Learning).

### **RESUMO**

Este estudo surge da necessidade de otimizar a aprendizagem significativa em tempos de Pandemia (COVID-19) dos alunos do décimo ano EGB da Unidade Educacional Francisco Huerta Rendon, com ênfase nas tecnologias convergentes; Este assunto tradicional é difícil para alunos que estão mais interessados em tecnologia. No desenvolvimento do estudo, foi aplicado o método indutivo-dedutivo, pois partindo da pesquisa de campo de forma virtual e

visualizado pelos comentários dos alunos como professores, o centro educacional cedeu lugar ao pesquisador para identificar as fragilidades no processo educativo. e recolher os dados mais relevantes para análise, que se reflectem nas tabelas, gráficos estatísticos, onde se evidenciam os critérios dos inquiridos e permitem avaliar o problema social. A plataforma educacional com vídeos de realidade aumentada é um recurso inovador que dá lugar a uma melhor assimilação na disciplina de Ciências Naturais, um exercício que irá melhorar a aprendizagem significativa

**PALAVRAS-CHAVE:** Motivação da Tecnologia da Informação, Plataforma educacional, aprendizagem

**INTRODUCCIÓN** La pedagogía se enfrenta a un gran reto en estos momentos y este es dirigir el proceso aprendizaje significativo de forma virtual de tal manera que el educando desarrolle desde una perspectiva cognitiva, se puede utilizar el pensamiento reflexivo y crítico. Marzo 2020 será conocido para siempre en la comunidad educativa como el mes en el que casi todas las Unidades Educativas del mundo cerraron sus puertas. Debido a la pandemia mundial al virus SARS-CoV-2, causante de la enfermedad COVID-19, los gobiernos instituyeron el cierre de escuelas. Según la UNESCO, a finales del mes 185 países habían cerrado, afectando al 90% de los estudiantes del mundo. La velocidad de estos cierres y la rápida transición al “aprendizaje a distancia” ha permitido muy poco tiempo para planificar o reflexionar tanto sobre los desafíos potenciales como sobre las oportunidades potenciales. En el caso de España, uno de los países con más casos de Europa, el gobierno declaró estados de alarma el día 14 de marzo de 2020 para hacer frente al Covid-19 haciendo uso del artículo 116 de la constitución para garantizar la protección de la salud de los ciudadanos. En esta situación inesperada ha trastocado a la mayoría de los docentes forzando adoptar un cambio de metodologías, en el sistema educativo. La UNESCO ha lanzado una Coalición Mundial para la Educación con el fin de buscar soluciones al aprendizaje online permitiéndole al profesorado y a los estudiantes, principalmente a los vulnerables a continuar su educación

frente al impacto de la pandemia en la educación. La educación pasa por dos desafíos en este tiempo de pandemia; por un lado, la accesibilidad a Internet y el uso de herramientas técnicas, por otro lado, la escuela, acompañada de la familia, puede jugar el papel activo de la familia para lograr la continuidad de la formación del estudiante; a partir de marzo 2020, Ecuador se sumaba a la lista de países afectados por la pandemia con este antecedente el 12 de marzo de 2020 los Ministerios de Gobierno y Educación del Ecuador anunciaron la suspensión de clases presenciales en todos los niveles del país. El 8 de abril el Ministerio de Educación afirmó que el ciclo escolar concluirá de manera no presencial, confinando así a docentes y estudiantes en sus hogares, obligando al sistema educativo afectando el aprendizaje significativo y no desarrollando el pensamiento reflexivo, crítico. En la Unidad Educativa “Francisco Huerta Rendon” la pedagogía se enfrenta a un gran reto en estos momentos debido a la pandemia y la enseñanza de manera virtual esto se abre la necesidad de comprender y aprender lo que antes se consideraba un proceso externo. En el actual estado de aislamiento, los estudiantes carecen de dichos recursos de comunicación, lo que puede afectar el aprendizaje efectivo y limitar el uso de métodos de enseñanza virtual.

**Justificación e Importancia** El trabajo de investigación actual es fundamental para concienciar a la población afectada como desarrollar métodos y estrategias y obtener un aprendizaje significativo en la asignatura Ciencias Naturales, porque constituye un uso esencial global en el desarrollo del conocimiento, por lo tanto, puede realizar sus actividades educativas con el apoyo mutuo de los profesores. Por el esfuerzo, la perseverancia, la educación y el interés de todos de una manera única según su potencial desarrollo en la vida diaria, además asumir la responsabilidad de cómo y cuándo utilizar estrategias metodológicas. Para aprender mejor, se pueden obtener mejores resultados con el siguiente apoyo de padres y profesores de la respectiva unidad educativa.

## Marco Teórico

El concepto o definición de tecnología Convergente fue propuesta por muchos autores cuando se utilizaba en el campo de la educación. Cabe señalar que los más importantes son los que se detallan a continuación. Palazzani (2019). Sostiene que: La convergencia de tecnologías requiere una “ética convergente”. No solo en el sentido de encontrar un mínimo de valores comunes en una sociedad pluralista, sino también el de elaborar una visión de síntesis capaz de lidiar conjuntamente con los distintos niveles de análisis (...) La ética también debería integrarse con las ciencias sociales, encargadas del impacto social de las nuevas tecnologías. (p. 80). Se establece que la convergencia tecnológica combina información el cual debe ser integrado no solamente en el ámbito educativo o científico también en lo social empleando cambios asociando las nuevas tecnologías. “Además, la definición de tecnología convergente es bastante amplia y busca integrar la complejidad de los problemas socioeconómicos y tecnológicos que varias disciplinas enfrentan en la actualidad” (Choi, 2015). En efecto al referirse a la convergencia tecnológica es un conjunto de procesos que implican diversas disciplinas, recursos tecnológicos, industrias y mercados es necesario remarcar que la tecnología puede ser dirigida a distintos sectores. Por ejemplo, al estudiar la biotecnología y su convergencia. Las tecnologías convergentes o de fusión no se pueden definir y solo se pueden definir enumerándolas o dividiéndolas en varias categorías básicas: genómica, robótica, inteligencia artificial y nanotecnología dado como dice su nombre es la combinación de dos ciencias. Para Aquino (2016), expone que: “La web ubicua hará más sencillo construir aplicaciones distribuidas al presentar a los desarrolladores Web abstracciones claras de este tipo de web, potencia aún más el uso de los dispositivos móviles y tecnología computacional integrados con la inteligencia artificial”. La web 5.0 (conocida como red sensorial y emocional) está diseñada para personalizar la interacción entre computadoras y personas y crear experiencias que deleitaran a los usuarios y los docentes necesitan ver este contexto

como aquel que necesitan llevar a cabo su proyecto de capacitación de manera operativa. emocionantes.

La integración cada vez es mayor de la ciencia y la tecnología puede producir resultados en las próximas décadas sobre la base de los cuatro principios básicos: la unidad material a nivel nano escala, las herramientas de transformación NBIC (Nanotecnología, Biotecnología, Tecnologías de la Información y la Ciencia Cognitiva), los sistemas jerárquicos y la mejoría del desempeño humano. Según, Rodolfo, (2015). Sostiene que: Una tecnología radicalmente novedosa y de crecimiento relativamente rápido, caracterizada por un cierto grado de coherencia que se mantiene en el tiempo y con el potencial de ejercer un considerable impacto sobre los dominios socioeconómicos observados, en términos de la composición de los actores, de las instituciones y de los patrones de interacción entre ellos, así como de los procesos de producción de conocimiento asociando. Su impacto más prominente, sin embargo, yace en el futuro y por ello, en su fase emergente, es todavía algo incierto y ambiguo. (p. 1833).

#### Nanociencia y nanotecnología

Los términos nano ciencia y nanotecnología se refieren a la investigación sobre la aplicación técnica de un objeto o dispositivo, donde al menos una de las dimensiones físicas del objeto o dispositivo es menor que decenas de nanómetros. Como lo establece la revista digital (Nanowerk, 2016) que: “La nanotecnología es una de las formas que la tecnología ha adoptado como resultado del trabajo conjunto se estima que existen más de 2.500 productos comerciales que contienen nanos materiales.” En términos tecnológicos una primera motivación para el desarrollo de objetos y artefactos en escalas manométrica está asociado a la posibilidad de que un número mayor de ellos sea reunido en dispositivos de dimensiones extremadamente pequeños, aumentando así su compactación y su capacidad para el procesamiento de informaciones, por ejemplo, en la producción de chips procesadores, lo que permitiría combinar su número aumentando en un espacio cada vez reducido, esta reducción puede ahorrar energía.

Como afirma, Aquino, (2016). Que: Entre algunas de las aplicaciones de objetos y dispositivos manométricos se encuentran:

La nano eléctrica. Por ejemplo, ya está demostrada la posibilidad de construir transistores mucho menores que los actuales, usando nanotubos de carbono y moléculas orgánicas.

Liberación de medicamentos. Es posible construir macromoléculas manométricas capaces de almacenar en su interior como si fuese una especie de jaula química moléculas de un fármaco o de un principio activo de un medicamento para que funcionen como vectores capaces de transportarlas por el organismo y controlar su tasa de liberación en ambientes fisiológicos o tejidos deseados.

Propiedades mecánicas de nanos materiales. Determinados materiales pudieran tornarse más duros, o más ligeros, o más resistentes los que abren perspectivas en cuanto a la obtención de materiales con mejores e inclusive, con inusitadas propiedades.

Nanotecnología en el ámbito educativo.

Teniendo en cuenta a García, (2015), señala que: Las metodologías que proporcionan al estudiante emplear un rol protagónico, es decir, metodologías activas con características innovadoras para el éxito. Con esta perspectiva es necesario que las instituciones que actúan en la formación de los docentes establezcan ambientes propicios donde esos enfoques metodológicos de carácter activo, colaborativo e interdisciplinar pueden ser incorporadas en las practicas pedagógicas de los futuros educadores. En cuanto a los temas relacionados con la ciencia contemporánea, los importantes métodos para adoptar estos nuevos métodos son cruciales. Se enfatiza que, en Brasil, los cursos de educación básica y de formación docente no incluyen sistemáticamente temas de actualidad y afines, como la nanotecnología, aunque no hay propuestas claras y definidas, aunque estas están apareciendo cada vez más en los medios, a la vida diaria del país y del mundo.

Biotecnología

El desarrollo de la tecnología del ADN recombinante (ADNr) ha llevado a la creación de las nuevas líneas de productos basadas en herramientas de ingeniería genética. De acuerdo con Muñoz, (2015) señala que: “La biotecnología puede entenderse como un conjunto de técnicas que permiten la aplicación de las propiedades de los seres vivos para obtener bienes y servicios”. La definición de la biotecnología es muy amplia, e incluye procesos que el hombre ha venido realizando desde los albores de la civilización como la fermentación de alimentos y bebidas utilizando microorganismos. Este proceso se ha desarrollado en base de métodos de ensayo error y es conocido como biotecnología tradicional. Como dice Nevado, (2016) que: Las aplicaciones de la biotecnología, hoy en día originan una mezcla tanto de confianza como de rechazo. Bien es cierto que la biotecnología, desde la percepción actual centrada en sus aplicaciones más modernas y, concretamente a los avances obtenidos a partir de la posibilidad de modificar genéticamente un organismo, es un fenómeno revolucionario que tiene gran incidencia política, económica y social.

Citando a Muñoz, (2015) afirma que, “la aplicación biotecnológica en el campo agroalimentario y la liberación en el medio de organismos modificados genéticamente ha aumentado el valor de la invocación de las incertidumbres en el riesgo ambiental inherentes a este tipo de aplicaciones y experimentos.” Por tanto, la biotecnología moderna apoya la tendencia hacia la promoción de la salud a través de medidas preventivas de pronóstico, así como terapéuticas. La biotecnología avanzara hacia la medicina molecular y los enfoques en nano sistemas y fármacos genómicos y biomateriales estarán cada vez más integrados, a un paso acelerad, en productos industriales.

Tecnología de la Información

Las tecnologías de la información es un término general para diferentes tecnologías relacionadas con el procesamiento y la transmisión de información, que incluye computación, telecomunicaciones y microelectrónica. La tecnología de la información ha provocado cambios tremendos en todo el mundo, aunque las consecuencias de los últimos desarrollos y cambios aún no se han sentido del todo. Según, Lombardero, (2016) sostiene que: “No es nada nuevo afirmar que las TICs son una de las variables críticas de la Sociedad del Conocimiento, ya que impacta a todos los sectores, desde el económico”. El autor destaca que las TICs se utilizan ampliamente en la actualidad en todo aquello que conduzca al enriquecimiento y desarrollo del potencial de todos.

Orozco, (2015) señala que: Lo transmedia no debe ser entendido solo como la multiplicación de los contenidos televisivos en varias pantallas, “significa principalmente el movimiento y la voluntad de apropiación que tienen las audiencias para trasladar esos contenidos a otros espacios, lo que supone que son ellas las que definen que trasladar, como trasladarlo y que sentido darle a esa nueva producción”. (p.81).

### Importancia de la TIC

Las tecnologías educativas han experimentado un gran avance en los últimos tiempos, desde la forma de comunicarnos, la interactividad con los demás, la conectividad mundial, el acceso al conocimiento al alcance muchos e intercambio a la información de los diferentes modelos educativos, el proceso, el almacenamiento y recolección de la información de la forma más variada posible, la mejor relación entre los diferentes roles, la contribución de la red de conocimiento ha producido una red de aprendizaje más amplia en una forma de igual calidad, la personalización de la educación y el proceso de aprendizaje, el respeto por los diferentes ritmos y el significado de los estudiantes cooperadores para el aprendizaje.

Los docentes están incorporando las TIC en el aula de manera progresiva y continua, para formar ciudadanos íntegros y adaptados a la sociedad en la que vivimos. Buleje, (2009) “Es el docente quien debe adquirir un papel fundamental en el conocimiento y uso de las TIC debido a su importancia didáctica.” Esta importancia de las TIC tiene que estar vinculada también a otros factores como pueden ser el acceso a este tipo de recursos, la calidad e los dispositivos, la facilidad el uso de la TIC, las reformas educativas, el apoyo de las escuelas al uso de la TIC, el apoyo de los planes de estudio y las políticas nacionales, siempre muestran su compromiso y brindan educación y formación.

Aprendizaje significativo: es la teoría cognitiva del aprendizaje. Responde dos preguntas principales. El primero es explica como adquirir conocimientos y el segundo es como retenerlos. Otorga gran importancia al proceso de asistencia personal en el aprendizaje y las condiciones necesarias para dicho aprendizaje. Según Ausubel, (2009), El aprendizaje significativo ocurre cuando nuevas ideas, conceptos y proposiciones pueden ser aprendidos de manera significativa en la medida en que otros conceptos, ideas o proposiciones relevantes estén claros y disponibles en la estructura cognitiva del individuo. De esta manera el sujeto establece una relación sustantiva entre los conceptos que posee y la nueva información.

Según Rodríguez, (2012) indica: Este tipo de aprendizaje es aquel que va en pos de los fortalecimientos de todas aquellas actitudes biopsicosocioafectivas de los seres humanos a través de la aplicación de estrategias basadas en la apreciación de la realidad por medio de las experiencias propias y lógicas y los canales sensoriales. (p.44). Morales, (2015) da a conocer que:” La información aprendida es integrada en una amplia red de significados que se ha visto modificada, a su vez, por la inclusión del nuevo material”. Dicho material puede ser a través de imágenes, símbolos o palabras. De igual manera Moreira (2015) manifiesta que: el aprendizaje significativo “es un mecanismo humano, por excelencia, para adquirir y almacenar la inmensa cantidad de ideas e informaciones representadas en cualquier campo de conocimiento”. En efecto, cuando el alumno aprende algo nuevo se van realizando cambios a nivel cognitivo, esto se hace posible debido a que el esquema cognitivo tiene gran capacidad para guardar información. Ruiz, (2015) acotó: En el aprendizaje significativo la información y los contenidos que se plantean deben ser coherentes, claros y organizados, más no confusos. Cuando no es así, se dificulta y en muchas ocasiones el estudiante se bloquea, optando entonces por aprender de una forma repetitiva y mecánica (p.15).

#### Condiciones del aprendizaje significativo

Existen algunas condiciones que generan aprendizaje significativo, según el Doctor Zarzar entre ellas encontramos: motivación e interés, comprensión de la clase y la participación activa. Para Zarzar, (2000) expresa que: Las condiciones para que se generen son: La motivación, primera condición para que se genere el aprendizaje, significativo y se traduce en las ganas de estudiar y de aprender. Muchas veces escuchamos a los profesores que los alumnos no están motivados, sin ganas de estudiar, no están dispuestos a hacer los que se les indica, llegando muchas veces a tener que obligarnos. Aunque esta queja se ve en muchas realidades educativas hay que tener en cuenta que puede o es la reacción a la manera de trabajar de algunos docentes, una reacción ante la manera del cómo se desarrolla el proceso de enseñanza (p.30).

Como señala (Zarzar, 2000), La participación activa, la tercera condición para que genere el aprendizaje significativo es la participación activa del estudiante dentro del proceso enseñanza aprendizaje. es la condición más importante para el aprendizaje significativo, el cual se dará en medida que el estudiante trabaje sobre la información recibida. Muchos profesores utilizan todo el tiempo de clase exponiendo un tema tras otro, porque tienen una programación demasiada cargada y dejando tarea para que el alumno la desarrolle fuera de clase y pocas veces se preocupan por revisar estas tareas y ver si el trabajo fue correcto. (p.32).

Dimensiones del aprendizaje significativo, Según (Ontoria, 2016)” las dimensiones en el desarrollo de un aprendizaje significativo son: Experiencias previas, Nuevos conocimientos y Relación entre nuevos y antiguos conocimientos.” En todo proceso de enseñanza se necesita comprobar los aprendizajes están siendo significativos para ello se necesita saber las dimensiones que abarca el aprendizaje.

Dimensión 1: Experiencias previas, Según Gissels, (2004) define a las experiencias previas: Son las experiencias y conocimientos previos que les ocurren a los estudiantes en su vida cotidiana y son aprendidos mediante la interacción con su entorno social.

Dimensión 2: Nuevos conocimientos, Para Fairstein y Gissels (2004) La adquisición de la nueva información sucede con la interacción con las ideas que ya posee el sujeto y la nueva información. Los aprendizajes de los alumnos van a depender de las ideas y conceptos que ya posee y que va relacionar con la nueva información, es decir el significado que se le da al aprendizaje, se basa en que la nueva información es un proceso que depende de las ideas relevantes que ya posee el sujeto. (p.39).

Aprendizaje significativo mediado por la TIC

El uso de la tecnología de la información y la comunicación en la educación se remonta a la final de la década de 1970, la llamada primera ola de incorporación de tecnología en el sistema educativo. En este momento, las primeras computadoras ingresaron a la escuela y con ella nació un mundo de expectativas de cambios y avances en el progreso del proceso educativo, que aún se está mirando y, en algunos casos, visto con frustración y escepticismo. Como señala (Spiegel, 2013): Durante esas décadas algunas instituciones educativas comenzaron a generar propuestas de aprendizaje a través de las tecnologías disponibles, por ejemplo, la educación por correspondencia (mediante el correo postal), la radio información (mediante la transmisión radial) o la tele información (mediante la televisión).

Como señala Maggio, (2015): Es trascendental el lugar que ocupan hoy las TIC en relación con los modos en que se produce y difunde el conocimiento. Así mismo, la interacción de centrar el aprendizaje en la participación del estudiante, atendiendo a sus intereses, y proponiendo actividades relevantes que incorporen las tecnologías que los jóvenes utilizan a diario en su vida cotidiana, supone un cambio en los planteamientos pedagógicos. (p.10).

Dimensión 3: Relaciones entre nuevos y antiguos conocimientos, Para Gissels, (2004). En el momento en el cual los estudiantes relacionan sus conocimientos y experiencias previas con los nuevos conocimientos y experiencias que aprenden en la escuela. Para ello tiene que responder preguntas que generan el conflicto cognitivo en el cual se relaciona lo que el alumno ya sabe con el nuevo conocimiento que se debe aprender, la meta cognición (el ser conscientes de como aprende y que le falta por aprender), la autoevaluación (que otras estrategias puedo usar para mejorar mi aprendizaje), la transferencia (relacionar su nuevo conocimiento con su vida cotidiana). (p.39).

## Población

La población en esta investigación está delimitada en la Unidad Educativa Francisco Huerta Rendón, compuesta de la siguiente manera:

Tabla 1 Población

Informantes	Población
Estudiantes	70
Docentes	12
Total	82

Fuente: Estadísticas de la Unidad Educativa Huerta Rendón (2020)

#### Muestra poblacional Intencional

El tipo de muestra es no probabilística – intencional o de convivencia, que es aplicada en la Unidad Educativa Francisco Huerta Rendon, cuando son pocos sujetos y la selección de forma directa e intencional la muestra.

#### Análisis de resultados

Para resumir lo expuesto se presenta la tabla 2, donde se identifica a los docentes que deben utilizar las tecnologías emergentes dentro de la institución educativa.

Tabla 2 Tecnologías convergentes

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	47	67,14
De acuerdo	18	25,71
Indiferente	3	4,29
En desacuerdo	2	2,86
Total	70	100,00

Fuente: Estadísticas de la Unidad Educativa Huerta Rendón (2020)

Se establecen los elementos donde las tecnologías emergentes deben estar en el aula de clases según los 70 estudiantes.

De acuerdo con las tecnologías emergentes, se desarrolla la siguiente figura 1:

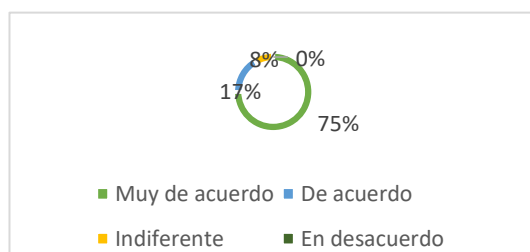


Figura 1 Gestión Educativa

La información indica el 67,14% **Muy de acuerdo**, 25,71% **De acuerdo**, 4,29% **Indiferente** y 2,86% **A Veces** manifiestan los estudiantes a favor de las tecnologías emergentes para compartir el contenido científico.

Se debe tomar en consideración que dentro del grupo focal también se incluyó a los docentes, donde se evidencia la falta de aprendizaje significativo. Así, lo explica la tabla 3

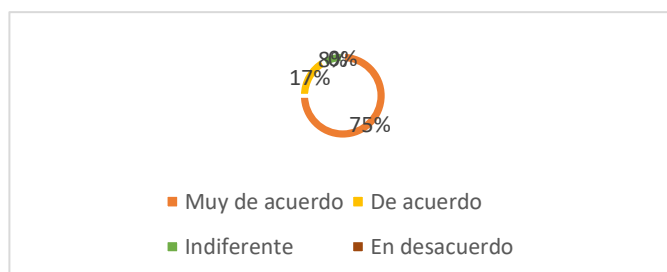
Tabla 3 Aprendizaje significativo

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	9	75,00
De acuerdo	2	16,67
Indiferente	1	8,33
En desacuerdo	0	0,00
Total	12	100,00

Fuente: Estadísticas de la Unidad Educativa Huerta Rendón (2020)

Se evidencia a los docentes estar a favor de utilizar las tecnologías emergentes para incrementar el aprendizaje significativo, a fin de mejorar el nivel académico de los estudiantes.

De acuerdo a la siguiente figura 2, gran porcentaje requiere a las tecnologías emergentes para el aprendizaje significativo.



## Figura 2 Clima Institucional

El 75% de los docentes consideran que los estudiantes deben relacionar la información nueva con la que ya posee, es decir con la estructura cognitiva ya existente de la Unidad Educativa Huerta Rendón, el 16,67% también están de acuerdo con ese cambio favorable.

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

El presente estudio de investigación utiliza métodos y técnicas necesarios basado en un enfoque mixto por lo cual se lo considera como factible, recopilando información y adquiriendo percepción sobre la situación actual de la Educación. La elección del método se lleva a cabo buscando comprender las opiniones de los participantes sobre el fenómeno en estudio y profundizar su comprensión de sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados. Se propone un diseño de investigación cuali-cuantitativa es decir, en el que se da el primer acercamiento a la realidad objetiva desde un punto de vista cuantitativo, a la realidad subjetiva desde la aproximación cualitativa, enfocándose en los métodos de análisis, inductivo, deductivo, estableciendo teorías y preguntas iniciales de investigación, las cuales se someten a prueba utilizando diseños de investigación apropiados.

En este proceso para el desarrollo del trabajo de investigación se aplicó los tipos de investigación de campo, bibliográfico, exploratorio, descriptivo y explicativo. Usando como instrumentos la encuesta para recopilar y organizar los datos que proyectan las encuestas. Para este proyecto se utilizó el enfoque cualitativo a la hora de recopilar información sobre los problemas que enfrentaban los estudiantes como resultado de su aprendizaje. El propósito de utilizar la metodología cuantitativa en este trabajo de investigación es obtener valores cuantificables de las encuestas que proporcionan datos basados en porcentajes que muestren que tan significativo se está desarrollando el aprendizaje.

## Tipos de investigación

**Investigación Bibliográfica:** Este tipo de investigación utiliza diferentes bibliografías o trabajos existentes que brindan información sobre temas específicos. El trabajo de investigación actual es bibliográfico, porque permite revisar, analizar, ampliar, profundizar y comparar las diferentes visiones, revisiones, teorías, estándares y temas relacionados con la tecnología de fusión y sus aplicaciones de diversos autores. Entre ellos los estudiantes de décimo año EGB tienen un aprendizaje significativo y está desarrollado en la materia de Ciencias Naturales.

**De campo:** La investigación de campo se realiza donde ocurre el problema con el fin de recolectar datos no distorsionados, pues para demostrar y verificar lo sucedido en el Décimo año EGB de la Unidad Educativa “Francisco Huerta Rendon” se debe observar y analizar directamente la problemática.

En este caso debido a la pandemia se ha observado que sus principales problemas han interrumpido su proceso de aprendizaje debido a interrupciones repentinas en las actividades diarias, cambios en los métodos de enseñanza y de adquisición de conocimientos. Además, el modo virtual ayuda a los estudiantes a asistir a clases, pero las distintas distracciones provocan contratiempos en las materias.

Ante la ausencia de los factores de interactivos mencionados anteriormente, el interés por proceso educativo se pierde por las siguientes razones, una de las razones es la dificultad por entender el contenido de la asignatura por lo que no pueden completar sus clases, y la interferencia también se encuentra dispersa en sus hogares.

**Exploratoria:** La razón de utilizar este tipo de investigación es que la investigación previa no es suficiente para sustentar este trabajo, por lo que se intenta examinar o estudiar los problemas relacionados con variables y datos insuficientes. A través de este tipo de

investigaciones será posible explorar y analizar las razones de la falta de motivación, aburrimiento y desatención de los estudiantes en la asignatura de Ciencias Naturales del Décimo año EGB.

**Descriptivo:** Este tipo de investigación intenta determinar la particularidad o la naturaleza importante de cualquier comunidad, individuo u objeto de investigación. Es por eso que intentamos revelar el impacto de la realidad aumenta en el aprendizaje significativo de los estudiantes para encontrar posibles soluciones a este problema.

**Métodos de investigación**

**Análisis-síntesis**

Dado que este método descompone y analiza la relación causal del objeto de investigación y, por lo tanto, estudia cada parte por separado, el método este compuesto para facilitar la investigación detallada para comprender el problema. El uso del método análisis síntesis determino que es comprensible su uso debido a la problemática actual y que para los docentes es difícil la enseñanza virtual por el poco uso y conocimiento de las tecnologías convergentes. Ahora las instituciones educativas tienen que evaluar este proceso y realizar las correcciones pertinentes.

Este es un momento crítico para reformar el sistema educativo nacional en el que pueden convivir las aulas presenciales y virtuales sincrónica y asincrónicamente, por ejemplo, fortaleciendo las opciones de aprendizaje significativo en el estudiante y proporcionando una nueva metodología a los docentes.

**Inductivo-deductivo:** Esta metodología confirma los resultados debido a la falta de conocimiento y uso de herramientas digitales (como aplicaciones de realidad aumentada en las instituciones para mejorar el nivel de comprensión del tema en estudio), y los datos de la muestra de referencia de la población seleccionada determinan la solución al problema. En

comparación con la educación actual, a través de la inducción, se reconocerá y determinará si es factible implementar y aplicar más de las últimas tecnologías de aprendizaje.

Deductivo-inductivo: El respectivo método Deductivo-inductivo se aplica a partir de datos generales válidos generalmente reconocidos, infiere varias hipótesis a través del razonamiento lógico y luego aplicarlas a situaciones individuales para confirmar su validez. En estas encuestas, hemos observado situaciones en las que se combinan para sacar conclusiones sobre tipos de conocimiento.

## **RESULTADOS**

Los estudiantes son el eje principal de la Sociedad, por lo que se debe prestar más atención a la orientación familiar y facilitar los recursos necesarios. Obtener un aprendizaje significativo y poner en práctica lo que han aprendido. Sea creativo, pueden probar cosas y pueden proporcionar comentarios sobre la práctica. Partiendo de la viabilidad del proceso de formación, el respectivo propósito es reducir el impacto de la simple difusión del conocimiento, tratando de desarrollar las habilidades de los estudiantes utilizando los siguientes métodos y estrategias proporcionando información útil usando métodos de investigación científica y sus respectivos procedimientos.

Según el impacto positivo del proyecto, el docente es el eje principal para guiar, enseñar y hacer amistad con los estudiantes asegurando de que estos aprendan mejor, aprendan por sí mismos, explorando, manipulando nuevas herramientas llevando a la curiosidad y el porqué del tema empleado eso día a día permitirá ser creativo sin preocuparse por expresar sus pensamientos.

## **DISCUSIÓN**

El objetivo principal de este trabajo investigativo es determinar las tecnologías emergentes para incrementar el aprendizaje significativo dentro de la comunidad educativa, para mejorar

el nivel académico de los estudiantes, utilizar herramientas tecnológicas para todo cambio positivo a favor de la comunidad educativa, enfatizando a los docentes de nuevas opciones de trasmisión de conocimientos con la práctica modelos educativos innovadores, contribuyendo con la labor del docente, convirtiéndose en el protagonista de la transformación educativa, cumpliendo con el objetivo del Ministerio de Educación.

## **CONCLUSIONES**

Al utilizar las tecnologías emergentes dentro de la Unidad Educativa Francisco Huerta Rendón para impartir los conocimientos científicos por parte del educador va a permitir el objetivo de la educación actual, es la integración de nuevos modelos educativos a fin de crear ambientes propicios de aprendizajes significativos constructivistas del conocimiento por parte de los estudiantes y permiten interactuar entre ellos. El uso de nuevas tecnologías forma parte de la motivación escolar siendo uno de los factores más importantes en el desarrollo del aprendizaje significativo con lo que se pretende aumentar el nivel académico de los estudiantes. La figura y actitud del docente, favorece el interés que emana del propio estudiante gracias a su motivación intrínseca logrando despertar curiosidad e interés hacia proyectos colaborativos. Dentro de la unidad educativa se espera que los estudiantes culminen sus estudios en época de pandemia, sean agentes de cambios activos, con énfasis del aprendizaje significativo, aplicando estrategias que motiven el uso de nuevas tecnológicas aplicadas en la institución educativa, estudios futuros podrían completar esta motivación, lo cual permitirá contrastar la percepción subjetiva de los estudiantes.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Aquino. (2016). Obtenido de <https://www.bbvaopenmind.com/articulos/el-futuro-de-la-ia-hacia-inteligencias-artificiales-realmente-inteligentes/>  
Ausubel, N. y. (2009). Obtenido de <http://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/anales/article/download/1871/1769/>

- Buleje, G. y. (2009). Obtenido de <https://educrea.cl/importancia-de-las-tic-en-la-educacion-basica-regular/>
- Choi, K. y. (2015). Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-36072020000100002](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-36072020000100002)
- Garcia, M. (2015). Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-26732017000100117](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-26732017000100117)
- Gissels, Fairstein. (2004). Obtenido de [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8927/D-TESIS\\_CAPITULO\\_2.pdf](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8927/D-TESIS_CAPITULO_2.pdf)
- Lombardero. (2016). Obtenido de <https://coggle.it/diagram/XGw9xSkWqKT0dgJa/t/el-rol-de-las-tics-en-la-reducci%C3%B3n-para-el-acceso-a-la-salud>
- Maggio. (2015). Obtenido de <https://www.oei.es/historico/valores2/monografias/monografia05/reflexion05.htm>
- Morales, A. C. (2015). Obtenido de [http://mail.quadernsdigitals.net/datos\\_web/articles/candidus/candidus7/aprendizaje.doc](http://mail.quadernsdigitals.net/datos_web/articles/candidus/candidus7/aprendizaje.doc)
- Moreira. (2015). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/771/77100606.pdf>
- Muñoz. (2015). Obtenido de <https://1library.co/document/4yrg27oq-la-biotecnologia-en-el-contexto-social-y-educativo.html>
- Nanowerk. (2016). Obtenido de <https://www.idepa.es/documents/20147/163848/AplicacionesIndustriales.pdf/6c110c65-76ef-fdfb-15dd-38c072d6e2ee>
- Nevado. (2016). Obtenido de <https://www.conacyt.gob.mx/cibiogem/images/cibiogem/comunicacion/publicaciones/Estado-actual-de-los-cultivos.pdf>
- Ontoria. (2016). Obtenido de <https://docplayer.es/95468083-Tesis-para-optar-el-grado-academico-de-maestro-en-educacion-autor-br-edward-fernando-ortiz-sotelo-asesor-mgtr-luis-benites-morales.html>
- Orozco. (2015). Obtenido de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Rehuso/article/download/1375/1252/>
- Palazzani. (2019). Obtenido de <https://www.revista-transdigital.org/index.php/transdigital/article/download/18/9>

Rodolfo. (2015). Obtenido de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20151203044203/Neoliberalismo.pdf>

Rodriguez. (2012). Obtenido de <http://files.material-didactico98.webnode.cl/200000208-71f4f72ee9/Definiciones%20y%20tipos%20de%20aprendizaje%20significativo.pdf>

Ruiz. (2015). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/373/37302605.pdf>

Spiegel. (2013). Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352003000100002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000100002)

Zarzar. (2000). Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8895/11HBTAprenizajeysenanzadoce ntes.pdf?sequence=13>.

**RELACIÓN ENTRE EDUCACIÓN SEXUAL Y EL EMBARAZO EN LAS  
ADOLESCENTES DEL BARRIO SANTA FE**

**RELATIONSHIP BETWEEN SEXUAL EDUCATION AND PREGNANCY IN  
ADOLESCENTS OF THE SANTA FE NEIGHBORHOOD**

**RELAÇÃO ENTRE EDUCAÇÃO SEXUAL E GRAVIDEZ EM ADOLESCENTES DO  
BAIRRO SANTA FÉ**

**AUTORA**

Cira Elizabeth Zambrano García<sup>34</sup> Autor de correspondencia cirazambranog@gmail.com

Unidad educativa El Principito El Carmen Manabí

**Recibido: 23/09/2020**

**Aceptado: 1/12/2020**

**Publicado:**

**30/12/2020**

**RESUMEN**

En nuestro país el número elevado de adolescentes embarazadas es significativo y preocupante. En Chone y en particular en el barrio Santa Fe 2.000, el problema se ahonda aún más, porque los padres no se sienten preparados para hablar sobre temas sexuales con sus hijos. El objetivo es estudiar la relación que existe entre la educación sexual y el embarazo de las adolescentes. La metodología utilizada fue de campo y, el nivel descriptivo y explicativo. El universo de estudio fue de 360 adolescentes divididas en grupos de 12 a 15 años y, de 16 a 19 años. Además,

---

<sup>34</sup> Cira Zambrano Máster en Proyectos Educativos y Sociales. Diplomada Superior en Tecnología, Gerencia y Liderazgo. Licenciada en Ciencias de la Comunicación, Especialidad Periodismo. Técnico en Informática. Docente en Educación Unidad educativa El Principito El Carmen Manabí

se planteó una propuesta de intervención, para reducir los embarazos precoces y, por consiguiente, la deserción escolar.

El Resultado obtenido al encuestar a las adolescentes también se evidenció la situación de pobreza y, hogares desorganizados. En Conclusión, se determinó que existe relación entre la educación sexual y el embarazo de las adolescentes; porque el desconocimiento de estos temas y, el no emplear métodos anticonceptivos, provocaron que las adolescentes quedarán embarazadas y, abandonaran sus estudios.

**PALABRAS CLAVES:** embarazo en adolescentes, educación sexual, deserción escolar

### **SUMMARY**

Background: In our country the high number of pregnant adolescents is significant and worrying. In Chone, and in particular in the Santa Fe 2,000 neighborhood, the problem deepens even more, because parents do not feel prepared to talk about sexual issues with their children.

Objective: to study the relationship between sexual education and adolescent pregnancy. The methodology used was field and the descriptive and explanatory level. The universe of study consisted of 360 adolescents divided into groups of 12 to 15 years and 16 to 19 years. In addition, an intervention proposal was proposed to reduce early pregnancies and, consequently, school dropouts. The Results when surveying the adolescents the situation of poverty and disorganized households were also evidenced. The Conclusions it was determined that there is a relationship between sexual education and adolescent pregnancy; Because the ignorance of these issues and, not using contraceptive methods, caused that the adolescents became pregnant and dropped out of their studies

**KEYWORDS:** adolescent pregnancy, sex education, school dropout.

## **RESUMO**

Em nosso país, o elevado número de adolescentes grávidas é significativo e preocupante. Em Chone, e em particular no bairro Santa Fé 2.000, o problema se aprofunda ainda mais, porque os pais não se sentem preparados para conversar sobre questões sexuais com seus filhos. O objetivo é estudar a relação entre educação sexual e gravidez na adolescência. A metodologia utilizada foi de campo e o nível descritivo e explicativo. O universo de estudo foi constituído por 360 adolescentes divididos em grupos de 12 a 15 anos e 16 a 19 anos. Além disso, foi proposta uma proposta de intervenção para reduzir a gravidez precoce e, conseqüentemente, a evasão escolar.

O resultado obtido no levantamento dos adolescentes também mostrou a situação de pobreza e desorganização das famílias. Concluindo, constatou-se que existe relação entre educação sexual e gravidez na adolescência; porque o desconhecimento dessas questões e o não uso de métodos anticoncepcionais fizeram com que as adolescentes engravidassem e abandonassem os estudos.

**PALAVRAS-CHAVE:** gravidez na adolescência, educação sexual, abandono escolar

## **INTRODUCCIÓN**

Conociendo el alto índice de embarazo precoz en el mundo, particularmente en el Ecuador; surgió el interés por investigar esta problemática en uno de los sectores marginales del Cantón Chone, en particular en el barrio Santa Fe 2.000. Este barrio es producto de una invasión realizada por centenares de personas de bajos recursos que no tenían donde vivir y, se ubicaron en las riberas del río Chone; el párroco de este lugar realizó un proyecto de vivienda con una ONGs, que benefició a todos. A pesar de que mejoró la calidad de vida, en lo que respecta a vivienda, no cambió la pobreza, la estructura familiar, el número de hijos, ni la falta de educación. A esto se suma el elevado número de adolescentes embarazadas por el

desconocimiento de temas de educación sexual y, la ignorancia de la existencia de métodos anticonceptivos.

La edad, el conocimiento de la sexualidad y la experiencia son factores importantes en el desarrollo de un adolescente. Entre más joven sea una adolescente al momento de vivir una relación sexual, mayor es la posibilidad de que quede embarazada; porque entre menos educación sexual, es menos probable que se proteja. La mitad de los embarazos prematrimoniales ocurren durante los primeros seis meses de actividad sexual y, una quinta parte se presenta durante el primer mes. <sup>1</sup> Más del 80% de las madres adolescentes provienen de grupos con bajos ingresos, minoritarios y en desventajas. <sup>2</sup>

Entre el 19% y el 24% de los partos que ocurren en hospitales estatales son en madre menores de 19 años. La alta incidencia de transmisión sexual, los trastornos cada vez más frecuentes en el funcionamiento sexual, el abuso y violencia sexual son comunes en este período. <sup>3</sup>

En la investigación, se detectó que los embarazos precoces de las adolescentes tanto del grupo de las adolescentes de 12 a 15 años y, de 16 a 19 años, se debieron a la carencia de educación sexual y, al desconocimiento de métodos anticonceptivos; por eso es menester que se capacite a padres de familia, docentes y adolescentes en temas relacionados con esta problemática, para que los adolescentes aprendan a tener una sexualidad responsable.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

La Metodología empleada en la presente investigación fue de campo, por lo que se llevó a efecto en el barrio Santa Fe 2.000; y, el tipo de estudio que se realizó fue: Descriptivo-

Explicativo. La población sujeta de estudio de la presente investigación fue de 360 adolescentes embarazadas del barrio Santa Fe 2.000, de la ciudad de Chone y, para el análisis comparativo se dividió a las adolescentes encuestadas en dos grupos: adolescentes de 12 a 15 años y adolescentes de 16 a 19 años.

La finalidad de investigar esta problemática social fue determinar las causas y consecuencias de los embarazos precoces y, elaborar una propuesta que permita disminuir los índices de embarazos y, mejorar la calidad de vida de las adolescentes, de sus familias y de la comunidad en general.

## **RESULTADOS**

Al preguntar a las adolescentes sobre los motivos que tuvieron para tener su primera relación sexual, del grupo de las adolescentes embarazadas de 12 a 15 años, el 69,77% respondieron que fueron obligadas por sus parejas a tener relaciones sexuales, el 23,26% se dejaron convencer de sus parejas y, el 6,98% fueron violadas por algún familiar o persona cercana a ellas.

Del grupo de las adolescentes embarazadas de 16 a 19 años, el 51,06% respondieron que lo hicieron por su propia voluntad, el 30,85% se dejaron convencer de sus parejas, el 15,96% fueron obligadas a tener relaciones sexuales con sus parejas y, el 2,13% fueron violadas por algún familiar o persona cercana a ellas.

Por lo tanto, se determinó que entre menos edad tenía la adolescente era más vulnerable y obligada a tener relaciones sexuales por sus parejas o grupo de amigos y, entre más edad tenía las adolescentes, eran menos vulnerables, tomando la decisión de hacerlo por su propia voluntad.

Tabla # 1: Motivos por lo que tuvieron su primera relación sexual las adolescentes embarazadas del barrio Santa Fe 2.000.

		12 - 15 AÑOS		16 -19 AÑOS	
LIT	ALTERNATIVA	f	%	f	%
A	Quería		-	96	51,06
B	Le convenció su pareja	40	23,26	58	30,85
C	Le obligó su pareja	120	69,77	30	15,96
D	Fue violada	12	6,98	4	2,13
E	Otros		-		-
<b>TOTAL</b>		172	100,00	188	100,00

**Fuente:** Entrevistas a adolescentes embarazadas barrio Santa Fe 2.000.

**Elaborado por:** Cira Zambrano García

Cuando se les preguntó a las adolescentes acerca del tipo de relación que tenían con la persona que tuvieron su primera relación sexual, en el grupo de las adolescentes de 12 a 15 años, el 31,98% respondieron que eran amigos, el 28,49% que eran parientes, el 25,00% que eran novio/enamorado, el 8,14% que era un extraño, el 4,65% no respondieron y el 1,74% indicaron que era el esposo/compañero.

En el grupo de las adolescentes de 16 a 19 años, el 64,89% respondieron que eran novio/enamorado, el 21,28% que eran amigos, el 9,04% que eran parientes, el 2,13% que eran esposo/compañero, el 1,60% no respondieron y, el 1,06% aseguraron que era un extraño.

Por lo tanto, el grupo de las adolescentes de menor edad tuvieron su primera relación sexual con un amigo o conocido, en cumplimiento de un reto impuesto entre sus amigos y; en el grupo de las adolescentes de mayor edad tuvieron su primera relación sexual con el novio/enamorado.

**Tabla # 2: Tipo de relación con la persona que tuvo su primera sexualidad**

		12 – 15 AÑOS		16 -19 AÑOS	
LIT	ALTERNATIVA	f	%	f	%
A	Novio/enamorado	43	25,00	122	64,89
B	Esposo/compañero	3	1,74	4	2,13
C	Amigo	55	31,98	40	21,28
D	Pariente	49	28,49	17	9,04
E	Extraño	14	8,14	2	1,06
F	No responde	8	4,65	3	1,60
<b>TOTAL</b>		172	100,00	188	100,00

**Fuente:** Entrevistas a adolescentes embarazadas barrio Santa Fe 2.000.

**Elaborado por:** Cira Zambrano García

Al preguntar a las adolescentes si emplearon algún métodos anticonceptivos en su primera relación sexual, del grupo de las adolescentes de 12 a 15 años, el 93,60% respondieron que no emplearon ningún método anticonceptivo, el 4,65% no respondieron y, el 1,74% afirmaron que si usaron algún método anticonceptivo.

Del grupo de las adolescentes de 16 a 19 años, el 93,09% contestaron que no emplearon ningún método anticonceptivo, el 4,26% no respondieron y, el 2,66% afirmaron que si usaron métodos anticonceptivos en su primera relación sexual.

Por lo tanto se determinó que en ambos grupos no emplearon ningún método anticonceptivo en su primera relación sexual.

Tabla # 3: Empleo de métodos anticonceptivos en la primera relación sexual de las adolescentes embarazadas del barrio Santa Fe 2.000

		12 - 15 AÑOS		16 -19 AÑOS	
LIT	ALTERNATIVA	f	%	f	%
A	Si	3	1,74	5	2,66
B	No	161	93,60	175	93,09
C	No responde	8	4,65	8	4,26
<b>TOTAL</b>		172	100,00	188	100,00

**Fuente:** Entrevistas a adolescentes embarazadas barrio Santa Fe 2.000.

**Elaborado por:** Cira Zambrano García

Cuando se les preguntó a las adolescentes que no emplearon ningún métodos anticonceptivos en su primera relación sexual, del grupo de las adolescente de 12 a 15 año, el 36,35% respondieron que no emplearon ningún métodos anticonceptivos porque no esperaban tener relaciones sexuales en ese momento, el 19,25% no conocían ningún métodos anticonceptivos, el 18,63% no creían que se embarazarían, el 13,04% tuvo oposición de sus parejas, el 4,97% afirmaron que les dio vergüenza comprarlo, el 3,11% aseguraron que la religión no se los permitía, el 2,48% no respondieron y, el 1,86% alegaron que no tenían dinero.

Del grupo de las adolescentes de 16 a 19 años, el 29,14% contestaron que no esperaban tener relaciones sexuales, el 23,43% no conocían ningún método anticonceptivo, el 22,86% no creían que se embarazarían, el 14,29% tuvieron oposición sus parejas, el 6,86% no respondieron, el 1,71% no tenían dinero y, el 1,71% deseaban tener hijos.

Por lo tanto se determinó que en ambos grupos no esperaban tener relaciones sexuales, además no conocían ningún método anticonceptivo y, pensaron que podrían quedar embarazadas.

Tabla # 4: Motivos por lo que no emplearon métodos anticonceptivos en su primera relación sexual las adolescentes del barrio Santa Fe 2.000

		12 - 15 AÑOS		16 -19 AÑOS	
LIT	ALTERNATIVA	f	%	f	%
A	No esperaba tener relac. Sex.	59	36,65	51	29,14
B	No conocía métodos ant.	31	19,25	41	23,43
C	Quería tener hijos		-	3	1,71
D	Oposición de la pareja	21	13,04	25	14,29
E	No creía que se embarazaría	30	18,63	40	22,86
F	No tenía dinero	3	1,86	3	1,71
G	Le daba vergüenza comprar	8	4,97		-
H	La religión no lo permite	5	3,11		-
I	No responde	4	2,48	12	6,86
<b>TOTAL</b>		161	100,00	175	100,00

**Fuente:** Entrevistas a adolescentes embarazadas barrio Santa Fe 2.000.

**Elaborado por:** Cira Zambrano García

Al preguntar a las adolescentes por la decisión que tomaron al saber que estaban embarazadas, en el grupo de las adolescentes de 12 a 15 años, el 46,51% contestaron que no deseaban tenerlo, el 23,26% respondieron que si deseaban tenerlo, el 18,60% quiso darlo en adopción a un extraño y, el 11,63% quiso darlo a un familiar suyo.

En el grupo de las adolescentes de 16 a 19 años, el 46,81% respondieron que quisieron tenerlo, el 22,34% desearon no tenerlo, el 17,02% deseaban darlo a un familiar suyo, el 7,45% deseaban darlo en adopción a un extraño y, el 6,38% deseaban darlo a un familiar del padre.

Por lo tanto, el grupo de adolescentes de menor edad no deseaban tener un hijo, querían abortarlo, por miedo a sus familiares y porque estaban solas; en cambio, el grupo de las adolescentes de mayor edad si desearon tenerlo porque contaban con el apoyo de algún familiar o de sus parejas

Tabla # 5: Decisión sobre el embarazo en las adolescentes embarazadas

		12 - 15 AÑOS		16 -19 AÑOS	
LIT	ALTERNATIVA	f	%	f	%
A	Tenerlo	40	23,26	88	46,81
B	No tenerlo	80	46,51	42	22,34
C	Darlo a un familiar suyo	20	11,63	32	17,02
D	Darlo a un familiar padre		-	12	6,38
E	Darlo en adopción	32	18,60	14	7,45

<b>TOTAL</b>	172	100,00	188	100,00
--------------	-----	--------	-----	--------

**Fuente:** Entrevistas a adolescentes embarazadas barrio Santa Fe 2.000.

**Elaborado por:** Cira Zambrano García

Cuando se les preguntó a las adolescentes si seguían estudiando al momento de quedar embarazada, el grupo de las adolescentes de 12 a 15 años respondieron que dejaron de estudiar al momento de quedar embarazadas y, el 1,74% de las adolescentes embarazadas continuaron estudiando. En el grupo de las adolescentes de 16 a 19 años, el 77,13% de ellas respondieron que dejaron de estudiar al momento de quedar embarazadas y, el 22,87% continuaron estudiando. Por lo tanto, se estableció que en ambos grupo, las adolescentes al quedar embarazadas abandonaron sus estudios, para criar a sus hijos y; expresaron sentir mucha frustración porque renunciaron a vivir plenamente su juventud y: sobre todo porque no contaban con el apoyo de sus parejas, porque las abandonaron al enterarse que estaban embarazadas.

Tabla # 6: Asistencia a clases de las adolescentes al momento de estar embarazada del barrio Santa Fe 2000

<b>LIT</b>	<b>ALTERNATIVA</b>	<b>12 - 15 AÑOS</b>		<b>16 -19 AÑOS</b>	
		<b>f</b>	<b>%</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
<b>A</b>	Si	3	1,74	43	22,87
<b>B</b>	No	169	98,26	145	77,13
<b>TOTAL</b>		172	100,00	188	100,00

**Fuente:** Encuestas a adolescentes embarazadas.

**Elaborado por:** Amalia Cedeño / Lic. Cira Zambrano

## **DISCUSIÓN**

El estudio investigativo permitió determinar la existencia de un elevado número de adolescente de ambos grupos, que no recibieron formación sexual de sus hogares, ni de los establecimientos educativos; perdiéndose así la comunicación entre padres e hijos y, sobre todo se pierde el vínculo de amistad y de confianza, que tanto necesitan los jóvenes para una correcta toma de decisiones.

Además permitió conocer el entorno familiar de las adolescentes e identificar la situación socio-demográficos en la que viven; como también evidenciar que las adolescentes, constituye uno de los grupos más vulnerables de la sociedad, porque constantemente reciben presión de su entorno, en especial de sus amigos para poner en práctica las relaciones sexuales prematrimoniales.

## **CONCLUSIONES**

Se determinó que existe relación entre la educación sexual y el embarazo de las adolescentes; porque el desconocimiento de estos temas y, el no emplear métodos anticonceptivos, provocaron que las adolescentes quedarán embarazadas y, abandonaran sus estudios, para criar a sus hijos, por lo que expresaron sentir mucha frustración porque renunciaron a vivir plenamente su juventud y; sobre todo porque no contaban con el apoyo de sus parejas, porque las abandonaron al enterarse que estaban embarazadas

## **BIBLIOGRAFÍA**

ACHIG, L. (2.011). *Enfoque y Método de la Investigación Científica*. AFEFCE. Quito. Ecuador.

Adam, G. (2013). *Módulo de Medicina*. EE.UU.

- BARROS, T. (2.002). *Modelo de prevención primaria de las enfermedades de transmisión sexual y del VIH / Sida en adolescentes*. Quito. Ecuador
- BROKE, J. (2.008). *Tecnología y nacimiento*. New York.
- DONOVAN, P. (2.003). *Perspectiva de la Planificación Familiar*. Módulo de Medicina. EE.UU.
- ERIKSON, E. (2.013). *Nacimiento y Evolución*. Módulo de Medicina. New York.
- HARTUNG, K. (2.009). *Módulo de Medicina*. EE.UU.
- KROGER, J. (2.003). *Adolescencia e Identidad*. Madrid. Madrid, España.
- LARREA, C. (2007). *La Pobreza y la desigualdad social*. Quito.
- NARANJO, J. (2.001) *Diagnóstico situacional de la población de adolescentes y el marco conceptual para su atención integral*. Quito. Ecuador.
- PAPALIA, D. (2007). *Psicología del Desarrollo*. Madrid. España.
- PEZO, E. (2.009). *Didáctica General*. Quito. Ecuador.
- PETERSEN, A. (2011). *Adolescencia en América*. Madrid. España.

## **EL FRAUDE Y LA LEY DE BENFORD**

### **FRAUD AND BENFORD'S LAW**

### **LEI DE FRAUDE E BENFORD**

#### **AUTORES**

Pedro Manuel Cabeza García<sup>35</sup> Autor de correspondencia: pcabeza@umet.edu.ec

Universidad Metropolitana Quito - Ecuador

Diego Ricardo Rubio Erazo<sup>36</sup> email drubio@umet.edu.ec

Universidad Metropolitana Quito - Ecuador

**Recibido: 03/10/2020**

**Aceptado: 30/11/2020**

**Publicado:**

**30/12/2020**

#### **RESUMEN**

El presente artículo científico es producto de la primera etapa de un proyecto de investigación que tuvo como finalidad realizar una revisión heurística de la bibliografía científica que trate del tema de la detección de fraude en el mundo de las investigaciones científicas aplicando la Ley de Benford, a través de su ley de los números anómalos y su distribución logarítmica. Se revisó parte de la población documental bibliográfica disponible como muestra, sin pretender agotar dicha revisión, lográndose llegar a dar respuesta a la meta fijada como conclusión, de que la Ley de Benford es posible su aplicación en la detección de fraudes llámese errores involuntarios como voluntarios buscando un resultado deseado.

---

<sup>35</sup> Pedro Manuel Cabeza García Docente Universidad Metropolitana Quito - Ecuador

<sup>36</sup> Diego Ricardo Rubio Erazo Docente Universidad Metropolitana Quito - Ecuador

**PALABRAS CLAVES:** investigación, fraude, validar, confiabilidad.

## **ABSTRACT**

This scientific article is the product of the first stage of a research project whose purpose was to carry out a heuristic review of the scientific bibliography that deals with the topic of fraud detection in the world of scientific research applying Benford's Law, to through its law of anomalous numbers and its logarithmic distribution. Part of the bibliographic documentary population available as a sample was reviewed, without attempting to exhaust said review, reaching a response to the goal set as a conclusion, that Benford's Law can be applied in the detection of fraud, call it involuntary errors as volunteers looking for a desired result. **Key words:** research, fraud, validate, reliability

## **RESUMO**

Este artigo científico é o produto da primeira etapa de um projeto de pesquisa cujo objetivo foi realizar uma revisão heurística da bibliografia científica que trata do tema detecção de fraude no mundo da pesquisa científica aplicando a Lei de Benford, até através de sua lei de números anômalos e sua distribuição logarítmica. Foi revisada parte da população documental bibliográfica disponível como amostra, sem se tentar esgotar a referida revisão, atendendo ao objetivo traçado como conclusão, de que a Lei de Benford pode ser aplicada na detecção de fraudes, denominadas erros involuntários como voluntários. para um resultado desejado.

**PALAVRAS-CHAVE:** investigação, fraude, validar, confiabilidade.

## **INTRODUCCIÓN**

En el mundo de la investigación científica es necesario la confiabilidad de la investigación y sus resultados, los cuales van a dar cuenta de las aplicaciones en los campos de la vida diaria y sus ciencias aplicadas, esto va a darle transferibilidad a los conocimientos puestos a prueba en

las investigaciones, por eso se hace necesario que los mismos sean resultados serios y creíbles, ya que se pondrán en práctica y de allí resultaran exitosos los procesos, erróneos o falsos, trayendo pérdida de tiempo, recursos y hasta posibles pérdidas humanas, lo más grave.

En las investigaciones básicas y aplicadas es necesario el uso del desarrollo científico y tecnológico que generen soluciones a problemas específicos de la sociedad, que al ser investigados y sometidos a pruebas terminan con hallazgos y respuestas a tales planteamientos, dándole rigor científico a dicha experiencia.

El sector público y privado requieren de información válida y confiable para la toma de decisiones, y al recolectarlas a través de datos éstos deben ser una representación de la realidad, adicionalmente en la recolección de datos a través de instrumentos que recojan información de la población en estudio, al momento de procesar la misma se pueden cometer errores involuntarios como voluntarios, como manipular los datos buscando un hallazgo deseado.

La Ley de Benford que también es conocida como la Ley de los números anómalos asegura que, en toda colección de números de la vida real, los dígitos iniciales de los números no son equiprobables, es decir aquellos números que empiezan por el dígito 1 ocurren con mayor frecuencia, seguidos de los que empiezan por el 2, hasta el 9 que es el menos frecuente, esto indica que a medida crece el valor del primer dígito, más improbable es que éste forme parte de un número. Este hecho, que se admite como ley, se puede aplicar a datos relacionados con el mundo natural o con elementos sociales.

La ley se ha propuesto como un posible test de evaluación de resultados obtenidos, ya sea por medios analíticos o de simulación, mediante modelos matemáticos en los que intervienen datos que verifiquen la distribución logarítmica propuesta por la Ley de Benford, como, por ejemplo: En los resultados de elecciones presidenciales y datos fiscales como la declaración de impuesto

sobre la renta. En este sentido se ha utilizado para detectar posibles situaciones de fallos e irregularidades.

La aplicación de ley de Benford ha sido de gran ayuda como herramienta analítica en áreas como las finanzas, auditorías, dimensiones geográficas y sobre todo en la detección de fraudes electorales. El fraude sea voluntario o involuntario, puede llegar a ser completamente impredecible en los seres humanos y cualquier persona puede incurrir en esta falta, aunque nunca se le haya pasado por la mente.

De todo lo antes expuesto cabe preguntarse ¿es aplicable la Ley de Benford a un conjunto de datos resultados de una investigación científica con la finalidad de probar la fiabilidad de estos?

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

El camino transitado para darle respuesta a la presente investigación se basó en la revisión heurística de literaturas referente a la aplicación de la Ley de Benford a diferentes fenómenos, con la finalidad de detectar fraudes de varios tipos y manipulación en la recogida de datos de investigaciones. Se apoyó en una investigación con base documental con el propósito de ampliar y profundizar sin pretender agotar el conocimiento de la aplicación de la Ley de Benford en la detección de fraudes en la investigación científica, basándose en fuentes bibliográficas y documentales existentes del tema en estudio.

Con un enfoque exploratorio se recogió una serie de hechos y situaciones relacionadas con la Ley de Benford y el fraude.

## **RESULTADOS**

Los resultados de la revisión heurística se presentan a continuación:

Hernández, H. (2009) en su trabajo de investigación parte de la pregunta ¿Cómo la Auditoría de Sistemas puede aportar al descubrimiento del fraude en las empresas?, para ello se escogió una empresa en la ciudad de Medellín, que permitió analizar la información de ventas, recaudos, devoluciones entre otros, aplicar la Ley de Benford e identificar irregularidades o fraudes en el proceso de ventas. También se pudo confirmar que la aplicación de esta Ley es efectiva en la identificación de fraude en cualquier empresa. La Ley de Benford, es una herramienta estadística que a través de la aplicación de las frecuencias, logró demostrar empíricamente que los números tienen un comportamiento regular cuando estos se generan de manera natural. Aplicando esta teoría a varios conjuntos de números, se puede identificar cuáles de éstos cumplen la ley y después de probar en repetidas ocasiones con datos similares el cumplimiento de la ley, se puede inferir que cualquiera de estos conjuntos de datos mantendrá la particularidad del cumplimiento de la ley en los casos normales, cuando no se cumpla, se puede afirmar que hay algo que está alterando los valores, hay un defecto en el proceso o un posible fraude.

Martínez, R. et al (2009) en su investigación sobre la Ley de Benford y sus aplicaciones, aplica dicha ley a las elecciones del Salvador 2004, concluyendo:

“En general no existe suficientes indicios para dudar de la veracidad de los resultados de las Elecciones Presidenciales de 2004, esto debido a que el análisis del patrón de dígitos solamente es un indicador, el cual permite llevar un estudio más exhaustivo para verificar la presencia o ausencia de fraude; además de existir un buen margen de ganancia por parte del partido ganador.”

Por otra parte, Matute y otros (2010), desarrollaron un sistema utilizando la Ley de Benford para detectar posibles fraudes electorales en las elecciones convocadas en Ecuador. Concluyen

que la ley sirve como referencia para observar manipulaciones o irregularidades en la información y detectar incongruencias en los resultados.

manipulación de datos.

Castañeda, G. (2011) aplicó la Ley de Benford para verificar la viabilidad de aplicar dicha ley al estudio forense en la detección de fraudes electorales, caso particular las elecciones mexicanas del 2006. En este artículo demuestra que dicha prueba no es una herramienta forense robusta, aplicando a cabo simulaciones de Monte Carlo donde violaciones a la ley de Benford no permite distinguir elecciones limpias y manipuladas.

Breunig, C. et al (2011) En este artículo se dan los resultados de la investigación de las irregularidades electorales en las elecciones del Bundestag de 1990 a 2005 de Alemania unificada sobre la base de la Ley de Benford del segundo dígito (2BL) de Mebane, W (2006).

El análisis consistió en comparar las frecuencias observadas de los numerales de los candidatos y el partido vota a nivel de precinto contra las frecuencias esperadas de acuerdo con Benford. La aplicación de la ley de Benford permitió detectar fraudes sistemáticos en algunos distritos, como en otros no. Esto permitió inferir conclusiones de los diferentes partidos políticos tanto del este de Alemania como del occidente, en cuanto a las votaciones electorales.

Ramírez, A. (2012) en su investigación aplica la Ley de Newcomb – Benford a los resultados de las elecciones presidenciales de Colombia 2010, debido a la inconformidad presentada por un grupo de ciudadanos liderados por el docente Guillermo Ramírez que identificó fallas e inconsistencias en los procesos de pre-conteo y conteo. Después de aplicar la mencionada ley detectan que la ley tiene ciertas limitaciones matemáticas, por el máximo número de votantes por mesa, en los dígitos 5, 6, 7, 8 y 9 sin embargo, como una medida exploratoria para el análisis y detección de números anómalos fue una primera aproximación a la problemática.

Jiménez, R. et al (2012). A partir del referendo revocatorio de 2004, un sector importante de la oposición al presidente Chávez ha cuestionado la integridad del sistema electoral venezolano, y pone en duda la legitimidad e imparcialidad de la próxima reunión presidencial del 7 de octubre del 2012.

Después de realizar un análisis forense a las elecciones y referéndums celebrados desde 1998 hasta 2012, llegaron a dos conclusiones controvertidas: por un lado, no descartaban la hipótesis de fraude en elecciones llevadas a cabo por el régimen actual. Por otro lado, si se ha cometido fraude en pasadas elecciones, esto apenas hubiera sido decisivo en los resultados de las elecciones pasadas. En otras palabras, el ganador probablemente hubiera sido el mismo en elecciones limpias. Solo en un escenario de resultados ajustados, como podrían ser las elecciones de 2012, el fraude constituiría un factor decisivo. Todas estas conclusiones fueron posibles con la aplicación de la Ley de Benford, sin embargo, hubo limitantes que debido a irregularidades inocentes cometidas que la prueba no discriminó.

Negrini, M. (2012) afirmó que la técnica que comprende la Ley de Benford ha sido aplicada con gran éxito en la oficina fiscal del Distrito de Brooklyn en New York, Estados Unidos.

Zamora, M. (2015), aplicando la Ley de Benford para detectar irregularidades o fraudes en el proceso de la declaración del impuesto sobre la renta de la Compañía COINFRA Sociedad Anónima. Zamora pudo confirmar que, al aplicar esta ley a los estados financieros de la empresa en estudio, pudo detectar errores al no cumplir los reportes la tendencia logarítmica de los dígitos de la Ley de Benford, lo que permitió revisar los posibles errores o fraudes, así como hubo estados financieros que sí tuvieron un comportamiento natural o normal y en la revisión de los mismos se detectó el buen procedimiento administrativo que se había aplicado. De la repetida aplicación de la Ley de Benford, pudo inferir que la aplicación de la ley a cualquiera de los estados financieros mantendrá el cumplimiento de la ley en los estados

financieros en estudio. Recomienda la aplicación e implementación de la ley en los organismos públicos como privados.

Ballarin, A. (2015) desarrolló un trabajo de investigación donde obtuvo indicios de manipulación contable y posibles prácticas fraudulentas en el gremio del comercio textil de Londres en los siglos XIV y XV mediante técnicas forenses (Ley de Benford) en el periodo 1390-1435. La aplicación de la ley de Benford tanto a la muestra correspondiente a los cobros como pagos, arrojó unos resultados contundentes en cuanto a la existencia de indicios de manipulación contable, así como el rechazo en todos los casos de la hipótesis nula  $H_0$ , en el test de las diferencias de chi cuadrado ( $H_0$ : La muestra sigue una distribución conforme a la ley de Benford) con un nivel de confianza del 95% de ganancia por parte del partido ganador.”

Cerani, S. et al (2015) realizaron un estudio de la aplicación de la Ley de Benford donde aplicaron un análisis descriptivo e inferencial de la población total en la República Argentina distribuida por departamentos, partidos o comunas, de manera de verificar si el conjunto de 527 datos cumple con la Ley del Primer Dígito. Luego de distintos análisis pudieron llegar a la conclusión de que el conjunto de datos numéricos cumple la Ley de Benford.

Ausloos, M. et al (2016), trabajaron en regularidades y discrepancias de los credit default swaps: una ciencia de datos con enfoque a través de la ley de Benford, en este documento se buscó si la ley de Benford era aplicable para monitorear los cambios diarios en el soberano europeo, las cotizaciones de créditos de incumplimiento crediticio (CDS), que se reconocen como sistemas complejos de contenido económico. El estadístico empleado fue el chi cuadrado, prueba que proporciona una bondad general de medida. Los resultados sugirieron que los contratos más líquidos, parecieron ser la mayoría de los "manipulados".

Demostrándose que la Ley de Benford y el chi cuadrado como bondad de ajuste, pudieron detectar la manipulación de datos.

Shi J. et al (2018) utilizaron la Ley de Benford para hallar las primeras distancias significativas de dígitos y distribución para probar la confiabilidad de los informes financieros en países en desarrollo, encontrando una sospecha común sobre los datos financieros reportados, en 10 sectores industriales de los 6 llamados "principales países en desarrollo" durante el intervalo de tiempo [2000-2014]. Estos datos fueron examinados a través de la ley de Benford primer dígito significativo y a través de las pruebas de distancias de distribución.

Los resultados indican que la confiabilidad de los datos es un aspecto obligatorio que debe observarse antes de proceder con análisis y modelado adicionales.

#### Aplicaciones de la Ley de Benford.

Patrick, S. (1998) afirmó que una de las principales aplicaciones de esta Ley está en la detección de fraude, en 1992 se determinó que los datos financieros encajaban perfectamente en la Ley de Benford, lo cual resultó bien importante en la detección de fraude en las finanzas, entre estas, la declaración de impuestos. También es importante su uso en la detección de cambios en las cifras reportadas por Empresas o personas naturales, en años consecutivos, lo que indicaría que algo puede no andar bien; esta detección temprana ayudaría al ahorro de tiempo, dinero y evasiones. Por otra parte, científicos belgas han utilizado la ley para la detección de irregularidades en casos clínicos y otros en la verificación de datos demográficos.

La ley de Benford, enunciada en 1938, también conocida como la ley de los números anómalos afirma que, en una serie de números de la vida real, los dígitos iniciales de los mismos no tienen la misma probabilidad, es decir los números que empiezan por el dígito 1 tienen mayor frecuencia de aparición, seguidos de los que empiezan por el 2, así sucesivamente hasta llegar

al 9, el cual es el que tiene menos probabilidad de aparecer. Esto quiere decir, que mientras aumenta el dígito, es menos frecuente que aparezca en el número. Esta ley se puede aplicar a datos relacionados con el mundo natural o con eventos sociales.

Esta ley está basada en la teoría de las probabilidades y encontró experimentalmente que la probabilidad de que el primer dígito no nulo “n” en una muestra de números extraídos del mundo real aparece con una probabilidad logarítmica.

Newcomb, S. (1881) enunció verbalmente una relación o ley logarítmica: la ley de probabilidad de ocurrencias de un número es tal que las mantisas de sus logaritmos son equiprobables.

Matute (2010) explica que el primer dígito significativo de un número positivo es el dígito no nulo que aparece más a la izquierda en su expresión decimal. Por ejemplo, el primer dígito significativo de  $\pi$  es 3, el de 2.371,50 es 2 y el de 0,00563 es 5. Además, concluyó que la probabilidad de los dos primeros dígitos significativos (base10) satisfacen las siguientes relaciones:

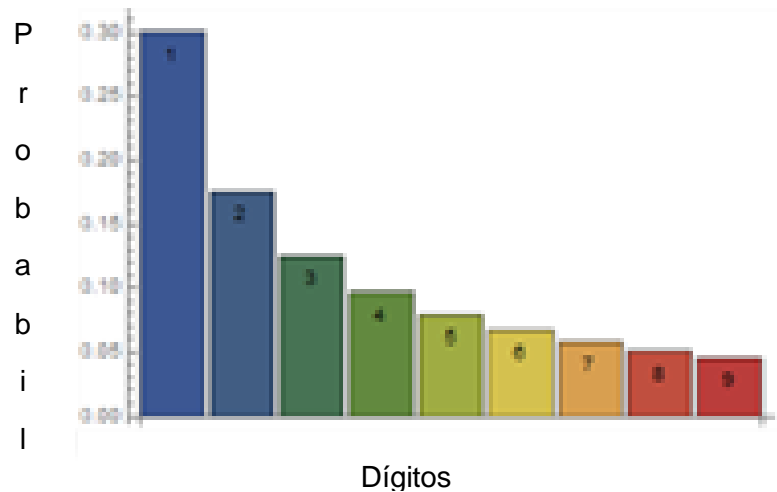
$$\text{Prob. (primer dígito significativo = } d_1) = \log_{10} (1+d_1-1), d_1 = 1, 2, \dots, 9$$

$$\text{Prob. (segundo dígito significativo = } d_2) = \sum \log_{10} ([1 + (d_1 + d_2) - 1, d_1] = 1, 2, 9$$

Newcom no aportó ninguna explicación matemática para su descubrimiento, lo anotó como una simple curiosidad. Fue entonces hasta 1938, cuando el físico Frank Benford se dio cuenta del mismo patrón de comportamiento. Estudió 13.779 números de 17 muestras de todo tipo: datos fluviales, constantes, magnitudes físicas y químicas, direcciones de personas, entre otras. Con esos datos determinó la frecuencia de aparición del primer dígito en cada una de las muestras y calculó el promedio de todas juntas. Belford encontró que aun mezclando los datos, que los resultados encajaban en la ley que Newcom había descubierto años atrás: el

30% empezaban por 1, el 18% por 2, el 12% por 3 (ver gráfico). Había comprobado las observaciones de Newcom, pero no tenía una explicación sobre estos resultados.

Fig. 1. Distribución logarítmica de los



Fuente: Propria

Pinkham, R. (1961) matemático de New Jersey en 1961, contribuyó a la explicación de los resultados, suponía que debería existir una ley de frecuencias de dígitos y que debería ser universal, indistintamente si miden dólares, Colones o Yenes, o si se miden longitudes en centímetros, pulgadas, metros o kilómetros (invariabilidad).

Raimi en 1969, fue quien demostró a través de un fundamento matemático la independencia de escala de la Ley de Benford e intenta explicaciones intuitivas de la invariabilidad. En la misma década, fue Theodore Hill quien realizó un trabajo probabilístico para esta ley, extendió la invarianza de escala a invarianza de base e introdujo un nuevo camino para considerar la ley de Benford, o sea indistintamente la escala de medición que se use para medir por ejemplo la superficie de un lago o terreno, sea en metros, kilómetros,

pies, yardas cuadradas la ley de Benford se podrá aplicar a cualquiera de los tipos de mediciones.

La expresión de la Ley de Benford, establece que la probabilidad de que el primer dígito de una magnitud sea un dígito determinado “n”, es:

$$P(n) = \log_{10} \left(1 + \frac{1}{n}\right) = \log_{10}(n + 1) - \log_{10} n \quad \text{con } n= 1,2,3\dots 9$$

Una extensión de la fórmula y generalizada para cualquier conjunto de “n” primeros dígitos es la siguiente:

$$P(n_1 n_2 \dots n_n) = \log_{10}(1 + 1/n_1 n_2 \dots n_n).$$

Esto indica, por ejemplo, que para la probabilidad de los dos primeros dígitos del par 37, es igual a:

$$P(37) = \text{Log}_{10}(1 + 1/37) \times 100 = 1,16\%$$

Datos que satisfacen la Ley de Benford

Perera, M. (1997) explica que es evidente que la Ley de Benford no se verifica en todos los posibles conjuntos de datos numéricos como es el caso de aquellos procedentes de distribuciones uniformes (números de lotería) o normales (edades de personas). Tampoco puede verificarse la ley cuando los datos tienen limitado el valor del dígito inicial (dígitos iniciales de los precios de muchos productos suelen restringirse a unos pocos valores, muchas veces uno solo, por razones comerciales y de mercado).

Existe una fuerte dependencia en cuanto a la naturaleza de los datos; es seguro que números como los telefónicos o los de documentos de identidad no siguen la distribución logarítmica pues se asignan arbitrariamente no para medir una determinada característica de un objeto sino con el propósito de identificarlo y distinguirlo de otros objetos semejantes.

Considerando exclusivamente datos de origen matemático se ha comprobado que los números procedentes de evaluar funciones comunes como  $x^2$ ,  $x^{1/2}$  ó  $1/x$  no verifican la ley al contrario que la exponenciación  $a^x$  o el producto o división de un elevado número de números aleatorios uniformemente distribuidos o sus recíprocos que en el límite presentan la distribución logarítmica. Por experimentación se ha obtenido el mismo resultado referido a los coeficientes binomiales y a los números factoriales lo que luego se ha justificado teóricamente junto con los números primos y sus logaritmos. También se ha verificado la ley para los términos de la sucesión de Fibonacci.

En los datos utilizados por Benford para derivar la ley, pronto se observó que, aunque muchas muestras de datos no verifiquen estrictamente la distribución logarítmica de los primeros dígitos sí lo hace la unión de todas ellas o al menos una muestra lo suficientemente grande de ese total, siempre que los datos de origen no sean homogéneos en cuanto a sus distribuciones subyacentes, sino que presenten una alta variabilidad de ellas. Esto ha sido comprobado por experimentación repetidas veces y recientemente se ha encontrado una elegante justificación teórica.

Variables cuyos datos se han probado y cumplen con la Ley de Benford, entre estos se tienen: Estadísticas de beisbol, constantes y magnitudes físicas y químicas, poblaciones, pagos de impuestos sobre la renta, dimensiones geográficas, desintegración de las partículas radioactivas alfa, magnitudes económicas, sociales, entre otras. Entre los que no siguen la ley de Benford se encuentran: datos provenientes de distribuciones uniformes (loterías), datos sobre edades de las personas (distribuciones normales), números telefónicos, datos de identidad, números procedentes de evaluar funciones cuadráticas, raíces, entre otras.

## **DISCUSIÓN**

La Ley de Benford, es una herramienta estadística que, a través de la aplicación de las frecuencias, logró demostrar empíricamente que los números tienen un comportamiento regular cuando estos se generan de manera natural. Aplicando esta teoría a varios conjuntos de números, se puede identificar cuáles de éstos cumplen la ley y después de probar en repetidas ocasiones con datos similares el cumplimiento de la ley, se puede inferir que cualquiera de estos conjuntos de datos mantendrá la particularidad del cumplimiento de la ley en los casos normales o de manera natural, o sea sin alterarlos; cuando no se cumpla, se puede afirmar que hay algo anómalo o posible manipulación de la información recogida en una investigación o fenómeno social.

Lo que se mide es que tanto las frecuencias de los datos se acercan a las frecuencias que están dadas en la Ley de Benford, si están muy desviados, despierta la curiosidad y se pueden acometer para un análisis más profundo en búsqueda de la anomalía presentada que está perturbando los resultados.

Durante muchos años la Ley de Benford fue más que una simple curiosidad estadística sin fundamento matemático alguno ni aplicaciones reales, hoy en día, la ley está firmemente basada en la Teoría de la Probabilidad, goza de un gran interés del público y presenta importantes aplicaciones a la vista de la estadística. Su aplicación se extiende a un gran campo de conjuntos de números, que representan fenómenos de las ciencias aplicadas y naturales.

Es una herramienta económica, ya que no requiere de asignación de un gran presupuesto para llevar a cabo la detección.

## **CONCLUSIONES**

La presente investigación no pretendía agotar la revisión heurística acerca de la Ley de Benford y su aplicación a la detección de fraudes en la investigación, por lo tanto, se recomienda seguir

ampliando el urgar a más profundidad sobre el tema, a fin de aportar más conocimientos sobre el mismo y que sea utilizado dentro del mundo científico para ampliar su aplicación

## **BIBLIOGRAFÍA.**

Ausloos, M. e. (2016). Regularities and discrepancies of credit default swaps: a data science approach through Benford's law, Chaos. Solitons and Fractals.

Ballarin, A. (2015). Detección de indicios de manipulación contable y posible practica "Fraudulenta" en el gremio del comercio textil de Londres en los siglos XIV y XV. Pecunia, num. 19 (julio - diciembre 2014), 21-42.

Breuning, C. e. (2011). Searching for electoral irregularities in an established democracy: Applying Benford's Law tests to Bundestag in Unified Germany. Electoral Studies. Elsevier Ltd.

Castañeda, G. (2011). Ley de Benford y su aplicabilidad en el analisis forense de resultados electorales. Politica y gobierno, volumen XVII, No. 2, 297-329.

Cerani, S. e. (2015). Ley de Benford. Estadísticas en acción. Facultad de ciencias exactas y naturales, Universidad Nacional de la Pampa.

Hernandez, H. (2009). Ley de Benford, herramienta para "Detectar Fraude" en la auditoria de sistemas de información: un caso practico, en una empresa en la ciudad de Medellin. Medellin: Universidad Eafit Medellin.

Jimenez, R. e. (2012). ¡Keep an eye on Venezuelan Elections! Madrid: University Carlos III Madrid.

Martinez, R. e. (2009). Ley de Benford y sus aplicaciones. El Salvador: Universidad del Salvador.

Matute, e. a. (2010). Sistema utilizando la Ley de Benford para detectar posibles fraudes electorales en las elecciones convocadas en Ecuador. Ecuador: Escuela Politecnica Nacional.

Mebane, W. (2006). Election forensics: The second digit Benford's Law test and recent American presidential elections. . Detecting and Deterring Electoral 9 Manipulation. Brooking Press. Washington DC.

- Negrini, M. (2012). *Benford's Law: Applications for Forensic Accounting, Auditing, and Fraud Detections*. John Wiley&Sons.
- Newcomb, S. (1881). Note on the frequency of use of the different digits in natural numbers. The Johns Hopkins University Press. *American Journal of Mathematics*, vol. 4 No.1, 34-40.
- Patrick, S. (s.f.). *Fraudes La preuve par 1. Mathematiques sciences&techniques. Jeune A Frique N°1978-DU8AU14December1998.p.68.* Obtenido de <https://people.math.gatech.edu/hill/articles/fraudeslapreuvepar1.pdf>
- Perera, M. e. (1997). El primer dígito significativo. *Revista protección y seguridad No. 254.*
- Pinkham, R. (1961). *estadisticaparatodos*. Obtenido de <http://www.estadisticaparatodos.es/taller/benford/historia.html>
- Ramirez, A. (2012). *Las elecciones presidenciales de Colombia 2010, a la luz de la Ley de Newcomb - Benford*. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Shi, J. e. (2018). Benford law first significant digit distribution distances for testing the reliability of financial reports in developing countries. *Physica A*.
- Zamora, M. (2015). *Estudio y analisis de la Ley de Benford aplicada en los estados financieros de COINFRA S.A.* Guayaquil: Tesis de grado.

CONCEPCIÓN METODOLÓGICA CON ENFOQUE MULTIDISCIPLINARIO PARA LA  
INCLUSIÓN SOCIOEDUCATIVA EN EL SIGLO XXI

METHODOLOGICAL CONCEPTION WITH A MULTIDISCIPLINARY APPROACH  
FOR SOCIO-EDUCATIONAL INCLUSION IN THE CENTURY XXI

CONCEPÇÃO METODOLÓGICA COM ABORDAGEM MULTIDISCIPLINAR PARA A  
INCLUSÃO SOCIOEDUCACIONAL NO SÉCULO 21

**AUTORES**

Oswaldo Pedro Santana Borrego<sup>37</sup> Autor de correspondencia: *osva64@nauta.cu*

Universidad de Ciencias Médicas de La Habana-Cuba

Roxana Milagros Oviedo Salazar<sup>38</sup> *roxioviedo@infomed.sld.cu*

Universidad de Ciencias Médicas de La Habana - Cuba

**Recibido: 5/09/2020**

**Aceptado: 29/11/2020**

**Publicado: 30/12/2020**

**RESUMEN**

El estudio sobre la inclusión social y educativa se convierte en la actualidad en una necesidad inaplazable para el mundo académico contemporáneo. Tópico de significativo interés abordar en este ambiente socioeducativo, al tenerse en cuenta la formación integral de los profesionales. En este contexto resultó necesario diseñar una Concepción Metodológica con enfoque multidisciplinario para la inclusión socioeducativa en el siglo XXI, para lo cual se empleó una metodología de naturaleza exploratorio-descriptiva, con un diseño no experimental, con el propósito de lograr a través de métodos teóricos tales como: histórico-lógico, la sistematización, la estadística descriptiva y las consultas a expertos, una aproximación a la realidad de estudio. Los resultados y discusión aportaron la necesidad de dinamizar los procesos de dirección y superación universitaria, en el cual la comunicación inclusiva y la participación como empoderamiento de los actores que participan en el contexto socioeducativo, desempeñaron un significativo rol en las buenas prácticas visualizadas. En resumen, el estudio demostró los desafíos que impone la inclusión socioeducativa como proceso para la transformación de los escenarios educacionales en el siglo XXI. En este sentido, la propuesta de una Concepción Metodológica da salida como identidad cultural, a fortalecer las herramientas teórico-prácticas,

---

<sup>37</sup> Oswaldo Pedro Santana Borrego Master en Estudios Interdisciplinarios sobre América Latina, el Caribe y Cuba. Mención Cuba. Licenciado en Estudios Socioculturales. Profesor Asistente de la Universidad de Ciencias Médicas de La Habana, Facultad de Tecnología de la Salud y de la Universidad Tecnológica de La Habana José Antonio Echeverría. Investigador Agregado del Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas perteneciente al Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente. La Habana. Cuba. Correo electrónico. *osva64@nauta.cu*. ORCI. 0000-0002-3426-3138

<sup>38</sup> Doctora en Ciencias de la Educación Médica. Máster en Medicina Bioenergética y Natural. Licenciada en Tecnología de la Salud, perfil Servicios Farmacéuticos. Profesora Titular. Universidad de Ciencias Médicas de La Habana. Facultad de Tecnología de la Salud. La Habana. Cuba. Correo electrónico: *roxioviedo@infomed.sld.cu*. ORCID. 0000-0002-3908-1579.

que desde el pensamiento científico, se asuman con corresponsabilidad y compromiso social, y que a su vez, se sustenten en criterios y principios metodológicos que permitan estructurar, evaluar y sistematizar procesos ordenados y coherentes, que tengan una secuencia lógica acumulativa y que den por resultado una transformación cualitativa de la situación de la cual se partió.

**PALABRAS CLAVE:** Concepción Metodológica, enfoque multidisciplinario, inclusión socioeducativa.

#### **ABSTRACT**

The study of social and educational inclusion is currently becoming an urgent need for the contemporary academic world. A topic of significant interest to address in this socio-educational environment, taking into account the comprehensive training of professionals. In this context, it was necessary to design a Methodological Conception with a multidisciplinary approach for socio-educational inclusion in the 21st century, for which an exploratory-descriptive methodology was used, with a non-experimental design, in order to achieve through theoretical methods such as: historical-logical, systematization, descriptive statistics and consultations with experts, an approximation to the reality of the study. The results and discussion contributed to the need to dynamize the processes of university management and improvement, in which inclusive communication and participation as empowerment of the actors who participate in the socio-educational context, played a significant role in the good practices visualized. In summary, the study demonstrated the challenges posed by socio-educational inclusion as a process for the transformation of educational settings in the 21st century. In this sense, the proposal of a Methodological Conception gives way out as a cultural identity, to strengthen the theoretical-practical tools, which from scientific thought, are assumed with co-responsibility and social commitment, and which, in turn, are based on criteria and principles methodologies that allow structuring, evaluating and systematizing ordered and coherent processes, that have a cumulative logical sequence and that result in a qualitative transformation of the situation from which they started.

**WORDS KEY:** Methodological Concepción, focus multidisciplinario, inclusion socioeducativa.

#### **RESUMO**

O estudo da inclusão social e educacional torna-se atualmente uma necessidade urgente para o mundo acadêmico contemporâneo. Um tema de grande interesse a ser abordado neste ambiente socioeducativo, tendo em conta a formação integral dos profissionais. Neste contexto, foi necessário delinear uma Conceção Metodológica com abordagem multidisciplinar para a inclusão socioeducativa no século XXI, para a qual se utilizou uma metodologia exploratório-descritiva, com um desenho não experimental, de forma a concretizá-la através de métodos teóricos. tais como: histórico-lógico, sistematização, estatística descritiva e consultas a especialistas, uma aproximação com a realidade do estudo. Os resultados e a discussão contribuíram para a necessidade de dinamizar os processos de gestão e aprimoramento universitário, nos quais a comunicação inclusiva e a participação como empoderamento dos atores que participam do contexto socioeducativo tiveram papel significativo nas boas práticas visualizadas. Em síntese, o estudo demonstrou os desafios colocados pela inclusão socioeducativa como processo de transformação dos ambientes educacionais no século XXI. Nesse sentido, a proposta de uma Conceção Metodológica cede lugar como identidade cultural, para fortalecer as ferramentas teórico-práticas, que a partir do pensamento científico, são assumidas com corresponsabilidade e compromisso social, e que por sua vez, são baseadas

em critérios e princípios metodologias que permitem estruturar, avaliar e sistematizar processos ordenados e coherentes, que tenham uma sequência lógica cumulativa e que resultem numa transformação qualitativa da situação a partir da qual se originaram.

**PALAVRAS-CHAVE:** Concepción metodológica, abordagem multidisciplinar, inclusión socioeducativa

## **INTRODUCCIÓN**

Las actuales dinámicas que generan las políticas socioeducativas en la enseñanza superior como parte de la universalización de la universidad, están en estrecha e intrínseca relación con la Agenda 2030 de desarrollo sostenible. Perspectiva en la cual las universidades como sistema de formación cultural articulan acciones de perfeccionamiento del conocimiento científico hacia una instrucción y formación inclusiva de calidad de sus egresados para la transformación social. Dentro de este orden de ideas, el estudio se enfoca hacia los problemas primordiales de la educación, la sociedad y la investigación desde un paradigma emancipador, científico y teórico metodológico en concordancia con su momento histórico que significa la alta valoración social de la educación.

En este ambiente, tan complejo como dinámico, se reproducen sistemas de relaciones sociales en el orden cuantitativo como cualitativo como consecuencia de la estrecha interrelación dialéctica de la educación y la sociedad que fundamentan su estudio por las Ciencias Sociales. Dinámicas que generan cambios en las estructuras de funcionamiento de la universidad con la inserción de novedosos planes de estudios que dialogan con una compleja sociedad que tiene ante sí, retos y perspectivas aún por solucionar, los cuales no le son ajenos a este contexto. Dentro de este marco, se articulan profundos cambios sociales, tecnológicos y educacionales que confluyen y se interconectan procesos que reproducen miradas oportunas hacia la exclusión e inclusión socioeducativa, los cuales dialogan con la participación y la comunicación, que están generando nuevas brechas y situaciones de desigualdades sociales, que ameritan a través del aprendizaje consciente, investigar por sus aportes en la dirección universitaria, en la cual los centros de altos estudios tienen un compromiso y una responsabilidad como misión educativa que exige de su protagonismo y quehacer científico.

Por su impronta social, la inclusión educativa como proceso objetivo de la realidad, justifica el diseño de una Concepción Metodológica con enfoque multidisciplinario para la inclusión socioeducativa en el siglo XXI, que valore explicar teórica y coherentemente, una serie de acontecimientos fundamentalmente de índole sociales y educativos que se interrelacionan con los procesos de participación y comunicación educativa, y proponer soluciones viables desde lógicas diferentes, las cuales revelan la importancia de su investigación.

De igual modo, una Concepción Metodológica que como ente de integración social, promueva la acción colectiva de decisiones universitarias, la cooperación socioeducativa, así como condición de emancipación y realización humana integral. Esta mirada merita al papel de la participación social y acción colectiva como mecanismo decisorio, de definición de objetivos y su materialización práctica en el desarrollo de la sociedad.

Con relación al tema, la Unesco (2010) considera que: “la inclusión se ve como el proceso de identificar y responder a la diversidad de las necesidades a través de la mayor participación en el aprendizaje, las culturas y las comunidades, y reduciendo la exclusión en la educación”.

Esta relación de factores, permiten identificar el fenómeno de la inclusión socioeducativa, a través de paradigmas explicativos a partir de las insuficiencias que muestran los modelos pedagógicos de cara al cambio social, que emergen desde su concepción y el análisis multidimensional en su contexto educativo.

Realidades que consienten analizar, cómo contribuir con un enfoque multidisciplinario para la inclusión socioeducativa en la formación profesional. Para dar respuesta a esta problemática, “se requiere de un abordaje científico a partir de novedosas concepciones, reflexiones y enfoques multidisciplinarios de la academia como institución docente de carácter profesional en el marco de la conceptualización de la Nueva Universidad”.

Por su valor y novedad, el tema es en su esencia misma, un asunto que postula de una lectura especial de los aportes científicos, el cual permite comprender y justificar el estudio. Sobre este particular, se citan oportunamente un grupo de valiosas contribuciones y reflexiones de diversas ramas de la ciencia, que por su amplio caudal de informaciones se relacionan de forma sintetizada a continuación.

En este contexto, se consultaron los informes estadísticos que aporta la Oficina Regional de Educación de la UNESCO; la información que ofrece en torno al tema la Agenda de desarrollo 2030; la Concepción del Modelo Económico y Social de desarrollo Socialista y su reconocimiento jurídico en la Constitución Socialista aprobada en el año 2019; las contribuciones de las investigaciones científicas del Congreso Internacional Pedagogía 2020 y 2021; el Compendio de Resultados Científicos del Centro de Investigaciones Psicológicas y Sociológicas (CPIS), los aportes de Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO), el Proyecto Clave sobre la inclusión social y educativa en colectivo vulnerables y el Programa Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación.

En esta línea de pensamiento, resulta una necesidad objetiva valorar sus proyecciones de transformación socioeducativa, las cuales carecen de una definición clara, así como existe escasa literatura que incide en la familiarización de la temática con el contexto educacional, por lo que genera la posterior apertura de nuevas líneas de investigación científica que contribuyan a profundizar y complejizar el abordaje del fenómeno en cuestión por la (NU) en el siglo XXI. Como resultado de la consulta y la pertinencia del tema se planteó como objetivo de la investigación. Diseñar una Concepción Metodológica con enfoque multidisciplinario para la inclusión educativa.

## **MATERIALES Y MÉTODOS**

Con relación a este tema, la investigación aportó herramientas teórico-metodológicas que se emplearon como aparato referencial e instrumento de medición y control social. De igual manera, generaron desde los efectos concebidos, documentos normativos y disposiciones legales que regularon la práctica pedagógica contemporánea en torno a los procesos que hoy desarrolla la enseñanza superior como política de desarrollo, lo cual condiciona que la tipología de investigación científica se concibió desde una perspectiva metodológica mixta predominantemente cualitativa de corte microsociedad.

Señalar por las características del tema y la compleja realidad que motivó su estudio, se concibió un diseño metodológico de forma flexible. Diseño que facilitó desde la práctica investigativa, admitir la construcción de teorías que permitieron recoger y analizar las informaciones en etapas. Por consiguiente, se empleó una metodología de naturaleza exploratorio-descriptiva, con un diseño no experimental, con el propósito de lograr a través de la observación, una aproximación a la realidad de estudio con relación a los cambios que enfrenta la (NU) y los factores que dialogan en este ambiente educativo.

Dentro de este marco, se apoyó en la investigación-desarrollo con la utilización de métodos teóricos tales como: histórico-lógico, la sistematización, la estadística descriptiva y las consultas a expertos. En los empíricos: la observación, el análisis documental, la encuesta y la entrevista individual y grupal, la recolección de datos a través del análisis de documentos, cuestionario, dinámica grupal, los cuales se combinaron con el análisis de los discursos de

actores sociales que conformaron la población en estudio y una exhaustiva revisión de textos y documentos que incluyeron o no, de cierta forma, elementos constitutivos de las categorías que se abordan el estudio del tema.

## **RESULTADOS**

Como resultado de los métodos y técnicas aplicadas, la investigación se enfocó a través de la concepción dialéctico materialista como metodología general a partir del problema científico. Su aplicación en las Ciencias de la Sociales y de la Educación, facilitó como punto de partida, la necesidad de elaborar una Concepción Metodológica aplicable al proceso de inclusión educativa. En este sentido, Valle (2007), “considera tres principios fundamentales de la metodología de las Ciencias Sociales: la periodización como necesidad; la periodización como reflejo de la propia realidad y la importancia de los momentos críticos y decisivos para su conformación”.

En función de lo planteado, la investigación se orientó a desarrollar habilidades cognoscitivas y la elaboración de una concepción que, desde el pensamiento crítico, dialogará en los escenarios universitarios como cultura inclusiva para perfeccionar la labor docente educativa. Como plantea el Colectivo de autores (2016), “la cultura inclusiva de un centro educativo está mediada por el conjunto de creencias y valores con que sus miembros se identifican, los cuales, a su vez, orientan sus acciones”.

Estos elementos constitutivos aportaron la discusión de los resultados más relevantes obtenidos en el proceso de investigación que permitieron reflexionar en torno a la concepción. En relación con este tema, el mismo reveló como pertinencia social, la necesidad de dinamizar el campo de la investigación educativa, debido a los desafíos que impone el conocimiento objetivo e inclusivo para la transformación social para los sistemas educativos en el siglo XXI. En este sentido, la propuesta de una Concepción Metodológica, constituyó un fenómeno complejo, dinámico, dialéctico y multifacético, que se convirtió en un hecho social, que no puede existir fuera de ese ámbito; por consiguiente, se halla en constante cambio y transversaliza esferas de la vida socioeducativa.

En este ambiente, el enfoque multidisciplinario para la inclusión educativa en la formación profesional pueden realizarse al interior de esta realidad concreta, porque es ahí donde se genera, se reproduce y se modifica como línea y estrategia de pensamiento y acción educativa. Dentro de este orden de ideas, Stanley (2019), afirma que: “el enfoque multidisciplinario es una herramienta eficaz para mejorar los ambientes de aprendizaje”<sup>(6)</sup>

Ambiente de aprendizaje que evidenció tener en cuenta lo relacionado con el tejido de relaciones que dialogaron con el contexto histórico-social. Escenario en el cual la institución docente demandó como encargo social, múltiples miradas en su quehacer científico, en víspera de investigar los desafíos que debe asumir la Nueva Universidad como responsabilidad y cambio social, en un entorno cada vez más convulso que engendra la globalización y el perfeccionamiento de la educación superior en el siglo XXI.

En este sentido, cabe considerar, por otra parte, el análisis realizado a partir de un conjunto de antecedentes que mostraron los sistemas educativos contemporáneos y el contexto histórico-social, debido a que el mismo exigió proponer desde un enfoque multidisciplinario y la mirada oportuna de los profesionales como perspectiva de desarrollo, la construcción de otras maneras de hacer si aspiramos a que la educación, realmente, contribuya al desarrollo de sociedades más justas, democráticas y solidarias.

Sobre esta conjetura, el tema fue una invitación al debate sobre la necesidad de buenas prácticas educativas y de culturas inclusivas que se relacionaron con la realidad social. En este sentido, “se convierte en una necesidad de contextualizar métodos de enseñanza y aprendizajes para

impulsar el perfeccionamiento de la educación con iniciativas y teorías inclusivas de calidad en su contexto.”

Por su importancia, el proceso de inclusión educativa constituyó en sí mismo, un asunto de esmerada atención su abordarse, debido a que se encuentra al margen de la vida social. Tendencia que hoy en día tiende a generalizarse de manera invisible aún cuando se convierte en un fenómeno de la realidad social dentro de un contexto histórico cultural en el que nos vemos inmersos.

Precisamente, Parrilla, Ángeles (2007) en su artículo Educación Inclusiva, coincide en el criterio de que: “se podrían analizar las significaciones e implicaciones que se esconden tras algunas prácticas educativas las cuales se clasifican como inclusivas, sin embargo, no hacen más que perpetuar el estatus del sistema y abrir nuevas puertas a la marginación”...

Por su parte, Niklas, Luhmann (1998) en su tesis sobre Complejidad y Modernidad: de la unidad a la diferencia, afirma: “que si se presta atención a los desarrollos estructurales dentro de estos sistemas educacionales, no podrán ignorarse por más tiempo los efectos de una creciente solidez y prevalencia de la diferencia entre inclusión y exclusión educativa. Frente al problema ecológico, hoy se considera dominante, en torno a esta diferencia puede empezar a perfilarse una tendencia que merece, cuando menos, tanta atención como aquél y produce no menos perplejidad”.

Las reflexiones que se analizaron podrían representar una oportunidad para precisar el status de la distinción entre inclusión y exclusión educativa. En relación con ella, se partió de que no se trata de la cuestión de si los individuos son parte de la sociedad o no. La distinción inclusión-exclusión es una distinción interna del sistema, lo que significa, en este caso, que sólo se puede aplicar en el orden de la comunicación y la participación social. No obstante, a este respecto es bien diferente que el concurso de las personas se considere relevante o no. En el primer caso, algo en el orden comunicativo dependerá de cómo desde las estructuras de dirección, se accionen y reaccionen en función de los objetivos propuestos.

En el plano estructural Niklas, Luhmann (1998) plantea: “la diferencia tiene consecuencias que muestran una variación extraordinariamente fuerte por regiones, lo que hace necesaria una investigación que se detalla en cada caso. En el plano semántico, la exclusión es lo que permanece no conveniente cuando son dichas (expuestas) estas condiciones u ocasiones”.

Al respecto, Cavalli, Sforza (1970) afirma: “las facultades deben contribuir a esta política general de las universidades con una orientación que se detalle y se enfoque hacia los problemas primordiales de la sociedad y la investigación sobre aspectos científico teóricos”.

En otra línea de pensamiento, Birgin, Alejandra (2000) en su artículo científico la docencia como trabajo: la construcción de nuevas pautas de inclusión y exclusión, considera: “que hoy atravesamos una colosal transformación que polariza la estructura social, e invierte la dinámica del ascenso social hacia una dinámica de descenso y exclusión educativa, que afecta las estructuras educacionales y que construye vulnerabilidad y marginación como hasta aquí era inimaginable en el panorama social. El desarrollo que antecede parece confirmar que estas fracturas de la sociedad son cada vez más dominantes en la articulación de la trama educativa contemporánea”.

En correspondencia a lo que detalla la autora, los caminos que se obturan y por las alternativas que se insinúan, hizo falta indagar sistemáticamente en la productividad y creación pedagógica y didáctica de los procesos de exclusión e inclusión educativa, que demandan en sí mismo, nuevos modos de regulación, nuevas prácticas y Concepciones Metodológicas, innovadoras formas de comunicación objetiva para avanzar y poder construir otras pedagogías, nuevas

didácticas de la enseñanza y el aprendizajes que identifiquen y dialoguen con su espacio tiempo en la (NU) desde un enfoque multidisciplinario.

En esta línea de pensamiento, Echeita, Gerardo (2008) en su artículo inclusión y exclusión educativa. De nuevo “voz y quebranto, esboza: “que la inclusión educativa, es hoy una aspiración de todos los sistemas educativos de Iberoamérica y no podría ser de otra manera si aspiramos a que la educación, realmente, contribuya al desarrollo de sociedades más justas, democráticas y solidarias”.

Desde esta perspectiva de análisis, la investigación resultó efectiva a partir de interconectar teorías con la práctica socioeducativa. Mirada donde la participación inclusiva de los docentes en el escenario pedagógico, visibilizaron como empoderamiento social, el intercambio de tecnologías y de conocimientos que actuaron sobre los procesos de la vida social y en las decisiones que lo determinaron.

Cabe resaltar como otro de los resultados del proceso de investigación, lo concerniente a la necesidad de la construcción de iniciativas inclusivas, es decir, nuevas Concepciones Metodológicas, novedosas formas de organización de la enseñanza, evaluación, medios de enseñanzas, capacidades de decisión, y la democratización de las estrategias participativas, que incidieron de manera demostrativa, en la reducción de la exclusión educativa ante los nuevos retos que comprometen el pensamiento universitario del siglo XXI.

En síntesis, el proceso de investigación científica aportó la necesidad de dinamizar los procesos de dirección y superación universitaria, en el cual la comunicación inclusiva y la participación como empoderamiento de los actores que participan en un contexto socioeducativo determinado, desempeñaron un significativo rol en las buenas prácticas visualizadas, las cuales se sustentaron en nuevas teorías didácticas y de aprendizajes, donde la estrategia metodológica fortaleció este proceso.

De acuerdo con Montes (2016), “la comunicación inclusiva hoy en día es considerada como un elemento necesario en el contexto universitario, reforzando la imagen institucional de cara a una sociedad cada día más diversa, y cada día más crítica”.

## **DISCUSIÓN**

Con relación a este tema, la investigación presentó un conjunto de interpretaciones que favorecieron el desarrollo de las estructuras de los procesos docentes dentro del perfeccionamiento en la educación, y a su vez, aportaron distintas perspectivas al conocimiento y discusión en torno a este fenómeno educativo. De igual manera, muestra la contradicción entre la necesidad de articular procesos creadores de inclusión educativa que favorezcan la concepción de enseñanza- aprendizaje en la formación del profesional de la educación, y la propuesta de diseñar una Concepción Metodológica con enfoque multidisciplinario para la inclusión educativa en la (NU) que sirva de puente entre las problemáticas que se desean explicar así como plantearse los cambios que acontecen en la educación superior.

Al respecto, Vera (2019) refiere: “poner en práctica este mensaje es complejo. Es probable que la implemetación de este mensaje exija cambios en la teoría y la práctica en todos los niveles del sistema educativo, desde los docentes en el aula y otras personas que trabajan en experiencias educativas directamente hasta los responsables de la política nacional”.

El análisis precedente está en consonancia con los cambios que generan la propia realidad educativa dentro de un sistema de relaciones, estos se transforman, y por tanto, demandan nuevos paradigmas educativos que, durante los procesos formativos de competencias, articulen y dinamicen estructuras de funcionamiento inclusivas en que todos formamos parte como cambio social.

Por último es conveniente acotar, que la Concepción Metodológica con enfoque multidisciplinario para la inclusión educativa en la formación del profesional, permitió rediseñar concepciones y enfoques multidisciplinarios que ejercieron desde la proactividad científica, acciones objetivas e instrucciones didácticas pedagógicas al fundamentarse en enfiles conductuales, y la producción de estructuras de funcionamiento que consientan dinamizar procesos sustantivos de la actividad de dirección competitiva.

Resaltar en este asunto, según Colectivo de autores (2020), “las diferentes metodologías de intervención deben utilizarse en función de la especificidad de cada caso o cada agrupación. La metodología requerirá mayor grado de estructuración”.

En este sentido, se comprendió la Concepción Metodológica como pertinencia específica en este contexto, para intentar incidir favorablemente en las problemáticas de dirección que en ella subyacen desde los principios de la Ciencias de la Educación, así como direccional procesos incluyentes o no excluyentes, teniéndose en cuenta una dirección participativa, democratizada e inclusiva, en sus procesos académicos que postula la (NU) en el siglo XXI.

La idea que se argumentó en la investigación científica, favoreció la propuesta de la Concepción Metodológica desde un enfoque multidisciplinario, la cual resultó viable para la inclusión educativa como herramienta y método de trabajo continuo, la unidad entre los procesos cognitivos-estructural y la participación social para la transformación con relación al contexto educativo, para lograr un mejor desarrollo de los recursos humanos, así como mayor eficiencia en los propósitos de los procesos formativos y de dirección universitaria. Asunto que conllevó en la práctica de dirección educativa, la exigencia constante de la formación y superación profesional como soporte institucional. En función de lo planteado, resultó pertinente crear un ambiente que propició la creativa y la participación de todos los actores que participaron en esta actividad.

En este entorno, Jara (20217) plantea que: “la concepción metodológica implica romper radicalmente con la tendencia a identificar lo metodológico con las técnicas, es decir, a tratar lo metodológico como un problema instrumental”.

el énfasis en la evaluación formativa reclamó mover la relación pensar-ser en el contexto universitario contemporáneo, en el cual la formación de los recursos humanos como el componente principal y más complejo de este sistema, exigió la práctica consciente del enfoque sistémico e integrador para el desarrollo social. Esta visión constituyó la mirada oportuna a la misión esencial de la Educación Superior, en la cual el pensamiento crítico constituyó una herramienta inclusiva que evidenció su utilidad sobre los procesos que valorizaron y centraron la atención desde la ciencia, a partir de la perspectiva de análisis para la transformación de la realidad.

A partir de las interpretaciones realizadas con relación a los resultados obtenidos en la investigación, resultó evidente proponer una Concepción Metodológicas desde un enfoque multidisciplinario en la formación profesional, que propició articular nuevas prácticas de la comunicación que evidenció de un lenguaje inclusivo y de la participación en el ámbito de la acción cultural en el escenario pedagógico, que visibilizó como empoderamiento social, el intercambio de tecnologías, de conocimientos significativos, y actuaron sobre los procesos de la vida social y en las decisiones que lo determinan, es decir, dieron muestra de una concepción diferente, una concepción de la (NU) en el siglo XXI.

Como expresa Carrazana (2021), “el lenguaje inclusivo es una práctica lingüística enfocada desde su crítica, a direccional estrategia de formación y de dirección universitaria, que al mismo tiempo, es también una construcción social, puesto que establece realidades e identidades en un contexto y con un público tanto interno como externo”.

Con relación al tema de la participación, Linares y Mora (2004) manifiestan que: “la participación como formadora de sujetos, se comprende como una práctica inclusiva y responsable que busca modelar la realidad y se caracteriza porque al mismo tiempo y en un único acto, constituye en sujeto a quien impulsa esa acción”.

Para ello, los estudios sobre la inclusión educativa constituyeron categorías de análisis que desde enfoques multidisciplinarios, se sustentaron históricamente por instituciones científicas, tesis de doctorados y de maestrías como encargo de universidades en trabajos de cursos, los cuales aportaron una amplia gama de teorías y evidencias científicas que valorizan el objeto de estudio.

La parte medular del estudio radicó en la necesidad de valorizar una concepción metodológica para la transformación social. Concepción Metodológica que partió de “la construcción teórica que permita realizar propuestas metodológicas de instrumentación, y a su vez, describir, estructurar y representar integradoramente, nuevos procederes socio-pedagógicos”...

En concordancia con el autor, la concepción forma parte de la cultura y del propio efecto de la actividad transformadora humana en este escenario como propuesta para una educación para el cambio. El tema de la cultura constituyó un trabajo valioso y creador tener en cuenta durante la investigación, el cual aportó disímiles miradas al quehacer subjetivo a través del cual los hombres materializan las potencialidades de sus fuerzas sociales al cambiar el entorno natural en que viven e incorporarlo a su vida social.

Dicho de otro modo, está dada porque el contenido objetivo y subjetivo del sistema de valores varía metodológicamente en correspondencia con las tendencias del desarrollo social. La forma en que se concibió la cultura, pudo proporcionar tareas que por su naturaleza inductora, direccionaron las estrategias inclusivas hacia el desarrollo del pensamiento crítico e innovador identitario y científico que debe ser evaluada en la actividad práctica cognoscitiva, y por tanto en la propia concepción que se presenta.

En relación a la propuesta realizada, la Dr.C Salazar .O. MR (2019), en investigación doctoral Concepción metodológica para los estudios de la medicina natural en Tecnología de la Salud mediante la utilización del pensamiento crítico enunció que: “una concepción demanda que la evaluación favorezca nuevas tareas que rompan los modelos transmisivos de información... que por lo general, se aprenden de manera acrítica...que contribuyan a nuevas revalorizaciones, para generar verdaderos espacios de discusión científica”.

Posicionamiento que resultó de gran interés, ya que se incorporan aportes desde el enfoque pedagógico e histórico cultural para la interpretación de los procesos de exclusión e inclusión socioeducativo en la formación profesional.

Su carácter novedoso constituyó una invitación a dinamizar las metodologías de los procesos de dirección universitaria, en el cual los decisores tuvieron en cuenta la eficacia de los resultados de investigación científica. En función de lo planteado, la Concepción Metodológica aportó una visión creativa y tecnológica con relación al proceso de inclusión socioeducativa. Dentro de este orden de ideas, la formación y actualización del rol profesional, de la aplicación de nuevos conceptos, estrategias y acciones que demostraron en la práctica como actividad humana y criterio valorativo del conocimiento, contribuyeron dentro de un nuevo modelo de universidad, a la formación integral del sujeto para la transformación y del sujeto mismo como proceso social.

De acuerdo con este concepto, los centros de educación superior no solo deben promover la formación de especialistas de alta calificación como misión educativa, sino también producir investigaciones que se encaminen a solucionar los principales problemas de la ciencia en

general a escala local comunitaria, y a emplear estos conocimientos para satisfacer las necesidades más perentorias de los Estados.

Coherentemente, las transformaciones que se producen en la educación superior, como parte de la estrategia del perfeccionamiento de la nueva universidad, traen como resultados, el diseño de una nueva generación de planes de estudios.

“Este resultado obliga a reflexionar sobre la necesidad de revisar y proponer cambios en las regulaciones vigentes que aseguren los niveles de calidad que se desean en el proceso de formación integral de los futuros profesionales del país.”

En el caso particular de Cuba la educación se somete a cambios medulares a partir de las transformaciones que se deriven de las investigaciones cuyas bases están en los diversos criterios aportados por Serra en el año 2002, Borges (2012), MINED (2015), Pérez Galdó y Hernández Pérez (2015); todos aportan un elemento en común: el derecho de toda persona a participar en la sociedad. Ello implica la construcción de iniciativas inclusivas, nuevas Concepciones Metodológicas, habilidades, formas de organización de la enseñanza, evaluación, medios de enseñanzas, capacidades de decisión, y la democratización de las estrategias participativas, que incidan de manera significativa, en la reducción de la exclusión educativa ante los nuevos retos que comprometen el pensamiento universitario del siglo XXI como proyección social.

Con relación al tema, Valle (2007) manifiesta que: “la estrategia debe considerar el sistema de acciones que deben realizarse para obtener los objetivos trazados y para eso se deben considerar, los recursos disponibles y el diagnóstico de la institución”.

Para decidir entre una o más alternativas, es preciso considerar cuales son las miradas que sustentan una concepción metodológica con enfoque multidisciplinario para la inclusión educativa en la formación docente como situaciones problemáticas.

La investigación aportó un ambiente de creatividad y elevados niveles de aspiraciones que desde el propio diagnóstico, la observación participante y el conocimiento empírico, las cuales evidenciaron un conjunto de miradas que pueden y de hecho actúan en los sistemas educacionales que por el propio desarrollo del conocimiento universitario, consiguen conducir al debate desde la oportuna visión crítica a la realidad, algunas de las cuales se mencionan a continuación.

#### Miradas:

- A pesar que los Estados y sus instituciones educativas trazan políticas educacionales para disminuir acciones exclusivas educativas, aún demandan nuevas prácticas inclusivas para articular estrategias participativas que faciliten procesos de inclusión, y fortalecer los procesos formativos.

- Necesidad de una Concepción Metodológica de los procesos para la inclusión educativa que desde el paradigma universitario respondan a su creación e innovación tecnológica, al cambio social.

- Dinamizar concepciones didácticas y metodologías que contribuyan coherentemente, a la comprensión del valor de los contenidos; así como la toma de decisiones racionales con el contexto histórico social.
- Los docentes no perciben estrategias participativas que involucren como sujetos morales y empoderamiento socioeducativo, procesos de inclusión educativa en correspondencia con la misión de la institución de altos estudios y su realidad.
- Los flujos de información que deben operar desde un pensamiento universitario, demandan re-contextualizar la capacidad de organización, planificación, y la capacidad de gestión como herramienta de trabajo docente acorde a las dinámicas educativas en el siglo XXI.
- Los actores que participan en la dirección del proceso de enseñanza y aprendizaje, dan cuenta de la necesidad de una adecuada concepción metodológica que dinamicen los procesos de participación educativa inclusivos.
- La toma de decisiones muestran la necesidad de reconstruir procesos de dirección y elaboración conjunta que exigen la articulación de enfoques multidisciplinares de procesos estratégicos de superación y dirección profesional, que conciben desde el conocimiento científico, los análisis sobre la exclusión e inclusión educativa.
- La práctica de dirección formativa exige de conocimientos actualizados y de políticas inclusivas que favorezcan los procesos de dirección participativa.
- La necesidad de disponibilidad de novedosas indicaciones, sugerencias, metodologías, y de intercambios socializadores para el perfeccionamiento de procesos de participación inclusiva.

En consecuencia con esta mirada, el Dr. Nuñez Jover plantea (2017):

“que el desarrollo de la Universidad, la ciencia, la tecnología y el desarrollo sostenible, parece conveniente avanzar hacia un modelo de educación superior que promueva el desarrollo sostenible, incluida la lucha contra la pobreza y la inclusión social. Ese debate acontece hoy en América Latina y es promovido por la Unión de Universidades de América Latina”.

Espacio que exigió desde los enfoques educacionales en la (NU), proponer una Concepción Metodológica que influya positivamente sobre el conjunto de limitaciones que se vislumbran en la realidad socioeducativa contemporánea desde el paradigma universitario, que reclaman de un enfoque multidisciplinario de sus estrategias.

Estas reflexiones que se debatieron en la actualidad, podrían representar una oportunidad para precisar el status de la distinción entre inclusión y exclusión dentro de las Ciencias de la Educación, las Ciencias Sociales, entre otras.

En ese orden, la discusión sobre la exclusión como un efecto secundario que al igual que toda fijación de una identidad desconsidera, es algo que no le pertenece a las estructuras educacionales. La cara interna de esta forma, la inclusión, disfruta de atención preferente como necesidad para el cambio social. Realidad que hace necesario un esfuerzo especial para, desde la teoría del conocimiento como filosofía de actuación, superar los límites de la inclusión, y dirigir la observación hacia la exclusión como fenómeno que hay que prestar la debida atención dentro de los cambios que se conciben desde la universalización de la enseñanza superior para generar espacios de conceptualización y debates, que permitan la apropiación de espacios investigativos.

En esta lógica de pensamiento, resultó evidente debatir, que si bien la educación no es la única llave para cambiar el estado de situación, debiera disponer de todos los medios a su alcance, diseñar nuevas acciones participativas y comunicacionales inclusivas para evitar que las desigualdades aumenten o se profundicen, como consecuencia de las deficiencias y limitaciones de la propia actuación educativa. En tal sentido, los sistemas educativos debieran doblar los esfuerzos para equiparar las oportunidades de los disímiles actores que forman y son parte de las políticas educacionales y generar mejores condiciones de partida que aporten desde la ética de actuación y una identidad cultural inclusiva, compensar sus diferencias de entrada.

Como plantea Morillo (2019), “la política educativa puede influir en el pensamiento y en las prácticas inclusivas, estableciendo la igualdad en el disfrute del derecho a la educación de todas las personas y definiendo las formas de enseñanza, apoyo y liderazgo que constituyen la base de una educación de calidad”.

En este sentido, se comprende la identidad cultural como el conjunto de peculiaridades propias de una cultura o grupo que permite a los individuos identificarse como miembros de este grupo, pero también diferenciarse de otros grupos culturales. La identidad cultural comprende aspectos tan diversos como la lengua, el sistema de valores y creencias, las tradiciones, los ritos, las costumbres o los comportamientos de una comunidad, necesarios tener en consideración en este contexto de cambios socioeducacionales.

Por consiguiente, es necesario acotar que este conjunto de particularidades, patrimonio y herencia cultural de la colectividad, es lo que viene a definir históricamente la identidad cultural de los pueblos. La identidad cultural sirve como elemento cohesionador dentro de un grupo social, pues permite que el individuo desarrolle un sentido de pertenencia hacia el grupo con el cual se identifica en función de los rasgos culturales comunes.

## **CONCLUSIONES.**

De acuerdo con los objetivos planteados, en el estudio se demuestran los desafíos que impone la (NU). En este sentido, los resultados demandan como propuesta de cambio, una Concepción Metodológica como identidad cultural que involucre a los actores socioeducativos inmersos en los sistemas educacionales como herramientas teórico-prácticas, que desde el pensamiento científico, se asuman con corresponsabilidad y compromiso social, y que a su vez, se sustenten en criterios y principios metodológicos que permitan estructurar toda una "estrategia" de trabajo: planificar, diseñar, ejecutar, evaluar y sistematizar procesos ordenados y coherentes, que tengan una secuencia lógica acumulativa y que den por resultado una transformación cualitativa de la situación de la cual se partió.

Dentro del análisis, se puede definir que los debates que se recogen una vez que se aplicaron los métodos y las técnicas de recogida de información, aportaron evidencias palpables de acciones desfavorables al reconocimiento de políticas inclusivas.

De este modo, se ha podido establecer que la investigación muestra insuficiencias de disponibilidad de indicaciones, sugerencias, metodologías, y de intercambios socializadores para el perfeccionamiento de procesos de participación inclusiva que influyan en los resultados excluyentes que se articulan en la (NU) en el siglo XXI.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Asamblea General de la ONU. (2015). *Agenda 2030 de desarrollo sostenible*. Disponible en: <https://www.google.com>.

Unesco. (2010). ¿Qué significa la educación inclusiva?

Colectivo de autores. (2012). *Preparación Pedagógica para Profesores de la Nueva Universidad Cubana*. Editorial Universitaria Félix Varela. La Habana, Cuba. Disponible en: [eduniv.reduniv.edu.cu](http://eduniv.reduniv.edu.cu).

Valle, Alberto. (2007). *Algunos modelos importantes en la investigación pedagógica*. Ciudad de La Habana, Cuba. Disponible en: <https://www.calameo.com>

Colectivo de autores. (2016). *Percepción de las prácticas y de la cultura inclusiva en una comunidad escolar*.

Stanley, Jonathan. (2018). *Enfoque multidisciplinario para mejorar los ambientes de aprendizaje*. Disponible en: Revista Ciencia, Cultura y Sociedad vol. 5, n.º 1, enero-junio/ 2018. ISSN 2305-7688 30.

*Resolución No. 02/18 del Ministerio de Educación Superior (MES) de la República de Cuba*. Disponible en: [www.gacetaoficial.gob.cu](http://www.gacetaoficial.gob.cu)

Parrilla, Angeles. (2007). *Inclusive Education in Spain: a view from inside*. En L. Barton y F. Armstrong (Eds.) *Policy, Experience and Change: Cross Cultural Reflections on Inclusive Education*.

Luhman, Niklas. (1998). *Complejidad y Modernidad: de la unidad a la diversidad. Inclusión y exclusión*. Editorial Trotta, Madrid, España. Disponible en: <https://www.google.com/se>. Ídem.

Cavalli Sforza, L. L. (1970). *Basic biomedical research*. In: *Medical Research: Priorities and Responsibilities*. Ginebra, Organización Mundial de la Salud, pp. 18-25.

Birgin, Alejandra. (2000). *La docencia como trabajo: la construcción de nuevas. Pautas de inclusión y exclusión*. Editorial CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, Buenos Aires, Argentina. Disponible en: <http://bibliotecavirtual.clacso>.

Echeita, Gerardo. Duk, Cynthia. (2013). *Inclusión y exclusión educativa. De nuevo “voz y quebranto*. En Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, Volumen 11, Número 2. Disponible en: <https://scholar.google.com.cu>.

Monte, Sergio (2016). *Comunicación inclusiva para dar visibilidad a las instituciones*.  
Vera, Juan. (2019). *Inclusión y equidad en la política educativa*. Editorial Aulamagna. Proyecto Clave. España. Disponible en: <https://www.redalyc.org>.

Colectivo de autores. (2020). *Manual de la Educación*. Editorial. Océano. España. Disponible en: [www.oceano.com](http://www.oceano.com).

*Jara, Oscar. (2017). La Concepción Metodológica Dialéctica. La Concepción Metodológica Dialéctica, los Métodos y las Técnicas Participativas en la Educación Popular. Disponible en: <https://www.panuelos.senrebeldia.com.ar>.*

*Carranza, Alexandra. (2021). ¿Qué es el lenguaje inclusivo? ¿Por qué usarlo y cómo usarlo? Disponible en: <https://www.crehana.com>.*

*Pérez, Arnaldo. (2004). Participación Social en Cuba. Centro de investigaciones Psicológicas y Sociológicas. La Habana. Cuba.*

Ganelin, I. (2001). *La asimilación consciente en la escuela. Colección pedagógica*. Editorial. Grijalbo, S.A. México. Disponible en: <https://www.abebooks.com>.

Oviedo, Roxana. (2019). *Concepción Metodológica para los estudios de la medicina natural en Tecnología de la Salud mediante la utilización del pensamiento crítico*. Tesis de Doctorado en Ciencias de la Educación Médica. Disponible en: <http://tesis.sld.cu>. Ídem.

Valle, Alberto. (2007). *Modelos importantes en la investigación pedagógica*. Instituto Central de Ciencias Pedagógicas. Ministerio de Educación. Cuba.

Núñez, Jorge, García, Roberto. (2017). *Universidad, ciencia, tecnología y desarrollo sostenible*. En Revista Espacio, Vol. 38, (Nº 39). Disponible en: [www.revistaespacios.com](http://www.revistaespacios.com).

Morillo, Susana. (2019). *Inclusión social y educativa en colectivos vulnerables*. Editorial Aula Magna. España. Disponible en: <https://www.researchgate.net>