



Octubre 2019 - ISSN: 1696-8352

LA GESTIÓN EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS Y SU INCIDENCIA EN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO DE LA PROVINCIA DE MANABÍ – ECUADOR

MANAGEMENT IN TOURISM BUSINESSES AND THEIR IMPACT ON THE ECONOMIC GROWTH OF THE PROVINCE OF MANABÍ – ECUADOR

Dr. Johnny Ponce Andrade PhD.
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
johnny.ponce@uleam.edu.ec

Dra. Dayni Palacios Molina PhD.
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
dayni.palacios@uleam.edu.ec

Dr. Víctor Solís Cedeño PhD.
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
victor.solis@uleam.edu.ec

Lic. Wagner Villafuerte Muñoz Mg.
Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
wagner.villafuerte@uleam.edu.ec

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Johnny Ponce Andrade, Dayni Palacios Molina, Víctor Solís Cedeño y Wagner Villafuerte Muñoz (2019): “La gestión en las empresas turísticas y su incidencia en el crecimiento económico de la provincia de Manabí – Ecuador”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (octubre 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/10/empresas-turisticas-crecimiento.html>

Resumen

El presente estudio toma dos variables intrínsecamente relacionadas, por un lado la gestión en empresas, entendida como una habilidad para planificar, organizar, dirigir, controlar organizaciones y personas, mismas que trabajan para alcanzar metas a través de estrategias de corto, mediano y largo plazo; por otro lado el crecimiento económico, que versa su teoría en función de la evolución de los niveles de vida de un país y/o territorio, calculados en función del aumento productivo y el rendimiento de los bienes y servicios dentro de un espacio de tiempo. El objetivo de esta investigación es “determinar de qué manera la gestión en las empresas turísticas incide en el crecimiento económico de la provincia de Manabí – Ecuador”. Se corrieron 307 encuestas a los gerentes y administradores de las “empresas turísticas”. El método utilizado es el inductivo completo, para ello se formularon cinco hipótesis (una general y cuatro específicas), mismas que fueron validadas a través del programa estadístico SPSS versión 25. Aplicando la prueba de Alfa de Cronbach se validó el instrumento en escala policotómica (Likert) para la encuesta, el cual arrojó un 0.996, interpretándose como una confiabilidad alta. Así mismo se utilizó la Rho de Spearman para la comprobación de las hipótesis, cuyos resultados en la general

fueron de 0,936 cercano a 1, es decir un nivel de correlación alta o muy buena, de acuerdo al baremo de medición.

Palabras clave: Gestión empresarial, crecimiento económico, empresa, turismo, servicios.

Abstract

The present study takes two intrinsically related variables, on the one hand Management, understood as an ability to plan, organize, direct, control organizations and people, who work to achieve goals through short, medium and long term strategies; On the other hand, economic growth, which deals with its theory based on the evolution of the living standards of a country and / or territory, calculated based on the productive increase and the performance of goods and services within a period of time. The objective of this research is "to determine how management in tourism companies affects the economic growth of the province of Manabí - Ecuador". 307 surveys were run on managers and administrators of the "tourism companies". The method used is the complete inductive, for this, five hypotheses were formulated (one general and four specific), which were validated through the statistical program SPSS version 25. Applying the Cronbach's Alpha test, the instrument was validated on a polycotomic scale (Likert) for the survey, which yielded 0.996, being interpreted as high reliability. Likewise, Spearman's Rho was used to verify the hypotheses, whose results in general were 0.936 close to 1, that is, a high or very good correlation level, according to the measurement scale.

Key Words: Business management, economic growth, business, tourism, services.

Introducción

El turismo en el Ecuador es el cuarto generador de divisas más importante; de acuerdo a las estadísticas del Ministerio de Turismo (Mintur, 2018) llegaron al país 2.428.536 personas, 51 % más que en el año 2017; se generó un ingreso de divisas de 1.757,6 millones de dólares, denotándose un crecimiento del 45,8 % versus el 2017; así mismo se generó un saldo en la balanza turística de 966,1 millones, es decir un incremento del 157,3 % en relación al 2017. Este importante sector de la economía abrigó a 513.223 empleados, un 3 % más que el año de comparación (2018 vs 2017), la cifra de la fuerza laboral representó el 6,5 % del total de trabajadores en la economía ecuatoriana.

El sector turístico nacional aporta un 1,7 % al PIB del país, notándose un incremento del 0,2 % respecto al año anterior (2017). Esto refleja un importante crecimiento sectorial como para la nación, dada las actividades paralelas, mismas que son parte del tejido laboral con la creación de fuentes de empleo directo e indirecto. Significa también que existe una diversificación de la propuesta turística, como ya se ha venido dando hace algunas décadas en los países desarrollados, y en los últimos años en los países en vía de desarrollo.

Sin embargo para Manabí las cifras no son tan favorables, toda vez que la provincia aún se encuentra en proceso de recuperación luego del terremoto del 16 de abril del 2016 (16A); del total de visitas realizadas al territorio nacional (2018), solo el 15 % viajaron hacia Manabí, se habla entonces de 364.280 turistas, un 13 % menos (55.720) respecto al año anterior de la comparación estadística, con la derivada reducción de ingresos para el sector. Las cifras regionales indican que la fuerza productiva del turismo, encabezada por las empresas (micro, pequeñas, medianas y grandes), aportan el 1,2 % del PIB de la región, el cual está en el orden del 4,8 %, contribuyendo al del país en un 0,2 %, transformándose en una zona de pujante desarrollo que fomenta el empleo y cubre significativamente las demanda de productos tangibles e intangibles.

Manabí es una subregión del Ecuador generosamente diversa en flora, fauna, bosques secos y húmedos, muy reconocida a nivel nacional por sus atractivos turísticos. Sus encantos no solo son los 350 kilómetros de paradisíacas playas, sino sus campos con los más bellos paisajes, con traslúcidos ríos y elevadas cascadas, pues esta parte del territorio ecuatoriano posee todos los encantos que un turista nacional o extranjero necesita.

De otro lado aparece la gestión turística del sector privado, cuya misión principal debe ser la de garantizar la calidad de los servicios ofertados, notándose una carencia en este frente, y otros como la limitada infraestructura, principalmente de las pequeñas y medianas empresas, donde se percibe un improvisado recurso humano, de baja formación, con limitaciones en la parte idiomática, esencial en esta actividad.

De acuerdo a Ponce (2018) "la incompreensión del idioma (ingles) y el no saber ofertar adecuadamente las bondades de sus servicios, hace que las PYMES hoteleras de Manabí pierdan periódicamente clientes". Esto deja en evidencia que en un gran número de organizaciones privadas, no existe el uso adecuado de técnicas para la captación de clientes (turistas), mismas que provienen de la planificación estratégica y aplicación de instrumentos mercadotécnicos, propios de la gestión empresarial, que también debe ser premisa de las instituciones públicas.

De igual manera, las zonas urbanas y rurales de los distintos cantones de Manabí, donde existe un alto potencial turístico por las playas, advierten problemas referentes a la infraestructura, principalmente la hotelera, dada las secuelas del terremoto del 16A, evento que literalmente destrozó las instalaciones de empresas privadas dedicadas a la actividad turística, colapsando la red de servicios públicos, trayendo consigo una disminución de la calidad de los servicios a todo nivel.

Se denota en muchas zonas de la provincia estudiada, un crecimiento desordenado, sin un rumbo de planificación para potenciar el desarrollo turístico, por ello, en ciertos cantones se puede encontrar que los pobladores han dado empuje a la creación de plazas hoteleras (hospedaje en casas), que hoy forman una amplia variedad de opciones para el turista, pero que de alguna manera generan informalidad para el sector, siendo un fenómeno que se empieza a notar a nivel de otras latitudes.

Esto refleja que no ha existido una política local, que contribuya de forma sostenida al crecimiento del turismo, tomando como referencia experiencias de otros lugares de la región y el mundo, que identifican comunidades con áreas potenciales para el desarrollo de un turismo sustentable, principalmente en sectores rurales con baja infraestructura, mismos que cuentan con todas las condiciones para explotar sus recursos turísticos, generando una mayor actividad económica y productiva.

La gestión administrativa y operativa de las instituciones responsables en los destinos turísticos de Manabí (públicas), se despreocupan del mantenimiento de la arquitectura patrimonial, como parques y monumentos, lo que menoscaba el atractivo de cada urbe, centrando la poca promoción turística en las playas, sin considerar otros recursos geomorfológicos como las lagunas, depósitos de agua, cascadas, grutas, cenotes, manantiales, planicies, así como también los biogeográficos, ejemplo las manifestaciones de vida terrestre como la flora y fauna, selva, bosques, árboles, flores, zonas de especies raras, de pesca, de agrupaciones de coral, etc., lugares donde pueden ser practicadas diversas actividades del espectro turístico.

El estado de las vías es un factor determinante a la hora de hacer turismo, puesto que es el medio de movilidad que permite la interconexión de las diversas localidades de la nación, pero al encontrarse con carreteras en mal estado, ya no eligen como destino a Manabí; a partir del año 2008 a inicios del mandato del Econ. Rafael Correa Delgado, se hizo una declaratoria de emergencia vial en el país, con la finalidad de construir y reconstruir las carreteras del Ecuador; dicha red vial en la actualidad se ha deteriorado por la falta de mantenimiento, causada por la recesión económica estatal, además de factores climáticos que afectan el estado de las mismas, lo que reduce el flujo de turistas.

La provincia cuenta con una extraordinaria oferta gastronómica, sin embargo, muchos locales no cumplen con los reglamentos de salubridad vigentes, además de que las instalaciones no son las más adecuadas, contemplando el hecho que en muchas zonas rurales no existen servicios básicos como agua potable y alcantarillado, siendo un problema de responsabilidad única de la administración pública. Actualmente la promoción turística se encuentra basada en campañas de temporada, pero no existen políticas de gobierno que incentiven las inversiones o el mejoramiento de los negocios, por esta razón hay mucha informalidad.

Actualmente el medio más utilizado para promover el turismo son las redes sociales, principalmente el Facebook y algunas plataformas electrónicas especializadas, principalmente para la oferta de alojamiento, donde se dan a conocer las bondades naturales que ofrece cada región; en su mayoría estos anuncios son patrocinados por empresas privadas, como operadores turísticos, restaurantes, hoteles y otros, pero no nace precisamente como iniciativa de las entidades estatales.

Es claro que Manabí, a pesar de sus ventajas y potencialidades turísticas, tiene varios problemas ya relatados, tales como la falta de una adecuada promoción turística, el mejoramiento de la infraestructura, (principalmente la de servicios básicos en ciertos cantones), dado que sin la misma, la calidad de los servicios se reduce, fruto también de la falta de una cultura de atención al cliente; de otro lado está la seguridad, siendo un factor importante para generar atraktividad en el sector, pero desafortunadamente la provincia tiene uno de los índices más altos del país a nivel delincuencia, afectando terriblemente a la imagen de la zona, y no solo para la actividad estudiada, sino para otras.

Por ello, una de las razones importantes de la creación del Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador hasta el 2020 (PLANDETUR 2020), impulsado por el MinTur, es la articulación que deben realizar los municipios para el desarrollo local, donde se abordan exigencias para mejorar la infraestructura en todo orden, principalmente en servicios básicos.

Marco teórico, filosófico o epistemológico de la investigación

Se debe tener presente que “epistemología” significa disertación “logos” referente a la ciencia “episteme”. La complejidad de la concepción epistémica, no siempre se refiere al mismo ente u objeto, pues en ocasiones el término en mención, otorga una teoría universal del conocimiento, en otros momentos pasa a ser una teoría regional (sic) cognoscente. Con más precisión, sobre la teoría del conocimiento científico, en Francia por tradición se utilizaría el término “epistemología”, en occidente se emplearía la expresión “filosofía de las ciencias” y, mientras cuando los Anglosajones usen la palabra epistemología, los Franceses tomarían la dicción “teoría del conocimiento” o “gnoseología”.

El turismo y su pensamiento epistémico, nace por medio de la gestión de establecimientos hoteleros, principalmente en países alpinos como Austria y Suiza en el siglo IX y primeras décadas del XX. Los hoteles han sido y serán el elemento más importante para generar una condición de destino turístico, por tanto se los puede considerar una parte del corazón de la actividad. En adelante la praxis de los industriales se combinó con el academicismo de maestros y estudiosos del territorio alpino, ingresando con fuerza a la actividad países como Italia y Alemania; ya entonces se empezó hablar de la economía del turismo en 1930, justo en la vieja Italia de Mussolini.

Es así que se asiente al turismo como objeto de estudio de las ciencias sociales, y en particular de las económicas, con tributación de la psicología y sociología. Con el transcurrir de los años se insertaron la geografía, la mercadotecnia, la antropología e historia, abrigando un pleno conocimiento del turismo con sus realidades, con el referido soporte académico multidisciplinario. El fenómeno turístico ha sido motivo permanente de estudio en los centros de educación, profundizando la investigación de la temática, pues es una industria en galopante crecimiento, que requiere cada día de gestores más preparados.

El escritor Neil Leiper (2004) señala que el turismo es una ciencia emergente, mientras que John Tribe (2000) indica que se está presenciando un “corpus de conocimiento” indócil e insustanciado, dado que no existen disciplinas ni reglas que aporten a resolver los breves teóricos del turismo. Este mismo autor considera que se debe recurrir afanosamente a una disciplina externa del turismo, misma que a su juicio no es más que la filosofía, y puntualmente la “epistemología”, línea que puede suministrar los instrumentos necesarios para cimentar el conocimiento disciplinado del turismo. De esta forma los referidos autores realizan un breve pero preciso análisis sobre las puntualizaciones de algunos investigadores de estas últimas décadas, recalando los esfuerzos efectuados para enriquecerlo, enfatizando que el turismo alcanzara un alto nivel científico, cuando se labre la introversión crítica y la capacidad hermenéutica del conocimiento. Es decir, que “sin pensantes, críticos, reflexivos y capaces de reinterpretar los escenarios tan cambiantes, resultara complicado desprender la teoría del turismo de los esquemas hegemónicos”.

Siempre que se quieran forjar análisis epistemológicos sobre el turismo, debe ser ineludible reflexionar sobre el problema que se pretende estudiar; según Bunge (1980), la epistemología es útil cuando cumple con propósitos como los que a continuación se detallan:

- Referenciar a la ciencia debidamente clara y puntual, mas no tomando vagamente información de libros o textos elementales.
- Encargarse de los problemas filosóficos que se exhiben en el rumbo de una investigación de carácter científico, o en la abstracción de los problemas, las metodologías y abordaje de teorías de la ciencia propiamente dicha.
- Plantear soluciones precisas para los problemas identificados, utilizando especialmente teorías rigurosas e inteligibles, ajustadas a un entorno real.
- Tener capacidad para identificar a la ciencia legítima de la pseudociencia, así como estudios e investigaciones a profundidad de aquellos superficiales.
- Poder criticar planes, proyectos y programas e incluso resultados desacertados, como dar seguimiento a enfoques prominentemente nuevos.

La gnoseología o epistemología es sustancial para toda ciencia, puesto que se genera un escrutinio del conocimiento sobre un tema expreso, entregando criterios y razones para su aprobación.

John Tribe (1997) a través de la presentación de un modelo, trato de exponer la “creación y desarrollo del conocimiento en el turismo”. Dicho modelo de acuerdo al campo del conocimiento (turismo) se fracciona en dos (campo uno y dos). Según este escritor, en el turismo, el conocimiento no se promueve solo en la academia, sino que se suscita en agencias de viajes, empresas aéreas, medios de hospedaje, lo que abarca de forma general a todas las organizaciones de turismo; a estos elementos los catalogo como “campo del turismo uno”, dado que contiene aspectos netamente comerciales de la actividad, demandando la participación de varias disciplinas que entran en contacto con el turismo y proveen la base conceptual para la generación del conocimiento en la rama referida. También es importante detallar que este campo abarca concepciones del turismo y los impactos, tanto de carácter social como medioambiental.

El campo dos según (Gibsson et al., 1994; Tribe, 2004, p.51) concierne al conocimiento procedente de una ciencia, fundamentalmente en un “contexto académico”, preconcebido en la esfera de la educación superior. En esencia J.Tribe trata de explicar en su modelo, que la nueva manera de generar conocimiento se da a través de las empresas, gobierno, grupos e interés (stakeholders), consultoras, institutos de investigación, entre otras, cumpliendo tanto con el campo uno y dos.

Gestión del conocimiento en el turismo

Las empresas privadas e instituciones de servicio público que tengan la capacidad de resolver problemas de su entorno de la manera más rápida, poseerán una ventaja competitiva frente aquellas organizaciones del orden nombrado en el mercado. Aquella organización que asuma el reto de capacitar a su recurso humano para que sea lo más eficiente en el desarrollo de sus tareas, le agrega un plus a su gestión empresarial.

En el orden del objeto de estudio, aquellas instituciones que forman parte de un destino turístico y que aprovechan el conocimiento para su gestión, estarán garantizando su permanencia en el negocio. Esto significa que se administra con visión cognoscente, lo que lleva hacer un buen uso de la información fruto de la “gestión del conocimiento” (GC), compartida como una filosofía corporativa.

De acuerdo a Ponce, A. (2009) “la GC es un proceso sistemático, integrador y coordinado de las actividades de adquisición, creación, almacenaje y comunicación del conocimiento, expresado por individuos, cuyo propósito es ser más productivos en su trabajo, cumpliendo los objetivos y metas de la organización”.

El escritor José Moya (2009) en su obra "Management Democrático" realiza la siguiente cita: "La gestión del conocimiento se puede identificar como los esfuerzos realizados por una organización para captar, organizar, difundir y compartir los conocimientos entre las personas que forman parte de la misma, con el objetivo de generar valor a la organización" (p. 28).

Se puede ultimar entonces que la GC es un sistema dinámico, con políticas, regulaciones, recursos humanos, materiales, canales de distribución, orientados a transferir, ampliar y fortalecer aquella información que enriquezca el conocimiento para la mejor gestión empresarial, lo que significa también que es un proceso de continuo aprendizaje.

Por lo expresado, sobre el sector turístico pesa un desafío superlativo en el desarrollo de la gestión del conocimiento, vital para competir en esta era de la globalización, de la tecnología de la información y comunicación (TICS).

Epistemología y constructivismo

Existen dos líneas correlacionales que dan comienzo al constructivismo, por un lado la epistemología y por otro la psicología, ambas desarrolladas por Jean Piaget e integradas en la teoría psicogenética. El amplio contexto de su manuscrito teórico publicado en 1992 en parafraseo señala que la "organización" está relacionada a la capacidad que tiene una mente reflexiva para ordenar el conocimiento de sí mismo en esquemas de acción, mismos que varían en la medida que el individuo actúe sobre los disímiles objetos de conocimiento, creando así crecientes y complejas estructuras mentales, las cuales dentro de un marco evolutivo, serán las que determinen las probabilidades del pensamiento.

La corriente constructivista se nutre de teorías importantes como la del procesamiento de información, de la organización, como también del modelo integrado de comunicación. Sin embargo es importante tratar de no confundir información con conocimiento, dado que este desconcierto encaminaría a una sociedad de la información, de lo fugaz a lo transitorio.

En relación a la información y el conocimiento Sánchez Lihón (1985), indica que "lo característico y verdaderamente genuino del desarrollo, aquello que constituye su fuerza moral más sobresaliente, es la capacidad del hombre para construirlo, porque en gran medida es consecuencia de la aplicación del conocimiento a la solución de problemas" (p.36).

Por aquello Peter Drucker (1996) señala que "la persona educada del mañana tendrá que estar preparada para vivir en una sociedad del conocimiento, en la que la informática jugara un rol preponderante, por ello los individuos deberán tener la aptitud necesaria para ser ciudadanos del mundo" (p.56).

Constructivismo y turismo

En la gestión turística la capacitación se convierte en un elemento fundamental para la formación del recurso humano, dado que este es el responsable inmediato de la atención al viajero. Por tanto el omitir esta acción sería un error caro para una empresa que se dedica a esta actividad. No valdría de nada que un destino cuente con extraordinarios recursos naturales, culturales e históricos, si la cara visible del turismo que es la gente, no tiene el conocimiento para atender al paseante; así solo se arriesgaría el desarrollo social y económico de un determinado territorio.

La contribución del constructivismo en los procesos de enseñanza-aprendizaje, marcan la pauta del modelo de personas que debe poseer una organización, relacionada con aspectos cognoscitivos, sociales, expresivos y afectivos del comportamiento humano, producto de una construcción diaria, resultante de la interacción entre el ambiente y las prácticas internas. De acuerdo al "constructivismo" el ser humano va forjando su propio conocimiento, bajo instrucción previa, cimentada en su vínculo con el entorno.

Traza epistemológico adoptado

La presente investigación toma como línea filosófica y epistémica al constructivismo; el nuevo modelo educativo de la presente década muestra que la formación del ser humano no se ciñe a un determinado tiempo y espacio, sino que requiere de un permanente aprendizaje, validado en preceptos teóricos de autores como Piaget y Vygotsky, quienes exaltan a la educación como el motor del desarrollo individual y colectivo, y, al ser las organizaciones entidades manejadas por personas, sus resultados dependerán exclusivamente de la calidad y nivel de conocimiento que posean las mismas. Al guardar la gestión del conocimiento una estrecha relación con el constructivismo, la gestión turística que es el enfoque de este estudio, se sustenta en los elementos de convicción filosófica relatados en este apartado.

Génesis de la Gestión Empresarial (GE)

Históricamente la gestión empresarial ha tenido como ponentes a connotados teóricos, muchos de los cuales aún tienen vigencia, dada su profunda ideología, siendo solo la tecnología la que marque el punto de inflexión entre lo teórico y lo práctico. La coincidencia de estos escritores es casi coetánea, sostienen que la gestión empresarial reside en manejar una serie de habilidades como el liderazgo, la planificación y el control, en pro de la eficiencia de una organización. Las empresas han buscado nuevas formas de monitorear a su recurso humano, para ello se han creado evaluaciones de desempeño, mismas que miden su productividad. Es decir que se han desarrollado estrategias y planes para mejorar la GE.

Para una gestión efectiva, es importante tener en cuenta que administrar y liderar son cosas muy distintas, pero imprescindibles en un gerente que busca alcanzar objetivos organizacionales. La GE tiene diacrónicamente inicios en la doctrina militar, dada la disciplina, las reglas y patrones a seguir conjuntamente con estrategias concretas. Los gestores siempre han procurado alcanzar la competitividad empresarial, aplicando tácticas que maximicen el rendimiento en las unidades de negocio.

En el siglo XIX Frederick Taylor formula las primeras ideas formales de la gestión empresarial, quien sustentaba que la administración científica debía encaminarse hacia un sistema donde los gerentes prioricen al personal, de esta manera era posible organizar cada cargo laboral y determinar quién tendría el liderazgo.

Teóricos como Elton Mayo (1932) influenciaban en la gestión empresarial, realizando estudios con el uso de experimentaciones (Hawthorne). Los resultados de dichos experimentos le admitieron ultimar que para incrementar la productividad era necesario motivar al personal con la entrega de alicientes o incentivos. En 1930 empezó el auge de las investigaciones inherentes al desarrollo organizativo, conjuntamente con la dinámica grupal para valorar la eficiencia; fue entonces cuando apareció Kurt Lewin, quien examinó con mayor rigor las metodologías de enseñanza, aprendizaje y de acción, aplicables en el estudio del comportamiento de las personas en las organizaciones en distintos niveles.

Los sistemas sociales y técnicos como teoría

En 1950, Abraham Maslow impulso varios conceptos que fomentaban el mejoramiento funcional de los gerentes y su manera de comportarse con los trabajadores. Buscaba entonces integrar "habilidades sociales y técnicas al trabajo" permitiendo esquematizar un sistema organizativo, cuyo ambiente sea el más idóneo para las labores diarias; es decir que su propuesta buscaba conseguir la motivación en el personal.

Este autor, Psicólogo de profesión, planteaba la creación de una "organización piramidal", donde prevalezcan las necesidades humanas, causando satisfacción a nivel personal en pro de la mejora y eficiencia de las tareas laborales. Es así que nace la preeminencia de las necesidades fisiológicas, tales como la seguridad, la estima, la pertenencia y autosuficiencia.

Teorías como "The Practice Of Management" de Peter Drucker (1954) señalan que para la gestión empresarial "es necesario tomar en cuenta cinco roles fundamentales, los cuales parten desde la planificación, organización grupal, objetivos, motivación y una mejor comunicación, pues solo así será más sencillo medir el desempeño de cada persona, propiciando su desarrollo" (p.93).

De otro la Frederick Herzberg (1959) en su propuesta teórica sobre las necesidades de las personas, en el contexto laboral, señala que “la mayor prioridad es la motivación y la higiene, sin estos factores el personal no lograría llevar adelante su trabajo” (p.21).

Teoría “X y Y”

En 1970 surgen dos importantes teorías relacionadas al desarrollo de políticas y prácticas conjuntas con el aprendizaje, a las cuales se les denominó teorías “Action Learning and Management Grid” (cuadrícula de aprendizaje y gestión de acciones), con ideas de avanzada. En el primer caso, la teoría está representada en $L = P + Q$. Para el caso “L” se entiende como aprendizaje, “P” significa conocimiento y “Q” se refiere a preguntas perspicaces. Así se consigue evidenciar que la composición correcta de conocimiento y preguntas sagaces o perspicaces, son la mejor manera de aprendizaje.

Como segundo caso está la teoría denominada “Management Grid” o cuadrícula de administración. Es aquí donde emerge la teoría “X y Y”, cuyos ejes constituyen la preocupación hacia las personas como por las labores que efectúan. La aplicación de esta fundamentación está basada en la creación de un equilibrio entre cómo se da la “relación individual con los empleados” y la forma de “gestionar las tareas”. Sobre todo este contexto Thomas Gilbert (1996) realiza una publicación significativa, exponiendo que “lo más importante es garantizar los estándares que ayuden a desarrollar logros específicos, dado que la competencia es el factor que mayor influencia tiene sobre el rendimiento” (p.101).

Una nueva concepción de la gestión empresarial es propuesta por Peter Senge (2004); a criterio de este autor la forma adecuada de gestionar una organización es dándole valor a los equipos de trabajo, estableciendo elementos para una efectiva retroalimentación. Concluye este teórico que “lo importante es encontrar un propósito que se apegue a una visión, buscando la mejora de capacidades por medio de la aplicación de un pensamiento sistémico” (p.74).

Hipótesis general

La gestión en las empresas turísticas incide en el crecimiento económico de la provincia de Manabí – Ecuador.

Hipótesis específicas

- a. La promoción turística incide en el crecimiento económico de la provincia de Manabí – Ecuador.
- b. La calidad de los servicios turísticos incide en el crecimiento económico de la provincia de Manabí – Ecuador.
- c. La infraestructura turística incide en el crecimiento económico de la provincia de Manabí – Ecuador.
- d. La seguridad incide en el crecimiento económico de la provincia de Manabí – Ecuador.

Metodología

Para este estudio se utilizó el método inductivo completo, el cual según (Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y María Baptista Lucio, 2014) arranca en razón de cuestiones particulares a generales. Este procedimiento aprueba el planteamiento de hipótesis y análisis de leyes científicamente acreditadas, para luego ser demostradas. De igual manera y bajo la línea de los mismos autores, se aplicó la investigación de carácter exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa. Las tipologías nombradas exigen llevar un orden gradual de todas las fases de estudio en función de tiempos, de acuerdo al propósito que estas tengan. El objetivo de esta etapa es explorar a mayor profundidad sobre la gestión en las empresas turísticas y como esta incide en el crecimiento económico de la provincia de Manabí; posteriormente haciendo uso de una herramienta estadística, se correlacionan las variables, comprobando la influencia que ejerce una sobre la otras (independiente sobre dependiente), en función de su causalidad.

Diseño de la investigación

Se aplicó un sistema de encuesta de tipo policotómica (escala de Likert), no experimental ni transversal; en función de lo determinado por Campbell y Stanley (1978) "se toma la información en un momento determinado del tiempo, para obtener datos relevantes y sustanciales de la población objetivo". (Citado por Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y María Baptista Lucio, 2014, p.40). El instrumento utilizado da cabida para saber cuáles son los problemas en el sector desde la perspectiva de los gerentes y administradores de las empresas turísticas manabitas.

Unidad de análisis

El estudio se realizó en todas las empresas legalmente constituidas del sector turístico de Manabí, es decir micro, pequeñas, medianas y grandes, cuyo número de acuerdo al Ministerio de Turismo (MinTur, 2018) asciende a 1.524.

Población de estudio

Para la presente investigación se toma como población de estudio a las empresas del sector turístico de Manabí, de acuerdo a la clasificación del MinTur, donde están aquellas que brindan servicio de alojamiento en sus distintas categorías; otra clase la conforman los servicios de alimentos y bebidas; un subsiguiente tipo son los parques de atracciones; así mismo se contemplan las de servicios de intermediación; también entran como parte del universo de análisis las unidades de negocio denominadas de operación; finalmente están las organizaciones de transportación. De cada empresa sale un encuestado (en función del cálculo de la muestra), que son los gerentes y administradores, es decir, el nivel de mando más alto. A continuación se detalla la clasificación de empresas del sector turístico en Manabí.

Tabla No.1: Clasificación de empresas turísticas por actividad en Manabí

CLASIFICACIÓN DE LA EMPRESA		ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS (2018)
ACTIVIDAD	CLASE	
Alojamiento	Campamentos turísticos	4
	Casas de huéspedes	11
	Hostales	171
	Hosterías	57
	Hoteles	62
Alimentos y bebidas	Bares	88
	Cafeterías	87
	Discotecas	23
	Fuentes de soda	154
	Restaurantes	672
Parques de atracciones	Centros de recreación turística	9
	Termas y balnearios	26
Intermediación	Centro de convención	1
	Sala de recepciones y banquetes	44
Operación	Agencias de viaje dual	23
	Agencias de viaje internacional	17
	Agencia de viaje mayorista	1
	Operadores turísticos	65
Transportación	Transporte aéreo	2
	Transporte marítimo y fluvial	3
	Transporte terrestre	4
TOTAL		1.524

Fuente: Coordinación General de Estadística e Investigación MinTur (2018)

Tamaño de la muestra

La determinación del tamaño de la muestra se realizó aplicando un muestreo probabilístico aleatorio simple; de acuerdo a Hernández Sampieri, et al., (2014) "con la aplicación de la formula muestral finita, se podrá medir el tamaño del error, procurando minimizarlo, así también se logrará conocer el nivel de confianza" (p.89).

Aplicando la formula se obtienen los siguientes datos:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{Z^2 \cdot P \cdot Q + (N)(e)^2}$$

N = Población / Universo (1.524)

ñ = Tamaño de la muestra (?)

Z = Nivel de confianza (1.96)

P = Probabilidad de aceptación (0.5)

Q = Probabilidad de rechazo (0.5)

e = Margen de error de muestreo (0.05)

$$n = \frac{1,96^2 * (0,5) * (0,5) * (1.524)}{1,96^2 * (0,5) * (0,5) + (1.524) * (0,05)^2}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,25 * 1.524}{3,8416 * 0,25 + 1.524 * 0,0025}$$

$$n = \frac{1463,6496}{4,7704} = 307$$

Aplicada la formula, los resultados indican que la muestra a tomar es de 307 empresas del sector turístico de la provincia de Manabí. Para tales efectos se desarrolló la siguiente distribución.

Tabla No.2: Muestra escogida por tipo de empresa

ACTIVIDAD DE EMPRESA	TOTAL DE EMPRESAS	MUESTRA A TOMAR
Alojamiento	305	75
Alimentos y bebidas	1024	153
Parques de atracciones	35	15
Intermediación	45	20
Operación	106	40
Transportación	9	4
TOTALES	1.524	307

Fuente: MinTur & Adaptación de cálculo de autores.

Técnicas de recolección de datos

Se empleó el instrumento policotómico en escala de Likert, sobre una base de 307 encuestas a gerentes y administradores de las empresas turísticas de Manabí – Ecuador. Esta herramienta, validada con antelación por juicio de expertos, contiene una estructura de 40 preguntas, es decir 20 por cada variable de la investigación (Gestión en empresas y Crecimiento económico), y 5 por cada dimensión, de un total de 8, mismas que guardan correspondencia con los indicadores. La escala de valoración detalla lo siguiente: Siempre equivale a cinco (5); Casi siempre a cuatro (4); Algunas veces a tres (3); Muy pocas veces a dos (2); Nunca a uno (1).

Resultados

Prueba de hipótesis general- Rho de Spearman

H0: La gestión en las empresas turísticas NO INCIDE en el crecimiento económico de la provincia de Manabí – Ecuador.

H1: La gestión en las empresas turísticas INCIDE en el crecimiento económico de la provincia de Manabí – Ecuador.

Tabla No.3: Correlación de Rho de Spearman, Hipótesis General

Correlaciones				
			GESTIÓN EN EMPRESAS	CRECIMIENTO ECONÓMICO
Rho de Spearman	GESTIÓN EMPRESAS TURÍSTICAS	Coeficiente de correlación	1,000	,994**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	307	307
	CRECIMIENTO ECONÓMICO	Coeficiente de correlación	,994**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	307	307

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Análisis software IBM SPSS

El resultado obtenido en el procesamiento de los datos, muestra una significación bilateral de 0.00, lo que determina un coeficiente de Spearman < 0.05 , por lo tanto, se descarta la hipótesis nula H0, siendo aprobada la hipótesis alternativa H1; lo que queda evidenciado con el valor del coeficiente de correlación $p = 0,994$, el cual se interpreta como una muy buena correlación entre las variables mencionadas.

Prueba de hipótesis específica 1.

H0: La promoción turística NO INCIDE en el crecimiento económico de la provincia de Manabí – Ecuador.

H1: La promoción turística INCIDE en el crecimiento económico de la provincia de Manabí – Ecuador.

Tabla No.4: Correlación de Rho de Spearman, Hipótesis Específica 1

			PROMOCIÓN TURÍSTICA	CRECIMIENTO ECONÓMICO
Rho de Spearman	PROMOCIÓN TURÍSTICA	Coeficiente de correlación	1,000	,970**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	307	307
	CRECIMIENTO ECONÓMICO	Coeficiente de correlación	,970**	1,000

		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	307	307
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Análisis software IBM SPSS

El resultado obtenido en el procesamiento de los datos, muestra una significación bilateral de 0.00, lo que determina un coeficiente de Spearman < 0.05 , por lo tanto, se descarta la hipótesis nula H_0 , siendo aprobada la hipótesis alternativa H_1 ; lo que queda evidenciado con el valor del coeficiente de correlación $p = 0,970$, el cual se interpreta como una muy buena correlación entre las variables mencionadas.

Prueba de hipótesis específica 2.

H_0 : La calidad de los servicios turísticos NO INCIDE en el crecimiento económico de la provincia de Manabí – Ecuador.

H_1 : La calidad de los servicios turísticos INCIDE en el crecimiento económico de la provincia de Manabí – Ecuador.

Tabla No.5: Correlación de Rho de Spearman, Hipótesis Específica 2

			CALIDAD DE SERVICIOS TURÍSTICOS	CRECIMIENTO ECONÓMICO
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIOS TURÍSTICOS	Coeficiente de correlación	1,000	,958**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	307	307
	CRECIMIENTO ECONÓMICO	Coeficiente de correlación	,958**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	307	307
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: Análisis software IBM SPSS

El resultado obtenido en el procesamiento de los datos, muestra una significación bilateral de 0.00, lo que determina un coeficiente de Spearman < 0.05 , por lo tanto, se descarta la hipótesis nula H_0 , siendo aprobada la hipótesis alternativa H_1 ; lo que queda evidenciado con el valor del coeficiente de correlación $p = 0,958$, el cual se interpreta como una muy buena correlación entre las variables mencionadas.

Prueba de hipótesis específica 3.

H_0 : La infraestructura turística NO INCIDE en el crecimiento económico de la provincia de Manabí – Ecuador.

H_1 : La infraestructura turística INCIDE en el crecimiento económico de la de la provincia de Manabí – Ecuador.

Tabla No.6: Correlación de Rho de Spearman, Hipótesis Especifica 3

			INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA	CRECIMIENTO ECONÓMICO
Rho de Spearman	INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA	Coeficiente de correlación	1,000	,985**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	307	307
	CRECIMIENTO ECONÓMICO	Coeficiente de correlación	,985**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	307	307

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Análisis software IBM SPSS

El resultado obtenido en el procesamiento de los datos, muestra una significación bilateral de 0.00, lo que determina un coeficiente de Spearman < 0.05 , por lo tanto, se descarta la hipótesis nula H_0 , siendo aprobada la hipótesis alternativa H_1 ; lo que queda evidenciado con el valor del coeficiente de correlación $p = 0,985$, el cual se interpreta como una muy buena correlación entre las variables mencionadas.

Prueba de hipótesis específica 4.

H_0 : La seguridad NO INCIDE en el crecimiento económico de la provincia de Manabí – Ecuador.

H_1 : La seguridad INCIDE en el crecimiento económico de la de la provincia de Manabí – Ecuador.

Tabla No.7: Correlación de Rho de Spearman, Hipótesis Especifica 4

			SEGURIDAD	CRECIMIENTO ECONÓMICO
Rho de Spearman	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,955**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	307	307
	CRECIMIENTO ECONÓMICO	Coeficiente de correlación	,955**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	307	307

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Análisis software IBM SPSS

El resultado obtenido en el procesamiento de los datos, muestra una significación bilateral de 0.00, lo que determina un coeficiente de Spearman < 0.05 , por lo tanto, se descarta la hipótesis nula H_0 , siendo aprobada la hipótesis alternativa H_1 . Lo que queda evidenciado con el valor del coeficiente de correlación $p = 0,955$, el cual se interpreta como una muy buena correlación entre las variables mencionadas.

Discusión

No cabe duda lo fundamental que es la gestión en las empresas, el no darle la atención del caso es sacrificar la productividad y por ende la competitividad. El éxito radica neurálgicamente en la tarea de “gestionar” dado que el futuro y la salud de una organización dependen de cómo encaren los administradores este encargo. En tal sentido, es necesario analizar la calidad de los procesos internos, evaluando periódicamente la manera en cómo se puede mejorar la producción. Los problemas a los cuales se enfrentan las empresas del sector turístico, tanto en su micro como macro entorno, revelan cuan compleja resulta ejecutar una “gestión” de gran nivel, en pro del crecimiento como compañía, y las contribuciones que estas deben generar a los territorios. De las parvedades observadas, la más crítica está en la improvisación del recurso humano, al cual más, sino se lo capacita regularmente, no podrá entregar mayores aportes. Es imperioso que la tecnología forme parte cotidiana en la gestión de las empresas turísticas, principalmente en los micros, pequeños y medianos negocios, de lo contrario se cede espacio a la competencia. Es necesario que quienes lideren las sociedades empresariales, articulen una fluida relación con sus “stakeholders”. De todo lo analizado queda claro que una mala gestión causara pérdida de clientes y volumen de facturación; al final se arriesga la rentabilidad y se castiga el crecimiento. El escenario del sector turístico de Manabí es preocupante, por lo tanto amerita concitar desde varios espacios, principalmente desde el académico, empresarial y la administración pública, un frente de análisis con propuestas, a fin de sumar a la sostenibilidad de las organizaciones y la provincia.

Conclusiones

1. De acuerdo a la hipótesis general mediante el análisis estadístico SPSS 25, se pudo demostrar que existe una correlación positiva y significativa entre las variables gestión en las empresas turísticas y el crecimiento económico de la provincia de Manabí – Ecuador, alcanzando un nivel de (0,994), con una significancia bilateral de 0,00 que es menor a 0,05 e incluso menor a 0,01, lo que especifica que la correlación que se ha establecido es cierta.
2. En consideración a la primera hipótesis específica donde se pretende establecer la relación entre las dimensiones promoción turística y crecimiento económico. Se pudo demostrar que existe una correlación positiva y significativa alcanzando un nivel de (0,970), con una significancia bilateral de 0,00 que es menor a 0,05 e incluso menor a 0,01, lo que especifica que la correlación que se ha establecido es cierta.
3. En relación a la segunda hipótesis específica donde se pretende establecer la relación entre las dimensiones calidad de los servicios turísticos y crecimiento económico. Se pudo demostrar que existe una correlación positiva y significativa alcanzando un nivel de (0,958), con una significancia bilateral de 0,00 que es menor a 0,05 e incluso menor a 0,01, lo que especifica que la correlación que se ha establecido es cierta.
4. De acuerdo a la tercera hipótesis específica donde se pretende establecer la relación entre las dimensiones infraestructura turística y crecimiento económico. Se pudo demostrar que existe una correlación positiva y significativa alcanzando un nivel de (0,985), con una significancia bilateral de 0,00 que es menor a 0,05 e incluso menor a 0,01, lo que especifica que la correlación que se ha establecido es cierta.
5. En relación a la cuarta hipótesis específica mediante el método estadístico utilizado se pudo evidenciar que existe una correlación positiva y significativa entre las dimensiones seguridad y crecimiento económico, alcanzando un nivel de (0,955), con una significancia bilateral de 0,00 que es menor a 0,05 e incluso menor a 0,01, lo que especifica que la correlación que se ha establecido es cierta.

6. El marco teórico de la presente investigación evidencia la existencia de varios estudios que indican que el turismo es un sector importante para el crecimiento económico, atribuyéndole beneficios como la generación de divisas, fruto de la exportación del producto turismo, la generación de empleo, el aumento de la inversión y la eficiencia local, causada por la competencia con otros destinos.
7. De acuerdo a los análisis estadísticos presentados, se puede establecer una correlación positiva entre las variables gestión en las empresas turísticas y el crecimiento económico de la provincia de Manabí – Ecuador, lo que nos permite identificar que, el turismo permite generar desarrollo económico creando más y mejores oportunidades para la población de los sectores turísticos, promoviendo el acceso a educación, mejores servicios de salud o desarrollo de la infraestructura del país.

Bibliografía

- ALBURQUERQUE, F. (2002). "El desarrollo económico territorial". Fund. Universitaria. España.
- ALMADA, A. (2013). "Marketing de crisis". Ed. Pirámide. Madrid.
- BOTERO, T. R. (2010). "Dirección estratégica: Nuevo enfoque hacia la competitividad". Ed. Antioquia. Colombia.
- BONGE, M. (1980). "Epistemología". Ed. Argentinos. B.Aires.
- CHIAVENATO, I. (2011). "Administración de recursos humanos". McGraw-Hill. México.
- DAVID, R. (2013). "Conceptos de Administración Estratégica". Ed. Pearson. México
- DRUCKER, P. (1996). "La gestión en tiempo de grandes cambios". Ed. Ehasa. Barcelona.
- F.TAYLOR., (1969). "Administración científica". Ed. Hnos. Herrero. Colombia.
- FIGUEROLA, M. (1990). "Teoría económica del turismo". Ed. Inmasa. Madrid.
- FREDERICK, H. (1959). "Teoría del factor dual". Recuperado el lunes 09 de abril del 2019, 10:23 de https://scholar.google.com/ec/scholar?q=frederick+herzberg+teoria&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar
- GALINDO, M. (2011). "Crecimiento económico". Ed. U. Castilla. España.
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, P. (2014). "Metodología de la Investigación". McGraw-Hill. México.
- KOONTZ, H; WEIHRICH, H; CANNICE, M. (2012). "Administración una perspectiva global y empresarial". McGraw Hill. México.
- LEIPER, N. (2000). "Tourism Management". Ed. Pearson Education. Sydney.
- LEWIN, K. (1973). "Dinámica de la personalidad". Ed. Morata. España.
- MAYO, E. (2012). "Teoría de las organizaciones". Ed. John Cunningham.
- MASLOW, A. (2005). "El management según Maslow". Ed. Paidós. España.

MINISTERIO DE TURISMO, MinTur. (2018) "Sistema Nacional de Información". Ecuador. Recuperado el lunes 08 de julio del 2019, 23:18 de <https://www.turismo.gob.ec/#>

MOYA, JOSE. (2008). "Management Democrático". Ed. PreMya. España.

PIAGET, J. (1974). "A dónde va la educación". Ed. Ariel. España.

PONCE, A. (2019). "Problemas que afectan a las PYMES del sector hotelero de Manabí – Ecuador. Ed. Mar y Trinchera. Ecuador.

SANCHEZ, LIHÓN. (1985). "Diagnóstico de la documentación e información educacional". INIDE. Perú.

SENGE, P. (2004). "La Quinta Disciplina en la práctica". Ed. Granica. México.

TRIBE, J. (2000). "Economía del ocio y el turismo". Ed. Síntesis. España.

TOMAS, G. (1978). "Competencia humana". McGraw-Hill. N.Y.