



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS,**  
**SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**TURISMO.**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA**  
**OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN TURISMO.**

**TEMA:**

EFFECTIVIDAD DE LOS MECANISMOS DEL CONTROL Y SUPERVISION DEL  
SECTOR TURISTICO EN LA PROVINCIA DE LOS RIOS

**AUTORES:**

ARIAS VERA ANGIE DENNISSE

PILLAJO MAIGUA AARON ROBERTO

**TUTOR:**

MSC. MARCIAL CHANG.DAYRA

**BABAHOYO- LOS RIOS - ECUADOR 2024**

## **RESUMEN**

El sector Turístico es una de las industrias más cruciales a nivel global, aportando significativamente a la economía la creación de empleo y el desarrollo cultural, representando 10.4% del PIB mundial en el 2019. Los gobiernos y organizaciones internacionales juegan un papel vital en la creación de marcos regulatorios para promover la sostenibilidad y proteger los destinos turísticos. La falta de supervisión adecuada de estos mecanismos puede causar problemas que afecten negativamente en lo social, económico y turístico, especialmente en comunidades que dependen del turismo, como algunas en las provincias de Los Ríos en Ecuador.

A pesar del crecimiento significativo del turismo en Ecuador, desafíos como la informalidad, explotación laboral, competencia desleal e impactos ambiental requieren mecanismos de control y supervisión efectivos para asegurar el cumplimiento de normas y la protección de todos los involucrados. Evaluar la efectividad de las recomendaciones de entidades reguladoras es esencial para mejorar la gestión del sector turístico.

## **PALABRAS CLAVES**

Sector Turístico, Economía Global, Creación de Empleos, Mecanismo de Control, Crecimiento Turístico en Ecuador

**Dedicatoria:**

En primer lugar, dedicaremos este trabajo de investigación a nuestros padres Wilmer Arias y Rita Vera, Roberto Pillajo y Mónica Maigua quienes han sido pilar fundamental a lo largo de nuestras vidas estudiantiles, por su cariño desinteresado y sabias direcciones, por enseñarnos el valor del trabajo duro, la continuidad y la franqueza. A causa de sus tribulaciones y compromisos nos han permitido estar aquí. No hay palabras suficientes que puedan expresar nuestra gratitud con ellos por todo lo que hicieron por nosotros.

## **Agradecimiento**

Primeramente, le damos gracias a Dios por permitirnos llegar hasta este punto de nuestras vidas, a nuestros padres y a cada uno de nuestros familiares Hermanos, abuelos, tíos, que siempre estuvieron predispuestos ayudarnos con algún consejo u en algo que necesitáramos, también queremos expresar nuestra gratitud hacia la Master Dayra Marcial quien ha sido nuestra directora de tesis durante estos meses de preparación. Su dirección a lo largo de este proceso ha sido invaluable y me ha ayudado muchísimo. Su sabiduría y recomendaciones nos han permitido realizar este proyecto con éxito.

A cada uno de nuestros docentes que estuvieron presentes a lo largo de nuestra carrera estudiantil y compañeros de la Universidad Técnica de Babahoyo siempre han estado allí para mantenernos firmemente plantando; conocimientos compartidos durante estos años también se les agradece. Es importante destacar que cada uno de ustedes ha contribuido sustancialmente a nuestro crecimiento académico.

## **CAPÍTULO 1.- INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Contextualización de la Problemática**

El sector turístico es una de las industrias más importantes a nivel global contribuyendo de manera significativa a la economía, a la creación de empleos y el desarrollo de la cultura. “En 2019, el turismo representó aproximadamente el 10.4% del PIB mundial” (ONU Turismo, 2020). Los gobiernos y organizaciones internacionales juegan un papel fundamental en la creación de marcos regulatorios que promuevan la sostenibilidad y protejan los destinos turísticos de los riesgos asociados con la misma.

Debido a esto, es importante conocer si se están llevando a cabo los mecanismos ya establecidos para el sector turístico con la finalidad de que funcione de manera adecuada. Gracias a los avances generados por la globalización mundial, las naciones se han dedicado a buscar mecanismos para concienciar a los viajeros sobre sus destinos con el fin de lograr un desarrollo turístico sostenible que proteja tanto el patrimonio natural y cultural, sin dejar de lado a las comunidades que se involucran en esta actividad.

Este desarrollo sostenible que se busca generar aspira a construir un mundo donde el progreso económico sea correcto y debidamente distribuido para evitar desigualdades y de esta manera poder erradicar la pobreza extrema, la confianza social aumente al sustentarse en políticas establecidas. (Filián Rodríguez, 2019)

La falta de supervisión adecuada de estos mecanismos podrían dar lugar a una serie de problemas que afectan a los estándares de calidad de los turistas, y por ende, afectan negativamente al lugar en varios ámbitos, como el social, económico y, más importante, el

turístico. Esto debido a que en muchos casos, que comunidades en Los Ríos depende netamente del turismo?

Es de conocimiento general que el sector turístico es uno de los pilares fundamentales de la economía latinoamericana, generando empleos, ingresos y desarrollo local; sin embargo, su crecimiento ha traído consigo desafíos importantes que deben ser tomados en cuenta, como la informalidad, la explotación laboral, la competencia desleal y el impacto ambiental. Por lo tanto, es necesario contar con mecanismos de control y una supervisión efectiva que garantice el cumplimiento de las normas y la protección de los derechos de consumidores, trabajadores y turistas. De igual manera, es necesario evaluar las recomendaciones establecidas por entidades reguladoras y de esta manera evaluar su efectividad.

Debido a esto la planificación es vista como un mecanismo extremadamente esencial para organizar de manera correcta y sobre todo sistemática los procesos metodológicos que son necesarios para alcanzar metas en el sector turístico. Esto se logra mediante la integración e implementación de sus componentes, servicios y actividades que se desarrollan para de esta manera proporcionar servicios de calidad, fortalecer la cultura y contribuir con el medio ambiente (Filián Rodríguez, 2019).

En el Ecuador, el sector turístico ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años, sobre todo en la región litoral, atrayendo a un número cada vez más grande de turistas nacionales e internacionales; sin embargo, en algunas regiones específicas como la provincia de Los Ríos, este desarrollo no ha estado exento de desafíos y problemas que afectan su efectividad y sostenibilidad a largo plazo. Uno de los aspectos más importantes y

fundamentales que requieren de atención es la eficacia de los mecanismos de control y supervisión destinados a regular y gestionar este sector en constante expansión, con la finalidad de mejorarlos.

Este problema se presenta mucho tiempo después de que el Ministerio de Turismo a partir del año 2000, iniciara un proceso de descentralización que pretendía facilitar la implementación del Plan Nacional de Competitividad Turística. Gracias a esto, en 2006 se logró establecer la Política Nacional de Descentralización Turística y Gestión Local del Turismo, de esta manera transfiriendo atribuciones, funciones y recursos a los Municipios, Consejos Provinciales y Juntas Parroquiales.

A través del CONCOPE, en 2006, la mayoría de Consejos Provinciales del Ecuador (Azuay, Bolívar, Carchi, Cotopaxi, Chimborazo, El Oro, Esmeraldas, Galápagos, Imbabura, Morona Santiago, Napo, Orellana, Pastaza, Pichincha, Sucumbíos y Tungurahua) solicitaron al Ministerio de Turismo la transferencia definitiva de atribuciones, responsabilidades y sobre todo de recursos para tener control propio sobre actividades turísticas. Posteriormente, los consejos provinciales de Cañar, Loja, Manabí y Zamora Chinchipe presentaron la misma solicitud al MINTUR.

Posteriormente con la aprobación de la nueva Constitución en el 2008, los gobiernos provinciales obtuvieron por primera vez en la historia un mandato constitucional explícito para poder desarrollar actividades de fomento productivo bajo su propia jurisdicción. Esta nueva Constitución otorgó un ejercicio descentralizado de la Competencia de Fomento Productivo de

esta manera asignando competencias exclusivas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Provinciales y Parroquiales.

Actualmente en la provincia de Los Ríos se están respetando un poco más los mecanismos de control debido a que así los turistas se sienten más cómodos en los lugares que estarán visitando debido a que existe más control, los ciudadanos como tales deben conocer cada uno de estos mecanismos para así saber si se están o no cumpliendo y se puedan llevar una mejor experiencia en cada lugar visitado.

Hoy en día conocer los mecanismos de control turístico es muy importante, porque así se puede saber si se estará seguro en cada lugar que se vaya y que medidas se pueden tomar en caso de estas no se estén efectuando, se dice que en la provincia de Los Ríos no son muy conocidos los mecanismos de control lo cual provoca un desconocimiento en la población sobre cómo debe estar cada establecimiento turístico.

Las redes sociales han jugado un papel muy importante en el turismo de la Provincia de Los Ríos por que por medio de esta se pueden promocionar los establecimientos turísticos y de igual manera por medio de páginas de redes sociales se pueden encontrar cuales son los mecanismos de control y supervisión turística que los pobladores desconocen.



## **1.2 PANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿En qué medida los mecanismos de control y supervisión establecidos para el sector turístico en la provincia de Los Ríos son efectivos para los turistas?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

La realización de esta investigación se basa en la necesidad de comprender en profundidad ¿cómo funcionan estos mecanismos de control y supervisión? y ¿cómo impactan en la calidad de la experiencia turística? Además, proporcionará información valiosa para identificar áreas de mejora en los mecanismos existentes y proponer recomendaciones para una gestión turística más efectiva y sostenible en la región.

La importancia radica en que la provincia de Los Ríos cuenta con gran potencial turístico, mismo que ha crecido considerablemente en los últimos años. Debido a esto, es de suma importancia evaluar la efectividad de los mecanismos de control existentes, ya que desempeñan un papel fundamental en la regulación y la gestión adecuada de la actividad turística.

Como destaca la ONU Turismo (2020) “La supervisión y regulación adecuadas son esenciales para mantener el equilibrio entre el crecimiento económico y la preservación de los destinos turísticos a nivel global”, sin dejar de lado la importancia de la comodidad y confort de los turistas y de esta manera tener las pautas necesarias para encaminar hacia una mejoría sustancial en el sistema turístico de la provincia.

Los principales beneficiarios de esta investigación serán en primera instancia los Gobiernos y autoridades locales, ya que los resultados de este estudio proporcionarán datos que pueden ayudar a mejorar la toma de decisiones sobre políticas y regulaciones en el sector turístico; en segunda instancia, se beneficia a los Empresarios y Operadores Turísticos, debido a que los

resultados de esta investigación brindarán recomendaciones para que estos optimicen sus prácticas y de esta manera cumplan con las regulaciones para poder mejorar la calidad del servicio ofrecido al turista.

También se beneficiarán a las Comunidades en donde se genere turismo, debido a que se presentará un desarrollo económico para los habitantes, así como fuentes de empleo y un mejor estilo de vida. Y finalmente, el principal y más importante beneficiario será el Turista, ya que este podrá gozar de una mejor calidad en los servicios y su experiencia turística será mucho más agradable debido a la correcta implementación de los mecanismos de control eficientes.

La factibilidad de esta investigación es favorable porque existe una amplia y variada disponibilidad de datos sobre el turismo y los mecanismos que se recomiendan para tener un turismo sostenible. Las principales fuentes de información serán la Organización Mundial del Turismo (OMT), Ministerios de Turismo Nacionales e Internacionales, además de publicaciones académicas.

Además, esta investigación es factible principalmente porque sus investigadores cuentan con la formación y el nivel académico requerido para llevar a cabo este estudio, así como los recursos tecnológicos disponibles y también gracias a una metodología eficiente y fácil de realizar.

Conocer si estos mecanismos están diseñados de manera adecuada para abordar los desafíos que se presentan en el sector turístico, determinar si se están implementando y adecuando de manera correcta y, a su vez tener claro cuáles son las barreras y limitaciones que existen al momento de aplicarlos

## **1.4 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la efectividad de los mecanismos de control y supervisión del sector turístico, con el fin de determinar su capacidad para mantener los estándares de calidad para los turistas en el cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos.

### **1.4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar los mecanismos de control y supervisión para el cumplimiento de las actividades enmarcadas en el sector turístico
- Analizar la relación entre el cumplimiento los mecanismos de control y supervisión en los establecimientos y la calidad percibida por los turistas
- Proponer estrategias para fortalecer el cumplimiento de la normativa en los establecimientos turísticos de la provincia de Los Ríos

## **1.5 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

Los mecanismos de control y supervisión del sector turístico en la provincia de Los Ríos, son efectivos para mantener los estándares de calidad esperados por los turistas.

## **II.- MARCO TEÓRICO – ESQUEMA DE CONTENIDOS.**

### **2.1 ANTECEDENTES**

Cada uno de los autores ya sean libros o revistas, han sido de una gran ayuda para poder realizar esta investigación, debido ha que hemos obtenido mucha información verídica sobre nuestro tema de investigación. El sector Turístico ha experimentado un crecimiento significativo desde mediados del siglo XX, impulsado por diversos factores como el aumento de la movilidad internacional, el desarrollo de infraestructuras de transporte y la globalización.

En sus primeras etapas, el turismo se centraba principalmente en el turismo de élite, con destinos exclusivos y actividades de lujo. Sin embargo, con el paso del tiempo y la democratización de los viajes, el turismo se expandió a una gama más amplia de actividades y destinos accesibles.

Los mecanismos de control y supervisión en el turismo han evolucionado a lo largo del tiempo como respuestas a la necesidad de garantizar la calidad y sostenibilidad de la oferta turística. En los años iniciales del desarrollo turístico, el enfoque estaba más orientado hacia la promoción y expansión del sector, con énfasis en la regulación y control. No obstante, con el crecimiento exponencial del turismo y la aparición de problemas asociados como la degradación ambiental, la saturación de destinos y la insatisfacción de los turistas, surgió la necesidad de implementar mecanismos de control y supervisión más rigurosos

Con el crecimiento del turismo, la necesidad de implementar mecanismos de control y supervisión eficaces ha aumentado. A lo largo de las décadas, se han desarrollado diversos enfoques para asegurar que las operaciones turísticas cumplan con estándares de calidad y

sostenibilidad. En los años 80 y 90, la introducción de sistema de gestión de calidad como ISO 9001 y certificaciones ambientales como ISO 140001 y Green Globe marcaron un hito en la formalización de estos mecanismos.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **Sector Turístico**

El sector turístico impulsa la infraestructura y los servicios locales mejorando la calidad de vida de los residentes y apoyando el desarrollo sostenible a largo plazo. El turismo es una actividad que ha crecido considerablemente en el país debido a los significativos beneficios que este ofrece. Sin embargo, no se ha presentado suficiente atención a los beneficios no económicos que también se derivan de esta actividad. Santamaría-Freire y López-Pérez (2019)

El sector turístico ha sido incitado a integrar la sostenibilidad en la gestión y objetivos de sus empresas. Una manera concreta de alcanzar esta meta es a través de la promoción de certificaciones ambientales y ecoetiquetas, herramientas que pueden contribuir a este ideal. No obstante, se advierte que obtener dichas certificaciones no garantiza una contribución significativa a la resolución de los problemas globales actuales. A menudo, la obtención de una certificación puede estar motivada, más por el deseo de mejorar la imagen y la reputación corporativa que por implementar cambios sustanciales (Sánchez-Rodríguez & Anzola-Morales, 2021, p. xx).

El turismo es uno de los sectores más relevantes para nuestra economía. No solo destaca por su expansión, si no también por sus contribuciones al desarrollo y al bienestar global. La profesionalización de esta industria ha facilitado el crecimiento económico a lo largo del tiempo. Además, es importante recordar que el turismo abarca aquellas empresas que históricamente han sido fundamentales para establecer rutas comerciales entre diferentes naciones.

### **Importancia económica y social del turismo.**

El turismo se define como la combinación de relaciones y servicios, generando interacciones de importancia tanto social como económica. Se ha transformado en el motor principal de la actividad turística y en una de las actividades económicas más relevantes de muchos países. El impacto del turismo no solo limita su propio sector económico, sino que también influye en otros sectores, mejora la calidad de vida de los habitantes, fomenta el desarrollo social y contribuye a la conservación de los atractivos turísticos Julca Mez (2017)

El turismo trae consigo un desarrollo local, generalmente del lugar donde se encuentra el atractivo turístico. El desarrollo local es un proceso de transformación de la economía y las sociedades locales y esta dirigido a superar las dificultades y retos presentes, y busca mejorar en gran medida las condiciones de vida de la población mediante el aprovechamiento de los recursos disponibles en la localidad. (Cobeña, 2018)

El turismo es una actividad de gran relevancia que impulsa el desarrollo nacional de diversas maneras. No solo facilita la redistribución de la renta y mejora la balanza de pagos, sino que también tiene un impacto significativo en el nivel de empleo y en el producto Interno Bruto. Además, el turismo desempeña un papel crucial en el fortalecimiento de las economías

regionales, promoviendo el crecimiento y la diversificación económica en áreas que pueden depender en gran medida de esta industria.

### **Crecimiento del sector turístico y su impacto en las economías locales.**

Generalmente para que se dé un crecimiento exponencial del sector turístico en una determinada localidad, se necesita la ayuda y la inversión del gobierno de turno, así como de las autoridades locales junto con su comunidad para lograr una rentabilidad económica, la conservación del medio ambiente, el respeto sociocultural, en pocas palabras un turismo sostenible.

Para que exista un impacto económico positivo en la economía de los locales y así mejorar sus condiciones de vida es esencial enfocarse en diferentes ejes de desarrollo, como aspectos económicos, ambientales, sociales y tecnológicos, este último de suma importancia debido a que en los últimos años el uso de herramientas tecnológicas representa una gran ventaja para promover este tipo de procesos. (Cobeña, 2018)

El turismo influye de manera significativa en la economía local, creando ingresos, empleo y diversas oportunidades comerciales. No obstante, también presenta desafíos como la inestabilidad económica y la degradación de los recursos naturales y culturales. Para optimizar los beneficios y reducir los impactos negativos, es esencial fomentar un turismo sostenible, diversificar las opciones turísticas y promover la implicación de la comunidad local. Y de esta manera considero que el turismo puede transformarse en una herramienta efectiva para el desarrollo económico y social de una comunidad.

### **La provincia de Los Ríos y su potencial turístico.**

La Provincia de los Ríos se encuentra en la región Litoral del Ecuador, y recibe su nombre gracias a la gran cantidad de ríos y esteros que atraviesan su extensión territorial, otorgándole de esta manera un gran potencial hídrico, además de que es una de las provincias líder en la producción de banano, cacao, maíz, soja y arroz lo que lo convierte también en un área de gran interés. (Anangono et al.,2017)

Actualmente, el turismo en la Provincia de los Ríos se destaca como una de las principales fuentes económicas, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida de los residentes y permitiendo el desarrollo del potencial de los destinos turísticos. Además, fomenta los emprendimientos en los distintos cantones de la Provincia. El Ámbito de desarrollo turístico se centra en priorizar diversas estrategias dirigidas a promover el turismo. Chiriguay Ortiz (2020)

La Provincia de Los Ríos está situada en la región 5 de Ecuador, posee un notable potencial turístico. Destaca por su exuberante vegetación, lo que convierte en un destino ideal para los amantes de la naturaleza. Con Ríos, esteros y una impresionante belleza natural, este territorio también cuenta con playas y una biodiversidad que merece ser explorada. Además, la provincia es famosa por su cultura montubia, permitiendo a los visitantes a sumergirse en las tradiciones locales.



### **Mecanismos de Control y Supervisión en el Turismo:**

La mejora de la calidad en el sector turístico es una fuente significativa de ahorro ya que productos y servicios de mayor calidad reducen costos y pueden aumentar rentabilidad. Además, mejora la satisfacción de los clientes y favorece su fidelidad. Finalmente pueden convertirse un factor de motivación e integración para los empleados, ya que todas sus actividades están dirigidas hacia la consecución de un objetivo común. Carrasco Fernández Soledad (2013)

Las empresas turísticas deben ofrecer productos y servicios de alta calidad y que estas cumplan con las expectativas de los consumidores. Esto requiere la implementación de un sistema de gestión de calidad que supervise todo el proceso de prestación de servicios, desde la adquisición de materias primas hasta los servicios postventa. Un método común para integrar la gestión de calidad en las empresas turísticas es el uso de sistemas de calidad. Huertas García (2005)

La supervisión turística implica la constante observación y administración de las actividades y servicios en el ámbito turístico, con el fin de asegurar que se desarrollen conforme a las normativas y estándares de calidad y objetivos estratégicos de la organización. Esto abarca la revisión periódica y evaluación de las operaciones la capacitación y crecimiento del personal, la inspección de servicios e instalaciones, así también como medidas correctivas cuando sea necesario.

### **Definición y objetivos de los mecanismos de control y supervisión en el turismo.**

Los mecanismos de control interno se componen de varios factores que en conjunto forman parte de una estructura fundamental dentro del ambiente de control, los cuales son;

1. **Sistemas internos de control:** Son aquellos que mejoran las operaciones de las actividades al cuidar los recursos y esfuerzos de los trabajadores de la empresa. Este sistema incluye 3 tipos de controles;
  - Control preventivo: Tiene fundamentalmente el propósito de evitar pérdidas, así como de evitar errores.
  - Control de detección: Fundamental a la hora de identificar errores y verificar si se cumplen las políticas establecidas.
  - Control correctivo: Se usa para solucionar problemas que pasaron el control inicial.
2. **Sistemas externos de control:** Estos tipos de sistemas son generalmente usados por profesionales personas que no pertenecen a una empresa, ya que en si se utilizan auditorías externas con la finalidad de evaluar el crecimiento empresarial y los recursos disponibles.
3. **Autocontrol:** Como su nombre lo indicia es aquel que se realiza dentro de una misma empresa con el objetivo de evaluar el trabajo y posibles desviaciones y conforme a los resultados establecer políticas de mejora. (Távora Sosa, 2022).

Por otro lado, los objetivos del control interno incluyen varios principios fundamentales que son los siguientes:

Son de suma importancia porque sirven para proteger y salvaguardar los recursos y bienes contra cualquier tipo de pérdida, deterioro, uso indebido y actos ilegales que pudiera afectarlos. Además

de tratar de cumplir con la normativa existente y garantizar la confiabilidad de la información y los valores institucionales.

Promover que los funcionarios o propietarios cumplan con sus obligaciones pertinentes, así como sobre cualquier objetivo planteado. (Távora Sosa, 2022).

### **Tipos de mecanismos de control.**

#### **1. Legislativos.**

- **Regulaciones gubernamentales:** Se basan en leyes y normativas establecidas por los gobiernos para brindar seguridad, calidad y sostenibilidad en el sector turístico.
- **Licencias y permisos:** Son requerimientos legales que las empresas turísticas deben cumplir y adquirir para operar sin problemas.
- **Normativas de protección al consumidor:** Son leyes que protegen los derechos de los turistas, asegurando por ejemplo precios adecuados, así como en todos sus servicios y condiciones.

#### **2. Tecnológicas**

- **Sistemas de seguridad:** Son diversas tecnologías utilizadas para brindar y garantizar la seguridad de los turistas y empleados.
- **Plataformas de monitoreo y evaluación:** Herramientas tecnológicas que permiten a la empresa realizar un seguimiento y evaluación en tiempo real de la calidad del servicio, el desempeño del personal y la satisfacción del cliente. (Vargas Rosales, 2018)

### **Mecanismos de control existentes en el Ecuador.**

Según La Ley de Turismo en el Ecuador se cuenta con los siguientes mecanismos de control y supervisión turística, en los que tenemos los siguientes:

- Licencias y permisos
- Normativas de protección al consumidor
- Sistema de seguridad
- Acompañamiento y asesoramiento desde una perspectiva técnica durante las reuniones de formulación, discusión, análisis y socialización de sectores turísticos.

## **CAPITULO III.- METODOLOGIA**

### **TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El presente trabajo utilizo un enfoque de investigación descriptiva-explorativa con la finalidad de identificar las características de la población objeto de estudio, lo que proporciona una recopilación extensa y variada de información. Principalmente, se basa en describir detalladamente el fenómeno o la situación específica, destacando sus similitudes y diferencias más relevantes.

En otras palabras, gracias a la implementación de esta modalidad de investigación, se podrá analizar si los mecanismos establecidos son efectivos para mantener un turismo sostenible en el cantón Babahoyo, Provincia de los Ríos.

#### **Investigación Descriptiva**

La investigación descriptiva es una modalidad de estudio que se enfoca en caracterizar la población, situación o fenómeno que constituye el objeto de su análisis. Su objetivo es proporcionar detalles sobre el que, como, cuando y donde relacionados con el problema de investigación, sin centrarse en explicar las razones de su ocurrencia. Esta metodología se limita a “describir” en lugar de explicar.

Para obtener información sobre el fenómeno o situación en cuestión, emplea técnicas como la observación y la encuesta, entre otras. Por ejemplo, una investigación que analiza la morfología y el mecanismo de acción del SARS-CoV-2 es de naturaleza descriptiva, ya que se enfoca en el “que” en el lugar del “por qué”.

### **Investigación exploratoria:**

La investigación Exploratoria se define como un estudio preliminar que tiene como objetivo calificar la naturaleza específica del problema que se pretende abordar. Este tipo de investigación es fundamental para asegurar que se consideren aspectos adicionales durante la realización de un experimento, ayudando a determinar las prioridades de investigación, recopilar datos relevantes y enfocarse en temas específicos que podrían ser pasados por alto sin este enfoque inicial (Martinez, 2023).

La investigación exploratoria permite identificar posibles variables y relaciones entre ellas, establecer hipótesis iniciales y proporcionar una base sólida para estudios posteriores más detallados. A través de métodos como entrevistas, grupos focales, revisiones bibliográficas y análisis de datos secundarios, la investigación exploratoria ayuda a los investigadores a obtener una comprensión profunda y contextual del problema, facilitando el diseño de estudio más estructurados y precisos en etapas posteriores.

Este tipo de investigación es especialmente útil en campos emergentes o pocos estudiados, donde la información existente es limitada y se necesita una base de conocimiento inicial para orientar futuras investigaciones.

## **METODOLOGÍA**

En este trabajo utilizamos la revisión bibliográfica para saber cuál son los mecanismos de control existentes y un enfoque mixto que combina métodos cuantitativos y cualitativos para evaluar la efectividad de los mecanismos de control y supervisión en el sector turístico de la provincia de Los Ríos.

Este enfoque permitirá una comprensión más completa y detallada del fenómeno, integrando datos numéricos con perspectivas más profundas y contextuales. Además, se utilizaron encuesta a turistas que visiten los establecimientos turísticos para de esta manera recopilar información sobre si se están implementando los mecanismos de control y supervisión en el sector turístico.

### **3.2 Operacionalización de variables.**

#### **Variable Dependiente.**

##### **Sector Turístico**

En la presente investigación sobre la efectividad de los mecanismos de control en el sector turístico del cantón Babahoyo, la variable dependiente es la efectividad de dichos mecanismos, es decir, si estos mecanismos son útiles o no, para poder llegar a definir esto se utilizarán encuestas y entrevistas a turistas y autoridades de varias localidades.

## **Variables Independientes.**

### **Mecanismo de control y supervisión**

Por otro lado, las variables independientes que se utilizaran, son los diferentes tipos de mecanismos de control, es decir, las regulaciones gubernamentales, normas de calidad, políticas ambientales y medidas de seguridad, así como los diferentes tipos de establecimientos dedicados a la actividad turística, la ubicación geográfica de estos establecimientos o de los atractivos turísticos, así como el tamaño del establecimiento.

### **3.3 Población y muestra de investigación.**

#### **3.3.1 Población.**

Según la información proporcionada por el Ministerio de Turismo por medio del Catastro actualizada a febrero de 2024, manifiesta que en la provincia de Los Ríos existen 268 establecimientos registrados dedicados a actividades turísticas.

#### **3.3.2 Muestra.**

El presente estudio considero un muestreo por conveniencia, definiendo un tamaño de muestra de 159 establecimientos turísticos a partir de los cuales se les realizaran encuestas y entrevistas respectivamente



### **3.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE MEDICION**

#### **3.4.1 Técnicas**

##### **Encuesta**

La encuesta es una herramienta fundamental en la investigación. Se utiliza para recopilar información directamente de los encuestados. Este proceso se realiza a través de cuestionarios previamente diseñados con el propósito de obtener datos específicos. Además de su estructura estándar, las encuestas pueden adaptarse a diferentes contextos y poblaciones, permitiendo así una mayor flexibilidad y precisión en la recopilación de información. Esta metodología no solo facilita la obtención de datos cualitativos, sino también puede incluir preguntas abiertas para recoger opiniones y percepciones más detalladas, proporcionando una visión más completa y matizada del mercado estudiado. (Alelú Hernández et al., 2010).

La encuesta es un método de investigación que nos ayudara a saber la información que necesitamos para nuestra investigación, la encuesta es un conjunto de preguntas tipificadas a una muestra representativa de grupos sociales que sirve para averiguar estados de opinión o conocer cualquier tipo de investigación

## **Entrevista**

Una entrevista es una técnica para recopilar información, no es solo las estrategias utilizadas en el proceso de investigación tienen valor en sí mismas, si se desarrolló como parte de un estudio, trátelo como si se desarrollara fuera del estudio de forma sistemática, con las mismas características y siguiendo las actuaciones de esta norma las estrategias de recopilación de información, es decir, todo lo que sigue ayudará a desarrollar la tecnología y utilizarla en la investigación. Puntual y aislado (Folgueiras, 2019, p. 12).

Utilizamos la entrevista en nuestra investigación para obtener resultados precisos y actuales de nuestro objeto de estudio, además permitió recoger y analizar varios elementos: la opinión, la actitud, los sentimientos, las representaciones de la persona entrevistada. Se adjunta modelo de entrevista en Anexos pág. 40

### **3.4.2 INSTRUMENTO**

#### **CUESTIONARIO**

El uso de cuestionario es el método más simple y rápido comúnmente empleado para evaluar varios aspectos de turísticos. Sin embargo, para asegurar que los resultados sean útiles y significativos, no basta simplemente con crear una lista de preguntas y respuestas. Es crucial que el cuestionario este bien “calibrado”, lo que significa que debe ser diseñado de acuerdo a los criterios estándar de calidad Lacave Rodero et al., (2015).

El cuestionario es una herramienta que hoy en día tiene mucha aportación en el turismo, debido a que podemos realizar preguntas por medio de encuestas o entrevistas si necesitamos saber alguna información, el objetivo del cuestionario es obtener respuestas que reflejen el conocimiento o la opinión ya sea del encuestado o el entrevistado.

### **3.5 Procesamiento de Datos**

En esta investigación los datos obtenidos serán por medio de entrevistas y encuestas, en base a la respuesta que cada uno de los entrevistados y turistas nos faciliten saldrán los resultados que deseamos obtener en esta investigación.

### **3.6 Aspectos éticos.**

Los datos que obtuve son verídicos y confiables, estrictamente apegados a la verdad y por la ética que nos caracteriza como Licenciados en Turismo, los cuales realizamos con honestidad y responsabilidad y con los conocimientos que hemos adquirido a lo largo de nuestra formación académica. Es esencial la transparencia en este tipo de investigación. Los investigadores deben ser claros y honestos sobre los objetivos del estudio, los métodos utilizados y los resultados obtenidos. Es importante que los hallazgos se compartan de manera abierta con todas las partes interesadas, incluidos los gobiernos locales, las comunidades y los actores del sector turístico.

La transferencia no solo fomenta la confianza en los resultados del estudio, sino que también asegura que estos resultados puedan ser utilizados de manera efectiva para mejorar las prácticas de supervisión y control en el turismo. Además, la investigación debe tener una responsabilidad social, buscando no solo comprender la efectividad de los mecanismos actuales, sino también proponer mejoras que promueven la sostenibilidad, protejan los recursos naturales y culturales de los Ríos, y mejoren la calidad de vida de sus habitantes.

### **Resultados:**

Para la recolección de datos sobre el objeto de estudio se utilizará: La técnica de la encuesta la entrevista y la revisión bibliográfica, estas se aplicarán a todos los elementos de la población y muestra de nuestro proyecto de investigación, con el objetivo de diagnosticar la situación actual del Turismo en la Provincia de los Ríos, se empleará como instrumento el cuestionario.

La otra técnica a utilizar es la entrevista que es otra manera de recolectar datos mediante las experiencias y perspectiva de los informantes. Por ello Hernández, Fernández, & Baptista (2014) “se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados) (pág. 403). Logrando así un mejor acercamiento y comunicación acerca del control turístico que existe en el cantón Babahoyo. Las preguntas estarán adjuntadas en anexos en la página 40

Iniciamos identificando los mecanismos de control y supervisión existentes en el Ecuador.

#### **Mecanismos de control existentes en el Ecuador.**

Según La Ley de Turismo en el Ecuador se cuenta con los siguientes mecanismos de control y supervisión turística, en los que tenemos los siguientes:

- Licencias y permisos
- Normativas de protección al consumidor
- Sistema de seguridad
- Acompañamiento y asesoramiento desde una perspectiva técnica durante las reuniones de formulación, discusión, análisis y socialización de sectores turísticos.

En una entrevista realizada al señor Darío Salinas dueño de un establecimiento de comida en donde se le pregunto lo siguiente ¿Esta usted efectuando los mecanismos de control y supervisión turística de manera correcta?, A lo que el muy amablemente respondió que sí, que por el momento ningún cliente le ha mostrado alguna queja otra de las preguntas realizadas fue ¿Cada cuanto se realizan controles de supervisión por los miembros del ministerio de turismo? A lo que supo responder que estos son muy pocos, sin embargo, el insistió en que si los respeta.

Después de conversar con el señor Darío nos dirigimos a otro establecimiento de comida de la señora Mary ubicado en el cantón Baba en lo que se le pregunto ¿Está usted de acuerdo con que se realicen operativos para saber si se están efectuando los mecanismos de control y supervisión? A lo que respondió que si esta de acuerdo, debido ha que existen muchos establecimientos turísticos que no respetan los mecanismos de control y supervisión como se deben y no les interesa los derechos de los turistas, después de obtener esta respuesta le preguntamos ¿Cree que sus clientes están satisfechos con el servicio otorgado por parte de este establecimiento? En lo que respondió que sí, el servicio que en dicho establecimiento se ofrece es de calidad y siempre obtiene felicitaciones de parte de sus clientes por la excelencia del servicio.

Luego de haber conversado con 2 personas dueñas de establecimientos de comida pasamos a conversar con el señor Pedro Sánchez dueño de un complejo turístico llamado Rincón Famoso el no nos quiso proporcionar mucha información pero nos menciona que ya hace mucho tiempo que no se realiza un control de supervisión pero que en su establecimiento turístico se trata de hacer lo mejor para poder ofrecer un servicio de calidad a los turistas.

Teniendo en cuenta a las personas encuestadas pudimos darnos cuenta que los mecanismos de control y supervisión turística si son conocidos en la provincia de Los Ríos y al realizar esta encuesta sabemos que de alguna manera si se están efectuando, aunque algunas personas no están del todo conforme con un total de 100 personas encuestadas un 45% de encuestados dijo que si tenía conocimiento sobre los mecanismos de control y supervisión turística y esto es muy bueno porque de esta manera en cada establecimiento turístico visitado los turistas van a saber si se están aplicando de manera correcta o no, mientras que por otro lado existe un 35% de personas encuestadas que desconocen totalmente sobre que son los mecanismos de control y supervisión turística nunca habían escuchado del tema supieron mencionar algunas personas en lo cual si es algo preocupante debido a que si existe un número considerable que no saben si en los establecimientos que están visitando existen mecanismos de control que se estén efectuando de manera correcta, también existió un 20% de encuestados que dijeron que conocían algo del tema en lo cual respondieron que les gustaría aprender mucho más para así saber si los establecimientos turísticos que vallan a visitar los están efectuando de manera correcta y no puedan tener ningún inconveniente.

Tenemos un 45% de personas que califican a los establecimientos turísticos con un buen manejo de los mecanismos de control y supervisión turística mientras que por otro lado existe un 46% de personas encuestadas que lo califican mal esto quiere decir que no se están efectuando del todo bien también existió un 7% de personas que calificaron como regular a la hora de efectuar los mecanismos de control y supervisión turística esto quiere decir que si se efectúan pero no se están haciendo bien y para poder mejorar este aspecto se propuso un tipo de capacitación para los dueños y personal de trabajo de los establecimientos turísticos puedan mejorar en ese aspecto a la hora de

aplicar los mecanismos de control y supervisión turística y así se pueda ofertar un mejor servicio y los turistas puedan estar tranquilos.

En la siguiente pregunta realizada a las personas que visitan los establecimientos turísticos de la Provincia de Los Ríos hay un 63% de personas que dicen que los mecanismos de control y supervisión turística son muy importantes, mientras que un 28% de encuestados dicen que solo son importantes, también existe un 4% de encuestados que lo considera regular ni muy importante ni poco importante, pero así mismo existe 3% de personas encuestadas que lo consideran poco importante y un 2% de encuestados que lo consideran nada importante, aspecto que no debería ser así los mecanismos de control y supervisión turística deben ser muy importantes para cada una de las personas porque así se sabrá si los establecimientos turísticos los están efectuando de manera correcta y concreta.

En la próxima pregunta tenemos si los mecanismos de control y supervisión turística han mejorado en los últimos 3 años en lo cual un 53% de personas supieron responder que si han mejorado muchísimo y le hacen un bien al sector turístico, pero por otro lado existió un 8% que acepto que ha mejorado pero muy poco, un 4% de encuestados que dice que los mecanismos de control y supervisión turístico siguen igual y por un total de 36% de encuestados que dicen que no se ha mejorado en nada y todo sigue igual o hasta peor en los establecimientos de la Provincia de Los Ríos.

En la siguiente pregunta tenemos las principales áreas en donde se considera que se deben mejorar los mecanismos de control y supervisión turísticas en lo cual un 48% de personas encuestadas respondieron ha que se debe mejorar en lo que es la parte de seguridad e higiene, un

17% aseguro que se debe mejorar en lo que es atención al cliente debido ha que dicen que a los lugares que han ido a visitar no se les a dado una buena atención, luego tenemos un 13% de personas encuestadas que dicen que se debe mejorar en la parte de sostenibilidad ambiental debido ah que se ve muy poco control en esa parte por parte de los establecimientos turísticos.

Existe un 3% de personas encuestadas que dicen que se debe mejorar en la parte de capacitaciones al personal para que se pueda dar una mejor atención, un 2% de personas que realizaron la encuesta dicen que se debe mejorar en todos estos aspectos para que estos se puedan efectuar de manera correcta y por último existió un 3% de encuestados que dicen que se pueden mejorar en otros aspectos.

En la última pregunta de esta encuesta se preguntó si las personas que visitan estos lugares turísticos estarían dispuestas a recibir una capacitación sobre los mecanismos de control y supervisión turística y así puedan estar más al tanto del tema en lo cual un 74% de personas encuestadas respondieron a que si están interesados en dicha capacitación debido a que saber sobre este tema es muy importante, por otro lado un 21% de encuestados respondieron a que talvez si les gustaría recibir este tipo de capaciones y un 5% de encuestados respondieron a que no les interesa en lo absoluto aprender sobre tema.

Con estos resultados nos podemos dar cuenta que existe un déficit de control por parte de las autoridades debido a que no realizan los controles necesarios para saber si se están efectuando de manera correcta los mecanismos de control y supervisión turística de la Provincia de Los Ríos, por otro lado gracias a las encuestas realizadas a personas que visitan establecimientos turísticos nos pudimos dar cuenta que si existe conocimiento por parte de la población sobre que son los



mecanismos de control y supervisión turísticas y si se efectúan o no de manera correcta en cada uno de los establecimientos turísticos y en que parte se debe mejorar.

A continuación, les presentamos unas cuantas propuestas para que se puedan cumplir de manera eficaz los mecanismos de control y supervisión turística en la Provincia de Los Ríos

- Desarrollo de infraestructura: Mejorar la infraestructura turística, como carreteras aeropuertos, hoteles y servicios básicos para atraer más visitantes
- Capacitación: Brindar capacitaciones a prestadores de servicios turísticos para garantizar un servicio de calidad y satisfacción al visitante
- Alianzas estratégicas: Esta ayudara para trabajar en conjunto con otras entidades publicas y privadas para así potenciar el turismo en la región.

### **Discusión de Resultados**

Se destaca que el sector turístico ha crecido considerablemente en el país debido a los beneficios económicos que ofrece. Sin embargo, subrayan que no se ha prestado suficiente atención a los beneficios no económicos que también se derivan de esta actividad, sugiriendo que el turismo tiene un impacto más amplio y profundo que el meramente económico. Santamaría-Freire y López-Pérez (2019).

Del mismo modo se argumentan que aunque el sector turístico se ha visto impulsado a integrar la sostenibilidad en la gestión y los objetivos de sus empresas, la obtención de certificaciones ambientales y ecoetiquetas no siempre garantiza una contribución significativa a la resolución de problemas globales. A menudo, estas certificaciones pueden estar más motivadas por el deseo de mejorar la imagen y la reputación corporativa que por implementar cambios sustanciales. Sánchez-Rodríguez & Anzola-Morales (2021)

Sin embargo, se enfatiza la importancia de ofrecer productos y servicios de alta calidad en el sector turístico. Para ello, es esencial la implementación de sistemas de gestión de calidad que supervisen todo el proceso de prestación de servicios, desde la adquisición de materias primas hasta los servicios postventa. Esto, según la autora, no solo mejora la satisfacción del cliente sino también la fidelidad y la motivación de los empleados. Carrasco Fernández Soledad (2013)

También se coincide en la necesidad de integrar la gestión de calidad en las empresas turísticas, sugiriendo el uso de sistemas de calidad como un método común para lograrlo. Estos sistemas ayudan a asegurar que las operaciones turísticas cumplan con estándares de calidad y sostenibilidad, cruciales para la satisfacción del cliente y el desempeño global del sector. Carrasco Fernández Soledad (2013)

Abordar los mecanismos tecnológicos de control y supervisión en el sector turístico. Este autor menciona herramientas como los sistemas de seguridad y las plataformas de monitoreo y evaluación, que permiten a las empresas realizar un seguimiento y evaluación en tiempo real de la calidad del servicio, el desempeño del personal y la satisfacción del cliente. Vargas Rosales (2018)

Por otro lado se describe los tipos de mecanismos de control existentes en el sector turístico, clasificándolos en legislativos, tecnológicos y de autocontrol. Los mecanismos legislativos incluyen regulaciones gubernamentales, licencias y permisos, y normativas de protección al consumidor. Los tecnológicos abarcan sistemas de seguridad y plataformas de monitoreo y evaluación.

Por último, el autocontrol se refiere a las evaluaciones internas dentro de la misma empresa para asegurar el cumplimiento de las políticas y mejorar las prácticas. De este modo las contribución de las investigaciones a la "Efectividad de los Mecanismos del Control y Supervisión

del Sector Turístico en la Provincia de Los Ríos", de varias maneras comprensión integral del turismo, al proporcionar una visión integral del turismo, destacando tanto los beneficios económicos como los no económicos. Távara Sosa (2022)

La importancia de los sistemas de gestión de calidad, para asegurar la satisfacción del cliente y la sostenibilidad del sector turístico, alineándose con los objetivos de control y supervisión efectivos. De otras una perspectiva moderna sobre la supervisión, resaltando el papel de la tecnología en el monitoreo y evaluación de las operaciones turísticas, lo cual es esencial para mejorar la efectividad de los mecanismos de control en la Provincia de Los Ríos.

## **CAPITULO IV.- PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA**

### **4.1 PRESUPUESTO**

<b>Actividades</b>	<b>Abr</b>	<b>May</b>	<b>Jun</b>	<b>Jul</b>	<b>Ags</b>
<b>PROBLEMA Y TEMA</b>	<b>x</b>				
<b>FORMULACION DEL PROBLEMA</b>		<b>x</b>			
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>		<b>x</b>			
<b>FORMULACION DE OBJETIVOS</b>			<b>x</b>		
<b>MARCO TEORICO</b>			<b>x</b>		
<b>HIPOTESIS</b>				<b>x</b>	

<b>VARIABLES Y OPERACIONALIZACION</b>		x			
<b>METODOLOGIA</b>		x			
<b>NIVEL Y TIPO</b>				x	
<b>APLICACION DE ENCUESTAS</b>			x		
<b>ANALISIS Y RESULTADOS</b>					x

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

**RECURSOS****MATERIALES**

37

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Total</b>
<b>Impresiones</b>	50	<b>\$ 5.00</b>
<b>CD</b>	1	<b>\$ 3.50</b>
<b>Movilización</b>	3	<b>\$ 6.00</b>
<b>Plumas</b>	2	<b>\$1.50</b>
<b>Internet</b>		<b>\$ 15.00</b>
<b>Anillado</b>		<b>\$ 4.00</b>
<b>Total</b>		<b>\$ 35.00</b>

## **Conclusión**

La evaluación de los mecanismos de control y supervisión en el sector turístico de la provincia de Los Ríos ha revelado varias áreas que requieren atención para garantizar un turismo más sostenible y de alta calidad. Aunque existen regulaciones establecidas, su implementación y efectividad siguen siendo deficientes, impactando negativamente tanto a los turistas como a las comunidades locales. Los principales problemas identificados incluyen la informalidad, explotación laboral, competencia desleal y daños ambientales, todos los cuales exigen una aplicación más rigurosa y efectiva de las normas.

Los mecanismos actuales no están cumpliendo con las expectativas, lo que deja al sector turístico con serias deficiencias en términos de gestión y sostenibilidad. Factores como la falta de recursos, capacitación adecuada y coordinación entre autoridades y actores del sector han contribuido a esta limitada efectividad.

Incluso, se ha identificado una carencia de incentivos y apoyo para que los operadores turísticos implementen buenas prácticas, perpetuando un ciclo de incumplimiento y servicios turísticos de baja calidad. Esto no solo perjudica la experiencia de los turistas, sino también la reputación y competitividad de la provincia como destino turístico.

La participación de la comunidad local en estos procesos es mínima, limitando así la capacidad de identificar y resolver problemas a nivel local. Esto también afecta la distribución equitativa de los beneficios del turismo, dejando a muchas comunidades sin los recursos necesarios para mejorar su calidad de vida.

## **Recomendaciones**

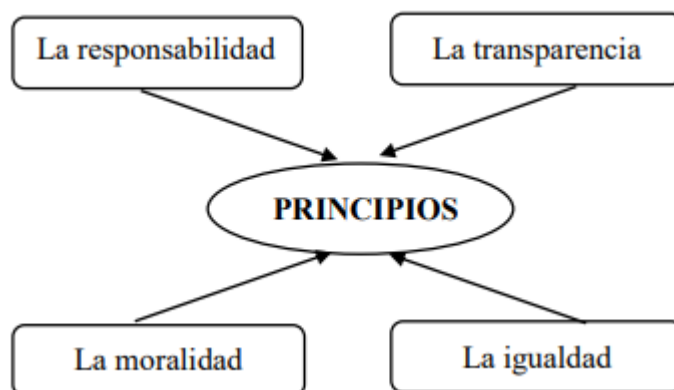
Para empezar, es necesario reforzar los mecanismos de control y supervisión mediante la capacitación continua de todos los actores involucrados en el sector turístico. Esto incluye a los operadores turísticos, autoridades y la comunidad en general. Todos deben comprender las regulaciones y su importancia para el desarrollo sostenible. Programas de capacitación regulares pueden mejorar el cumplimiento de las normas y fomentar una cultura de responsabilidad y sostenibilidad en el turismo.

También, se recomienda la creación de una entidad reguladora que tenga la autoridad y recursos necesarios para monitorear y evaluar el cumplimiento de las normas de manera continua. Esta entidad debe tener el poder de imponer sanciones en caso de incumplimiento y ofrecer incentivos a aquellos que demuestren buenas prácticas.

También es importante promover certificaciones y ecoetiquetas para los establecimientos turísticos en Los Ríos. Estas certificaciones no solo mejorarán la imagen y competitividad de los destinos turísticos, sino que también asegurarán que los servicios ofrecidos cumplan con altos estándares de calidad y sostenibilidad. Las certificaciones deben ser accesibles y activamente promovidas entre los empresarios turísticos para maximizar su adopción.

Por ello, es fundamental involucrar a la comunidad local en el desarrollo turístico mediante programas que promuevan el turismo comunitario. Esto diversificará la oferta turística y garantizará que los beneficios económicos del turismo se distribuyan equitativamente, mejorando así las condiciones de vida de los residentes.

## ANEXOS



**Fuente:** Távara Sosa, 2022. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/29359>



## Anexo 2

### Preguntas:

¿Conoces los mecanismos de control y supervisión establecidos para los establecimientos turísticos en la provincia de Los Ríos?

Sí

No

No estoy seguro(a)

En tu experiencia, ¿cómo calificarías el cumplimiento de los establecimientos turísticos con los mecanismos de control y supervisión?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

Muy malo

¿Qué tan importante consideras que es el cumplimiento de los mecanismos de control y supervisión para la calidad del servicio en los establecimientos turísticos?

Muy importante

Importante

Moderadamente importante

Poco importante

No importante

En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 5 es "Muy Satisfecho", ¿cómo calificarías tu nivel de satisfacción con la calidad de los servicios turísticos en la provincia de Los Ríos?

Muy satisfecho      1    2    3    4    5

Muy Insatisfecho    1    2    3    4    5

¿Has notado alguna mejora en la calidad del servicio turístico en la provincia de Los Ríos en los últimos años debido a los mecanismos de control y supervisión?

Si

No

Nada

### Anexo 3

Tabla N.- 1

Efectividad de los mecanismos de control y supervisión	
<b>Opciones de respuesta</b>	<b>No personas</b>
¿Conoce los mecanismos de control?	
Si	45
No	35
Tal vez	20

**Fuente:** Elaborado por Angie Arias Vera y Aaron Pillajo Maigua

**Grafico N.-1**

**Fuente:** Elaborado por Angie Arias Vera y Aaron Pillajo Maigua

**Análisis de interpretación:**

En esta pregunta se resolvió que un 45% de personas si conocen los mecanismos de control mientras tanto un 35% no saben absolutamente nada del tema no tienen ningún conocimiento sobre los mecanismos de control y por último un 20% de personas saben algo de información sobre cuales son los mecanismos de control y supervisión.

**Tabla N.- 2**

Opciones de respuesta	No Personas
Calificación de los mecanismos de control	
Bueno	45
Regular	46
Malo	7

**Fuente:** Elaborado por Angie Arias Vera y Aaron Pillajo Maigua

**Gráfico N.- 2**

**Fuente:** Elaborado por Angie Arias Vera y Aaron Pillajo Maigua

### **Análisis de Interpretación:**

En la siguiente pregunta nos dimos cuenta como cada una de las personas califican los mecanismos de control en cada uno de los lugares que se visitan si se están efectuando de manera correcta o no.

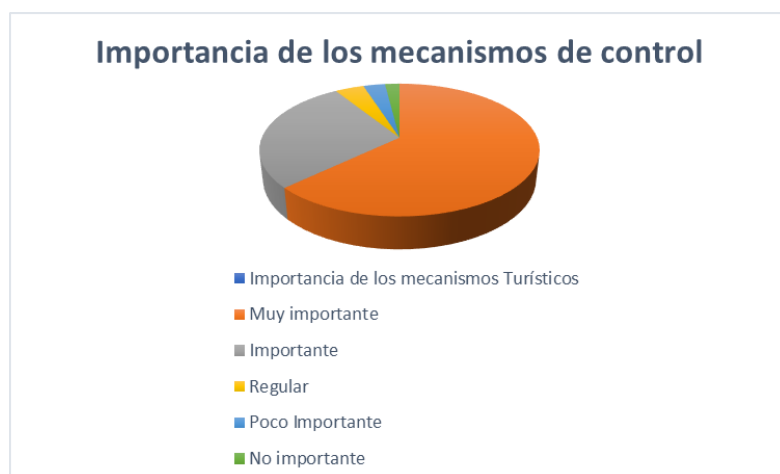
**Tabla N.- 3**

Efectividad de los mecanismos de control y supervisión	
<b>Opciones de respuesta</b>	<b>No personas</b>
Importancia de los mecanismos Turísticos	
Muy importante	63

Importante	28
Regular	4
Poco Importante	3
No importante	2

Fuente: Elaborado por Angie Arias Vera y Aaron Pillajo Maigua

### Grafico N.- 3



Fuente: Elaborado por Angie Arias Vera y Aaron Pillajo Maigua

#### **Análisis de interpretación:**

En esta pregunta pudimos saber lo importante que son los mecanismos de control en el sector turístico debido a que así se puede generar una mayor satisfacción a los clientes que visitan cada establecimiento turístico.

### Tabla N.- 4

Efectividad de los mecanismos de control y supervisión	
Opciones de respuesta	No personas
Ha mejorado en los últimos 3 años	
Si	53
Muy poco	8
Sigue igual	4
No	36

**Fuente:** Angie Arias Vera y Aaron Pillajo Maigua



**Fuente:** Angie Arias Vera y Aaron Pillajo Maigua

### **Análisis de interpretación**

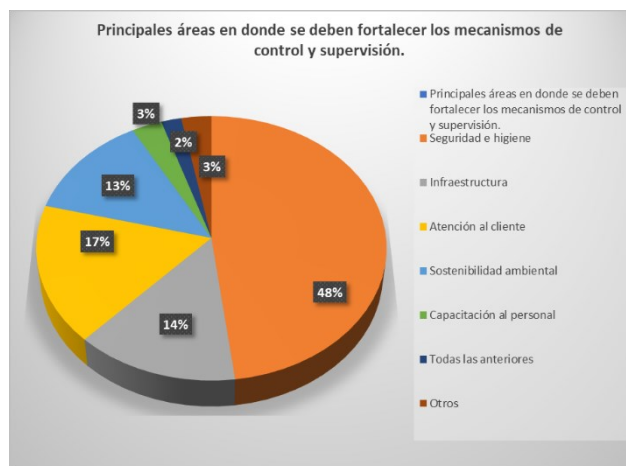
En esta pregunta pudimos revisar si los mecanismos de control y supervisión han mejorado en los últimos años, aunque algunas personas creen que no ha mejorado o si ha mejorado ha sido muy poco.

**Tabla N.- 5**

Efectividad de los mecanismos de control y supervisión	
Opciones de respuesta	No personas
Principales áreas en donde se deben fortalecer los mecanismos de control y supervisión.	
Seguridad e higiene	48
Infraestructura	14
Atención al cliente	17
Sostenibilidad ambiental	13
Capacitación al personal	3
Todas las anteriores	2
Otros	3

**Fuente:** Elaborado por Angie Arias Vera y Aaron Pillajo Maigua

**Gráfico N.- 5**



**Fuente:** Elaborado por Angie Arias Vera y Aaron Pillajo Maigua

### **Análisis de Interpretación**

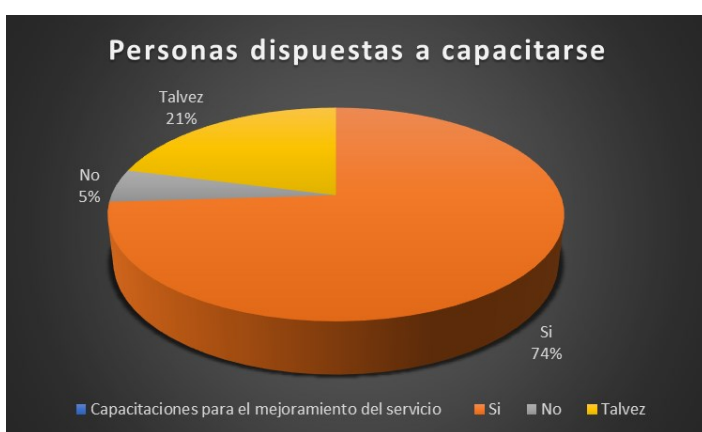
En esta pregunta que realizamos pudimos darnos cuenta que aún existen muchas fallas en lo que es el mejoramiento de los mecanismos turísticos cabe recalcar que, si se ha mejorado, pero se puede mejorar aún más teniendo en cuenta cada uno de estos literales.



**Tabla N.- 6**

Opciones de respuesta	No Personas
Capacitaciones para el mejoramiento del servicio	
Si	74
No	5
Talvez	21

**Fuente:** Elaborado por Angie Arias Vera y Aaron Pillajo Maigua

**Gráfico N.- 6**

**Fuente:** Elaborado por Angie Arias Vera y Aaron Pillajo Maigua

### **Análisis de Interpretación**

En esta ultima pregunta realizada a los turistas pudimos darnos cuenta que la gran mayoría de personas si están dispuestas a tomar alguna capacitación para mejorar los mecanismos de control en el sector turístico debido a que saber como manejarlos es muy importante.

## REFERENCIAS.

Alelú Hernández, M., Cantín García, S., López Abejón, N., & Rodríguez Zazo, M. (2010). *Estudio De Encuestas*. Recuperado de

[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24005w/Estudio\\_cuentas\\_S13.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24005w/Estudio_cuentas_S13.pdf)

Arroyo Cobeña, M. V. (2018). Importancia del turismo para el desarrollo local de la provincia Manabí. *Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*. Recuperado de <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/Recus/article/download/1284/1096>.

Carrasco Fernández, S. (2013). *Procesos de gestión y calidad en hostelería y turismo*. Recuperado de

<https://books.google.com.ar/books?hl=es&lr=&id=vaFQAgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=mechanismos+de+control+y+supervision+turistica+conceptos&ots=HQmajZruXp&sig=HeJtgpBiBQhZgxnuvTgd1fH5Rw#v=onepage&q&f=false>

Chiriguay Ortiz, C. S. (2020). *Problema ambiental y sus efectos en el ámbito del desarrollo turístico en el cantón Quevedo, provincia de Los Ríos*. Recuperado de

<http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/10147/E-UTB-FCJSE-HTURIS-000254.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Filián Rodríguez, J. E. (2019, agosto). *Planificación turística para el desarrollo sostenible del cantón Montalvo, provincia de los Ríos* [Trabajo de grado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí]. Repositorio Digital ESPAM.

<https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1048>

Herrera Anangonó, R. C., Peñafiel Nivelá, G., Delgado Cusme, R. L., Morocho Lucas, K. C., Estrada Miño, H. J., & Delgado Prado, J. I. (2017). Análisis Del Potencial Turístico De La Provincia De Los Ríos, Ecuador. *International Journal of Humanities and Social Science Invention*, 6(9), 34-39. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/338840292/Analisis-Del-Potencial-Turistico-De-La-Provincia-De-Los-Rios-Ecuador-Analysis-of-The-Tourist-Potential-of-The-Province-of-Los-Rios-Ecuador>.

Huertas García, R. (2005). *Eficiencia de la implantación de sistemas de calidad. Análisis de las empresas hoteleras*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Ruben-Huertas-Garcia/publication/282701298\\_Eficiencia\\_de\\_la\\_implantacion\\_de\\_sistemas\\_de\\_calidad\\_en\\_las\\_empresas\\_hoteleras/links/658ae8273c472d2e8e90672f/Eficiencia-de-la-implantacion-de-sistemas-de-calidad-en-las-empresas-hoteleras.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ruben-Huertas-Garcia/publication/282701298_Eficiencia_de_la_implantacion_de_sistemas_de_calidad_en_las_empresas_hoteleras/links/658ae8273c472d2e8e90672f/Eficiencia-de-la-implantacion-de-sistemas-de-calidad-en-las-empresas-hoteleras.pdf)

Lacave Rodero, C., Molina Díaz, A. I., Fernández Guerrero, M., & Redondo Duque, M. Á. (2015). *Análisis de la fiabilidad y validez de un cuestionario docente*. Recuperado de [https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/76844/JENUI2015\\_146-153.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/76844/JENUI2015_146-153.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ONU Turismo. (2020, 20 de junio). El turismo internacional sigue adelantando a la economía global. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/el-turismo-mundial-consolida-su-crecimiento-en-2019>

Sánchez-Rodríguez, G., & Anzola-Morales, O.-L. (2021). *Desarrollo y sostenibilidad: una discusión vigente en el sector turístico*. Recuperado de [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-66312021000100029&script=sci\\_arttext](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-66312021000100029&script=sci_arttext)

Santamaría-Freire, E. J., & López-Pérez, S. A. (2019). Beneficio social de la actividad turística en Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 244-260. Recuperado de <https://biblat.unam.mx/hevila/Revistavenezolanadegerencia/2019/Vol.%2024/No.%2086/6.pdf>

Serrano, P. V. (2011). Fomento turístico provincial: diagnóstico competencial, experiencias exitosas y propuesta de fortalecimiento institucional. *CONCOPE-Consortio de Consejos Provinciales del Ecuador*, 186. Recuperado de <http://www.congope.gob.ec/wp-content/uploads/2014/08/Fomento-Turistico-Provincial.pdf>

Tavara Sosa, C. P. (2022). Los mecanismos del control interno en las micro y pequeñas empresas nacionales: Caso "Turismo Civa S.A.C" - Paita, 2021. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29359/CONTROL\\_INTERNO\\_TAVARA\\_SOSA\\_CRISTHIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29359/CONTROL_INTERNO_TAVARA_SOSA_CRISTHIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Vargas Rosales, E. Z. (2018). El control interno en el área administrativa de la agencia de viajes y turismo La Cima Logistics, Huaraz - 2017. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/3037>