



Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), mayo-junio 2024,
Volumen 8, Número 3.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3

MODELOS DE GESTIÓN TURÍSTICA, CASO RUTA TURÍSTICA DEL RÍO TEAONE, CANTÓN ESMERALDAS, ECUADOR

**TOURISM MANAGEMENT MODELS, CASE OF THE TEAONE
RIVER TOURIST ROUTE, ESMERALDAS CANTON, ECUADOR**

Rina Monserrat Erazo Calvopiña

Investigador Independiente, Ecuador

Mario Javier Barrera Castro

Investigador Independiente, Ecuador

Indira Salomé Salazar Sánchez

Investigador Independiente, Ecuador

Sheyla Israela Fernández Rodríguez

Investigador Independiente, Ecuador

Anabell Stefania Montalvan Fernández

Investigador Independiente, Ecuador

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11600

Modelos de Gestión Turística, Caso Ruta Turística del Río Teaone, Cantón Esmeraldas, Ecuador

Rina Monserrat Erazo Calvopiña¹
rinaerazo@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-0982-6429>
Investigador Independiente
Ecuador

Mario Javier Barrera Castro
jbarrera8689@gmail.com
Investigador Independiente
Ecuador

Indira Salomé Salazar Sánchez
indysalazar@yahoo.com
Investigador Independiente
Ecuador

Sheyla Israela Fernández Rodríguez
sfernandez@uea.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-1400-8316>
Investigador Independiente
Ecuador

Anabell Stefania Montalvan Fernández
anstmofe@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-6952-4158>
Investigador Independiente
Ecuador

RESUMEN

La Ruta Turística del Río Teaone ubicada en tres parroquias (Carlos Concha, Tabiazo y Vuelta Larga) del cantón Esmeraldas, provincia de Esmeraldas en Ecuador, es el producto turístico conformado por balnearios de agua dulce que son parte del inventario de atractivos turísticos del cantón Esmeraldas ofertados a los turistas locales, nacionales y extranjeros. Mediante un proceso técnico y participativo se diseñó el **Modelo de Gestión de la Ruta Turística del Río Teaone** sustentado en la Metodología de la Fundación CODESPA. Esta metodología se basa en cuatro componentes: Por el lado de la oferta: fortalecer la organización de las familias y las comunidades para desarrollar el producto turístico. Por el lado de la demanda: el desarrollo de capacidades de los actores y la calidad de los servicios. Se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario, que fue validado por los actores turísticos y por los visitantes de los balnearios a través de una prueba piloto, ellos calificaron la calidad de los servicios utilizados y sus demandas. Estos resultados sirvieron para direccionar un Modelo de Gestión (Objetivos, principales actividades, los responsables y la creación de su imagen corporativa para su promoción), obteniendo como resultado un Modelo de Gestión de la Ruta Turística del Río Teaone con enfoque de género, inclusión y participación comunitaria desarrollado por el Gobierno Provincial de Esmeraldas en convenio con la Fundación CODESPA.

Palabras claves: Modelo de Gestión, Ruta Turística, Planificación, Turismo

¹ Autor principal
Correspondencia: rinaerazo@gmail.com

Tourism Management Models, Case of the Teaone River Tourist Route, Esmeraldas Canton, Ecuador

ABSTRACT

The Teaone River Tourist Route located in three parishes (Carlos Concha, Tabiazo and Vuelta Larga) of the Esmeraldas canton, Esmeraldas province in Ecuador, it is the tourist product made up of freshwater spas that are part of the inventory of tourist attractions of the Esmeraldas canton offered to local, national and foreign tourists. Through a technical and participatory process, the Teaone River Tourist Route Management Model was designed sustained on the CODESPA Foundation Methodology. This methodology is based on four components: On the supply side: strengthening the organization of families and communities to develop the tourism product. On the demand side: the development of capacities of the actors and the quality of the services. The survey technique was applied and as an instrument a questionnaire, which was validated by the tourist actors and by the visitors of the spas through a pilot test, they rated the quality of the services used and their demands. These results served to direct a Management Model (Objectives, main activities, those responsible and the creation of its corporate image for its promotion), obtaining as a result a Management Model of the Teaone River Tourist Route with a focus on gender, inclusion and Community participation developed by the Provincial Government of Esmeraldas in agreement with the CODESPA Foundation.

Keywords: Management model, Tourist Route, Planning, Tourism

Artículo recibido 16 abril 2024

Aceptado para publicación: 20 mayo 2024



INTRODUCCIÓN

Los países a nivel mundial siguen buscando modalidades del turismo para el incremento de la actividad turística y por ende el crecimiento económico con enfoque a la reducción de la pobreza, la desigualdad económica y el acceso a los servicios básicos de poblaciones vulnerables.

Para esto, se ha presentado como opción el turismo comunitario y el turismo rural basado en la organización de comunidades y pueblos ubicados en la ruralidad del Ecuador, creando productos turísticos basados en experiencias turísticas comunitarias, vivenciales y con valor agregado, convirtiéndose en una alternativa de desarrollo viable y exitoso para las comunidades y pueblos rurales.

La Ruta Turística del Río Teaone es el producto turístico que ofrecen las tres parroquias (Carlos Concha, Tabiazo y Vuelta Larga) pertenecientes al cantón Esmeraldas, provincia de Esmeraldas que; al compartir el recorrido del Río Teaone ofreciendo a los visitantes alternativas de balnearios para la recreación de las familias del cantón Esmeraldas, dichos balnearios son de agua dulce y se encuentran integrados en el inventario de atractivos turísticos que cuenta el cantón Esmeraldas para ofrecer a los turistas locales, nacionales y extranjeros.

Tomando en cuenta que en la Estrategia de Turismo Sostenible de la Provincia de Esmeraldas (ETSE) desarrollado por el Gobierno Provincial de Esmeraldas, en el diagnóstico situacional, se identifica que los centros balnearios no ofrecen muchas posibilidades de reconversión hacia mejorar la calidad de la planta turística, por rigideces ya insalvables de la estructura urbana; pero que constituye un atractivo que explotar al ser alternativas del tradicional turismo de playa; además, en las líneas de acción de la ETSE se enfocan a la recuperación y preservación ecológica y al fomento turístico; que sin duda alguna, son indispensables en el desarrollo turístico de las parroquias Carlos Concha, Tabiazo y Vuelta Larga.

Las parroquias Carlos Concha, Tabiazo y Vuelta Larga cuenta con características sociales, naturales, paisajísticas y llamativas para los visitantes, a continuación se detallan:

Tabla 1 Características de parroquias Carlos Concha, Tabiazo y Vuelta Larga

Elementos descriptivos	Parroquia			
	Crnl. Torres	Carlos Concha	Tabiazo	Vuelta Larga
Clima	Tropical húmedo		Húmedo tropical	Cálido seco/ templado
Altitud	De 10 a 540 msnm		De 5 msnm zonas bajas hasta 365 msnm zonas altas	De 100-150 msnm
Flora	Guayacán, Cedro, Cedro Colorado, Caoba, Samán, Algarrobo, Amarillo Bálsamo, Colorado, Peine de Mono, Mocora, La tagua, Paja toquilla		Guayacán, Cedro, Cedro Colorado, Caoba, Samán, Algarrobo, Amarillo Bálsamo, Colorado, Peine de Mono, Mocora, La tagua, Paja toquilla	Calade, Cedro, Balsa, costeño, Muchina, Guayacán, Laurel
Fauna	Venado, Guanta, Guatín, Guatuza, Tatabra, Armadillo, Perico ligero, Zorrillo, Tigrillo, Cuchucho, Raposa, Venado, Perdiz Común, Serpiente Coral, Conejo de monte, Ardilla, Loro piquirojo, Gavilán Azulejo, Garza, Pava Bronceada.		Guanta, Guatín, Guatuza, Tatabra, Armadillo, Perico ligero, Zorrillo, Tigrillo, Cuchucho, Raposa, Venado, Perdiz Común, Serpiente Coral, Conejo de monte, Ardilla, Loro piquirojo, Gavilán Azulejo, Garza, Pava Bronceada.	Perico ligero o perezoso, Guacharaca, loros tucanes, lagartos y serpientes venenosas, Armadillos, Danta, Zorros
Actividades económicas	Predominante: Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca		Predominante: Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	Predominante: Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca
Productos de la zona	Arroz, maíz, plátano, yuca, frejol, etc.		Cacao, leche, crianza de animales menores,	Arroz, maíz, plátano, yuca, frejol, etc.
Características relevantes	Se encuentra dentro de la zona de amortiguamiento de la Reserva Ecológica Mache Chindul (600 – 800 msnm.)		Zona ganadera con potencialidad agrícola y pecuaria.	Por su proximidad a la parte urbana del cantón Esmeraldas, es un área de transición de lo urbano a lo rural.

La Ruta Turística del Río Teaone ofrece actividades llamativas para la recreación y el deguste de la gastronomía esmeraldeña. A continuación se detallan la oferta de las parroquias Carlos Concha, Tabiazo y Vuelta Larga:



Tabla 2 Oferta turística de las parroquias Carlos Concha, Tabiazo y Vuelta Larga

Oferta por parroquias		
Crnl. Carlos Concha Torres	Tabiazo	Vuelta larga
<p>Alimentos y Bebidas: Desayunos y almuerzos, tamales, caldo de gallina, seco de gallina, seco de guanta, encebollados, empanadas, Pescado frito, comida rápida, corviches, alitas asadas, carne asada, cuero asado, rellenas, picadillos, encocao de chanco, ahumado.</p> <p>Manjares de guayaba, cazabe, Arroz con leche, dulces, tortas, chocolates, galletas,, pastillas chocolate, pan, galleta de coco, mazamorra, torta de cacao, pastel de cacao y otros derivados del cacao</p>	<p>Alimentos y Bebidas: Empanadas, corviche, salchipapas, Platos típicos, corviche, pescado frito, gallina criolla, caldo de gallina, chanco ahumado, pescado encocao, camarón de río, langostino, tortilla de choclo, alitas asadas rellenas, carne asada, secos, pato a la cerveza, langosta Manjar de leche, arroz de leche, panela, alfenique,</p> <p>Guarapo, jugo de caña, Colas , cervezas aguas</p>	<p>Alimentos y Bebidas: Platos Típicos y esmeraldeños, empanadas, pescado frito, pinchos, choclos, corviches, maduros con queso, empanadas, tortillas, carne asada, seco de pollo, seco de chanco, encebollados, tortillas, corvinas, tamales, ayacas, picaditas, rellenas, emborrajado, tamales, bolones, corviches, comida rápida, pescado y menestra,</p> <p>Cocadas, frutas galletas</p> <p>Caipiriña, cocteles, cervezas Jugos, colas, helados, Jugos de frutas naturales,</p> <p>Recreación: Entretenimiento en el billar</p>
<p>Recreación el Río Teaone</p> <p>Turismo Comunitario: Experiencia vivencial en los hogares de las familias de la parroquia.</p>	<p>Recreación el Río Teaone</p>	<p>Recreación el Río Teaone</p>
<p>Más actividades para ofrecer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guianza • Paquetes turísticos • Agroturismo • Bingo • Eventos deportivos • Juegos tradicionales • Pesca deportiva 	<p>Más actividades para ofrecer:</p> <p>Ferias gastronómicas</p>	<p>Más actividades para ofrecer:</p> <p>Creación de nuevos juegos y actividades recreativas</p>

OBJETIVOS

- Realizar un estudio sobre la oferta y la demanda de los visitantes de la Ruta Turística del Río Teaone.
- Diseñar un Modelo de Gestión para la Ruta Turística del Río Teaone.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada para la investigación de la demanda, se resume a continuación:



Tabla 3 Metodología

Aspecto	Descripción
Tipo de estudio	Descriptivo
Población	500 visitantes al día
Tamaño de la muestra	285
Técnica de investigación	Encuesta
Instrumento de recolección de datos	Cuestionario (Identificación de Oferta y Demanda)
Alfa de Cronbach	0,915

Para realizar el Modelo de Gestión de la Ruta Turística del Río Teaone se utilizó como base la Metodología de la Fundación CODESPA, la misma tiene un enfoque de cadena de valor y como objetivo el desarrollar las capacidades para el incremento de la calidad de los servicios y revalorar la cultura local en beneficio de la mejora de la calidad de vida de la población. Para lograr ese objetivo, se identificaron cuatro componentes, dos estrategias y un enfoque que operan transversalmente.

Figura 1 Modelo de Gestión –Fundación CODESPA



Los componentes resultan de la necesidad de intervenir en simultáneo sobre la oferta y la demanda de los servicios:

- Por el lado de la **oferta**: fortalecer la organización de las familias y las comunidades para desarrollar el producto turístico.

- Por el lado de la **demanda**: promover la comercialización y las alianzas estratégicas con sectores públicos y privados.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Para obtener información de los visitantes de la Ruta Turística del Río Teaone sobre la calificación que le otorga a la oferta actual de los servidores turísticos y sobre sus demandas para el mejoramiento de los mismos, se aplicó una encuesta a los visitantes.

Para la validación del instrumento se realizó una prueba piloto, aplicada al 10% de la muestra (29), en esta aplicación se identificó la validez en la redacción del instrumento, el entendimiento del mismo por parte de los encuestados y el tiempo necesario para contestarlo. Posteriormente se aplicó el instrumento a los visitantes en mención.

Figura 2 Aplicación de encuestas a los visitantes



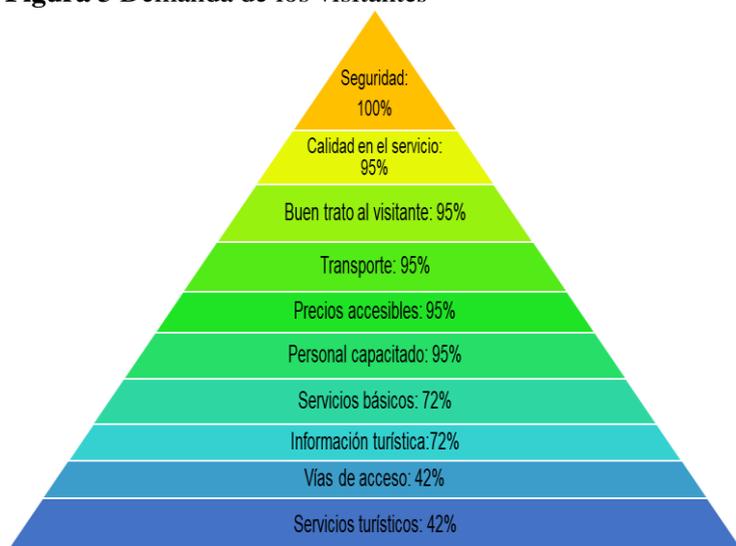
La información recopilada se sistematizó y se obtuvieron importantes resultados; entre ellos se identificó el Perfil del visitante: Los visitantes de los balnearios del Río Teaone son 100% provenientes del cantón Esmeraldas, la mayoría son mujeres 61% y hombres 39%, el 80% viajan en familia en grupos de 2 hasta 8 personas, en otros casos en grupos de amigos; las edades de los visitantes varían desde los 0 años hasta los 90 años de edad, prevalece la mayor cantidad de niños,

niñas y adolescentes acompañados por adultos. Su permanencia varía de 0 a 8 horas, siendo la más significativa la estadía en un rango de 2 a 4 horas.

Los visitantes viajan en bus urbano desde el cantón Esmeraldas hasta las parroquias de Vuelta Larga y Tabiazo. Para el caso de la parroquia Carlos Concha, el perfil del visitante es el mismo pero su asistencia es mínima, debido a que no existe transporte público que les lleve a esta parroquia, por ello, se trasladan en vehículo privado; lo trascendental de esta parroquia es que se encuentra en proceso de acogida de turistas extranjeros en búsqueda de un turismo vivencial o comunitario.

Además, a través de la encuesta se identificaron los elementos que más demanda tienen los visitantes sobre el producto turístico Ruta Turística del Río Teaone, que son los siguientes:

Figura 3 Demanda de los visitantes



En las encuestas aplicadas a los visitantes dieron a conocer cuáles son sus demandas, es decir las necesidades de los visitantes para su mejor estadía en los balnearios del Río Teaone:

Tabla 4 Demanda por las tres parroquias

DEMANDA POR PARROQUIAS		
CRNL. CARLOS CONCHA TORRES	TABIAZO	VUELTA LARGA
Ampliar el horario e incorporar unidades de transporte público hacia la parroquia.	Duchas y baños públicos	Duchas y baños públicos
Limpieza del río.	Mejoramiento de los servicios	Parasoles
Gastronomía	Servicios higiénicos	Escaleras de ingreso
Recuperación de la cultura para atraer a turistas nacionales y extranjeros.	Mejorar el transporte	Limpieza
Avistamiento de flora y fauna.	Limpieza del río	Basureros
Guianza y paquetes turísticos	Mejorar la seguridad	Calidad de la vía de acceso
	Actividades recreativas	Limpieza del río
	Colocar Basureros	
	Mejoramiento de vías de accesos	
	Guianza y paquetes turísticos	

Con base en esta información, se construyó con la participación de los actores turísticos de las tres parroquias el Modelo de Gestión de la Ruta Turística del Río Teaone, en el cual contiene los ejes estratégicos la Misión “*Somos servidores turísticos del cantón Esmeraldas que promocionan la Ruta Turística del Río Teaone, brindando servicios de calidad con calidez y buena atención al cliente, en beneficio de las familias de las parroquias de Carlos Concha, Tabiazo y Vuelta Larga*”; la Visión: “*En 5 años seremos en los servidores turísticos de la Ruta Turística del Río Teaone, reconocidos por nuestros servicios de calidad con calidez y buena atención al cliente, beneficiando a las familias de las parroquias de Carlos Concha, Tabiazo y Vuelta Larga*” y los valores corporativos que son:

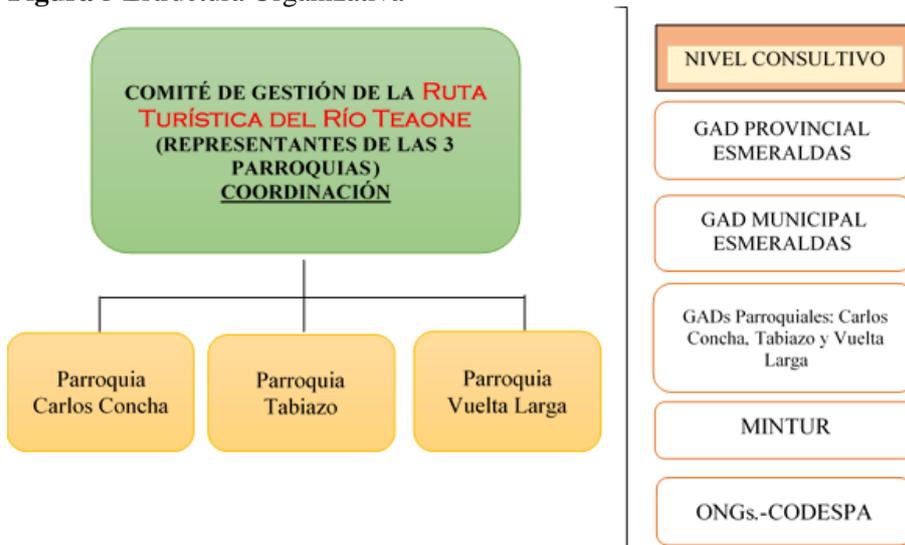
- Calidad en los productos y servicios turísticos
- Excelente trato a clientes, proveedores y terceros
- Limpieza y pulcritud
- Solidaridad con las comunidades de las 3 parroquias
- Responsabilidad, honestidad y veracidad

Figura 4 Fotografías de talleres participativos



Además, se formuló la estructura organizativa, teniendo como bases para el desarrollo de la Ruta Turística a las parroquias Carlos Concha, Tabiazo y Vuelta Larga, las cuales conforman el Comité de Gestión de la Ruta Turística y cuentan con asesoramiento de organismos públicos y privados de la provincia de Esmeraldas.

Figura 5 Estructura Organizativa



A continuación, se presentan las funciones de cada elemento de la estructura organizacional de la Estructura Organizacional de la Ruta Turística del Río Teaone:

Funciones del Comité de Gestión de la Ruta Turística del Río Teaone

- Administra e implementa el Modelo de Gestión y la Programación de acciones de la Ruta Turística del Río Teaone.
- Controla la aplicación del Modelo de Gestión y la Programación de acciones.
- Gestiona las actividades en aplicación del Modelo de Gestión y la Programación de acciones de Turismo en las parroquias.
- Realiza la evaluación de los resultados del Modelo de Gestión y la Programación de acciones.
- Aplica un proceso de toma de decisiones.

El Comité de Gestión deberá estar integrado por:

- Coordinador/a.- Será electo/a en Asamblea General de la Ruta Turística del Río Teaone, los candidatos serán los tres representantes de las tres parroquias (Carlos Concha, Tabiazo y Vuelta Larga).
 - Sus funciones son:
 - Convocar a reuniones periódicas, según establezca la Asamblea General.
 - Presidir las sesiones del Comité y de la Asamblea (tendrá voto dirimente).
 - Coordinar actividades para el desarrollo de la Ruta Turística del Río Teaone.
 - Gestionar proyectos turísticos, sociales, económicos y ambientales para la Ruta Turística del Río Teaone.
 - Representar a la Ruta Turística del Río Teaone ante instituciones públicas y privadas.
- Primer Vocal.- Será electo/a en Asamblea General de la Ruta Turística del Río Teaone, los candidatos serán los tres representantes de las tres parroquias (Carlos Concha, Tabiazo y Vuelta Larga).



- Sus funciones son:
 - Apoyar el/la Coordinador/a en todas las actividades relacionadas al desarrollo de la Ruta Turística del Río Teaone.
 - Reemplazar cuando el/la Coordinador/a no se encuentre presente.
 - Secretario/a.- Será electo/a en Asamblea General de la Ruta Turística del Río Teaone, los candidatos serán los tres representantes de las tres parroquias (Carlos Concha, Tabiazo y Vuelta Larga.

- Sus funciones son:
 - Elaborar las convocatorias para las sesiones de Comité de la Ruta Turística del Río Teaone.
 - Llevar los registros de asistencia a las sesiones de Comité.
 - Llevar el libro de actas de las sesiones de Comité.
 - Realizar las actividades inherentes a Secretaría del Comité.
 - Elaborar comunicados del Comité.

Servidores turísticos de las Parroquias: Carlos Concha, Tabiazo y Vuelta Larga:

- Ejecutan el Modelo de Gestión y la Programación de acciones de la Ruta Turística del Río Teaone.
- Colaboran en el seguimiento y evaluación de la aplicación del Modelo de Gestión y la Programación de acciones de la Ruta Turística del Río Teaone.
- Gestionan recursos económicos con las diferentes instituciones en coordinación con el GAD Provincial de Esmeraldas.
- Gestionan la cooperación internacional en coordinación con el GAD Provincial de Esmeraldas.
- Participan activamente en las capacitaciones para el mejoramiento de los servicios turísticos de la Ruta Turística del Río Teaone.
- Mejoran constantemente sus servicios turísticos.
- Emprenden nuevos negocios turísticos.



- Ayudan en la conservación de los recursos naturales y culturales de la Ruta Turística del Río Teaone.

Nivel consultivo

El nivel consultivo, como los Gobiernos Autónomos Descentralizados (Provincial, cantonal y parroquiales), MINTUR, Organizaciones No Gubernamentales y otras instituciones públicas y privadas aplican sus políticas y competencias relacionadas al turismo en beneficio de las tres parroquias, alineados a lo establecido en el presente Modelo de Gestión.

Con base en esta estructura organizativa, los actores turísticos de las tres parroquias aplican las principales estrategias de acuerdo a los componentes del Modelo de Gestión:

- Por el lado de la **oferta**: Fortalecer la organización de las familias y las comunidades para desarrollar el producto turístico:
 - Capacitación en atención al cliente y calidad humana, emprendimientos, mejoramiento y administración de negocios.
 - Recuperación de cultura (Costumbres y tradiciones).
 - Gestión de proyectos de desarrollo turístico para la parroquia.
 - Desarrollo de campañas de cuidado del ambiente y reforestación en las partes altas del Río Teaone.
 - Gestión de inversión para microempresas y negocios propios con enfoque de valor agregado.
- Por el lado de la **demanda**: Promover la comercialización y las alianzas estratégicas con sectores públicos y privados.
 - Gestión con los organismos competentes para el aseguramiento de la seguridad en las tres parroquias.
 - Fortalecimiento de relaciones institucionales con: GAD Provincial Esmeraldas, GAD Municipal Esmeraldas y GADs Parroquiales.
 - Alianzas con organismos públicos y privados gestores del turismo para la promoción de la Ruta Turística.
 - Coordinación del trámite para contar con transporte alternativo.



Como parte de los resultados de este trabajo desarrollado se diseñó el Imagotipo de la Ruta Turística de manera participativa con los prestadores de servicios turísticos de las 3 parroquias en mención, adicionalmente se construyó el Manual de uso del Imagotipo de la Ruta Turística. Estos productos gráficos basados en un proceso participativo y técnico con la utilización de elementos propios de la zona y característicos de la Ruta Turística.

Figura 6 Manual de uso de Imagotipo e Imagotipo



Otro resultado es el diseño del Mapa de la Ruta Turística del Río Teaone, en el cual, se ubican gráficamente las actividades turísticas que se pueden realizar y los servicios que se oferta en la misma.

Figura 7 Mapa Ruta Turística del Río Teaone
MAPA DE LA RUTA TURÍSTICA DEL RÍO TEAONE



CONCLUSIÓN

El éxito del desarrollo del turismo rural y/o comunitario se centra en la participación y empoderamiento de los actores del turismo, basados en un direccionamiento estratégico como es un Modelo de Gestión con enfoque de cadena de valor como instrumento técnico y de direccionamiento de sus esfuerzos para alcanzar el desarrollo de los actores turísticos y de sus familias.

Recomendación

Aplicar el Modelo de Gestión de la Ruta Turística del Río Teaone acompañado del seguimiento y evaluación de la ejecución del mismo de manera participativa, inclusiva y con retroalimentación para su mejoramiento continuo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, ANECA (2015). *Criterios y directrices para el Aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG)*. ANECA, 1(1), 1-34.
- Brunner J. (2010). *Gobernanza universitaria: tipología, dinámicas y tendencias*. Centro de Políticas Comparadas de Educación. Chile, 1(1), 1-23.
- Bunge M. (2012). *La ciencia. Su método y filosofía. Argentina*. Editorial Gedisa. 1(1), 1-74.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2009). *Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. CEPAL 1(1), 1-103.
- Da Silva Santos , F., & López Vargas , R. (2020). Efecto del Estrés en la Función Inmune en Pacientes con Enfermedades Autoinmunes: una Revisión de Estudios Latinoamericanos. *Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano*, 1(1), 46–59.
<https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v1i1.9>
- Erazo R. (2020). *Mejora continua en las organizaciones a partir de la satisfacción de los Stakeholders internos. Caso Universidad Técnica de Cotopaxi*. Universidad Técnica de Cotopaxi. Ecuador.
- Etkin, J. (2000). *Política, gobierno y gerencia de las organizaciones acuerdos, dualidades y divergencias*. Santiago de Chile: Pearsons Education S.A. 1(1), 1-110.



- Etkin, J. (2006). *Gestión de la Complejidad en las organizaciones*. Buenos Aires de Argentina: Editorial Graniza S.A. 1(1), 1-488.
- Gutiérrez Nava, M. A., Villarreal Hernández, O., Nieto Vargas, N. D., Martínez Cárdenas, K., Serafin Badillo, M., & García Piceno, Y. (2024). Retos, Horizontes y Conceptualización de la Salud Intercultural. *Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica* , 4(1), 241–261. <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i1.98>
- Gutiérrez Nava, M. A., Villarreal Hernández, O., Nieto Vargas, N. D., Martínez Cárdenas, K., Serafin Badillo, M., & García Piceno, Y. (2024). Retos, Horizontes y Conceptualización de la Salud Intercultural. *Estudios Y Perspectivas Revista Científica Y Académica* , 4(1), 241–261. <https://doi.org/10.61384/r.c.a.v4i1.99>
- Pascale & Athos (1983). *El secreto de la técnica empresarial japonesa*. España. Editores Grijalbo. 1(1), 1-284.
- Powell, W. & Smith-Doerr, L. (1994). *Networks and economic life*. En: *Smelser y Swedberg (Eds.). Handbook of Economic Sociology* (pp. 368-402). Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Peters, Th.J. y Waterman Jr., R.H. (1994). *En busca de la excelencia*. Barcelona. España. 1(1), 1-22.
- Taylor (1961). *Principios de la Administración Científica*. México: Editorial Herrero Hermanos.1 (1), 1-148.
- Tama Sánchez, M. A., Quiroz Mendoza, I. U., Medina Paredes, E., Paredes Romero, J. E., & Haro Baque, C. V. (2024). Síndrome de C.R.E.S.T. Presentación de un Caso. Descripción breve de la Patología. *Revista Científica De Salud Y Desarrollo Humano*, 5(1), 01–13. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v5i1.69>
- Universidad Técnica de Cotopaxi (2016). *Plan Estratégico de Desarrollo Institucional*. Recuperado en www.utc.edu.ec

