



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN
HOTELERIA Y TURISMO
MODALIDAD PRESENCIAL



DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN
HOTELERIA Y TURISMO

PROBLEMA:
COMPLEJO TURÍSTICO GRAND DANIEL Y LOS FACTORES QUE
INFLUYERON EN SU CIERRE

AUTOR:
SADYTH ANNABELL MACÍAS ORDÓÑEZ

TUTOR:
JOHANNA ALEJANDRA OLAYA REYES

BABAHOYO - ENERO/2020





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



RESUMEN

En la ciudad de Babahoyo existen escasos complejos turísticos, debido a esto, las personas deciden trasladarse a sectores alejados con fines de recreación.

El objetivo de este caso de estudio es descubrir los factores que influyeron en el cese de operaciones del Complejo Turístico Grand Daniel, para determinar las causas que ocasionaron el cierre permanente, mediante los métodos de investigación deductivo y analítico, donde se obtuvo información por medio de entrevista y encuestas. Los problemas de índole social afectaron al establecimiento objeto de estudio. Se sugiere tomar medidas de seguridad y trabajo conjunto entre instituciones del estado para brindar apoyo a las pymes del sector turístico y evitar que situaciones similares se repitan

Palabras claves: Cierre de actividades pymes; complejo turístico; recreación, ocio y tiempo libre.





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



ABSTRACT

In the city of Babahoyo there are few tourist complex, due to this, people decide to move to nearby areas for recreation.

The objective of this case study is to discover the factors that influenced the cessation of operations of the Grand Daniel Tourist Complex, to determine the causes that caused the permanent closure, through the methods of deductive and analytical research, where information was obtained through interviews and surveys. Social problems affected the establishment under study. It is suggested to take security measures and joint work between state institutions to provide support to SMEs in the tourism sector and prevent similar situations from recurring

Keywords: Closing of Smes Activities; Tourist Complex; Recreation, Leisure And Free Time.



INDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
DESARROLLO.....	2
JUSTIFICACIÓN	2
OBJETIVO.....	3
OBJETIVO GENERAL.....	3
SUSTENTACIÓN TEÓRICA	4
Turismo	4
Turismo en Babahoyo	4
Tipos de turismo.....	4
Empresa.....	5
Microempresa.....	5
PYME	6
Empresas familiares	6
Ciclo de vida de un producto turístico	7
Actividades turísticas en el Ecuador.....	7
Complejos turísticos	8
Complejo Turístico Grand Daniel	10
TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	12
Investigación descriptiva	12
Investigación exploratoria	12
Métodos.....	12
Método deductivo	12
Método analítico	12
Técnicas de investigación	12
Encuesta	12
Entrevista.....	13

RESULTADOS OBTENIDOS	14
Situaciones detectadas	14
Soluciones planteadas	15
CONCLUSIONES	16
RECOMENDACIONES	17
BIBLIOGRAFÍA	18

INTRODUCCIÓN

El presente estudio de caso está orientado analizar los factores que influyeron en el cierre del Complejo Turístico Grand Daniel.

La ciudad de Babahoyo posee atractivos turísticos que permiten la recreación de personas de diferentes edades, como es el caso de los complejos turísticos. En la década de los 90, existían contados complejos turísticos, algunos de los cuales han detenido sus operaciones y otros continúan atendiendo al público con normalidad.

El presente estudio de caso se realizó de acuerdo a la línea de investigación de la carrera de Hotelería y Turismo “Desarrollo de productos y servicios turísticos”, el cual se encuentra encaminado a la sub-línea de investigación “Diagnóstico de los factores que impiden el desarrollo turístico de la zona”.

El objetivo general de la investigación es descubrir los factores que influyeron en el cese de operaciones del Complejo Turístico Grand Daniel para determinar las causas que ocasionaron el cierre permanente.

Las técnicas aplicadas para la recolección de información fueron por medio de entrevista y encuestas, lo que permitió obtener información sobre la percepción de la calidad de los servicios recibidos en el establecimiento.

También se detectan las causas principales que concibió el cese permanente del establecimiento después de 15 años operando y además se determinan las recomendaciones que se debe tomar en cuenta al operar un complejo turístico en la zona.

DESARROLLO

JUSTIFICACIÓN

El presente estudio de caso permite reconocer los factores que influyeron en el cierre definitivo del Complejo Turístico Grand Daniel, el cual obtuvo una considerable afluencia de turistas entre el 1996 al 2011, y en la actualidad se encuentra cerrado; de esta forma se logrará que los establecimientos que realicen la misma actividad turística, posean un modelo de acciones a emprender.

Los beneficiarios serán los empresarios, emprendedores, propietarios o administradores de complejos turísticos o áreas de recreación en la ciudad de Babahoyo, los profesionales del sector turístico y la comunidad académico científico del ámbito turístico con fines investigativos.

El estudio de caso es relevante porque describe las causas del cierre repentino de uno de los complejos turísticos más importantes y reconocidos en el cantón Babahoyo, el cual recibía visitantes de diferentes edades, en especial familias. Es decir, que, estando posicionado en el mercado turístico, evidenció un cierre repentino.

El presente estudio de caso es factible debido a que la principal fuente de información serán los propietarios del establecimiento sujeto de estudio, y la población que constituyó su público objetivo.

OBJETIVO

OBJETIVO GENERAL

Descubrir los factores que influyeron en el cese de operaciones del Complejo Turístico Grand Daniel para determinar las causas que ocasionaron el cierre permanente

SUSTENTACIÓN TEÓRICA

Turismo

“Turismo es el ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual; sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos”. (turismo, 2008)

“El turismo es una actividad de ocio que consiste en que una persona se traslada hasta un lugar fuera de lo habitual por un periodo de tiempo mayor de 24 horas e inferior a un año”. (OMT, 1994)

Se entiende que el turismo es la actividad que se asocia al traslado de una persona con la finalidad del disfrute y recreación a sitios diferentes al de su residencia habitual, por un lapso de tiempo, mínimo de 24 horas y máximo de un año.

Turismo en Babahoyo

El cantón Babahoyo es la capital de la provincia de Los Ríos, cuna de hombres trabajadores y mujeres emprendedoras. Cuenta con una variedad de recursos naturales y culturales, que llama la atención de turistas que llegan al cantón. Entre los principales recursos turísticos que ofrece el cantón Babahoyo, se encuentran los siguientes:

- Iglesia La Catedral
- Casa de Olmedo
- Cerro Cacharí
- Playa del Salto

Tipos de turismo

En el ámbito turístico se desarrollan un sin número de modalidades con diferentes características, entre ellas se destacan:

- Turismo de sol y playa
- Turismo de aventura

- Turismo rural
- Turismo cultural
- Turismo religioso
- Turismo ecológico (OMT, 2019)

Estas modalidades son las que se desarrollan con mayor frecuencia en el Ecuador y por lo tanto es la principal generadora de fuente de ingreso en el país.

Empresa

"Entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados". (García Del Junco, 2001)

Una empresa es una organización que ofrece bienes y servicios a un público objetivo, se forma a partir de una necesidad para un bien común, el recurso humano recibe a cambio un valor adquisitivo por sus servicios.

Según La Real Academia de la Lengua Española, empresa es “una unidad de organización, dedicada a realizar actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos”. (RAE, 2019)

Es una organización crediticia, industrial, mercantil y de prestación de servicios lucrativos, en el mundo globalizado.

Microempresa

“Las empresas tienen un objetivo triple: fabricar un producto, obtener ganancias y asegurar la armonía entre los individuos que las componen. Si la empresa falla en alguno de esos puntos, su existencia se verá comprometida”. (Kirschner, 2005)

Microempresa como aquella unidad de producción, comercio o servicio que tiene de 1 a 10 trabajadores, incluyendo el propietario. En este tipo de negocios regularmente su propietario es quien toma las decisiones críticas del negocio en cuanto a producción, comercialización o prestación del servicio, finanzas, personal y dirección, siendo la figura central de la unidad económica. (Ortiz, 2013)

Las factorías se clasifican por la producción, oferta de productos o servicios para garantizar ganancias al gerente propietario de la pequeña empresa, que optimiza la economía local de un estado.

PYME

Pyme (Pequeña y mediana empresa) es una abreviatura muy utilizada en la actualidad, su uso ha tomado más fuerza debido al gran número de medios que lo utilizan en su uso diario. (Barcelli, s.f.)

Los factores críticos de éxito se centran en los activos intangibles. Concretamente, los que aparecen con mayor frecuencia son la gestión financiera, los recursos tecnológicos y la innovación, la calidad, la dirección y gestión de los recursos humanos, la flexibilidad de la estructura organizativa, los sistemas de información y las alianzas y acuerdos de cooperación. (Aragón Sánchez, 2005)

Se dice de pequeña y mediana empresa en la actualidad, generando bienes y servicios para contribuir al bienestar local, regional y nacional.

Empresas familiares

“Se considera que las empresas familiares son más rentables que las no familiares, por el nivel de compromiso y la rapidez en la toma de decisiones”. (Aira, 2016)

Cada vez las empresas familiares van tomando mayor protagonismo en la economía nacional en virtud de su crecimiento y relevancia, éstas surgen generalmente a raíz del emprendimiento del principal de la familia, quien tiene una idea de negocio y por sus habilidades

comerciales las logra transformar en una empresa que luego trasciende de generación en generación. (Iglesias, 2016)

Un emprendimiento familiar es una empresa donde interviene todos los miembros de una familia, dependiendo de sus capacidades y habilidades, cumplen funciones determinadas a cambio de un capital.

Ciclo de vida de un producto turístico

El producto turístico es clave para la permanencia de una empresa turística, no todas las empresas permanecen en el mercado y es debido a diferentes factores, ya sean sociales o administrativos. (Sanchez, 2015)

Todo negocio o emprendimiento posee un ciclo de vida, el cual determina en que fase se encuentra un establecimiento y la rentabilidad que ésta posee.

Las fases que conforman el ciclo de vida de un producto son:

- **Introducción.-** En esta etapa el producto turístico llega y se va desarrollando en el mercado.
- **Crecimiento.-** Existe mayor afluencia de turistas y locales, el producto turístico se da a conocer, se implementa un valor agregado.
- **Madurez.-** En esta etapa el producto ya forma parte de la industria, se tienen niveles de ventas altos, por lo tanto se obtienen mayores ingresos.
- **Declive.-** El número de turistas baja, los precios bajan para captar la atención del cliente, se toman medidas para mantener el producto. (Sanchez, 2015)

Actividades turísticas en el Ecuador

Según el reglamento general de actividades turísticas, existen las siguientes actividades:

- Hotel
- Hotel Residencia
- Hotel Apartamento

- Hostal
- Hostal Residencia
- Pensión
- Hostería
- Motel
- Refugio
- Complejo Vacacional
- Campamento Turístico o Silueta frontal de "carpa"
- Camping con indicativo de categoría
- Apartamento
- Cabaña (MINTUR, 2011)

Complejos turísticos

A través de la revisión del Reglamento de Actividades Turísticas (MINTUR, 2011) se evidencia la inexistencia del término “complejo turístico”, por lo que se procede a construir un concepto adaptado a la realidad nacional.

Complejo turístico es un término utilizado en el Ecuador, para los establecimientos de tipo recreativo, que, dentro de su infraestructura posee piscinas, áreas sociales y áreas de alimentación, entre otros, dispuestos para el entretenimiento principalmente familiar; que mediante costo establecido por persona, es permitido el uso de instalaciones. En algunos casos disponen de servicios de hospedaje y opción a realizar actividades deportivas.

En el Ecuador se han ejecutado varios planes que ponen a ejecución balnearios o complejos turísticos para el esparcimiento y recreación de los visitantes, varios de ellos permanecen a pesar del paso de los años, a continuación, una tabla informativa de los principales complejos turísticos.

Nº	Nombre del establecimiento	Ubicación	Servicios	Precio entrada adulto
1	Rancho Texas	Vía Jujan-Tres postes	Piscina, canchas deportivas, sauna, pista de baile.	\$3,50
2	La Fiesta	Durán	Piscina y bar.	\$3,00
3	Rey park	Tres postes	Piscina, canchas, bar, venta de ropa, parque de dinosaurio, exhibición de carros, entre otros.	\$10,00
4	Vulqano Park	Quito	Carruseles, juegos mecánicos, pista de gokarts,	Tarjeta recargable
5	La Casa del Árbol	Puyo	Piscina, cavernas, mirador, bar, entre otros.	\$3,00

Tabla N°1. Complejos turísticos que permanecen operando.

Otros establecimientos han tenido que cesar sus operaciones debido a diferentes causales, a continuación, una tabla informativa de los complejos turísticos.

Nº	Nombre del establecimiento	Ubicación	Servicios	Año de cierre
1	Magnate	Babahoyo	Piscina, bar, zona de eventos	2010
2	Trucusucus	Guayaquil	Piscinas, juegos infantiles, zona de eventos.	1995
3	Luna Park	Guayaquil	juegos mecánicos, zona de eventos,	2006
4	Albocado	Guayaquil	Locales restaurantes y piscinas.	1996
5	River Park	Guayaquil	Juegos mecánicos, bar, entre otros.	2014

Tabla N°2. Complejos turísticos que dejaron de operar

El término complejo turístico no es sólo utilizado en el Ecuador, los complejos vacacionales son visitados en otras latitudes. En general, son lugares con actividades turísticas a disposición de los visitantes con actividades de diversión y recreación.

Debido a la poca oferta turística de balnearios y complejos turísticos, los habitantes de Babahoyo y zonas aledañas, prefieren trasladarse al cantón Montalvo (a 30 minutos de la ciudad de Babahoyo), el cual ofrece variedad de establecimientos turísticos recreacionales para el disfrute de los visitantes.

En la década de los 90 en la ciudad de Babahoyo existían contados complejos turísticos y que en la actualidad han detenido sus operaciones. Por lo tanto, se ha logrado evidenciar una tendencia de cierres de complejos turísticos, no sólo en la ciudad de Babahoyo, sino también en todo el territorio ecuatoriano.

Complejo Turístico Grand Daniel

La idea de abrir un complejo turístico en la ciudad de Babahoyo, surge de la necesidad de establecimientos con fines de recreación. A mediados de los noventa, los habitantes de la ciudad acudían a la piscina de la Federación Deportiva de Los Ríos y al Complejo Turístico Salinas. Debido a ello, el sr. Daniel Lemos, su esposa e hijos tenían la costumbre de trasladarse hacia otras ciudades para poder ir a una piscina, como Montalvo, las playas en el litoral, entre otros lugares. Lo cual por razones de trabajo se les complicaba movilizarse. Lemos era profesor de la Universidad Técnica de Babahoyo, de la Unidad Educativa Eugenio Espejo y además tenía otros negocios, por lo que se le complicaba llevar a sus hijos a recrearse.

El complejo en sus inicios, no fue creado para esparcimiento de los habitantes de Babahoyo, por el contrario, Lemos construyó una piscina en su propia casa, con el objetivo de evitar el traslado para recrearse, de manera que, sus hijos puedan quedarse en su hogar y realizar reuniones familiares. Pero una vez que él noto que la inversión había sido considerable, decidieron abrirlo al público con expectativas de rentabilidad.

En un inicio los permisos de funcionamiento otorgados por las instituciones gubernamentales, eran básicos, lo que permitía abrir establecimientos con facilidad. La apertura del establecimiento en mención, fue publicada por, en ese entonces diario El Clarín. Contaba con dos piscinas y un tobogán, una opción de diversión sin salir de la ciudad.

El complejo abrió sus puertas en enero de 1996, la primera semana de apertura la asistencia de visitantes superó las expectativas. Cada miembro de la familia tenía funciones específicas.

Los servicios que en un inicio fueron dos piscinas y un tobogán se fueron incrementando hasta disponer también de una piscina pequeña para los bebés, canchas deportivas, hamacas, caballitos para niños, pistas de baile, servicio de bar, entre otros.

El horario de atención era de 9am y se cerraba a las 17h30 los sábados y domingos. Los días sábado tenían un ingreso de 200 personas, los domingos 300 personas y para el feriado de carnaval, 500 personas aproximadamente.

TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Investigación descriptiva

A través de este método se detalló información clave sobre el establecimiento, desde el inicio hasta el día del cese de operaciones.

Investigación exploratoria

Realización de visita técnica de reconocimiento a las antiguas instalaciones y ejecución de encuestas a quienes frecuentaban asistir al complejo turístico.

Métodos

Método deductivo

Con este método se descubrió las causas desconocidas, basándonos en el cierre repentino de un complejo reconocido en la ciudad de Babahoyo

Método analítico

Este método permitió examinar las palabras claves y temas relacionados con el tema principal, analizar las causas y consecuencias que originaron el cierre del complejo

Técnicas de investigación

Encuesta

A través de la encuesta se registró la percepción de servicio recibido de las personas que visitaban el establecimiento sujeto de estudio. De acuerdo al censo poblacional del 2010 realizado por el INEC, se determinó que la población total de la ciudad de Babahoyo, es de 153.776 habitantes. La muestra se determinó con un 10% de margen de error y 99% de nivel de confianza, dando un total de 165 personas a encuestar. Las encuestas se realizaron en el mes de enero, a habitantes de la ciudad de Babahoyo, con edades entre 35 a 65 años, debido a que el establecimiento analizado tiene nueve años sin operar. Por lo tanto, las personas entrevistadas al tiempo de cese de operaciones (2011), tendrían en promedio entre 26 a 56 años, lo cual los

hace informantes capaces de otorgar una opinión valedera para fines de la presente investigación.

Entrevista

Esta técnica fue la principal fuente de información, debido a la escasa información en páginas web o redes sociales. La entrevista se realizó al propietario del antiguo Complejo Turístico Grand Daniel, Daniel Lemos.

RESULTADOS OBTENIDOS

En base a la investigación se obtuvo que la ciudad de Babahoyo cuenta con un número limitado de establecimientos que frecen servicios de recreación. Por ésta razón que las personas prefieren desplazarse hasta ciudades aledañas para hacer el uso de complejos turísticos y balnearios.

En la aplicación de las encuestas, se identificó que, en cuanto a segmentación de grupos, el mayor número de visitantes (54%) acudían en familia.

Un 65% de personas encuestadas, asistían con mayor frecuencia los días domingos debido a la disponibilidad de tiempo, tanto de los niños como de los adultos.

El 36% de encuestados afirmaron que la calidad de servicio que se ofrecía tanto en recreación, alimentación como atención al cliente era buena, mientras que el 10% aseguró haber tenido una mala experiencia.

Con respecto a la consulta de si es factible una posible reapertura, el 17% afirmó no querer asistir nuevamente al complejo, mientras que el 50% de personas encuestadas afirmaron que estarían gustoso de visitar nuevamente el complejo.

Inclusive manifestaron que, sería una emotiva experiencia retornar al lugar de esparcimiento que frecuentaban en familia.

Situaciones detectadas

Durante el trabajo de investigación, se pudo identificar que la principal causa del cierre del establecimiento analizado, fue los altos niveles de inseguridad que se vivían en la época (vandalismo, hurtos, robos, intentos de intrusión en el domicilio de los propietarios, etc.).

Se detectó que, los habitantes de la ciudad y los visitantes de las cercanías, debido a la inexistencia de establecimientos o centros de recreación deciden trasladarse a lugares aledaños a Babahoyo para hacer uso de estos establecimientos, generando así la pérdida del gasto del visitante originado por actividades de ocio y tiempo libre.

Tras la revisión bibliográfica se evidenció la inexistencia del término “Complejo Turístico” en el Reglamento de Actividades Turísticas del Ecuador, siendo este término, usado con frecuencia para referirse a balnearios o piscinas.

Existe desconocimiento en los ciudadanos acerca de los complejos turísticos que existen en la ciudad de Babahoyo, es decir que, la ciudad carece de un punto de información turística para que los visitantes accedan a los servicios turísticos y actividades que pueden realizarse en la ciudad.

Soluciones planteadas

Los establecimientos que ofrecen servicios turísticos y de toda índole, deberían mantener una constante actualización de conocimientos, de manera que, puedan adaptarse a los requerimientos de la demanda actual

Las autoridades gestoras de los destinos deben implementar proyectos de desarrollo turístico y promoción para garantizar un continuo flujo de visitas y diferenciación frente a otros destinos.

El término “complejo turístico”, al ser comúnmente utilizado en el país, para la denominación de centros de recreación con piscina, servicios de alimentación, sin que necesariamente ofrezca alojamiento; debería ser incluido el Reglamento General de Actividades Turísticas.

El MINTUR debe crear un punto de información turística en la capital de cada provincia, para que así los turistas e incluso los ciudadanos del mismo sector conozcan la oferta turística de la localidad, y que ofrece cada provincia; identificando los elementos de la planificación turística que son; alimentación, hospedaje, transporte e información turística clave.

CONCLUSIONES

El turismo es una actividad que aporta al desarrollo turístico de un sector, al ser ejecutado de la mejor manera, se podrá brindar servicios de mejor calidad y atención adecuada.

Al finalizar la investigación se concluyó que la ciudad de Babahoyo no dispone de establecimientos que ofrezcan al visitante variadas opciones de actividades recreativas y servicios para la total satisfacción al cliente.

Se logró determinar que en la actualidad los jóvenes le dan mayor interés a lo tecnológico, al uso de computadoras, tablets, laptop, videojuegos y demás, dejando de lado el dedicarse a la recreación familiar.

Se logró identificar el interés de la población para la ejecución de proyectos turísticos que permitan la recreación niños y adultos, de esta forma incrementar el potencial turístico de la ciudad de Babahoyo, los encuestados afirmaron que la ciudad de Babahoyo debería tener mayor variedad de complejos turísticos y de esa forma evitar el traslado a ciudades aledañas, lo cual genera al visitante un gasto adicional, y a localidad la pérdida del gasto provocado por el visitante.

RECOMENDACIONES

Dirigida a los proveedores de servicios turísticos:

- Evitar crear una infraestructura donde se oferten servicios turísticos, en el mismo lugar donde existen viviendas habitadas. En el caso de instalaciones ya existentes, separar las áreas de uso personal y de negocio, de manera que las áreas para servicio al público se encuentren fuera de los límites de la zona de residencia de los propietarios.
- Identificar los métodos de hurtos para poder implementar medidas de seguridad, como guardias de seguridad o el uso de cámaras de vigilancia internas y externas, sensores, entre otros sistemas y de la misma forma trabajar en conjunto a la Policía Nacional para que realicen rondas por el sitio.
- Mantener un registro documentado de personas que ingresan al establecimiento.
- Instalación de botones de pánico situados en lugares estratégicos y de esta forma en colaboración con el Ecu 911 para reducir los niveles de hurto.

BIBLIOGRAFÍA

- Aira, M. R. (2016). La sucesión exitosa en las empresas. *ORBIS*, 82-104. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70945573005>
- Aragón Sánchez, A. &. (2005). *Factores asociados con el éxito competitivo de las pyme industriales en España*. Madrid: Portal Universia S.A.
- Barcelli, G. (s.f.). Los Pyme y su desarrollo. En *Ingeniería industrial* (págs. 81-84).
- García Del Junco, J. (2001). Prácticas De La Gestion Empresarial. En J. García Del Junco, *Prácticas De La Gestion Empresarial* (pág. 41). Madrid: Mc Graw Hill.
- Iglesias, P. (2016). Diseño de un modelo de gestión para la permanencia de las empresas familiares en el mercado global. Caso Ecuador. *Revista Ciencias y Tecnologías*, 31-42.
- Kirschner, A. (2005). La responsabilidad social de una empresa. *Revista Mexicana de politica exterior*, 134-141.
- MINTUR. (2011). *Reglamento general de actividades turísticas*. Lexis.
- OMT. (1994). *Recomendaciones sobre estadísticas de turismo*.
- OMT. (2019). *UNWTO Tourism definition* . Madrid. Obtenido de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420858>
- Ortiz, M. (2013). El fracaso de la microempresa relacionado con las características individuales del propietario. *FAEDPYME International Review - FIR*, 39-48.
- Sanchez, E. (2015). Ciclo de vida de producto. Modelos y utilidad para el marketing . *UNED* , 207-227.
- turismo, L. d. (2008). *Ley de turismo* . LEXIS.