



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESAS
CARRERA DE TURISMO**

TEMA:

Análisis de las competencias de los habitantes de la comuna de San Pedro de Chongón para el diseño de una propuesta de formación y capacitación en negocios

AUTORA:

Pazmiño Pazmiño Sheyla Dayanara

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciado en Turismo**

TUTORA:

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs

Guayaquil, Ecuador

2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESAS
CARRERA DE TURISMO**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Pazmiño Pazmiño Sheyla Dayanara**, como requerimiento para la obtención del título de Licenciado/a en Turismo.

TUTORA

Ing. María Belén, Salazar Raymond, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. Teresa Knezevich Pilay, Phd.

Guayaquil, a los 7 días del mes de septiembre del año 2023



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESAS
CARRERA DE TURISMO**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Pazmiño Pazmiño, Sheyla Dayanara

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Análisis de las competencias de los habitantes de la comuna de San Pedro de Chongón para el diseño de una propuesta de formación y capacitación en negocios**, previo a la obtención del título de Licenciada en Turismo, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 7 días del mes de septiembre del año 2023

LA AUTORA

Pazmiño Pazmiño, Sheyla Dayanara



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESAS
CARRERA DE TURISMO**

AUTORIZACIÓN

Yo, Pazmiño Pazmiño, Sheyla Dayanara

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis de las competencias de los habitantes de la comuna de San Pedro de Chongón para el diseño de una propuesta de formación y capacitación en negocios**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 7 días del mes de septiembre del año 2023

LA AUTORA:

Pazmiño Pazmiño Sheyla Dayanara



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESAS
CARRERA DE TURISMO**

Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **Análisis de las competencias de los habitantes de la comuna de San Pedro de Chongón para el diseño de una propuesta de formación y capacitación en negocios**, presentado por la estudiante **Pazmiño Pazmiño Sheyla Dayanara**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (3%), por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.



Ing. María Belén, Salazar Raymond, Mgs.

TUTORA

Agradecimiento

En primer lugar, le agradezco a Dios por darme sabiduría, fuerza y constancia durante estos años. A su vez, agradecer a mi abuelo, que es la persona más importante en mi vida y ha sido un pilar fundamental en mi vida personal y universitaria, por todo el apoyo que he recibido, palabras de aliento y por los consejos que me los ha dado cuando más los he necesitado, como siempre. A mi madre, que me ha acompañado en este camino, me ha guiado y ha brindado su apoyo tanto en lo personal como en lo económico para poder concentrarme en mis estudios, sin ella nada de esto hubiera sido posible y le estaré siempre agradecida.

Por último, pero no menos importante, a todos mis docentes, que fueron parte de y contribuyeron a mi formación profesional, supieron guiarme para poder culminar esta etapa de la mejor manera. Gracias.

Dedicatoria

El presente trabajo de Tesis se lo dedico con mucho amor a mi madre, abuelo, mejor amigo y familiares porque sin ellos hubiera sido difícil, por guiarme y redireccionarme cada vez que me desenfocaba. Gracias por sus palabras, su tiempo y su amor.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ECONOMÍA Y EMPRESAS
CARRERA DE TURISMO
TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

ING. MARÍA BELÉN SALAZAR RAYMOND, MGS.

TUTORA

Ing. Teresa Knezevich Pilay, Ph.D.

DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

Lcda. Aline Gutiérrez Northía, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

OPONENTE

Índice General

Dedicatoria.....	VII
Índice de Tablas.....	XII
Índice de Figuras	XIII
Índice de Apéndices.....	XIV
Resumen	XV
Abstract.....	XVI
Introducción.....	2
Planteamiento del Problema	3
Formulación del problema.....	4
Objetivos de Investigación	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos	5
Justificación	5
Capítulo 1. Marcos de Investigación	6
Marco Teórico	6
Turismo	6
Sistema Turístico	6
Componentes del sistema Turístico	7
Oferta Turística	8
Componentes de la Oferta Turística	8
Competencias.....	8
Competencias de los emprendedores.....	13
Competencias más valoradas en el ámbito turístico	14

Marco Referencial	14
Marco Conceptual.....	15
Marco Legal.....	16
Constitución de la República del Ecuador	16
Ley de Turismo.....	17
Capítulo 2. Diagnóstico situacional de la Comuna San Pedro de Chongón.....	19
Generalidades.	19
Sistema Turístico	20
Superestructura	20
Comunidad Receptora.....	20
Demanda turística	21
Oferta turística	21
Capítulo 3. Metodología y Resultados	29
Diseño de la investigación.....	29
Enfoque de la investigación.....	29
Alcance de la investigación	30
Método de investigación.....	30
Técnicas e instrumentos de investigación	31
Población y muestra.....	32
Cálculo de la muestra	32
Muestra	33
Resultados.....	34
Capítulo 4. Propuesta.....	46
Desarrollo de la Propuesta.....	46
Diseño Instruccional:	50
Recursos a utilizar para el desarrollo de la propuesta.	50

Gastos referenciales.....	51
Conclusiones.....	52
Recomendaciones.....	53
Referencias.....	54

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Clasificación de las competencias</i>	9
Tabla 2 <i>Clasificación de las competencias genéricas</i>	13
Tabla 3 <i>Población</i>	32
Tabla 4 <i>Muestra</i>	33
Tabla 5. <i>Papel que desarrolla en el negocio.</i>	34
Tabla 6 <i>Nivel de instrucción</i>	35
Tabla 7 <i>Empleado polivalente</i>	36
Tabla 8 <i>Evaluación de competencias básicas</i>	37
Tabla 9 <i>Evaluación de competencias genéricas.</i>	38
Tabla 10 <i>Evaluación de competencias genéricas.</i>	39
Tabla 11 <i>Evaluación de competencias genéricas.</i>	39
Tabla 12 <i>Evaluación de competencias específicas.</i>	41
Tabla 13 <i>Evaluación de competencias específicas.</i>	42
Tabla 14 <i>Evaluación de competencias específicas.</i>	42
Tabla 15 <i>Evaluación de competencias específicas.</i>	43
Tabla 16 <i>Gastos referenciales para la aplicación del Taller de formación</i>	51

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Plano de Comuna de San Pedro de Chongón</i>	19
Figura 2 <i>Gobierno Descentralizado de Guayaquil</i>	20
Figura 3 <i>Importancia del nuevo aeropuerto en el turismo y la economía</i>	22
Figura 4 <i>El turismo como aporte al desarrollo económico y creador de fuentes de empleo</i>	22
Figura 5 <i>Competencias básicas necesarias para el desarrollo de los negocios</i>	23
Figura 6 <i>Personas que laboran en el negocio</i>	23
Figura 7 <i>Horarios de apertura común de los negocios</i>	24
Figura 8 <i>Negocios que funcionan desde la mañana</i>	24
Figura 9 <i>Infraestructura con la que cuenta el negocio</i>	25
Figura 10 <i>Infraestructura permitida por el municipio</i>	25
Figura 11 <i>Entidad que controla el adecuado funcionamiento de los negocios</i>	26
Figura 12 <i>Necesidad de fortalecer las competencias laborales</i>	26
Figura 13 <i>Cálculo del tamaño de la muestra</i>	33
Figura 14. <i>Papel que desarrolla en el negocio</i>	34
Figura 15. <i>Nivel de instrucción</i>	35
Figura 16. <i>Empleado Polivalente</i>	36
Figura 18 <i>Evaluación de competencias básicas</i>	37
Figura 19 <i>Evaluación de competencias genéricas</i>	40
Figura 20 <i>Evaluación de competencias genéricas</i>	40
Figura 21 <i>Evaluación de competencias genéricas</i>	41
Figura 22 <i>Evaluación de competencias específicas</i>	44
Figura 23 <i>Evaluación de competencias específicas</i>	44
Figura 24 <i>Evaluación de competencias específicas</i>	45
Figura 25 <i>Evaluación de competencias específicas</i>	45

Índice de Apéndices

Apéndice A Formato de Encuesta Piloto.....	60
Apéndice B Formato de encuesta dirigida a dueños y trabajadores de negocios de la Comuna San Pedro de Chongón	62

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo central el análisis de las necesidades de formación y capacitación requeridas para fortalecer las competencias de los habitantes de la comuna de San Pedro de Chongón. La investigación se basa en un enfoque mixto, combinando elementos cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión profunda de las demandas de capacitación en el sector; con un diseño no experimental y de enfoque descriptivo que permitió recopilar datos valiosos a través de técnicas de investigación y la aplicación de encuestas a los participantes. La investigación de campo desempeñó un papel fundamental, permitiendo recopilar información directamente de los dueños y trabajadores involucrados en la industria turística y mediante la aplicación de encuestas, se recopilaron percepciones, opiniones con respecto a la formación y capacitación requerida para el éxito de los negocios turísticos. Se evidenció un claro interés por parte de los encuestados en fortalecer sus competencias laborales a través de programas de formación específicos, identificándose áreas prioritarias, como habilidades de atención al cliente, manejo de tecnología, trabajo en equipo y técnicas de comunicación, además, se destacó la importancia de la formación en liderazgo, motivación y enfoque en la sustentabilidad y conservación del entorno.

Palabras clave: negocios turísticos, formación, capacitación, competencias.

Abstract

The present research aims to centrally analyze the training and education needs required to enhance the competencies of the residents of the San Pedro de Chongón community. The research is based on a mixed-methods approach, combining quantitative and qualitative elements to gain a comprehensive understanding of training demands in the sector, with a non-experimental design and a descriptive approach that allowed the collection of valuable data through research techniques and the administration of surveys to participants. Field research played a fundamental role, allowing for direct collection of information from owners and workers involved in the tourism industry. Through the application of surveys, perceptions and opinions regarding the training and education required for the success of tourism businesses were gathered. A clear interest was evident among respondents to strengthen their work-related competencies through specific training programs. Priority areas were identified, such as customer service skills, technology management, teamwork, and communication techniques. Furthermore, the importance of training in leadership, motivation, and a focus on sustainability and environmental conservation was emphasized.

Keywords: tourism businesses, training, education, competencies.

Introducción

La industria turística desempeña un papel fundamental en el desarrollo económico y social de las comunidades, ofreciendo una ventana hacia la diversidad cultural, la belleza natural y las experiencias únicas que cada región puede brindar. En este contexto, La capacidad de los habitantes para dirigir, administrar y promover con éxito estas empresas es un elemento esencial para el crecimiento sostenible y el florecimiento del sector.

Fortalecer las competencias de los habitantes en la gestión de negocios turísticos no solo impulsa la prosperidad económica, sino que también contribuye a la preservación del patrimonio cultural y natural de una comunidad. A medida que los turistas buscan experiencias auténticas y significativas, es imperativo que los negocios locales puedan ofrecer servicios de alta calidad que reflejen la riqueza y autenticidad de la región. La formación y capacitación adecuadas permiten a los habitantes adquirir las habilidades necesarias para brindar un servicio al cliente excepcional, implementar prácticas sostenibles y mantener altos estándares de calidad.

La comunidad de San Pedro de Chongón, con su potencial turístico y recursos naturales y culturales únicos, no es una excepción. Para aprovechar al máximo esta oportunidad, es imperativo que los habitantes estén preparados para gestionar y liderar negocios turísticos de manera eficiente y efectiva, en este contexto, el presente estudio se centra en analizar las necesidades de formación y capacitación requeridas para fortalecer las competencias de los habitantes de esta comunidad en la gestión de negocios turísticos, reconociendo la importancia vital de este sector para el progreso de la comunidad y la región en su conjunto. La presente investigación, se divide en cinco capítulos, donde se analizará de manera más sintetizada todo lo relacionado a la importancia de desarrollar las habilidades de los comuneros de San Pedro de Chongón, y se detallará al final el diseño de una propuesta enfocada en desarrollar estas habilidades, acorde a las necesidades evidenciadas en la investigación.

Planteamiento del Problema

El turismo al ser considerado como una de las fuentes de ingresos principales e importantes en diferentes países y ciudades, juega un rol importante en la economía del país y en especial para las economías locales.

De acuerdo con lo evidenciado en el Boletín N° 115 del Ministerio de Turismo (2022), se estipula que en lo que respecta a los primeros seis meses del presente año la balanza turística en el país ha tenido cifras positivas de \$63,2 millones, lo cual en comparación a los años 2021 y 2019 demuestran ser cifras que han favorecido a la reactivación industrial, y el doble en cantidad a diferencia del año 2021, mientras que las ventas aumentaron en un 91% en comparación al 2019, y la llegadas de extranjeros a Ecuador hasta el mes de junio significó una recuperación del 45% en comparación al año 2019 de igual manera.

El sector turístico del país de acuerdo con la Ley de Turismo (Ministerio de Turismo, 2014), señala que las actividades que son consideradas como turísticas y son ejecutadas tanto por personas naturales o jurídicas podrán desarrollar las actividades como el alojamiento, los servicios de alimentos y bebidas, el transporte siempre y cuando sea dedicado al turismo, agencias de viajes y las salas de juegos o parques de atracciones.

La parroquia Chongón es considerada como área urbana de la ciudad de Guayaquil y según Solórzano (2019), haciendo referencia al Censo del 2010, Chongón cuenta con un total de 36.726 habitantes en toda esta parroquia. Los principales atractivos que existen en la actualidad en esta parroquia son Cerro Blanco, Puerto Hondo, Bosque Aventura, Finca la Gloria la cual es muy conocida por su gastronomía y el ambiente de campo que brinda este sitio entre otro, son algunos de los lugares turísticos que existen en esta parroquia.

La comunidad San Pedro de Chongón, que pertenece a la Parroquia Chongón de la provincia del Guayas es un territorio ancestral con indicios de que estuvieron asentados los Guancavilcas que, además de poseer un ecosistema caracterizado por ser un bosque tropical y seco y una parte del manglar del Estero Salado, cuenta con condiciones que pueden favorecer a esta comunidad en el aspecto turístico.

Los progresos que se puede considerar como una oportunidad para el crecimiento y desarrollo económico de esta comuna es la construcción del nuevo aeropuerto de Guayaquil, el

cual será construido en la parroquia de Chongón. A través de la construcción del mismo, este generará un impacto significativo en la parroquia, ya que de acuerdo con Naranjo (2021) del diario Primicias menciona que este nuevo aeropuerto tendrá una capacidad de poder recibir a 10 millones de pasajeros anualmente, factor por el cual la parroquia, podrá ir creciendo en picada, dando oportunidades de trabajo a los comuneros del sector y explotando el mismo a nivel turístico.

A pesar que existan condiciones que beneficiarán a la comunidad de San Pedro de Chongón, existe aún una problemática, la cual radica en la falta de desarrollo de competencias relacionadas a la formación del turismo, como por ejemplo competencias administrativas, organizacionales, emprendedoras, técnicas, personales, entre otras, las cuales serán las fortalezas que les permitirán a los comuneros de esta parroquia que desean emprender un negocio que sea atractivo para las personas que vienen de fuera y haga mucho más visible los negocios en un lugar, poder realizar diferentes actividades de manera profesional y responsable.

Pero si la falta de estas competencias persiste en los pobladores, generará una limitante al momento de mostrar que un negocio que sea rentable, sostenible y sobre todo que genere fuentes de empleo a un sector determinado que brinde un servicio que los turistas vayan y tengan la necesidad de consumir.

Por ende, el proyecto pretende analizar el impacto que tendrá el diseñar una propuesta de formación y capacitación en negocios que beneficie a los pobladores de San Pedro de Chongón, generando de esta forma más fuentes de empleo y dinamización de la economía en este sector.

Formulación del problema

¿Cuáles son las necesidades de formación y capacitación requeridas para fortalecer las competencias de los habitantes de la comuna de San Pedro de Chongón para la gestión de sus negocios turísticos?

Objetivos de Investigación

Objetivo General

Analizar las necesidades de formación y capacitación requeridas para fortalecer las competencias de los habitantes de la comuna de San Pedro de Chongón, por medio de una investigación de campo, para la gestión de sus negocios turísticos.

Objetivos Específicos

- Revisar la literatura identificando los diferentes conceptos y definiciones de las variables que permitan definir el instrumento de medición de las competencias a evaluar.
- Elaborar un análisis situacional del sector turístico en la comuna de San Pedro de Chongón por medio de información secundaria y primaria para identificar las diferentes actividades económicas desarrolladas.
- Desarrollar una investigación de campo por medio de la aplicación de instrumentos de investigación para identificar los niveles de competencias que tienen los propietarios de negocios turísticos de la comuna.
- Elaborar una propuesta de formación y capacitación para fortalecer las competencias en negocios turísticos que aporte a los comuneros de San Pedro de Chongón.

Justificación

El turismo es uno de los componentes generadores de mayores ingresos en un país, por ende, es importante que las personas dedicadas a este trabajo cumplan con las condiciones profesionales adecuadas para poder cumplir de manera eficiente y positiva esta importante actividad (Intriago, Romero, & Pazmiño, 2016). Las actividades relacionadas al turismo estimulan a los visitantes ya sean extranjeros o nacionales para consumir los servicios ofertados en un sector concreto, pero para llevar a cabo todo este proceso, es indispensable que las personas encargadas de dar a conocer sus negocios cuenten con algunas características y desarrollen algunas competencias que aporten al crecimiento tanto en lo económico como en fuentes de trabajo.

Por esta razón se hace necesario el desarrollo de las competencias en los habitantes de la comuna de San Pedro de Chongón, ya que esta comunidad, al tener varios recursos, ya sean naturales, agrícolas, ganaderos, entre otros como el sector gastronómico, debido a la construcción del nuevo aeropuerto, este influirá de manera positiva en el turismo en esta comuna, pero surge la necesidad de ayudar a los comuneros a poder desarrollar estos aspectos importantes para poder fomentar el turismo en este sector, y que este sea un aporte a la movilidad económica de esta parroquia.

Capítulo 1. Marcos de Investigación

Marco Teórico

Turismo

De acuerdo con Rivas, Cardoso y Cortés (2019), 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. Estas personas se denominan visitantes, y se conforman por turistas o excursionistas, residentes o no residentes. Ese traslado de las personas, lógicamente, genera de forma directa e indirecta un aumento de la actividad económica en los lugares visitados, dada la demanda de bienes y servicios que deben producirse y prestarse.

Loor, Plaza y Medina (2021), definen al turismo como un aspecto muy importante en el desarrollo de los países, ya que al estar relacionada con diferentes actividades, que acogen las motivaciones, preferencias de los turistas, garantizan a los mismos a poder disfrutar satisfactoriamente del tiempo libre, y conocer nuevos lugares, culturas, gastronomías, etc., el turismo también ha representado de manera significativa, el crecimiento de la economía en las diferentes localidades, teniendo efectos positivos, como nuevas fuentes de empleo e ingresos hacia un sector concreto.

Por otra parte, según Pineda, Sojos y Calle (2019), mencionan que el turismo es un conjunto de actividades realizadas por personas durante el viaje o estancia en diversos sitios diferentes a los de su entorno y estos pueden darse con motivos de negocios, diversión, y otras razones. Además, señalan que particularmente en Ecuador el turismo es una actividad que ha venido en crecimiento en estos últimos años en el país, por lo cual son beneficiados a nivel local, gracias al desarrollo del sector de la promoción de destinos turísticos.

Sistema Turístico

El sistema turístico de acuerdo con Varela (2020), se refiere a un conjunto de elementos que, de acuerdo a sus funciones, están unificadas de manera racional a través de las reglas y principios del mercado como la demanda, oferta, y la regulación. El sistema turístico tiene algunos componentes que se encuentran unificados, es decir que todos funcionan de la mano, lo cual permite que exista una gran flexibilidad y dinamismo en el sector turístico.

Desde la perspectiva de Pineda et al. (2019), enfatizan que el sistema turístico es considerado como un proceso que involucra la construcción de un sistema compuesto de los

siguientes elementos: la superestructura, la oferta, la comunidad receptora, la infraestructura y la demanda.

Por otra parte, Niebles, Torres y De la Ossa (2020), definen al sistema turístico como “un conjunto definible de relaciones, servicios e instalaciones que interactúan cooperativamente para realizar funciones que promueven, favorecen y mantienen la afluencia y estancia temporal de los visitantes”. (pág. 53). Por lo cual se puede concluir, que a través del sistema turístico se puede desarrollar de manera favorable al lugar que está siendo visitado garantizando además gracias a las actividades y acciones que brinde el sitio una estancia plena de los turistas.

Componentes del sistema Turístico

De acuerdo con Niebles et al. (2020), mencionan que el sistema turístico se compone de cuatro elementos los cuales serán mencionados a continuación:

- **Oferta turística:** Es importante comprender que para que un servicio ofertado sea conocido como oferta turística, es necesario que los consumidores puedan conocer de la existencia del mismo. Los turistas, son los consumidores potenciales y quienes establecen el tiempo determinado en el que cada producto pueda ser aceptado en el mercado, además la oferta turística se divide en dos componentes, los cuales son la infraestructura y la superestructura.
- **Elementos de la infraestructura:** Se comprende a los elementos de la infraestructura como los bienes y servicios con los que cuenta cada país con el fin de poder sostener las estructuras productivas y sociales de esta forma. Además, los elementos de la infraestructura están conformados por: los equipamientos e instalaciones, la planta turística y los atractivos turísticos.
- **Superestructura:** Para el adecuado funcionamiento del sistema turístico, además de contar con la infraestructura es importante que también cuente con la superestructura, la cual está constituida por los diferentes organismos pueden ser públicos o privados, los cuales se encargarán de cambiar y optimizar el funcionamiento de cada una de las partes que integran al sistema turístico.
- **Demanda turística:** La demanda turística, es otro de los componentes esenciales a tomar en cuenta, y esta es definida como el número total de turistas que acuden a un lugar en particular y los ingresos que generan para el mismo, además de realizar la adecuada distribución de servicios en el lugar.

Oferta Turística

La oferta turística es definida por Naranjo & Martínez (2022) como una conjunción de productos y servicios ofertados para consideración de los consumidores turísticos al momento de realizar un viaje. La oferta turística tiene la finalidad de garantizar en los turistas experiencias inigualables y satisfactorias durante el tiempo en que permanezca en un lugar concreto.

Mientras que, Onofre (2021) coincide que la oferta turística es una combinación de recursos, suministros, bienes y servicios lo cuales son organizados con la finalidad de satisfacer las necesidades y demandas de los turistas, por esta razón es que el turismo es responsable de generar el 5% del PIB en nivel mundial, dada sus aportes en la fluidez de la economía y generar empleos, es por esto que la oferta turística es indispensable para garantizar que los turistas puedan tener un viaje satisfactorio, y se sientan cómodos durante todo el tiempo de su estadía.

Componentes de la Oferta Turística

Onofre (2021) señala los componentes que componen a la oferta turística los cuales serán mencionados a continuación:

- **Recursos Turísticos:** Son considerados como los recursos naturales y los atributos que posee un área geográfica ya sea de forma cualitativa y cuantitativa.
- **Planta Turística:** Es definida como la empresa que facilita la energía a las diversas atracciones turísticas que ofertan en un sector, el cual es de bajo costo y permite una estancia satisfactoria a los turistas.
- **Infraestructura turística:** Es considerada como el conjunto de servicios y obras que dan acceso a desarrollar económicamente un sector, y por esto es utilizado por el turismo para impulsar diferentes actividades.
- **Servicios complementarios:** Son aquellos que complementan las necesidades que tienen los turistas en diferentes zonas de turismo.
- **Producto turístico:** El producto turístico es un conjunto de elementos tangibles y no tangibles, tales como las instalaciones, los servicios, las playas, túneles, recursos naturales y culturales que caracterizan a un sector en concreto.

Competencias

Galarza, Aguinaga, López, Molina y Rosero (2020), las competencias son definidas como un conjunto de habilidades, conocimientos que posee un ser humano que inciden de manera

importante en la realización de una actividad concreta o un trabajo y estos pueden ser mejorados a través de la constante capacitación y desarrollo de las mismas.

Además, Galarza et al. (2020), señalan también la importancia de las competencias laborales, las cuales se dividen en cuatro dimensiones mencionadas a continuación:

- Competencias cognitivas de conocimientos, las cuales están relacionadas a los conocimientos conceptuales que presentan los individuos.
- Competencias funcionales, las cuales están relacionadas con las habilidades técnicas que posee el personal en un puesto de trabajo determinado.
- Competencias sociales, las cuales están relacionadas con el comportamiento interpersonal y sus actitudes que le permitan interactuar de manera efectiva con el resto de personas
- Metacompetencias, están relacionadas con los motivos y atributos ya sean de orden superior que permiten a las personas tener la capacidad de comprender una situación determinada.

Y finalmente Galarza et al. (2020), enfatizan también la clasificación de las competencias por acciones, las cuales se mostrarán en la siguiente tabla.

Tabla 1

Clasificación de las competencias

Competencia Técnica	Competencia Metodológica	Competencia Participativa	Competencia Personal
<i>Saber</i>	<i>Saber hacer</i>	<i>Saber estar</i>	<i>Saber ser</i>
Se debe dominar los diferentes conocimientos relacionados a la actividad laboral que desempeña	Se debe aplicar los conocimientos y técnicas a diferentes situaciones concretas con la finalidad de aplicar estas experiencias en situaciones nuevas en el área laboral.	Se debe tener la capacidad de comportarse y comunicarse dentro de un grupo de forma colaborativa y adecuadamente en el ámbito social.	Se debe tener la capacidad de poder tomar decisiones acertadas, así como asumir las responsabilidades establecidas de acuerdo con la convicción personal que el individuo posea.

Nota: Clasificación de las competencias. Tomado de: Revista Turismo y Sociedad. Recuperado de: <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoc/article/view/6521/9262>

De acuerdo a los autores antes mencionados, las competencias laborales, son un conjunto de capacidades que poseen las personas para poder llevar a cabo de manera exitosa las actividades laborales determinadas, además, estas competencias se clasifican en cinco, las cuales podrán garantizar el éxito del área gerencial, tales como:

1. Competencias de logro y acción: Está enfocada en que el personal esté motivado por alcanzar un logro, además muestre la preocupación por competir hasta superar un estándar de excelencia.
2. Competencias de influencia: Está relacionada con la aspiración del personal por causar un impacto sobre el resto de personas.
3. Competencias de dirección: Está relacionado a gestionar el recurso humano para poder instaurar una sinergia en la empresa.
4. Competencias cognitivas: Está relacionado a la forma de pensar analítica de las personas y además de poder comprender y resolver situaciones concretas.
5. Competencias de eficiencia personal: Se refiere al autocontrol, la autoconfianza y el compromiso del personal, para garantizar el éxito en el trabajo.

Según señalan Cejas et al. (2022), en la Revista Educare, las competencias laborales se clasifican en tres tipos de competencias individuales, las cuales son:

1. Competencias Técnicas: Se relacionan a los conocimientos específicos que aportan al desarrollo de las responsabilidades dependiendo de la ocupación que posee un individuo.
2. Competencias Específicas: Son los instrumentos, métodos y aptitudes que permiten que un individuo pueda desarrollar sus funciones y responsabilidades de la forma en que la empresa u organización espera, y estas capacidades pueden ser observables.
3. Competencias Genéricas: Corresponde a las características personales de cada individuo, es decir su comportamiento, actitudes, capacidades que permiten que puede tener un adecuado comportamiento dentro del rol que desempeña en la forma que lo solicita la empresa u organización.

Cejas et al. (2022), además mencionan un menú de competencias explicado a continuación:

- **Las competencias relacionadas a las metas y a la acción:** está enfocada a que los individuos puedan desarrollar la orientación a la eficiencia, tener iniciativa, tener

preocupación tanto por el orden y calidad de un servicio o producto como del impacto que este tendrá, por diagnosticar de manera oportuna los problemas y buscar información relevante.

- **Las competencias relacionadas con el conocimiento especializado:** Está relacionado a la memoria, el reconocimiento de la utilidad y a la atención prestada a la función la tecnología y el producto.
- **Las competencias relacionadas con el liderazgo:** En este aspecto, es muy importante desarrollar la autoconfianza, el pensamiento lógico y conceptualización que tiene un individuo y la adecuada presentación oral.
- **La competencia relacionada con los recursos humanos:** Está enfocado en el desarrollo de poder tener un poder de socialización, por ende, que un individuo pueda relacionarse de forma positiva con el resto de personas o con un grupo de trabajo, además de realizar una correcta autoevaluación de su desempeño.
- **Las competencias relacionadas con la dirección de subordinados:** Está relacionado al desarrollo de las personas, al trabajo en equipo, al liderazgo y la cooperatividad que hay en el mismo, y a la dirección y asertividad que tiene cada individuo.
- **La Competencia personal:** Está enfocado en desarrollar la conciencia de uno mismo, desarrollar la conciencia emocional, tener una valoración adecuada en el aspecto personal, tener seguridad y confianza en sí mismo, poder autorregularse, tener adaptabilidad, ser innovador, y estar siempre motivado al logro, al compromiso, y ser optimista.
- **La Competencia Cognoscitiva:** En este aspecto se desarrolla la capacidad de análisis, el pensamiento conceptual y la profesionalidad que posee un individuo.
- **La competencia de impacto e influencia:** Tiene que ver con el conocimiento organizativo, la adecuada construcción de relaciones y la influencia que tiene un individuo al desempeñarse en su área.
- **Otras competencias:** Está relacionado al desarrollo del autocontrol, la resistencia, la adaptabilidad, a ser una persona que tenga despreocupación hacia el rechazo, y sea integro, se autoevalúe adecuadamente, posea una adecuada comunicación escrita, y estilo de enseñar.

Por otra parte, según Yusely (2018), define a las competencias laborales como un conglomerado de comportamientos los cuales se relacionan al adecuado desempeño laboral, y son

necesarias para conseguir los objetivos productivos de una empresa, además las competencias laborales pueden ser cuantificables y observables con la finalidad de aportar en el desarrollo estratégico empresarial.

De acuerdo a la autora antes mencionada, las competencias laborales están comprendidas de tres enfoques, el cual el primero está relacionado a la capacidad que tiene un individuo en la ejecución de tareas, el segundo enfoque corresponde a las capacidades y actitudes personales que poseen los trabajadores y el tercer enfoque denominado como holístico está vinculado a los enfoques antes mencionados.

Las competencias básicas según Yusely (2018), son definidas como las capacidades indispensables que tiene un individuo las cuales permite acoplarse tanto en el campo laboral como en cualquier escenario que se presente. Dentro del ámbito de las competencias básicas se desarrollan diferentes aspectos como la lógica, la crítica y a la comunicación los mismos que permiten al desarrollo de los principios, moral y ética.

Las competencias genéricas o también conocidas como competencias transversales, por otra parte, son definidas por Yusely (2018) como las capacidades que son solicitadas en las diversas áreas de trabajo que permiten el adecuado desempeño laboral. Estas competencias están estrechamente relacionadas con el trabajo en equipo, servicio al cliente, la tecnología, la administración, planificación y programación de actividades y están clasificadas en:

- Innovación del trabajo
- Trabajo en equipo
- Conservación del medio ambiente y seguridad laboral
- Manejo de la Tecnología
- Calidad de Trabajo
- Planificación de actividades
- Productividad en el área laboral
- Administración de información
- Administración de actividades

Las competencias genéricas al estar relacionadas con las actitudes y el comportamiento de los individuos dentro de área de trabajo, se clasifican en las siguientes competencias reflejadas en el siguiente cuadro:

Tabla 2*Clasificación de las competencias genéricas*

Competencia del “Aprender a ser”	Competencia del “Saber”	Competencia del “Saber Hacer”
Se manifiesta en las actitudes y comportamientos de un individuo relacionado a la forma en que se desarrolla su personalidad tanto en el ámbito laboral como personal. Esta competencia es propia del propia de un ser humano.	Esta competencia es manifestada a través de los conocimientos que un individuo ha adquirido a través del tiempo y le permite desarrollarse de manera adecuada en el ámbito laboral. Estos conocimientos son adquiridos a través de la educación, experiencia y capacitación, orientado a las necesidades que se requieren en una actividad laboral.	Son manifestadas a través de las destrezas, habilidades y aptitudes que necesita un individuo para desempeñarse de forma adecuada en las funciones que debe cumplir en el ámbito laboral y de acuerdo a la productividad con base a los requerimientos de calidad solicitados.

Nota: Clasificación de las competencias genéricas. Tomado de: Yusely (2018), Competencias Laborales y Evaluación del Desempeño. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Pum-Kinberly.pdf>

Competencias de los emprendedores.

Valencia, Becerra y Revelo (2021), mencionan que los emprendedores tienen clara la idea de su negocio y lo que pretenden obtener de ello; sin embargo, el desarrollar competencias van a permitir el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos; las competencias empresariales básicas de un emprendedor están relacionadas a su entorno de acuerdo a los diferentes segmentos de mercado y regiones a nivel mundial.

El emprendedor es reconocido por su capacidad de identificar las oportunidades, pero este no es el único rasgo característico, de acuerdo con Pulla, Gonzalez y Macías (2020) la habilidad emprendedora de los individuos no solo debe medirse por esta capacidad sino también en la habilidad para iniciar su negocio de forma independiente a los recursos que tenga bajo su control. Lo que queda evidenciado es que el interés de conocer las competencias de los emprendedores se deriva del vínculo entre el nacimiento, supervivencia y crecimiento de una empresa, existiendo

evidencia que las competencias requeridas para emprender y el desarrollo que alcanza el emprendedor a través de la experiencia y la educación influyen en el progreso de su negocio.

Pulla et al. (2020), además determinan que existen algunas competencias que deben desarrollar los emprendedores tales como:

- La motivación
- Autoeficacia
- Reconocimiento de oportunidades
- Explotación de oportunidades.
- Toma de decisiones bajo incertidumbre.

Competencias más valoradas en el ámbito turístico

Según Rivas et al (2019), en la revista Iberoamericana, enfatizan que dentro del ámbito del turismo es necesario desarrollar ciertas competencias que permitan ejecutar funciones específicas y aporten significativamente a la actividad que se produzca en un sector concreto, por lo cual estas competencias serán presentadas a continuación:

- ✓ Tener la capacidad de ofrecer un servicio al cliente de manera satisfactoria.
- ✓ Tener la capacidad de hablar en una lengua extranjera.
- ✓ Comprender los principios del turismo.
- ✓ Utilizar de manera adecuada las TICs en los diferentes ámbitos del turismo.
- ✓ Tener la capacidad de definir objetivos y estrategias que aporten al comercio en el área.
- ✓ Manejar de forma adecuada las técnicas de comunicación.

Marco Referencial

De acuerdo con Avendaño y De la Cruz (2021), en su trabajo de investigación acerca de cómo el turismo impacta en la provincia de Canta en la ciudad de Lima, en el cual tuvo como objetivo principal hacer un análisis y descripción de los efectos tanto positivos como negativos a causa del turismo en este sector, lo cual a través de una exhaustiva investigación y encuestas dirigidas a los pobladores de la comunidad, se pudo concluir que el turismo en esta provincia, tuvo impactos positivos, ya que hubo beneficios en los pobladores a nivel socioeconómico, mejorando su calidad de vida, y además de mantener sus tradiciones y costumbres.

Otro aspecto muy relevante fue que, gracias al desarrollo del turismo en este sector, se evidenció una mejoría de las carreteras de la provincia, el alumbrado público, y los servicios

básicos, lo cual evidencia que el turismo aporta significativamente a las comunidades de un sector específico.

Por otra parte, en otro estudio de la Revista de Turismo y Patrimonio Cultural, por Ramos, Chávez y Schlemer (2020), el cual tenían como objetivo analizar los emprendimientos turísticos en la comunidad en Honduras en los poblados de Chachahuate y East End, para lo cual se pudo determinar que estas iniciativas en el ámbito turístico tuvieron réditos positivos en la población, ya que se involucraron más familias al ámbito laboral y contribuyó además al apoyo de la educación en la juventud, pero a pesar de estos aspectos, se logró identificar que a causa de la limitada participación del estado no hubo una buena capacitación de los pobladores para que puedan desarrollarse de mejor manera, lo cual demuestra la importancia y relevancia que tienen las capacitaciones a los pobladores de un sector concreto sobre el área de turismo.

Finalmente, analizando el trabajo investigativo de Gutiérrez (2020), el cual tuvo como objetivo principal determinar qué percepción tenían los residentes sobre el turismo cultural y para recolectar esta información se realizaron encuestas y entrevistas al personal del GAD de la parroquia, y a través de los resultados se evidenció que se tenía una percepción positiva con respecto al turismo cultural, ya que fue una oportunidad de desarrollar en mejores condiciones la comunidad, y sobre todo dar a conocer los patrimonios importantes que posee este sector y crecer en el ámbito económico.

Marco Conceptual

Actividad turística: Se refiere a las experiencias que tiene un turista en el sitio donde está de excursión (Altamirano , Túñez, & Marín , 2018).

Capacitación: La capacitación es considerada como una de las principales funciones en el desarrollo y las gestiones del talento humano en una empresa u organización, el cual aporta al desempeño efectivo de las personas y su eficiencia dentro de un área de trabajo (Cabrera & Tapia, 2020).

Competencias: Las competencias son definidas como un conjunto de habilidades, conocimientos que posee un ser humano que inciden de manera importante en la realización de una actividad concreta o un trabajo y estos pueden ser mejorados a través de la constante capacitación y desarrollo de las mismas (Galarza et al., 2020).

Comuna: Las comunas son una instancia de participación y de organización territorial a nivel local que intermedia entre estructuras inferiores como los consejos comunales y estructuras superiores como el Parlamento Comunal.

Consumidor: Se refiere a una persona que satisface sus necesidades al momento de adquirir un servicio o un producto solicitado.

Formación: La formación se refiere al proceso de generación y desarrollo de competencias especializadas, cognitivas y socio-afectivas, que producen diferencias de especialización entre los individuos; es decir, a la posibilidad de realización social, intelectual y personal del sujeto, de su crecimiento

Habitantes: Se define a los habitantes como un conjunto de personas que conviven en área geográfica concreta.

Negocio: Se refiere a cualquier actividad económica que tiene la finalidad de obtener utilidades a través de las ventas o el intercambio de servicios o productos con el fin de satisfacer las necesidades de la clientela (Roldán, 2017).

Sector Turístico: El sector turístico se define como una de las partes que compone la economía mundial, y una de las más importantes en la economía de un país. Además, dentro de este sector se pueden hallar las empresas de transporte, restaurantes, hosterías y todas las actividades que estén relacionadas al ámbito turístico (Coll, 2020).

Turismo: Se define al turismo como una actividad que engloba diversos sectores económicos, además está relacionado con diferentes actividades que ejecutan varias personas durante sus viajes o desplazamientos tanto temporales como de tiempo corto fuera o dentro del lugar de residencia al que pertenecen (Cantos, 2020).

Turista: Se define al turista como un visitante que pernocta, si su viaje incluye una pernoctación, o como visitante del día (o excursionista).

Marco Legal

En el desarrollo del presente trabajo de investigación, es necesario hacer énfasis en algunas leyes y reglamentos relacionados al turismo en las que se fundamente el proyecto, tales como:

Constitución de la República del Ecuador

De acuerdo a lo estipulado en el Art. 383 en la constitución (2015), menciona lo siguiente:

Art. 383.- Se garantiza el derecho de las personas y las colectividades al tiempo libre, la ampliación de las condiciones físicas, sociales y ambientales para su disfrute, y la promoción de actividades para el esparcimiento, descanso y desarrollo de la personalidad. (pág. 173)

Ley de Turismo.

De acuerdo a la Ley de Turismo en su última reforma del (2020), en el Art. 3, con respecto a los principios de la actividad turística menciona lo siguiente:

- a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;
- b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;
- c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas.;
- d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país;
- e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos (p.1).

Mientras que el Art. 4 de la ley de Turismo en el literal e, menciona lo siguiente: “Promover la capacitación técnica y profesional de quienes ejercen legalmente la actividad turística” (p. 1). Lo cual sustenta la idea de poder formar y capacitar a los pobladores de la comuna de San Pedro de Chongón con respecto al turismo y a los negocios que se pretende iniciar o continuar.

Por otra parte, en lo estipulado en el Capítulo II, con respecto a las actividades turísticas y de quienes las ejercen, en su art 5 se menciona lo siguiente:

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento
- b. Servicio de alimentos y bebidas;

- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos, congreso y convenciones; y,
- f. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables (p. 2).

Además, en el Art. 33 de esta Ley, manifiesta que “Los municipios y gobiernos provinciales podrán establecer incentivos especiales para inversiones en servicios de turismo receptivo e interno rescate de bienes históricos, culturales y naturales en sus respectivas circunscripciones” (p. 5).

En el Art.57 se manifiesta que “las personas que ejerzan actividades turísticas tienen la obligación de entregar al Ministerio de Turismo o a sus delegados a la información que permita la elaboración de las estadísticas nacionales de turismo, sujeta al principio de confidencialidad” (p. 8).

Capítulo 2. Diagnóstico situacional de la Comuna San Pedro de Chongón

El presente capítulo está enfocado en el desarrollo de los elementos del sistema turístico de la Comuna de San Pedro de Chongón, el cual se encuentra ubicado en la provincia del Guayas. Este desglose de información aportará a una mejor comprensión de la situación actual de cada uno de estos elementos presentes en la zona en la que se dirige el proyecto de investigación.

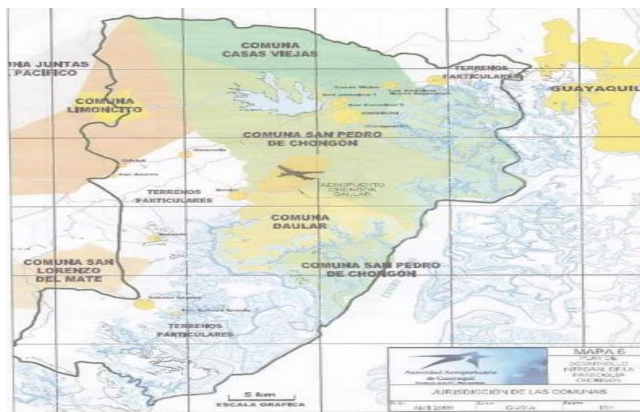
Generalidades.

De acuerdo con Mite y Reyes (2018) una de las principales actividades de sustento, específicamente de los comuneros de San Pedro de Chongón, es el comercio principalmente de productos agrícolas, de pesca y carnes, lo cual lo realizan en la vía pública. Este sector a pesar de poseer algunas condiciones que sean prestas para desarrollar actividades turísticas por sus tierras, además de poder potencializar el trabajo agrícola y ganadero en este sector, hasta la actualidad sigue siendo un sector que tiene el acceso a los servicios básicos muy limitados, ya que no cuentan con servicio de alcantarillado, ni acceso a agua potable, y cuentan con un dispensario médico que no abastece a todo el sector ya que no solo acuden al mismo los comuneros de San Pedro de Chongón que son alrededor de más de 15.000 habitantes, si no que de sus alrededores.

Cabe mencionar que entre el 2019 y 2021 mediante la AAG se ha invertido USD 22'922.544,58. Ese monto incluye la construcción de plantas de tratamiento de aguas residuales, sistema de alcantarillado sanitario y conexiones intradomiciliarias, sistemas de agua potable, calles, aceras y bordillos en Chongón, Cerecita, entre otros puntos, siendo esto por el motivo de la construcción del nuevo aeropuerto.

Figura 1

Plano de Comuna de San Pedro de Chongón.



Nota: La imagen refleja el plano de la Comuna de San Pedro de Chongón.

Sistema Turístico

Superestructura

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GAD) de Guayaquil, es la entidad que tiene autonomía política, financiera y administrativa encargada de realizar diferentes funciones como promover el desarrollo del territorio cantonal, y además regular, controlar y promover en mejores condiciones el desarrollo de la actividad turística en el sector, de tal forma que permita el adecuado funcionamiento de diversas funciones asociativas, empresas comunitarias de turismo y empresas. Esta función ejecutiva es actualmente dirigida por la Dra. Cynthia Viteri, quien es la alcaldesa del GAD de Guayaquil, seguida de la concejala la Sra. Luzmila Nicolalde.

El GAD de Guayaquil, dirige además la Comisión de la Empresa Pública de Turismo, Promoción Cívica y Relaciones Internacional de Guayaquil, la cual consta como gerente general la Ing. Beatriz Subía de Plaza, la finalidad de esta empresa es desarrollar el Turismo en la Ciudad de Guayaquil y las parroquias que lo conforman, posicionando a la misma como un destino principal para todos los turistas tanto extranjeros como internos con la consigna “Guayaquil es mi Destino”.

Figura 2

Gobierno Descentralizado de Guayaquil



Nota: La figura refleja el Municipio de Guayaquil.

Comunidad Receptora

De acuerdo con el INEC (2010), en su último censo poblacional, determinó que la población de Guayaquil es de 2.350.915 habitantes, de la cual 36.726 son pobladores de la parroquia de Chongón. Los habitantes de la Comuna de San Pedro de Chongón realizan diversas actividades dentro del sector, como choferes, trabajadores de enfermería, limpieza y comercio. Además, cabe señalar que de acuerdo con Bastidas & Velasco (2018), que el 29% de los

pobladores de la comuna se definen como agricultores y un 25% trabajan como albañiles y mecánicos.

Demanda turística

La demanda turística es la suma de personas que participan en actividades turísticas, contabilizadas por el número de llegadas o salidas de turistas, considerando también aspectos como el poder adquisitivo del turista, la disponibilidad de tiempo para vacacionar, motivaciones de viaje, entre otros datos relevantes. Según el estudio de Bastidas & Velasco (2018), la demanda turística de Chongón, específicamente en la comuna San Pedro de Chongón, está dirigida principalmente hacia la población guayaquileña, así como a habitantes de otras parroquias del Guayas y turistas que llegan a Guayaquil y buscan explorar la vía a la costa. Los resultados de su estudio revelaron que el 98% de visitantes son ecuatorianos, mientras que el 2% proviene de otros países, además, el 95% de los turistas residen en la ciudad de Guayaquil. Estos datos ofrecen información valiosa para el desarrollo de propuestas turísticas en la comuna, al permitir adaptar las ofertas según las necesidades y perspectivas de los visitantes actuales.

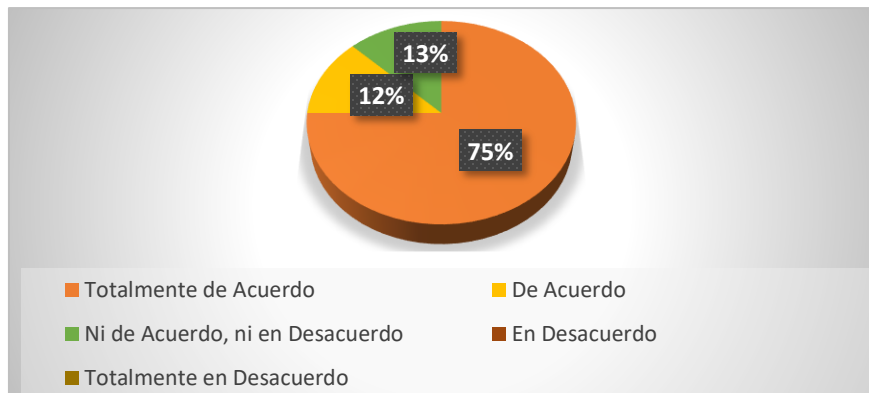
Oferta turística

Para indagar sobre la condición de la oferta turística de la Comuna en relación al objeto de estudio de este trabajo, se aplicó una encuesta piloto que se llevó a cabo en la Comuna de San Pedro de Chongón, y fue dirigida hacia los dueños de ocho negocios existentes en el mismo, tales como la “Picantería Choclo”, Restaurante “Como en Casa”, Casa Blanca, el cual brinda servicio de hospedaje, “Holiday” el cual es un bar discoteca, Herencias de mi Tierra (el cual es dedicado a la venta de artículos pertenecientes de la provincia de Manabí, El Hostal New York que también funciona como bar, la cevichería el “Rincón Amado”, y finalmente el comedor “Marthita”. Esta encuesta se realizó de forma presencial, y se mostrarán los resultados de la encuesta y su respectivo análisis.

Con respecto a la opinión de las personas encuestadas, se refleja que un 75% y un 12% estar de acuerdo en que la construcción del nuevo aeropuerto será muy importante en el desarrollo del turismo y de la economía, ya que al ingresar una gran cantidad de visitantes habrá más oportunidades para que los negocios existentes puedan aumentar sus ganancias, mientras que un 13% se demostró neutral ante la construcción del mismo.

Figura 3

Importancia del nuevo aeropuerto en el turismo y la economía.

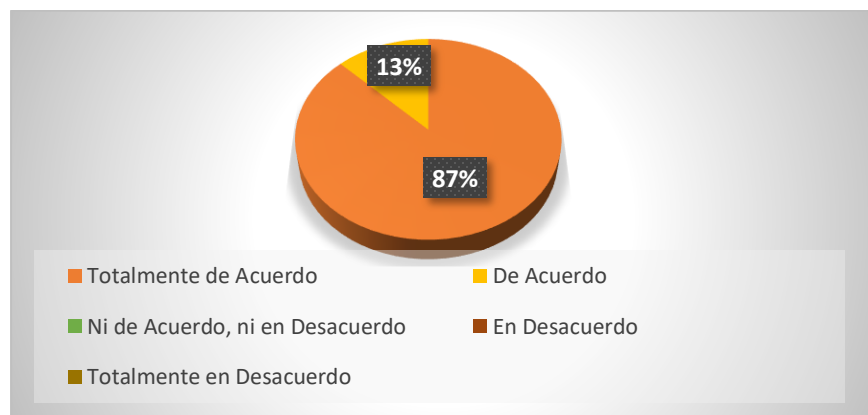


Nota: La figura refleja los porcentajes de la primera pregunta de la encuesta piloto.

Con respecto a la segunda interrogante, los encuestados en su mayoría representado en un 87% consideran que el turismo aportará al desarrollo económico y generará más fuentes de empleo en la comunidad donde se está realizando el estudio, y un 13% considera estar de acuerdo, lo que indica en su totalidad consideran indispensable el desarrollo del turismo.

Figura 4

El turismo como aporte al desarrollo económico y creador de fuentes de empleo.

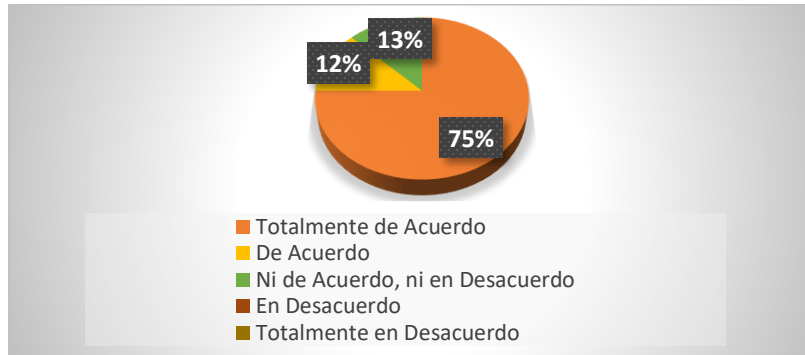


Nota: La figura refleja los valores de la segunda pregunta de la encuesta piloto.

De acuerdo con la tercera interrogante, la mayor parte de los encuestados, indicaron poseer las competencias básicas necesarias para desarrollar de manera adecuada el negocio en el que laboran, mientras que una minoría representada en un 13% indicó estar neutral a la interrogante, es decir se mostraron indecisos.

Figura 5

Competencias básicas necesarias para el desarrollo de los negocios.

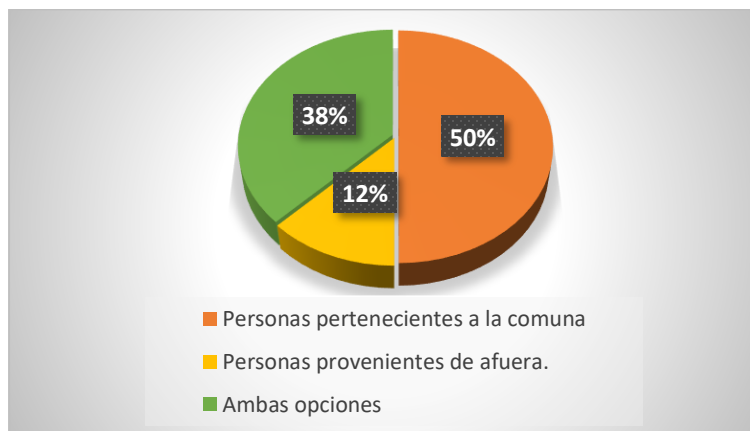


Nota: La figura refleja los valores de la tercera pregunta de la encuesta piloto.

De acuerdo con la siguiente interrogante realizada a los encuestados, se puede evidenciar que la mitad de las personas que laboran en un negocio en la Comuna San Pedro de Chongón, representado en un 50% pertenecen a la misma comuna, una minoría representada en un 12% son provenientes de afuera de la comuna, y un 38% son de ambos lados.

Figura 6

Personas que laboran en el negocio

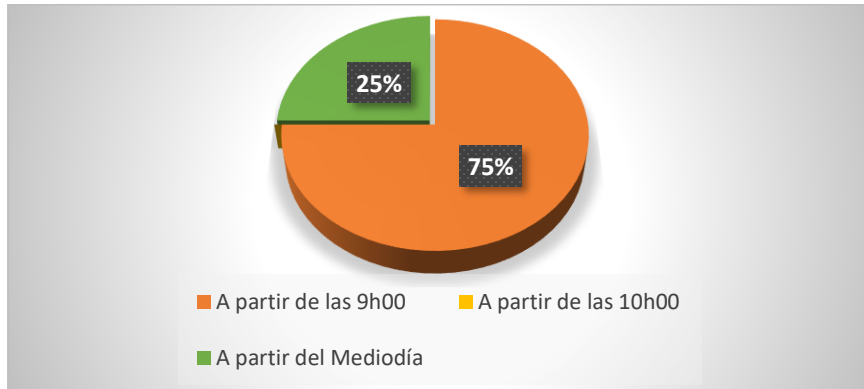


Nota: La figura refleja los valores de la cuarta pregunta de la encuesta piloto.

Según los datos recogidos en la siguiente interrogante, los encuestados manifestaron que el 75% de ellos apertura sus negocios a partir de las 9h00 am, mientras que un 25% de ellos, apertura sus negocios a partir del mediodía.

Figura 7

Horarios de apertura común de los negocios.

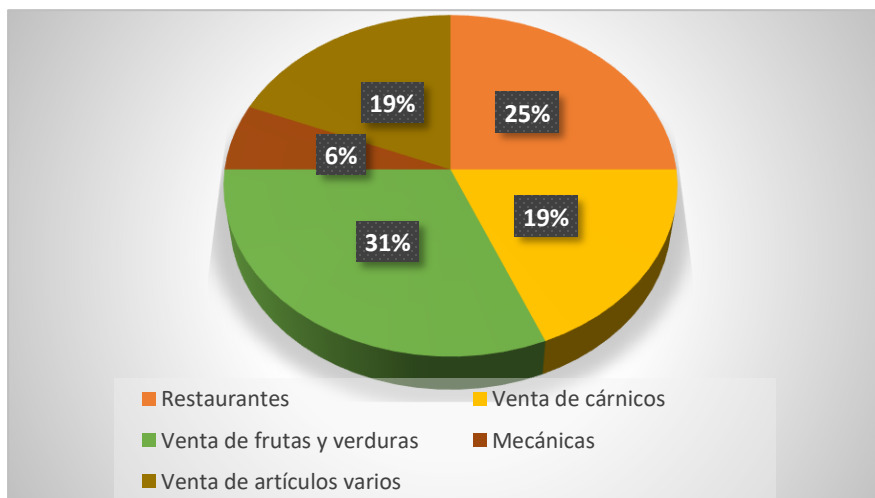


Nota: La figura refleja los valores de la quinta pregunta de la encuesta piloto.

Con respecto a la sexta interrogante correspondiente a los negocios que funcionan en a mañana, se puede evidenciar que el 25% son restaurantes, un 19% son negocios dedicados a la venta de cárnicos, otro 19% corresponde a la venta de artículos varios, un 31% venden frutas y vegetales y una población minoritaria del 6% son negocios de mecánica.

Figura 8

Negocios que funcionan desde la mañana.

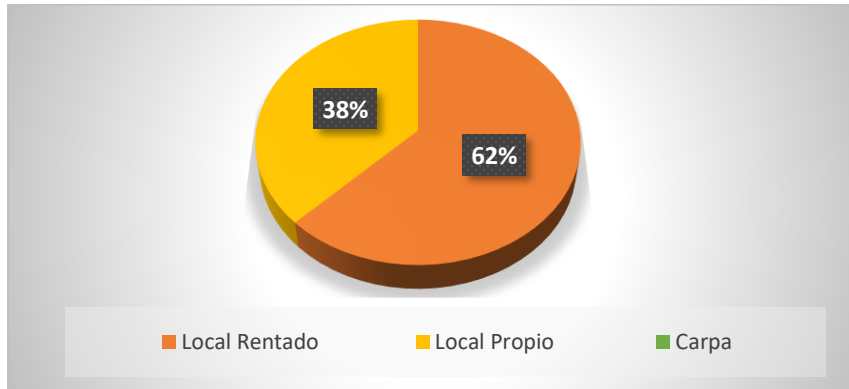


Nota: La figura refleja los valores de la sexta pregunta de la encuesta piloto.

En la séptima interrogante correspondiente a conocer el tipo de infraestructura con la que cuenta el negocio en la que los encuestados laboran o dirigen, se pudo evidenciar que la mayoría de los negocios representado en un 62% cuentan con local propio, mientras que un 38% de los negocios funcionan en locales rentados.

Figura 9

Infraestructura con la que cuenta el negocio.

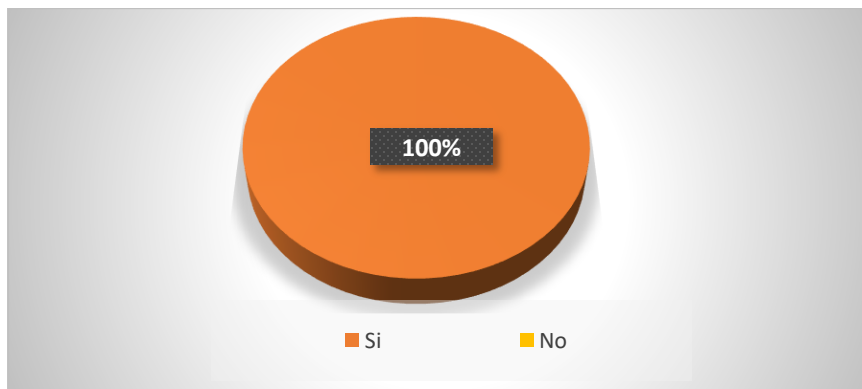


Nota: La figura refleja los valores de la séptima pregunta de la encuesta piloto.

En la siguiente interrogante, los encuestados en su totalidad, manifestaron que el municipio permite la existencia de negocios que no cuenten con local y puedan atender en una carpa.

Figura 10

Infraestructura permitida por el municipio

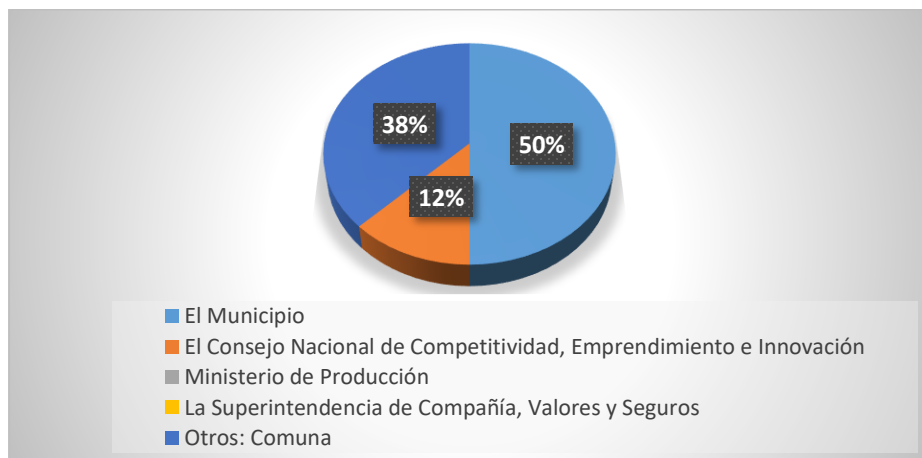


Nota: La figura refleja un porcentaje unificado de octava pregunta de la encuesta piloto.

De acuerdo con la novena interrogante, correspondiente a conocer la entidad de control en el funcionamiento adecuado de los negocios existentes, el 50% de los encuestados, indicaron que son regulados por el Municipio, un 38% mencionaron que son regulados por la comuna, y un 12% son regulados por el Consejo Nacional de Competitividad, Emprendimiento e Innovación.

Figura 11

Entidad que controla el adecuado funcionamiento de los negocios.

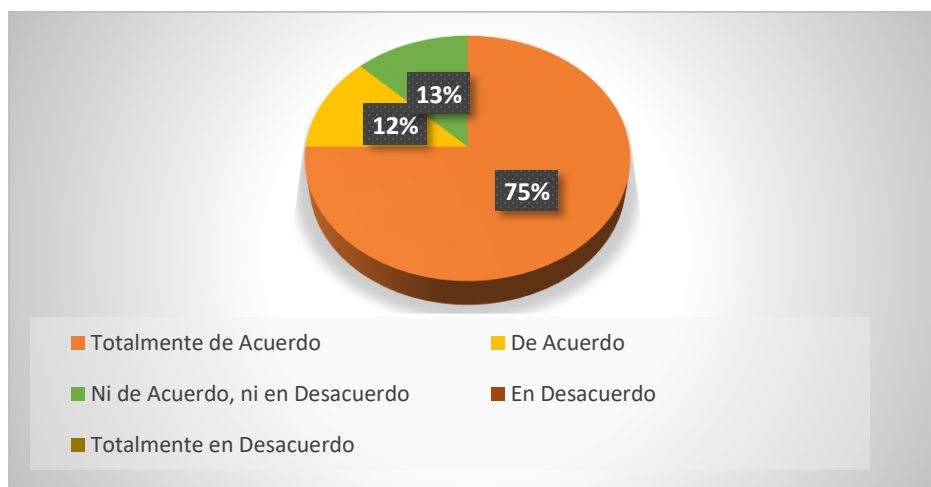


Nota: La figura refleja los valores de la novena pregunta de la encuesta piloto.

Con respecto a la siguiente interrogante, la mayoría de los encuestados, señalaron estar de acuerdo con la necesidad de fortalecer las competencias laborales, mientras que una minoría se mostró indiferente.

Figura 12

Necesidad de fortalecer las competencias laborales



Nota: La figura refleja los valores de la última pregunta de la encuesta piloto.

El análisis de la encuesta piloto refleja algunos aspectos positivos y fortalezas en la oferta turística de la comuna San Pedro de Chongón, así como algunas debilidades que podrían ser abordadas para mejorar el desarrollo turístico en la región.

Aspectos Positivos y Fortalezas:

- **Opiniones favorables sobre el nuevo aeropuerto:** El hecho de que un 75% de los encuestados consideren que la construcción del nuevo aeropuerto será importante para el desarrollo del turismo y la economía es una señal positiva. Esto sugiere que existe un potencial de crecimiento para el turismo en la comuna una vez que el aeropuerto esté en funcionamiento.
- **Percepción positiva del turismo como motor económico:** Un alto porcentaje (87%) de los encuestados ve al turismo como una actividad que aportará al desarrollo económico y generará más empleo en la comunidad. Esto indica que la población tiene una visión positiva del turismo como una fuente de ingresos y oportunidades.
- **Competencias básicas para el negocio:** La mayoría de los encuestados (87%) afirmaron poseer las competencias básicas necesarias para desarrollar adecuadamente el negocio en el que laboran. Esto sugiere que existe un conocimiento y habilidades suficientes para la gestión de negocios en la comuna.

Aspectos Negativos y Debilidades:

- **Neutralidad ante la infraestructura y control de los negocios:** Un 13% de los encuestados se mostró neutral o indeciso con respecto a la infraestructura y el control de los negocios. Esto podría indicar que algunos negocios pueden no tener una infraestructura adecuada o que el control y regulación de los mismos puede ser un tema de preocupación.
- **Horarios de apertura:** La encuesta muestra que solo el 25% de los negocios abren a partir del mediodía, lo que puede limitar las opciones para los visitantes que llegan en la mañana.
- **Concentración de negocios en ciertos sectores:** Los datos revelan que hay una alta concentración de negocios en ciertos sectores, como restaurantes, venta de cárnicos y frutas y vegetales. Esto puede llevar a una falta de diversidad en la oferta turística.
- **Control de entidades regulatorias:** Un porcentaje significativo (38%) de los negocios es regulado por la comuna, lo que puede generar ineficiencias o problemas en términos de control y regulación.

En resumen, la oferta turística de la comuna San Pedro de Chongón muestra potencial y aspectos positivos, como la percepción favorable sobre el nuevo aeropuerto y el turismo como motor económico. Sin embargo, también enfrenta algunos desafíos, como la diversificación de la oferta y el control y regulación de los negocios. Abordar estas debilidades podría ayudar a fortalecer la oferta turística y aprovechar al máximo el potencial de desarrollo turístico en la comuna.

Capítulo 3. Metodología y Resultados

Diseño de la investigación

De acuerdo con Arias & Covinos (2021), el diseño no experimental es aquel que se aplica sin la necesidad de manipular las variables de estudio, es decir estas son evaluadas mediante la observación de los fenómenos en el contexto natural con la finalidad de que las variables no sean alteradas o manipuladas.

Además, el autor menciona que este diseño cuenta con dos tipos los cuales son el transversal y el longitudinal. El diseño no experimental con corte transversal, consiste en la recolectar datos una sola vez, para luego ser descrita en la investigación, y su principal característica es que al realizarse una sola vez no existe un seguimiento. Mientras que Rodríguez & Mendivelso (2018), menciona que el diseño con corte transversal es considerado como un estudio netamente observacional que tiene dos propósitos, el descriptivo y analítico. Este diseño no tiene algún tipo de interferencia por parte del investigador y es realizado una sola vez, además el mismo permite identificar la frecuencia con la que una condición es repetida en una población.

Por este motivo, el presente proyecto investigativo, consiste en un diseño no experimental y de corte transversal, ya que no ha existido una alteración en las variables y se ha realizado la respectiva observación para analizar y recolectar información sobre los diferentes negocios existentes en la comuna de San Pedro de Chongón.

Enfoque de la investigación

Otero (2018), citando a Hernández, Fernández y Batista (2010), menciona que la investigación con enfoque mixto no tiene la finalidad de reemplazar los enfoques cualitativos y cuantitativos, sino que trata de unificar las fortalezas de ambas para indagar los elementos más acertados del problema investigativo. El enfoque mixto, trata de recolectar, analizar e interpretar todos los datos necesarios que han sido tomados de forma cualitativa y cuantitativa.

Una de las características principales del enfoque mixto, es beneficiar al investigador en tener una perspectiva amplia de un fenómeno, lo cual permite al mismo plantearse el problema de manera adecuada, es decir de forma clara, y establecer los objetivos de estudio para el desarrollo adecuado de la conceptualización del problema.

El presente trabajo por esta razón, tiene un enfoque mixto, ya que se han combinado dos enfoques, para el desarrollo más profundo de un fenómeno en particular. Es decir, que se está

recolectando tanto la información bibliográfica y observacional en el aspecto cualitativo, y los datos cuantitativos, para comprender de manera más acertada la realidad de los negocios existentes en la comuna San Pedro de Chongón.

Alcance de la investigación

De acuerdo con Ramos (2020), en la investigación con alcance descriptivo, las características de un fenómeno ya son conocidas anticipadamente y busca exhibir su presencia dentro de un grupo determinado de personas. El alcance descriptivo al tener un enfoque mixto, se aplica tanto el análisis de datos, y se puede plantear una hipótesis, aunque no es obligatoria, además de realizar estudios sobre el fenómeno de estudio.

Por otra parte, según Arias Gonzáles & Covinos (2021), consideran que una investigación con alcance descriptivo, tiene la finalidad de determinar las características, propiedades, perfiles ya sea de una comunidad, objeto, grupo o fenómeno. A través del alcance descriptivo, el investigador recolecta datos de la variable y son medidos.

El alcance descriptivo da más posibilidades al investigador de anticipar eventos, pero para esto es importante tener las bases teóricas adecuadas que permitan al investigador tener una visión más amplia del problema. Por esta razón, el problema de investigación tiene un alcance descriptivo, ya que a través del mismo el investigador tomar en cuenta en base a la cantidad de negocios, a cuántos irá dirigido la capacitación y formación en negocios, de los diferentes trabajadores de esta comuna.

Método de investigación

Alan & Cortez (2018), manifiestan que el método deductivo se basa en el razonamiento, el cual permite al investigador formar un juicio adecuado a partir de los conocimientos generales para explicar los diferentes aspectos particulares de un fenómeno. El método deductivo aporta a la formulación de principios desconocidos, a partir de unos que ya existentes, y permite determinar los hechos trascendentales en un fenómeno por analizar, aporta a la deducción de las relaciones persistentes que dan lugar a un fenómeno, es decir la observación, a partir de estas deducciones se puede generar una hipótesis y finalmente se deducir las predicciones o conclusiones específicas.

El trabajo de investigación se basa en el método deductivo ya que permite primero a través de la observación respectiva a la problemática que existe en la comuna de falta de

competencias, se puede hacer la respectiva conclusión de la necesidad de una capacitación hacia los comuneros de San Pedro de Chongón para puedan fortalecer estas competencias y aporte al incremento y sostenimiento del turismo en este sector.

Técnicas e instrumentos de investigación

De acuerdo al criterio de Reyes & Carmona (2020), la investigación documental es una de las técnicas utilizada en las investigaciones cualitativas, ya que es la encargada de recopilar, recolectar y seleccionar la información adecuada que fundamente las bases teóricas de un problemas, el cual se puede encontrar a través de periódicos, revistas, documentales, artículos científicos, libros, y un sin números de recursos que aporten a la adquisición de información necesaria.. La finalidad de este tipo de investigación también conocida como investigación bibliográfica, es recolectar toda la información necesaria y relevante para poder luego de esto construir premisas y elaborar la base teórica, además que permite establecer las semejanzas y diferencias de elementos abordados.

Por otra parte, Guzmán (2019), define a la investigación de campo como una técnica aplicada directamente a un fenómeno o personas que se vayan a estudiar. La finalidad de esta investigación es recolectar datos de fuentes primarias, y esta es realizada a través de la observación u otros instrumentos diseñados con anticipación como: la entrevista, encuesta, estudio de caso, etc., además cabe mencionar que estas herramientas deben de trabajarse de manera conjunta con las documentales.

Entre los instrumentos utilizados en el presente trabajo de investigación tenemos la observación, la entrevista y la encuesta, los cuales se desarrollarán a continuación:

Según Arias & Covinos (2021) en la observación no participante, no existe la interacción directa del investigador, ya que el mismo observa un fenómeno en particular en su estado natural, dejando que la población ejecute sus actividades cotidianas sin la intervención del investigador. En el ámbito de la observación no participante se pueden mencionar dos formas, la directa que es donde el investigador recolecta la información directamente de la población que está estudiando y la indirecta, la cual se recolecta investigación por medio de fotografías, reportes, gráficos, entre otros.

La encuesta de acuerdo con Cisneros, Guevara, Urdánigo y Garcés Bravo (2022), se utiliza con la finalidad de recoger datos, y para esto es necesario que el investigador deba estar capacitado y realizar anticipadamente un cuestionario estructurado adecuadamente de acuerdo a

la realidad que se desea conocer, y esta debe ser aplicada a la población de estudio. Existen dos tipos de encuesta, la tradicional o también conocida como offline, que se realiza de manera presencial y en papel, donde el entrevistador realiza la encuesta cara a cara con los entrevistados, y la encuesta online, la cual se realiza a través del uso de un dispositivo electrónico y por medio de internet. Luego de haber recolectado esta información, el investigador debe proceder a analizar los datos recolectados y sacar una conclusión de la misma.

Finalmente, según el criterio de Arias & Covinos (2021), consideran que la entrevista, es una técnica preparada por el investigador de manera anticipada y adecuadamente estructurada con preguntas fijas que den un orden y sentido a los criterios recogidos. La entrevista es utilizada para recoger opiniones, experiencias, poder medir comportamientos, etc., toda información que sea relevante para el investigador.

Población y muestra

Para Arias & Covinos (2021), la población se refiere al conjunto completo de elementos, individuos o unidades que comparten una característica específica y se encuentran dentro de un estudio o investigación. En el contexto de la investigación, la población es el grupo total que se quiere analizar o del cual se desea obtener información. La determinación la población de todos los trabajadores y dueños de negocios en la Comuna de San Pedro de Chongón, se reflejará en la siguiente tabla:

Tabla 3

Población

Ítems	N° de Población
Administradores/Dueños	78
Empleados	182
Total	260

Nota: La tabla refleja la población dividida entre los dueños de negocios y empleados.

Cálculo de la muestra

Para la presente investigación, se utilizará el muestreo “bola de nieve”, que según Sucasaire (2022), señala que esta técnica se utiliza para encontrar a los participantes de la muestra a través de referencias de sujetos previamente seleccionados. En este método, un sujeto inicial proporciona al investigador el nombre de otro posible sujeto adecuado para la muestra, y

este último, a su vez, sugiere a otro sujeto, creando así una cadena de referencia continua. De esta manera, la muestra se va ampliando gradualmente, como una bola de nieve que va creciendo a medida que se acumulan más y más referencias. Este tipo de muestreo permitirá incluir solo a las personas dueñas de negocios, trabajadores o administradores, que estén dispuestos a ser parte de la investigación, por lo que dio como resultado un total de 156 personas.

Figura 13

Cálculo del tamaño de la muestra

Nota: La figura refleja el cálculo de la muestra a través de la aplicación Monkey Survey.

Muestra

La muestra, por otro lado, de acuerdo a Arias & Covinos (2021), es una parte representativa y seleccionada de la población que se utiliza para realizar inferencias y conclusiones sobre la totalidad de la población. La muestra permite obtener datos más manejables y realizar análisis estadísticos para hacer generalizaciones sobre la población completa de manera más eficiente y económica.

Tabla 4

Muestra

Ítems	N° de Muestra
Administradores/Dueños	60
Empleados	96
Total	156

Nota: La tabla refleja la muestra dividida entre los dueños de negocios y empleados

Resultados

Análisis y resultado de la encuesta dirigida a los dueños y trabajadores de negocios de la Comuna San Pedro de Chongón

1. ¿Cuál es el papel que usted desarrolla en el negocio?

Tabla 5.

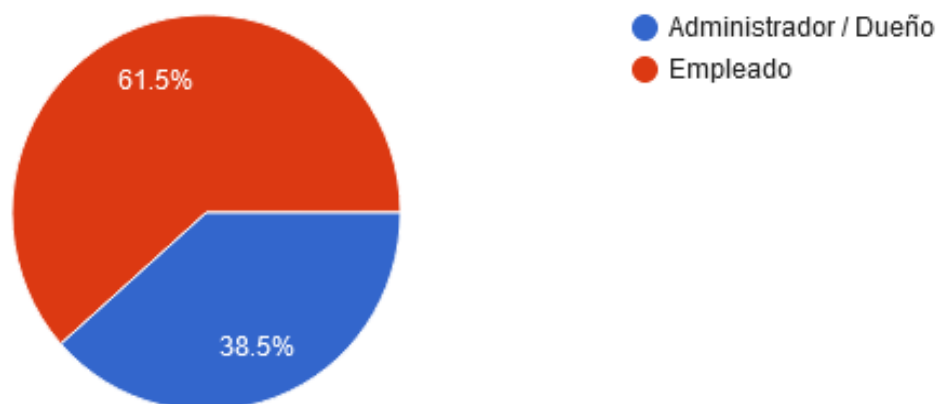
Papel que desarrolla en el negocio.

Datos	N° de Encuestados	Porcentaje
Administrador/ Dueño	60	38.5%
Empleado	96	61.5%
Total	156	100%

Nota: Encuesta dirigida a los dueños y trabajadores de negocios de la Comuna San Pedro de Chongón.

Figura 14.

Papel que desarrolla en el negocio



Nota: La figura refleja el resultado de la primera pregunta de la encuesta.

Análisis: De las 156 personas encuestadas, se demostró a través de la encuesta que el 38.5% cumplen la función de dueños o administradores del negocio en el que labora, mientras que un grupo mayoritario representado en un 61.5% son trabajadores de los diferentes negocios en la cual se realizó la encuesta.

2. ¿Cuál es el nivel de instrucción que usted posee?

Tabla 6

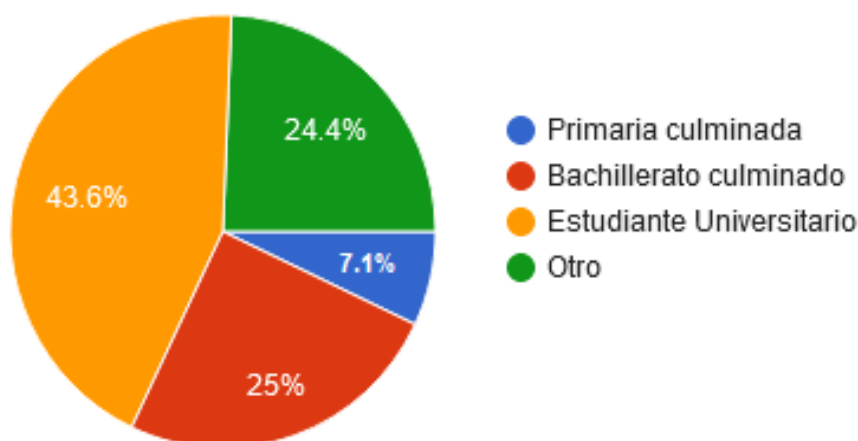
Nivel de instrucción

Datos	N° de Encuestados	Porcentaje
Primaria culminada	11	7.1%
Bachillerato culminado	39	25%
Estudiante Universitario	68	43.6%
Otro	38	24.4%
Total	156	100%

Nota: Encuesta dirigida a los dueños y trabajadores de negocios de la Comuna San Pedro de Chongón.

Figura 15.

Nivel de instrucción



Nota: La figura refleja el resultado de la segunda pregunta de la encuesta.

Análisis: De las personas encuestadas, se pudo concluir que un porcentaje muy reducido del 7.1% son personas que han culminado solo el nivel primario, mientras que un 25% y un 24% han culminado el bachillerato o ha seguido cursos que han aportado a su profesionalización, mientras que un gran porcentaje, representado en un 43.6% son estudiantes universitarios, en su mayoría a punto de culminar sus carreras profesionales, y una gran parte a fines a las carreras de administración de empresa y turismo.

¿Se considera usted un empleado polivalente?

Tabla 7

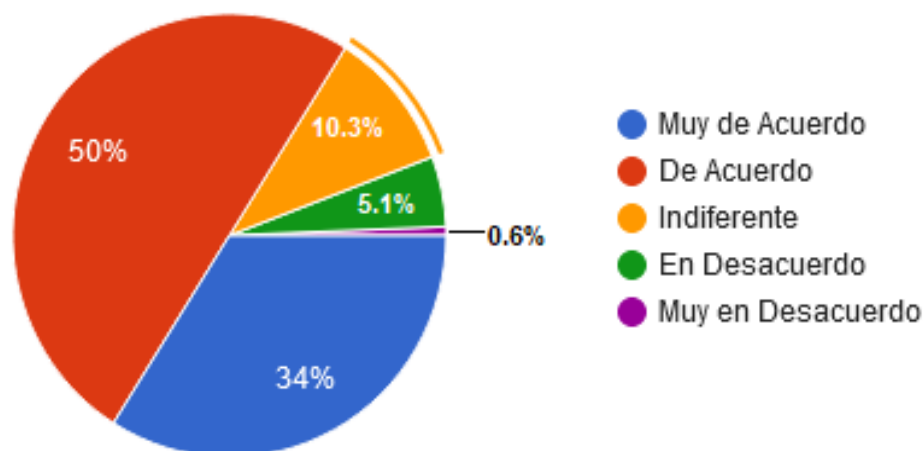
Empleado polivalente

Datos	N° de Encuestados	Porcentaje
Muy de Acuerdo	53	34%
De Acuerdo	78	50%
Indiferente	16	10.3%
En Desacuerdo	8	5.1%
Muy en Desacuerdo	1	0.6%
Total	156	100%

Nota: Encuesta dirigida a los dueños y trabajadores de negocios de la Comuna San Pedro de Chongón.

Figura 16.

Empleado Polivalente



Nota: La figura refleja el resultado de la tercera pregunta de la encuesta.

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos, se muestra que un gran parte de los encuestados consideran estar de acuerdo con un 50% y muy de acuerdo con un 34%, en ser empleados polivalentes, ya que manifestaron poseer las competencias necesarias para cumplir con sus funciones laborales de forma eficiente, mientras que un 10.3% se mostró indiferente ante la interrogante, y un pequeño porcentaje se mostraron en desacuerdo con la idea de considerarse empleados polivalentes.

3. En relación a las competencias básicas seleccionadas, evalúe los siguientes criterios

Dimensión: Competencias Básicas. ¿Qué tan competente soy en?

Tabla 8

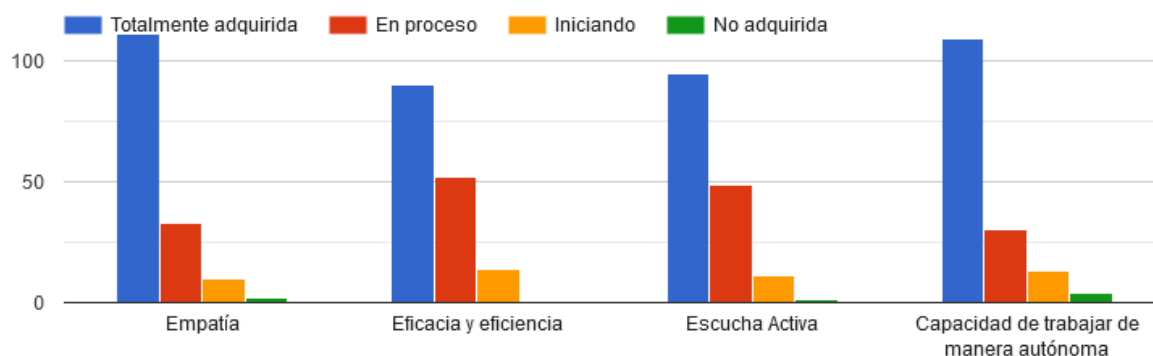
Evaluación de competencias básicas

Datos	Criterios y Porcentajes							
	Empatía	%	Eficacia y eficiencia	%	Escucha activa	%	Capacidad de trabajar de manera autónoma	%
Totalmente adquirida	111	71%	90	58%	95	61%	109	70%
En proceso	10	6%	52	33%	49	31%	30	19%
Iniciando	33	21%	14	9%	11	7%	13	8%
No adquirida	2	1%	0	0%	1	1%	4	3%
Total	156	100%	156	100%	156	100%	156	100%

Nota: Encuesta dirigida a los dueños y trabajadores de negocios de la Comuna San Pedro de Chongón.

Figura 17

Evaluación de competencias básicas



Nota: La figura refleja el resultado de la cuarta pregunta de la encuesta.

Análisis: Los datos obtenidos con respecto a la evaluación de las competencias básicas, reflejaron que los comuneros que trabajan en los negocios en su mayoría tienen totalmente adquirida la cualidad de ser empáticos, y porcentajes más reducidos reflejaron que aún están en proceso e iniciando en el desarrollo de la misma, por otra parte, un 58% manifestó ser eficaces y

tener eficiencia al momento de desarrollar sus funciones, y la parte restante aún siguen desarrollando esta competencia, mientras que un 61% demostró tener totalmente adquirida la habilidad de escucha activa, mientras que un 31% está aún en proceso del desarrollo de la misma, finalmente, alrededor del 70% demostró tener la capacidad de trabajar de manera autónoma, mientras que los porcentajes restantes demuestran que aún están puliendo esta habilidad.

4. En relación a las competencias genéricas seleccionadas, evalúe los siguientes criterios

Dimensión: Competencias Genéricas ¿Qué tan competente soy en?

Tabla 9

Evaluación de competencias genéricas.

Datos	Criterios y Porcentajes									
	Trabajo en Equipo	%	Capacidad de resolución de problemas	%	Facilidad de comunicación oral	%	Facilidad de comunicación escrita	%	Proactividad	%
Totalmente adquirida	100	64%	92	59%	93	60%	102	65%	107	69%
En proceso	46	29%	53	34%	48	31%	42	27%	34	22%
Iniciando	8	5%	10	6%	14	9%	11	7%	13	8%
No adquirida	2	1%	1	1%	1	1%	1	1%	2	1%
Total	156	%	156	%	156	%	156	%	156	%

Nota: Encuesta dirigida a los dueños y trabajadores de negocios de la Comuna San Pedro de Chongón.

Tabla 10*Evaluación de competencias genéricas.*

Datos	Criterios y Porcentajes							
	Creatividad	%	Capacidad de aprendizaje continuo	%	Manejo de inteligencia emocional	%	Facilidad de adaptación al entorno laboral	%
Totalmente adquirida	90	58%	96	62%	86	55%	97	62%
En proceso	53	34%	40	26%	53	34%	41	26%
Iniciando	11	7%	18	12%	15	10%	16	10%
No adquirida	2	1%	2	1%	2	1%	2	1%
Total	156	100%	156	100%	156	100%	156	100%

Nota: Encuesta dirigida a los dueños y trabajadores de negocios de la Comuna San Pedro de Chongón.

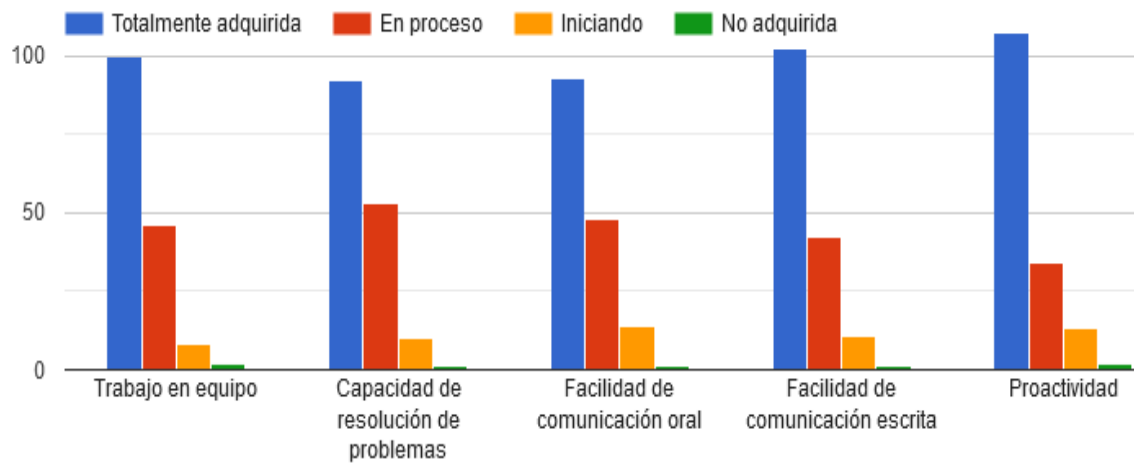
Tabla 11*Evaluación de competencias genéricas.*

Datos	Criterios y Porcentajes					
	Capacidad de gestión	%	Manejo de herramientas informativas	%	Capacidad crítica y autocrítica	%
Totalmente adquirida	95	61%	90	58%	83	53%
En proceso	43	28%	49	31%	52	33%
Iniciando	17	11%	16	10%	19	12%
No adquirida	1	1%	1	1%	2	1%
Total	156	100%	156	100%	156	100%

Nota: Encuesta dirigida a los dueños y trabajadores de negocios de la Comuna San Pedro de Chongón.

Figura 18

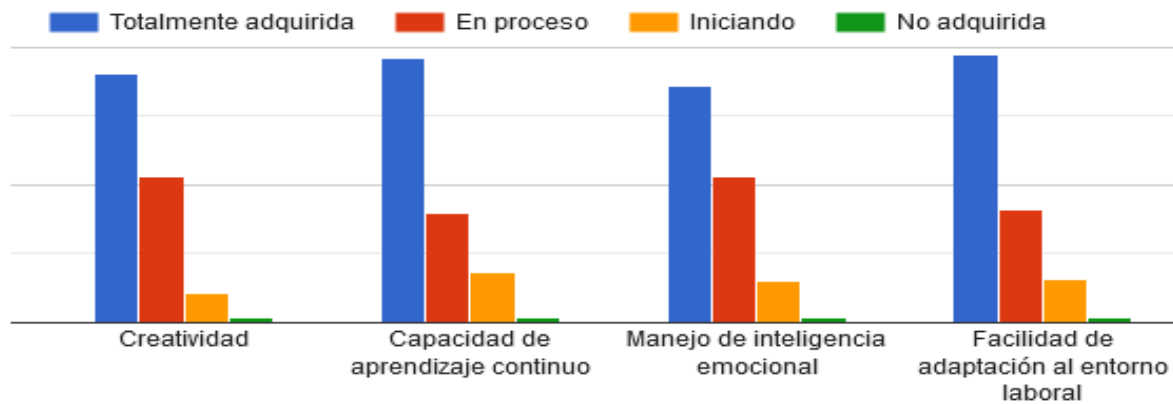
Evaluación de competencias genéricas



Nota: La figura refleja el resultado de la quinta pregunta de la encuesta.

Figura 19

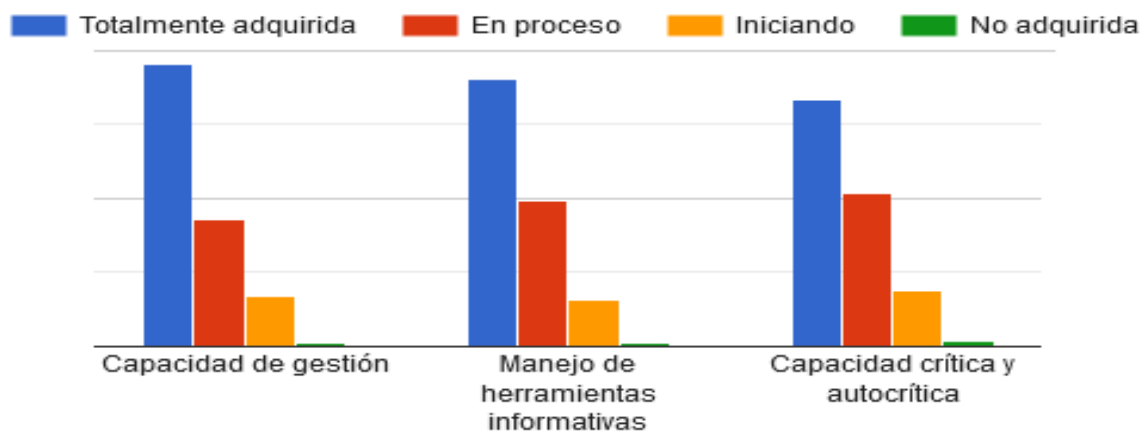
Evaluación de competencias genéricas.



Nota: La figura refleja el resultado de la quinta pregunta de la encuesta.

Figura 20

Evaluación de competencias genéricas



Nota: La figura refleja el resultado de la quinta pregunta de la encuesta.

Análisis: De los resultados obtenidos de los encuestados, se puede valorar que, con respecto al desarrollo de las competencias genéricas, gran parte representado en un porcentaje mayor al 50% pero que no pasa del 70% cumplen con cada uno de los criterios demostrados en las tablas y gráficos, mientras que el porcentaje restante aún están en proceso e iniciando las diversas habilidades, lo cual demuestra que a pesar de existir un porcentaje grande en cumplir con estas características, aún es necesario ir puliendo cada una de ellas, a través de proceso de capacitación.

5. En relación a las competencias específicas seleccionadas, evalúe los siguientes criterios.

Dimensión: Competencias Específicas

Tabla 12

Evaluación de competencias específicas.

Criterios y Porcentajes								
Datos	Manipulo adecuadamente los alimentos en mi lugar de trabajo	%	Mantengo una buena higiene tanto personal como en mi lugar de trabajo.	%	Aplico los adecuados protocolos de etiqueta en mi lugar de trabajo	%	Poseo los conocimientos necesarios y adecuados del proceso operativo del negocio.	%
Totalmente	113	72%	102	65%	103	66%	100	64%

adquirida								
En proceso	28	18%	42	27%	32	21%	43	28%
Iniciando	11	7%	11	7%	18	12%	11	7%
No adquirida	4	3%	1	1%	3	2%	2	1%
Total	156	100%	156	100%	156	100%	156	100%

Nota: Encuesta dirigida a los dueños y trabajadores de negocios de la Comuna San Pedro de Chongón.

Tabla 13

Evaluación de competencias específicas.

Datos	Criterios y Porcentajes							
	Poseo los conocimientos necesarios de una lengua extranjera para comunicarme con turistas.	%	Tengo conocimientos acerca del uso de tecnologías de comunicación.	%	Me adapto de forma rápida al uso de las nuevas tecnologías	%	Manejo adecuadamente las redes sociales promocionando los servicios que ofrece mi lugar de trabajo.	%
Totalmente								
adquirida	79	51%	85	54%	94	60%	93	60%
En proceso	45	29%	53	34%	38	24%	47	30%
Iniciando	27	17%	16	10%	24	15%	14	9%
No adquirida	5	3%	2	1%	0	0%	2	1%
Total	156	100%	156	100%	156	100%	156	100%

Nota: Encuesta dirigida a los dueños y trabajadores de negocios de la Comuna San Pedro de Chongón.

Tabla 14

Evaluación de competencias específicas.

Datos	Criterios y Porcentajes							
	Manejo de forma oportuna y adecuada las quejas recibidas por los de clientes. (Resolución de problemas)	%	Cuando la clientela asiste a mi lugar de trabajo, doy una excelente atención al cliente, para que quede satisfecho con el servicio que ofertamos.	%	Demuestro poseer creatividad e innovación en mi área de trabajo.	%	Cuando los clientes acuden a nuestras instalaciones, demuestro tener la capacidad de negociación, es decir, logro vender nuestros productos.	%
Totalmente								
adquirida	94	60%	96	62%	93	60%	96	62%

En proceso	39	25%	46	29%	43	28%	48	31%
Iniciando	22	14%	13	8%	18	12%	8	5%
No adquirida	1	1%	1	1%	2	1%	4	3%
Total	156	100%	156	100%	156	100%	156	100%

Nota: Encuesta dirigida a los dueños y trabajadores de negocios de la Comuna San Pedro de Chongón.

Tabla 15

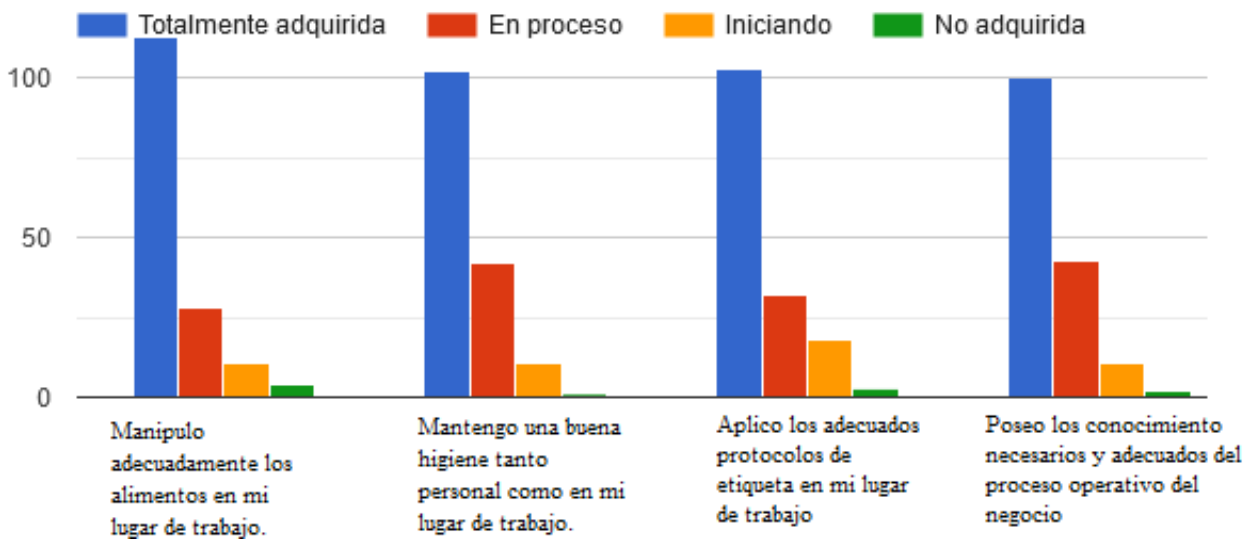
Evaluación de competencias específicas.

Datos	Criterios y Porcentajes							
	Tengo la habilidad de ser organizado y planificado en mis asuntos laborales.	%	Poseo la cualidad de demostrar liderazgo en mis actividades cotidianas del trabajo	%	Conozco el manejo y aplicación de las normativas vigentes laborales y de turismo.	%	Aplico adecuadamente las técnicas de marketing en mi lugar de trabajo.	%
Totalmente adquirida	99	63%	97	62%	87	56%	92	59%
En proceso	39	25%	48	31%	53	34%	52	33%
Iniciando	17	11%	11	7%	13	8%	12	8%
No adquirida	1	1%	0	0%	3	2%	0	0%
Total	156	100%	156	100%	156	100%	156	100%

Nota: Encuesta dirigida a los dueños y trabajadores de negocios de la Comuna San Pedro de Chongón.

Figura 21

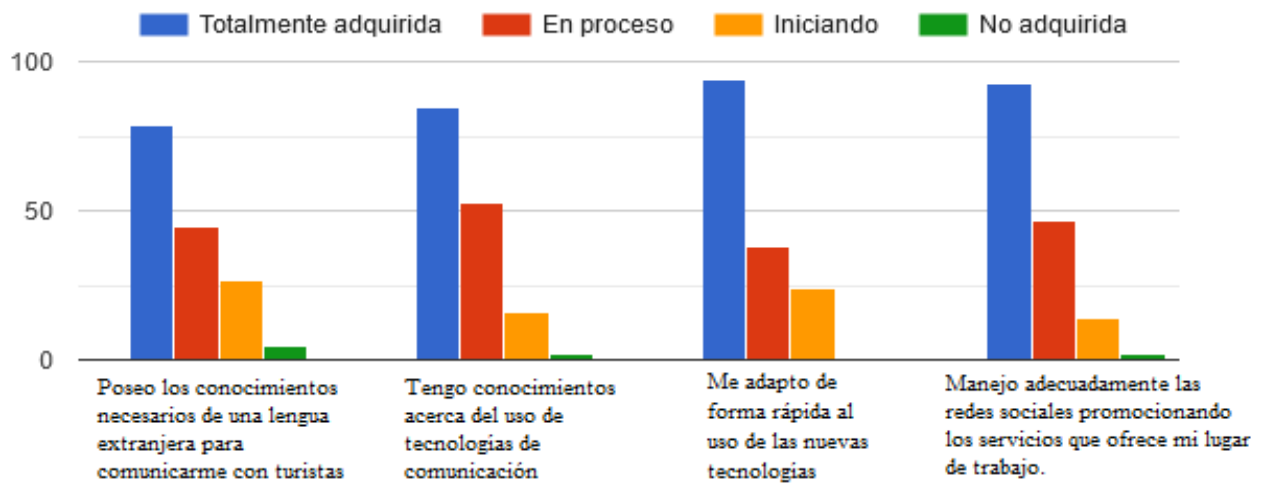
Evaluación de competencias específicas



Nota: La figura refleja el resultado de la sexta pregunta de la encuesta.

Figura 22

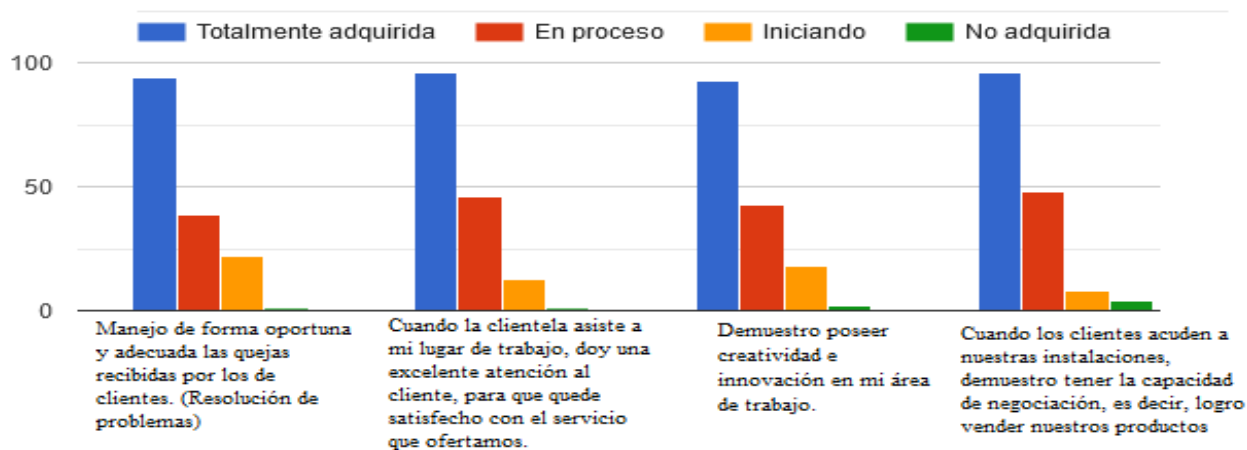
Evaluación de competencias específicas



Nota: La figura refleja el resultado de la sexta pregunta de la encuesta.

Figura 23

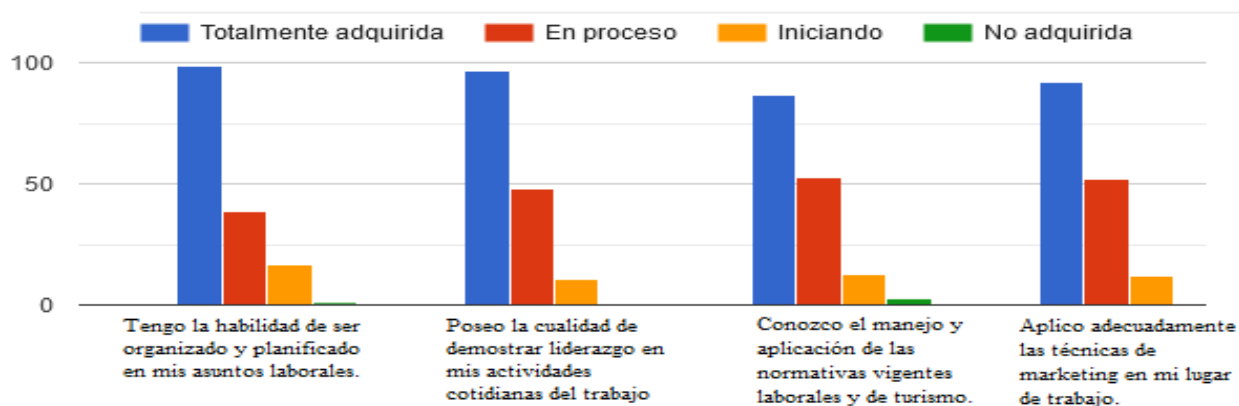
Evaluación de competencias específicas



Nota: La figura refleja el resultado de la sexta pregunta de la encuesta.

Figura 24

Evaluación de competencias específicas.



Nota: La figura refleja el resultado de la sexta pregunta de la encuesta.

Análisis: De los resultados obtenidos de la encuesta, se puede deducir que, con respecto al desarrollo de las competencias específicas, los trabajadores y dueños o administradores de los negocios de San Pedro de Chongón, tienen adquiridas totalmente en un porcentaje que sobrepasa el 70% las diversas competencias estipuladas en la encuesta, y un porcentaje reducido representa a las personas que aún están en proceso de mejorar estas habilidades, por lo cual manifestaron al momento de la entrevista, que sienten la necesidad de ser capacitados para desarrollar significativamente todas las competencias antes mencionadas con la finalidad de aportar, y trabajar de manera eficaz y adecuada en sus labores cotidianas.

Capítulo 4. Propuesta

En el presente capítulo, se diseñará una propuesta de formación y capacitación en negocios turísticos.

Desarrollo de la Propuesta

Estos talleres de formación y capacitación en negocios turísticos tienen como objetivo brindar a los emprendedores y trabajadores del sector turístico de la comuna San Pedro de Chongón las herramientas, habilidades y conocimientos necesarios para mejorar la calidad y diversidad de la oferta turística. Al fortalecer estas competencias, se potenciará el desarrollo turístico sostenible y se aprovechará al máximo el potencial de crecimiento de la comuna como destino turístico atractivo y competitivo. La implementación de estos módulos de formación contribuirá a elevar el nivel de servicio y profesionalización en el sector, promoviendo un turismo responsable y en armonía con el entorno cultural y natural de la comuna. Los tiempos de duración y la distribución de las temáticas se han ajustado para cumplir con el número de 16 días y 50 horas de capacitación total. A continuación, se detallarán los módulos de formación y capacitación:

Módulo 1: Principios del Turismo y su Impacto

Duración: 1 día (3 horas)

Temáticas:

- Introducción al Turismo y su Importancia Económica y Social.
- Principales Tipos de Turismo y Tendencias Actuales.
- Impacto del Turismo en la Comunidad y el Medio Ambiente.

Perfil del Capacitador: Experto en Turismo y Desarrollo Sostenible.

Módulo 2: Conservación del Medio Ambiente y Eco-Turismo

Duración: 1 día (3 horas)

Temáticas:

- Conceptos Clave de Eco-Turismo y Sostenibilidad.
- Prácticas para la Conservación del Entorno Natural y Cultural.
- Diseño de Experiencias Eco-Turísticas Responsables.

Perfil del Capacitador: Especialista en Eco-Turismo y Conservación.

Módulo 3: Innovación en la Gestión Turística

Duración: 1 día (3 horas)

Temáticas:

- Fundamentos de la Innovación en el Sector Turístico.
- Identificación de Oportunidades de Innovación en el Negocio.
- Implementación de Cambios Innovadores en la Oferta Turística.

Perfil del Capacitador: Experto en Innovación y Gestión del Cambio.

Módulo 4: Manejo de la Tecnología en el Turismo

Duración: 1 día (3 horas)

Temáticas:

- Rol de la Tecnología en la Experiencia del Cliente.
- Herramientas Tecnológicas para la Promoción y Gestión Turística.
- Aplicación de Tecnología para la Mejora Continua del Negocio.

Perfil del Capacitador: Profesional en Tecnología y Marketing Digital.

Módulo 5: Uso de las TICs en los Ámbitos del Turismo

Duración: 1 día (4 horas)

Temáticas:

- Aplicación de Redes Sociales en la Promoción Turística.
- Utilización de Plataformas de Reservas y Comunicación con Clientes.
- Experiencia del Cliente a través de Tecnologías Interactivas.

Perfil del Capacitador: Experto en Tecnología y Marketing en Turismo.

Módulo 6: Calidad de Trabajo y Productividad en el Turismo

Duración: 1 día (3 horas)

Temáticas:

- Estándares de Calidad en el Servicio al Cliente.
- Mejora de Procesos para Aumentar la Productividad.
- Gestión de la Calidad como Estrategia Competitiva.

Perfil del Capacitador: Experto en Calidad y Mejora de Procesos.

Módulo 7: Seguridad Laboral y Administración de Actividades

Duración: 1 día (3 horas)

Temáticas:

- Normativas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Planificación y Organización de Actividades Turísticas.
- Manejo de Riesgos y Respuesta a Situaciones de Emergencia.

Perfil del Capacitador: Especialista en Seguridad Laboral y Gestión de Riesgos.

Módulo 8: Administración de Información y Planificación Estratégica

Duración: 1 día (3 horas)

Temáticas:

- ✓ Importancia de la Administración de Información en el Turismo.
- ✓ Herramientas para la Recopilación y Análisis de Datos.
- ✓ Planificación Estratégica para el Crecimiento del Negocio.

Perfil del Capacitador: Experto en Gestión de Información y Estrategia.

Módulo 9: Trabajo en Equipo Eficiente y Comunicación Efectiva

Duración: 1 día (4 horas)

Temáticas:

- Importancia del Trabajo en Equipo en el Turismo.
- Roles y Dinámicas de Equipos en Ambientes Turísticos.
- Comunicación Interpersonal y Resolución de Conflictos.

Perfil del Capacitador: Experto en Desarrollo de Equipos y Comunicación.

Módulo 10: Técnicas Avanzadas de Comunicación y Relaciones Interpersonales

Duración: 1 día (3 horas)

Temáticas:

- Comunicación Verbal y No Verbal en el Entorno Turístico.
- Escucha Activa y Empatía en la Atención al Cliente.
- Manejo de Situaciones de Comunicación Desafiante.

Perfil del Capacitador: Especialista en Comunicación Interpersonal.

Módulo 11: Motivación y Autoeficacia en el Entorno Turístico

Duración: 1 día (3 horas)

Temáticas:

- Teorías de la Motivación y su Aplicación en el Turismo.
- Fomento de la Autoconfianza y Autoeficacia.
- Estrategias para Mantener la Motivación en el Trabajo Diario.

Perfil del Capacitador: Psicólogo Organizacional o Experto en Motivación.

Módulo 12: Reconocimiento y Explotación de Oportunidades en Turismo

Duración: 1 día (3 horas)

Temáticas:

- Identificación de Tendencias y Oportunidades en el Mercado Turístico.
- Creatividad e Innovación en la Generación de Ofertas Turísticas.
- Estrategias para Aprovechar Nuevas Oportunidades de Negocio.

Perfil del Capacitador: Experto en Innovación y Desarrollo de Oportunidades.

Módulo 13: Toma de Decisiones y Resolución de Problemas en Turismo

Duración: 1 día (3 horas)

Temáticas:

- Proceso de Toma de Decisiones en Contexto Turístico.
- Análisis de Situaciones Problemáticas y Alternativas de Solución.
- Evaluación de Riesgos y Beneficios en la Toma de Decisiones.

Perfil del Capacitador: Experto en Toma de Decisiones y Resolución de Conflictos.

Módulo 14: Excelencia en el Servicio al Cliente y Competencia Lingüística

Duración: 2 días (3 horas)

Temáticas:

- Estándares de Calidad y Atención al Cliente en el Turismo.
- Desarrollo de Habilidades para Ofrecer un Servicio Excepcional.
- Capacitación en Comunicación en Lengua Extranjera para Atención al Cliente.

Perfil del Capacitador: Profesional en Servicio al Cliente y Lenguas Extranjeras.

Módulo 15: Estrategias de Planificación y Definición de Objetivos en Turismo

Duración: 1 día (3 horas)

Temáticas:

- Diseño de Planes Estratégicos y Establecimiento de Objetivos.
- Análisis de Factores Internos y Externos en la Planificación.
- Monitoreo y Evaluación de Resultados para Ajustes Estratégicos.

Perfil del Capacitador: Experto en Planificación Estratégica y Gestión de Objetivos.

Diseño Instruccional:

- Sesiones Interactivas con Presentaciones Visuales y Dinámicas de Grupo.
- Estudios de Caso Prácticos Adaptados al Contexto Turístico.
- Evaluaciones de Conocimiento al Final de Cada Módulo.
- Entrega de Certificados de Participación al Completar el Programa.

Recursos a utilizar para el desarrollo de la propuesta.

- Manual de capacitación
- Recursos audiovisuales
- Proyector
- Sistema de sonido
- Laptop
- Casa barrial de San Pedro de Chongón
- Certificados de asistencia.
- Marcadores de tinta líquida.
- Papelógrafos para presentaciones grupales.
- Evaluaciones y Retroalimentación

Gastos referenciales

Tabla 16

Gastos referenciales para la aplicación del Taller de formación

Recursos	Valor referencial
Impresión y encuadernación de manuales de capacitación	\$500,00
Espacio de Capacitación equipado	\$300,00
Diseño y producción de certificados a los participantes	\$100,00
Marcadores de tinta líquida	\$20,00
Papelógrafos	\$20,00
Transporte y Logística	\$50,00
Honorarios del Equipo De Capacitadores	\$450,00
Marketing y promoción del programa	\$30,00
Total	\$1.470,00

Nota: La tabla detalla un valor de gastos referenciales en la aplicación del Taller de formación.

Cabe mencionar que los gastos referenciales presentados en la Tabla 15, serán coordinados con las autoridades municipales y barriales de San Pedro de Chongón, con la finalidad de que este sea un trabajo colaborativo con las autoridades competentes y los investigadores y garantizar que la implementación de la propuesta dirigida a los emprendedores y trabajadores del sector turísticos cumplan con cada una de las competencias descritas en la propuesta.

Conclusiones

El análisis de las encuestas dirigidas a los dueños y trabajadores de negocios en la Comuna de San Pedro de Chongón proporciona una visión valiosa sobre las perspectivas y necesidades de la comunidad en relación con el desarrollo turístico y las competencias laborales.

Se evidenció que la mayoría de los trabajadores y dueños de negocios de la Comuna de San Pedro de Chongón, consideran que el turismo contribuirá significativamente al desarrollo económico local y generará empleo, puesto que el turismo puede ser un impulsor clave para la prosperidad de la comunidad. La mayoría de los participantes representado en un 87% considera poseer las competencias laborales básicas necesarias para desempeñarse efectivamente en sus roles dentro de los negocios. Esto sugiere un nivel razonable de confianza en las habilidades existentes, aunque hay espacio para el desarrollo adicional.

Se evidenció la necesidad de fortalecer las competencias laborales de los trabajadores y dueños de los negocios, el mismo que destaca un deseo de mejora continua y el reconocimiento de la importancia de la capacitación en el desarrollo profesional. Se evidenció además que la mayoría de los encuestados se consideran empleados polivalentes, lo que sugiere una disposición de asumir diversas responsabilidades en sus roles laborales, además de poseer cualidades importantes como empatía, eficacia en el trabajo, escucha activa y autonomía para desarrollar de manera adecuada sus labores.

Finalmente, se concluye en que la comuna muestra una actitud positiva hacia el turismo como motor económico y está dispuesta a mejorar sus competencias para impulsar el desarrollo turístico; aunque se identifican fortalezas en la preparación laboral actual, también se resalta la importancia de la capacitación continua para fortalecer las competencias y aprovechar al máximo las oportunidades emergentes en el sector turístico.

Recomendaciones

En base a los resultados de las encuestas dirigidas a los dueños y trabajadores de negocios en la Comuna de San Pedro de Chongón, se derivan valiosas recomendaciones para impulsar el desarrollo turístico y fortalecer las competencias laborales en la comunidad. Se observa un claro interés por parte de la mayoría en el potencial económico del turismo, subrayando su importancia como motor de crecimiento y generación de empleo. Para capitalizar estas oportunidades, es crucial establecer programas de capacitación específicos que aborden las áreas identificadas para mejorar, como el desarrollo de habilidades en atención al cliente, manejo de tecnología y técnicas de comunicación. Asimismo, fomentar la formación en liderazgo y motivación contribuirá a impulsar la autogestión y la inspiración dentro de los negocios locales.

La promoción del turismo responsable y sostenible debe ser una prioridad, a través de talleres y campañas que destaquen la importancia de conservar el entorno natural y cultural de la comuna; esto no solo refuerza la oferta turística, sino que también establece una base sólida para el crecimiento a largo plazo.

Finalmente, es esencial establecer mecanismos de reconocimiento y certificación para aquellos que completen con éxito los programas de capacitación, esto no solo incentiva la participación activa, sino que también valida y promueve la adquisición de nuevas habilidades. Además, explorar opciones de financiamiento para respaldar estas iniciativas de capacitación puede facilitar su implementación y garantizar un acceso equitativo a oportunidades de desarrollo. Estas recomendaciones señaladas podrán contribuir a que la Comuna de San Pedro de Chongón pueda avanzar hacia un futuro turístico más robusto y enriquecedor, donde las competencias laborales se fortalezcan y el potencial de crecimiento se maximice.

Referencias

- Alan Neill, D., & Cortez Suárez, L. (2018). *Los Fundamentos de la Investigación Científica*. Machala: Editorial UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Altamirano , V., Túñez, M., & Marín , I. (2018). Turista 2.0, comportamiento y uso de los medios sociales. *Revista Latinoamericana de Comunicación*.
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo , M. (Enero-Junio de 2021). *Diseño y Meotodología de la Investigación*. Prú: ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- Avendaño Escobedo, J. L., & De la Cruz Dominguez, N. K. (2021). *Impactos del turismo en la provincia de Canta, Lima 2021*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84040/Avenda%c3%b1o_EJL-DeLaCruz_DNK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bastidas Carvajal , P., & Velasco Uquillas , E. (2018). *Plan de Desarrollo Turístico para la Comuna San Pedro de Chongón como complemento a la oferta turística de Guayaquil*. Guayaquil. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/10243/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-485.pdf>
- Cabrera, L. D., & Tapia, D. R. (2020). *Estudio de la incidencia de la capacitación en el desempeño laboral. Propuesta de un plan de capacitación para guardias de seguridad fija, de una empresa de seguridad de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14471/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-263.pdf>
- Cantos, A. J. (2020). *El Turismo de Aventura como alternativa para el desarrollo turístico de la comunidad Ayampe, Puerto López*. Jipijapa. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2763/1/TESIS%20ALEXIS%20FINAL%202021.pdf>
- Cejas Martínez, M., Aldáz Hernández, S., Liccioni, E., & Palacios Trujillo , E. (Enero- Abril de 2022). Las Competencias Laborales en la Formación Universitaria del Talento Humano:

Una Ruta Profesional en el Turismo. *Revista Educare - Segunda Etapa 2.0*, 16(1), 427-445. Obtenido de <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1648/1597>

Cisneros Caicedo, A. J., Guevara García , A. F., Urdánigo Cedeño , J. J., & Garcés Bravo , J. E. (Enero -Marzo de 2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>

Coll, F. (01 de Marzo de 2020). *Sector Turístico*. Obtenido de Economipedia : <https://economipedia.com/definiciones/sector-turistico.html>

Constitución de la República del Ecuador. (2015). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de <https://www.cosedec.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>

Galarza Cachiguango , I. S., Aguinaga , C., López , P., Molina, R., & Rosero Ortega , G. (Julio-Diciembre de 2020). Competencias Laborales en el Sector de la Restauración: Un Marco de Competencias clave para su gestión. *Revista Turismo y Sociedad*, XXVIII, 161-181. doi: <https://doi.org/10.18601/01207555.n27.09>

Gutiérrez Reyes , J. (2020). *Percepción de los residentes sobre el turismo cultural en la Parroquia José Luis Tamayo del cantón Salinas*. La Libertad. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5372/1/UPSE-TDT-2020-0018.pdf>

Guzmán, J. (2019). *CUAED/Facultad de Contaduría y Administración*. Obtenido de Técnicas de Investigación de Campo. Unidades de Paoyo para el Aprendizaje: <https://uapa.cuaieed.unam.mx/sites/default/files/minisite/static/0fec888-6a3f-4b31-b704-a2d94e3eed72/U000308176506/index.html>

INEC. (2010). *Así es Guayaquil cifra a cifra*. Guayaquil: INEC.

Intriago, J. E., Romero, M. A., & Pazmiño, V. E. (Julio-Septiembre de 2016). LA FORMACIÓN DE COMPETENCIAS PROFESIONALES EN EL TURISMO Y SU RELACIÓN CON LA CONSOLIDACIÓN DE ESTE SECTOR EN EL ECUADOR. *Didasc@lia: Didáctica*

y *Educación*, VII(3). Obtenido de <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/495>

Ley de Turismo. (2020). *Ley de Turismo*. Lexis. Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2022/05/ECLEX-PRO-MERCANTI-LEY_DE_TURISMO.pdf

Loor Bravo , L., Plaza Macías , N., & Medina Valdeés , Z. (2021). Turismo comunitario en Ecuador: en tiempos de pandemia. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVII(1), 265-275. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/280/28065533022/28065533022.pdf>

Ministerio de Turismo. (2014). *Ley de Turismo*. Lexis. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/LEY-DE-TURISMO.pdf>

Ministerio de Turismo. (2020). *Ley de Turismo*. Lexis. Obtenido de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2022/05/ECLEX-PRO-MERCANTI-LEY_DE_TURISMO.pdf

Ministerio de Turismo. (2022). *REACTIVACIÓN ECONÓMICA: EL TURISMO DEJA CIFRAS POSITIVAS EN LO QUE VA DE 2022*. Boletín N° 115, Quito . Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/reactivacion-economica-el-turismo-deja-cifras-positivas-en-lo-que-va-de-2022/#:~:text=%E2%80%93Durante%20el%20primer%20semestre%20de,no%20petroleros%20para%20la%20naci%C3%B3n>.

Mite Villao, S., & Reyes Ojeda, S. (2018). *“Estudio socioeconómico de la parroquia San Jerónimo de Chongón para Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27400/1/TESIS-MITE-REYES-ESTUDIO-SOCIOECONOMICO-CHONGON.pdf>

Naranjo , M. (05 de Julio de 2021). El nuevo Guayaquil se dirige a Chongó, por la vía a la Costa. *Primicias*. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/nuevo-guayaquil-chongon-daular/>

Naranjo Llupart , M. R., & Martínez Rodríguez , M. D. (Julio-Diciembre de 2022). LA OFERTA TURÍSTICA: PRECISIONES TEÓRICAS PARA SU ANÁLISIS. *ENCUENTROS-*

Revista de Ciencias Humanas, Teoría Social y Pensamiento Crítico(16), 406-422.
doi:<http://doi.org/10.5281/zenodo.6917147>

Navarrete, M., Adrian, C., & Bachelet, V. (2021). Respondent-driven sampling: ventajas e inconvenientes de un método de muestreo. *Medwave*, 1-10.
doi:<https://doi.org/10.5867/medwave.2022.01.002528>

Niebles Núñez , L., Torres Anillo , K., & De la Ossa Guerra, S. (Julio- Diciembre de 2020). Componentes del sistema turístico en micro, pequeñas y medianas empresas turísticas del departamento del Atlántico, Colombia. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 15(2), 51-59. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/6711/6033>

Onofre Saltos , J. M. (2021). *DISEÑO DE UNA RUTA DE TURISMO RURAL Y SU IMPACTO EN LA OFERTA TURÍSTICA DEL CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2021*. Quevedo. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/11114/E-UTB-FCJSE-HTURIS-000351.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Otero Ortega , A. (2018). *Enfoques de la Investigación*.

Pineda Reasco , A. P., Sojos López , G. L., & Calle Iñíguez, M. P. (Julio-Diciembre de 2019). Análisis del Sistema Turístico de la Parroquia Casacay, Pasaje, Ecuador. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 15(2), 162-169. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/riat/v15n2/0718-235X-riat-15-02-00162.pdf>

Pulla, E. V., Gonzalez, E. X., & Macías, B. C. (2020). Competencias personales. Análisis de las habilidades y capacidades de los emprendedores. *Revista Espacios*, 41(32), 248-263. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n32/a20v41n32p23.pdf>

Radio Huancavilca. (13 de Abril de 2022). En 2022, la Autoridad Aeroportuaria de Guayaquil invertirá \$ 50 millones en la zona del nuevo aeropuerto. Obtenido de <https://radiohuancavilca.com.ec/en-2022-la-autoridad-aeroportuaria-de-guayaquil-invertira-50-millones-en-la-zona-del-nuevo-aeropuerto/>

Ramos Galarza, C. (Julio-Diciembre de 2020). Los Alcances de una Investigación. *Revista CienciAmérica*, 9(3), 5. doi:<http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>

- Ramos Zúniga, T. V., Chávez Dagostino, R. M., & Schlemer Alcántara, L. C. (Diciembre de 2020). Turismo comunitario en el Caribe hondureño: el caso de las comunidades de East End y Chachahuate. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 18(5), 707-719. Obtenido de <http://193.145.119.54/index.php/Revista/article/view/2390/1553>
- Reglamento para los Centros Turísticos Comunitarios. (2010). *Reglamento para los Centros Turísticos Comunitarios*. Lexis. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/REGLAMENTO-PARA-LOS-CENTROS-TURISTICOS.pdf>
- Reyes Ruiz, L., & Carmona Alvarado, F. A. (2020). *Investigación Documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio*. Obtenido de Universidad Simón Bolívar: <https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/6630/La%20investigaci%C3%B3n%20documental%20para%20la%20comprensi%C3%B3n%20ontol%C3%B3gica%20del%20objeto%20de%20estudio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivas, R. M., Cardoso, E. O., & Cortés, J. A. (Enero- Junio de 2019). Propuesta de las competencias profesionales en turismo. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(8). doi:<http://dx.doi.org/10.23913/ride.v9i18.418>
- Rodriguez, M., & Mendivelso, F. (Julio-Septiembre de 2018). Tópicos en investigación clínica: Diseño de Investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-146.
- Roldán, P. N. (31 de Julio de 2017). *Economipedia*. Obtenido de Definición de Negocio: <https://economipedia.com/definiciones/negocio.html#:~:text=Un%20negocio%20es%20cualquier%20actividad,las%20necesidades%20de%20los%20clientes.>
- Solórzano Salazar, C. A. (2019). *Análisis de la Producción Ganadera y su Incidencia en el Desarrollo Local de la Parroquia Chongón*. Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/38650/1/T-SOLORZANO%20SALAZAR%20CARLOS%20ANTONIO.pdf>
- Sucasaire Pilco, J. (2022). *ORIENTACIONES PARA LA SELECCIÓN Y EL CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA EN INVESTIGACIÓN*. Lima .

Valencia , E. G., Becerra, M. F., & Revelo , R. E. (Septiembre-Octubre de 2021). Principales competencias de los emprendedores, caso Ecuador. *Digital Publisher*, 6(5), 346-353. doi:<http://doi.org/10.33386/593dp.2021.5.681>

Varela Vera , L. A. (2020). *“EL TURISMO Y SU IMPACTO ECONÓMICO EN EL SECTOR HOTELERO DEL CANTÓN PLAYAS, PROVINCIA DEL GUAYAS EN TIEMPOS DE COVID.* Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/56058/1/El%20turismo%20y%20su%20impcto%20econ%20c3%20b3mico%20en%20el%20sector%20hotelero%20del%20cant%20c3%20b3n%20Playas%20c%20provincia%20del%20Guayas%20en%20tiempos%20de%20Covid.pdf>

Yusely Pum Mirando , K. M. (2018). *Competencias Laborales y Evaluación del Desempeño.* Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Pum-Kinberly.pdf>

Apéndice A Formato de Encuesta Piloto

- 1. ¿Considera usted que la construcción del nuevo aeropuerto, será importante en el desarrollo del turismo y economía de la comunidad?**
 - Totalmente de Acuerdo En desacuerdo
 - De acuerdo Totalmente en desacuerdo
 - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

- 2. ¿Cree usted que el turismo aportará al desarrollo económico y generará más fuentes de empleo en la comunidad de San Pedro de Chongón?**
 - Totalmente de Acuerdo En desacuerdo
 - De acuerdo Totalmente en desacuerdo
 - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

- 3. ¿Considera usted poseer las competencias básicas necesarias para desarrollar adecuadamente el negocio en el que labora?**
 - Totalmente de Acuerdo En desacuerdo
 - De acuerdo Totalmente en desacuerdo
 - Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

- 4. ¿Generalmente, el negocio el cual usted dirige o labora, qué personas trabajan aquí?**
 - Personas pertenecientes a la comuna
 - Personas provenientes de afuera
 - Ambas opciones

- 5. ¿Cuál es el horario de apertura más común en los negocios en la comuna San Pedro de Chongón?**
 - A partir de las 9h00
 - A partir de las 10h00
 - A partir del Mediodía

6. ¿Qué tipo de negocios funcionan desde la mañana?

- Restaurantes Mecánicas
 Ventas de cárnicos Venta de artículos varios
 Venta de frutas y verduras

7. El negocio en el cual usted dirige o labora, ¿con qué tipo de infraestructura cuenta?

- Local Rentado
 Local Propio
 Carpa

8. ¿El municipio permite la existencia de negocios que no cuenten con local y atiendan en una carpa?

- Si No

9. Generalmente, ¿quién controla el funcionamiento adecuado de los negocios existentes en la comuna San Pedro de Chongón?

- El municipio
 El Consejo Nacional de Competitividad, Emprendimiento e Innovación
 Ministerio de Producción
 La Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros
 Otros: Comuna

10. ¿Considera usted que necesita fortalecer adecuadamente sus competencias laborales, tales como las funcionales, sociales, cognitivas entre otras a través de capacitaciones?

- Totalmente de Acuerdo En desacuerdo
 De acuerdo Totalmente en desacuerdo
 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

Apéndice B. Formato de encuesta dirigida a dueños y trabajadores de negocios de la Comuna San Pedro de Chongón

1. ¿Cuál es el papel que usted desarrolla en el negocio?

- Administrador/Dueño Empleado

2. ¿Cuál es el nivel de instrucción que usted posee?

- Primaria culminada Estudiante Universitario
 Bachillerato culminado Otro

3. ¿Se considera usted un empleado polivalente?

- Muy de Acuerdo En Desacuerdo
 De Acuerdo Muy en Desacuerdo
 Indiferente

4. En relación a las competencias básicas seleccionadas, evalúe los siguientes criterios

Dimensión: Competencias Básicas. ¿Qué tan competente soy en?

Datos	Empatía	Eficacia	Escucha Activa	Capacidad de trabajar de manera autónoma
Totalmente adquirida				
En proceso				
Iniciando				
No adquirida				

5. En relación a las competencias genéricas seleccionadas, evalúe los siguientes criterios

Dimensión: Competencias Genéricas ¿Qué tan competente soy en?

Datos	Trabajo en equipo	Capacidad de resolución de problemas	Facilidad de comunicación oral	Facilidad de comunicación escrita	Proactividad	Creatividad	Capacidad de aprendizaje continuo
Totalmente adquirida							
En proceso							
Iniciando							
No adquirida							

Datos	Capacidad de aprendizaje continuo	Manejo de inteligencia emocional	Facilidad de adaptación al entorno laboral	Capacidad de gestión	Manejo de herramientas informativas	Capacidad crítica y autocrítica
Totalmente adquirida						
En proceso						
Iniciando						
No adquirida						

6. En relación a las competencias específicas seleccionadas, evalúe los siguientes criterios.

Dimensión: Competencias Específicas

Datos	Manipulo adecuadamente los alimentos en mi lugar de trabajo	Mantengo una buena higiene tanto personal como en mi lugar de trabajo.	Aplico los adecuados protocolos de etiqueta en mi lugar de trabajo	Poseo los conocimientos necesarios y adecuados del proceso operativo del negocio	Poseo los conocimientos necesarios de una lengua extranjera para comunicarme con turistas.
Totalmente adquirida					
En proceso					
Iniciando					
No adquirida					

Datos	Tengo conocimientos acerca del uso de tecnologías de comunicación	Me adapto de forma rápida al uso de las nuevas tecnologías	Manejo adecuadamente las redes sociales promocionando los servicios que ofrece mi lugar de trabajo.	Cuando la clientela asiste a mi lugar de trabajo, doy una excelente atención al cliente, para que quede satisfecho con el servicio que ofertamos.	Demuestro poseer creatividad e innovación en mi área de trabajo.
Totalmente adquirida					
En proceso					
Iniciando					
No adquirida					

Datos	Cuando los clientes acuden a nuestras instalaciones, demuestro tener la capacidad de negociación, es decir, logro vender nuestros productos	Tengo la habilidad de ser organizado y planificado en mis asuntos laborales.	Poseo la cualidad de demostrar liderazgo en mis actividades cotidianas del trabajo	Conozco el manejo y aplicación de las normativas vigentes laborales y de turismo	Aplico adecuadamente las técnicas de marketing en mi lugar de trabajo.
Totalmente adquirida					
En proceso					
Iniciando					
No adquirida					



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Pazmiño Pazmiño, Sheyla Dayanara**, con C.C: # **0958553752**, autora del trabajo de titulación: **Análisis de las competencias de los habitantes de la comuna de San Pedro de Chongón para el diseño de una propuesta de formación y capacitación en negocios** previo a la obtención del título de **LICENCIADO/A EN TURISMO** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, a los siete días del mes de septiembre del año 2023

Nombre: Pazmiño Pazmiño, Sheyla Dayanara
C.C: 0958553752

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Análisis de las competencias de los habitantes de la comuna de San Pedro de Chongón para el diseño de una propuesta de formación y capacitación en negocios		
UTORA	Sheyla Dayanara Pazmiño Pazmiño		
REVISOR/TUTOR:	Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Economía y Empresa		
CARRERA:	Carrera de Turismo		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciado/a en Turismo		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	7 de septiembre del 2023	No. DE PÁGINAS:	# 64 de páginas
ÁREAS TEMÁTICAS:	Turismo, Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
PALABRAS CLAVE/KEYWORDS:	negocios turísticos, formación, capacitación, competencias		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>El presente trabajo de investigación tiene como objetivo central el análisis de las necesidades de formación y capacitación requeridas para fortalecer las competencias de los habitantes de la comuna de San Pedro de Chongón. La investigación se basa en un enfoque mixto, combinando elementos cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión profunda de las demandas de capacitación en el sector; con un diseño no experimental y de enfoque descriptivo que permitió recopilar datos valiosos a través de técnicas de investigación y la aplicación de encuestas a los participantes. La investigación de campo desempeñó un papel fundamental, permitiendo recopilar información directamente de los dueños y trabajadores involucrados en la industria turística y mediante la aplicación de encuestas, se recopilaron percepciones, opiniones con respecto a la formación y capacitación requerida para el éxito de los negocios turísticos. Se evidenció un claro interés por parte de los encuestados en fortalecer sus competencias laborales a través de programas de formación específicos, identificándose áreas prioritarias, como habilidades de atención al cliente, manejo de tecnología, trabajo en equipo y técnicas de comunicación, además, se destacó la importancia de la formación en liderazgo, motivación y enfoque en la sustentabilidad y conservación del entorno.</p>		
ADJUNTO PDF:	x	SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 099992043	E-mail: sheylapazminooo@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Knezevich Pilay Teresa Susana Teléfono: +593-4-2206950 ext. 5049 E-mail: teresa.knezevich@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			