

UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA.



CARRERA INGENIERIA EN TURISMO

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN TURISMO**

TEMA:

**PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA AGENCIA DE
VIAJES ESTUDIANTIL PARA LA CARRERA DE TURISMO EN
LA UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA**

AUTORES:

JOSÉ DAVID DONOSO TINIZARAY

JOSÉ LUIS HUILCAPI CHAUCA

**DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:
ING. CHRISTIAN FERNANDO SALAZAR GAIBOR MSC.**

Pastaza-Ecuador

2020

DECLARATORIA DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Nosotros, José David Donoso Tinizaray, con cédula de identidad No.1718743980, José Luis Huilcapi Chauca con cédula de identidad No.1804954640, declaramos que las actividades realizadas para la elaboración y culminación del presente proyecto de investigación y desarrollo, que tiene como tema **“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES ESTUDIANTIL PARA LA CARRERA DE TURISMO EN LA UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA.”**, no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional, y hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en la presente investigación.

Los criterios emitidos en el proyecto de investigación, así como también los contenidos, ideas, análisis, conclusiones y recomendaciones son de exclusiva responsabilidad de nosotros, como autores de este trabajo de grado

José David Donoso Tinizaray
CI. 1718743980

José Luis Huilcapi Chauca
CI. 1804954640

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente, Christian Fernando Salazar Gaibor con cédula de identidad No. 1802984755 certifica que José David Donoso Tinizaray y José Luis Huilcapi Chauca egresadas de la Carrera de Ingeniería en Turismo de la Universidad Estatal Amazónica, realizaron el Proyecto de investigación titulado: **“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES ESTUDIANTIL PARA LA CARRERA DE TURISMO EN LA UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA.”**, previo a la obtención del título de Ingenieras en Turismo bajo mi supervisión y dirección ha sido prolijamente revisado cumpliendo con todos los requisitos y disponibilidades legales establecidas en el Reglamento de Títulos de grado de la Facultad de Ciencias de la Vida de la Universidad Estatal Amazónica, por lo que se autoriza su presentación.

Msc. Christian Fernando Salazar Gaibor

TUTOR DEL PROYECTO

1802984755

Urkund

CERTIFICADO DE APROBACIÓN POR TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

El Tribunal de sustentación del Proyecto de Investigación y Desarrollo aprueba el proyecto de investigación y desarrollo con el título **“PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES ESTUDIANTIL PARA LA CARRERA DE TURISMO EN LA UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA”**.

Dr. Luis Oswaldo Manosalvas Vaca, PhD.

Presidente del Tribunal

Ing. Luis Eduardo Álvarez Cortez, MsC.

Miembro del Tribunal

Ing. Carlos Andrés Vinueza Chávez, MsC

Miembro del Tribunal

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de investigación en primer lugar queremos dar gracias a Dios, por su infinito amor y bondad. Gracias padre celestial por ser nuestro motor de vida y darnos la fuerza necesaria y que gracias a ti esta meta está cumplida.

En segundo lugar, queremos agradecer a nuestros padres quienes a lo largo de nuestras vidas han sido nuestro apoyo incondicional quienes con sus consejos han sabido inculcarnos valores como; honestidad, respeto, amor y lealtad.

Finalmente queremos agradecer a nuestro tutor Msc. Christian Salazar quien ha plasmado cada uno de sus conocimientos en el presente proyecto de titulación es por ello que no existe las palabras del universo para expresar todo el agradecimiento y admiración que sentimos hacia su persona.

José David & José Luis

DEDICATORIA

El presente proyecto queremos dedicárselo a Dios por brindarnos sabiduría también a cada uno de nuestros padres, familiares, profesores, compañeros, enamoradas y amigos que confiaron en la capacidad que los seres humanos tenemos para enfrentar cualquier situación difícil que se nos ponga en la vida.

También queremos dedicárselo a nuestra prestigiosa institución que nos acogió durante estos años y en especial a la carrera de “Turismo” por todas las experiencias y conocimientos adquiridos dentro y fuera de las aulas.

Además, también le dedicamos a cada una de las personas que nos apoyaron durante el desarrollo del proyecto.

José David & José Luis

RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES

El presente proyecto se titula propuesta para la creación de una agencia de viajes estudiantil para la carrera de turismo en la Universidad Estatal Amazónica, por lo tanto, la principal problemática radica en que los estudiantes no cuentan con un laboratorio al momento de cumplir con las practicas pre profesionales que tributen a los resultados de aprendizaje de la malla curricular, en la cual estudiantes y docentes han detectado la necesidad de conectar la teoría con la práctica. Se contará con un diseño de un laboratorio de agencia de viajes estudiantil por lo que estará conformado por 5 áreas: El área gerencial, subgerencia de operaciones, departamento administrativo, departamento técnico y departamento comercial para que los estudiantes puedan asimilar los conocimientos de cada una de las funciones que otorgan los departamentos, manteniendo un orden, debido a que estarán supervisados por los docentes delegados de las diferentes cátedras. Teniendo en cuenta la necesidad de efectuar este proyecto que se lo realiza con el fin de que los estudiantes tengan mayores oportunidades que les permita fortalecer sus conocimientos, habilidades, destrezas, hábitos, valores y actitudes. Por lo cual dichos conocimientos permiten contribuir a su formación académica y profesional.

Palabras Claves: Diseño de un laboratorio de agencia de viajes, prácticas pre profesionales, malla curricular.

ABSTRACT AND KEYWORDS

This project is the proposal for the design of a student travel agency for the tourism career at the Estatal Amazonica University. Therefore, the main problem is that students do not have an appropriate place at the time of comply with pre-professional practices that contribute to learning outcomes of the curriculum framework. For instance students and teachers have identified the need to connect theory with practices. It will have a design of a student travel agency with five areas: The management area, sub management operation, administrative department, technical department and commercial department, keeping the inter organization, because they will be supervised by the delegated teachers of the different subject. This project will be developed in order for the students to have great opportunities that allow them to strengthen their knowledge, skills, habits, values and attitudes. Therefore, this knowledge makes it possible to contribute to their academic and vocational training.

Keywords: travel agency, design, pre-professional practices and curriculum framework

TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO I.....	1
1.1 INTRODUCCIÓN.....	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	3
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.5 OBJETIVOS.....	5
A. Objetivo General.....	5
B. Objetivos Específicos.....	5
CAPITULO II.....	6
2.1 ANTECEDENTES.....	6
2.2 BASES TEORICAS.....	7
2.2.1 Turismo.....	7
2.2.2 Concepto de Laboratorio de Agencia de Viajes.....	8
2.2.3 Sistema Turístico.....	8
➤ Oferta Turística.....	8
➤ Demanda Turística.....	8
➤ Operadores Turísticos.....	8
➤ Productos Turísticos.....	8
➤ Paquete Turístico.....	9
➤ Facilidades y Servicios.....	9
➤ Planta Turística.....	9
2.2.4 Agencias de viajes.....	10
2.2.5 Clasificación de agencias de viajes.....	10
➤ Agencias de viajes mayoristas.....	10

➤ Agencias de viajes internacionales	11
➤ Agencias de viajes operadoras	11
➤ Agencia de viajes dual.....	11
2.2.6 Funciones de las agencias de viajes	12
➤ En calidad de mandatario	12
➤ En calidad de intermediario	12
➤ En calidad de organizador de viajes	12
CAPITULO III	13
3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	13
3.1.1 LOCALIZACIÓN.....	13
MACROLOCALIZACIÓN.....	13
MICROLOCALIZACIÓN	14
3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	14
3.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	15
➤ TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	15
3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
3.4.1 MUESTREO	16
3.4.2 FORMULA ESTADISTICA	16
3.4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	17
CAPITULO IV	18
4. RESULTADOS ESPERADOS.....	18
4.1 ESTUDIO DE DEMANDA INSATISFECHA	18
4.2 ANALISIS DE TABULACIÓN DE RESULTADOS.....	19
4.3 ENTREVISTAS REALIZADAS	27
4.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	29

4.5	ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL	30
4.6	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	31
	➤ Antecedentes de la propuesta.....	31
	➤ Título del proyecto de investigación	31
	➤ Propuesta para la estructura organizacional.....	35
	➤ Plano del laboratorio de agencias de viajes estudiantil	35
	➤ Especialización del trabajo.....	36
	➤ Costos para el equipamiento de la agencia de viajes estudiantil en la universidad estatal amazónica.....	36
	➤ Formación académica.....	37
	➤ Tabla tamaño de la agencia de viajes estudiantil.....	39
4.7	IMAGÉN CORPORATIVA	41
4.8	INDUMENTARIA DEL TRABAJO	42
	CAPITULO V	43
5.1	CONCLUSIONES.....	43
5.2	RECOMENDACIONES	44
	CAPITULO VI.....	45
5.3	BIBLIOGRAFIA.....	45
5.4	ANEXOS.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Planificación Anual para la creación del Laboratorio	37
Tabla 2	Perfil y Competencias de los estudiantes	38
Tabla 3	Tabla de tamaño del laboratorio de la Agencia de Viajes	39
Tabla 4	Cargos para los laboratorios de la Agencia de viajes.....	40

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Paquete Turístico	9
Figura 2. Ubicación de la Provincia de Pastaza en el Mapa del Ecuador.	13
Figura 3. Fotografía de Dron con vista superior de la UEA.....	14
Figura 4. Género	19
Figura 5 Edad.....	20
Figura 6 Carrera.....	20
Figura 7 Laboratorio de Agencias de Viajes	21
Figura 8. Nivel de Acuerdo	22
Figura 9 Agencia de Viajes	22
Figura 10 Días de preferencia.....	23
Figura 11 Frecuencias viajes cortos.....	24
Figura 12 Frecuencia viajes largos	24
Figura 13 Elementos que influyen en la elección de una agencia de viajes estudiantil.	25
Figura 14 medios de comunicación	26
Figura 15 medios para obtener información.....	26
Figura 18. Departamentalización de la Agencia de Viajes Estudiantil.	35
Figura 19 Planos de la Agencia de Viaje Estudiantil.....	36
Figura 16 Logotipo de la Agencia de Viajes Estudiantil.	41
Figura 17 Indumentaria del Equipo de Trabajo.....	42

CAPITULO I

1.1 INTRODUCCIÓN.

Actualmente las universidades en su misión por fortalecer académicamente el aprendizaje en el Ecuador están optando por crear sus propios espacios o laboratorios debido a la falta de escenarios donde los estudiantes puedan realizar las prácticas para aportar al fortalecimiento de los conocimientos adquiridos en clases y contribuir al desarrollo de las destrezas y habilidades. (Navas, 2011)

Por lo tanto el presente proyecto de investigación consiste en generar una propuesta para el perfeccionamiento de los procesos educativos en el ámbito ecuatoriano, desde un enfoque de respeto a la diversidad humana y la inclusión educativa (Figeroa, 2017).

En la actualidad la Universidad Estatal Amazónica ofrece una gran variedad de carreras las cuales son: Agroindustrias, Agropecuaria, Ambiental, Biología, Forestal y Turismo, en la cual cada una de ellas cuentan con sus respectivos laboratorios, los mismos que sirven para complementar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Principalmente en la escuela de turismo, no cuenta con espacios idóneos como escenario de aprendizaje para poner en práctica de acuerdo a la materias que tributen a los resultados de aprendizaje de la malla curricular de la carrera de licenciatura en turismo como son: Administración de empresas, Técnicas de guiar, Gestión de agencias de viajes, Gestión de organización y eventos, Turismo de naturaleza y Diseño de productos turísticos.

En lo que se refiere al diseño de propuesta de creación de una agencia de viajes estudiantil a través de un laboratorio que permita realizar diversas prácticas correspondientes a la malla curricular en la carrera de licenciatura en turismo en la Universidad Estatal Amazónica se verá favorecida la comunidad universitaria, generando mayores expectativas en los nuevos estudiantes que están anhelantes de ingresar a la universidad y formarse como profesionales.

En el capítulo I el planteamiento del problema con su respectiva justificación, así como la formulación del problema, el objetivo general y los objetivos específicos.

En el capítulo II está enfocado en los antecedentes de la investigación y bases teóricas.

En el capítulo III la localización, la metodología de la investigación, el método a desarrollar mediante las encuestas a los estudiantes y entrevistas a los docentes y autoridades de la Universidad Estatal Amazónica.

En el capítulo IV se realiza el análisis de interpretación de resultados de la investigación en los estudiantes de las diferentes carreras de la Universidad Estatal Amazónica.

En el capítulo V podemos encontrar las conclusiones y recomendaciones finales del proyecto de investigación.

En el capítulo VI se encuentra la bibliografía con sus respectivas citas justificadas, además con sus respectivos anexos de la investigación.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la presente investigación se realiza con el fin de que a futuro los estudiantes de la carrera de licenciatura en turismo en la Universidad Estatal Amazónica puedan contar con espacios idóneos para conectar la teoría con la práctica que tributen a los resultados de aprendizaje de la malla curricular para generar profesionales competentes en el ámbito del turismo.

La principal problemática radica en la ausencia de una agencia de viajes estudiantil como laboratorio para que los estudiantes puedan asimilar sus conocimientos, habilidades, destrezas, hábitos, valores y actitudes, individual y en grupo. De tal manera puedan enfrentar a futuro la competitividad laboral y profesional.

Por lo tanto con el diseño de creación de una agencia de viajes estudiantil a través de un laboratorio favorecerá a las materias que tributen a la malla curricular como son: Administración de empresas turísticas, Técnicas de guiar, Gestión de agencia de viajes, Gestión y organización de eventos, Turismo de naturaleza y Diseño de productos turísticos.

De tal forma beneficiara a toda la comunidad universitaria para realizar prácticas y giras de observación en la temática específica organización y planificación de viajes con itinerarios profesionales realizados por los estudiantes de la carrera de licenciatura en turismo de la Universidad Estatal Amazónica.

1.3 JUSTIFICACIÓN

A nivel global se han realizado estudios sobre la incidencia de las Agencias de Viajes en las practicas pre profesionales por lo que se ha llegado a la conclusión de que los estudiantes que realizan las practicas se verían mejoradas si las universidades invirtieran en la creación de propios laboratorios, centros o espacios de aprendizaje (Loggiodice, 2010).

En el Ecuador las practicas pre profesionales podrán realizarse a lo largo de toda la formación de la carrera, de forma continua; mediante planes, programas o proyectos cuyo alcance será definido por la IES. Las practicas deberán ser coherentes con los resultados de aprendizaje y el perfil de egreso de las carreras y programas; y, podrán ser registradas y evaluadas según los mecanismos y requerimientos que establezca cada IES (CES, 2019).

La actividad académica es de suma relevancia en los estudiantes de la carrera de turismo, ya que contribuyen a la “preparación para el aprendizaje de la profesión y debe estar dirigidas a desarrollar la aproximación progresiva de los estudiantes, desde el primer año, a los problemas de la profesión, factor determinante para lograr un profesional preparado de forma vivencial y participativa en el ámbito del turismo” (Gonzales & Texeira, 2016).

En el país existen varias universidades que cuentan con laboratorios “sobre incidencia en las practicas pre profesionales en las agencias de viajes” tales como la Universidad Técnica Particular de Loja (UTPL) y la Universidad Técnica de Ambato por lo cual se hace hincapié en la necesidad de implementar una agencia de viajes a través de un laboratorio que permita desarrollar en sus cátedras integradoras vinculadas con las prácticas de las diferentes materias de la malla curricular de la carrera de licenciatura en Turismo.

El Artículo 17. Reglamento General a la LOES; dispone “ el reglamento de régimen académico normará lo relacionado con los programas y cursos con vinculación con la sociedad así como los cursos de educación continua, tomando en cuenta las características de la institución de

educación superior, sus carreras y programas y las necesidades del desarrollo, nacional, regional y local. (CES, 2014, pág. 1)

La Universidad Estatal Amazónica en el reglamento orgánico de vinculación con la sociedad art. 24. Literal b indica que se deberán “Construir entornos y ambientes de aprendizaje que posibiliten la aprehensión y asimilación de conocimientos en función de prácticas organizacionales complejas como lo estipula el Consejo de Educación Superior” (Universidad Estatal Amazónica, 2018).

El presente proyecto tiene como finalidad contar con un escenario de aprendizaje para los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo con el fin de que a futuro muestren mayores competencias al momento de desempeñar prácticas en la agencia de viajes estudiantil como laboratorio para generar competencias en el campo académico y laboral.

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Una agencia de viajes estudiantil como laboratorio permitirá contribuir a la profesionalización de los estudiantes de la carrera de turismo en la Universidad Estatal Amazónica?

1.5 OBJETIVOS

A. Objetivo General

Diseñar una propuesta para la creación de una agencia de viajes estudiantil como laboratorio para la carrera de Turismo en la Universidad Estatal Amazónica.

B. Objetivos Específicos

- Realizar un estudio para conocer la demanda insatisfecha y sus necesidades.
- Definir la estructura organizacional, estrategias y propuesta legal de la agencia de viajes estudiantil como laboratorio.
- Desarrollar la imagen corporativa de la Agencia de viajes estudiantil como laboratorio para la carrera de turismo.

CAPITULO II

2.1 ANTECEDENTES

En el tema de las agencias de viajes todo comienza en los años de 1841 por el pionero de la rama Thomas Cook a quien se le reconoce como el primer agente de viajes que dedico su tiempo completo al sector de las agencias de viajes, Fundó una de las primeras agencia de viajes con el nombre de Thomas Cook & Sons. Todo empieza cuando se llevó a cabo un congreso de antialcohólicos transportando en un tren para movilizar a 578 personas de ida y vuelta entre las Ciudades de Leicester y Loughborough, efectuando todos los arreglos necesarios, y de esta manera descubrió el potencial que tiene la planificación y la organización de viajes (Acerenza, 2010).

En cierto sentido viajar en las giras de observación para la comunidad universitaria no deja de ser una búsqueda de nuevos conocimientos, en otras palabras, viajar es el sinónimo de aprender; vivir y compartir emociones también de adquirir nuevas experiencias, “ver otras realidades, de abrirse a distintas formas de vivir el mundo” (Zola, 2017).

Por tal razón los laboratorios debe ser una actividad sistemática, integradora y contextualizada, en la que se enfrente a los estudiantes con situaciones prácticas demostrativas de aprendizaje. Esto facilitará que los contenidos sean mejor asimilados o consolidados, permitiendo la generación e intercambio de información y experiencias (Gonzáles, 2016).

En los últimos años se encontraron antecedentes sobre el turismo académico, una nueva tendencia mundial, debido al incremento de estudiantes que anda en busca de mejores oportunidades con el fin de conseguir una preparación académica de primer mundo que les permita adquirir conocimientos teóricos y prácticos

En Ecuador, los estudiantes de la especialidad en turismo asumen con gran responsabilidad las prácticas en donde las tareas que les son encomendadas durante estos períodos, pues la ven como una oportunidad de establecer relaciones que les servirán durante su carrera como profesionales. El docente en el área de turismo, señala que este tipo de actividades es con el fin

de fortalecer el trabajo realizado en las aulas a través del aprendizaje directo en el campo de trabajo (Guevara, 2016).

Los estudiantes deben aprovechar las prácticas como una oportunidad única para que adquieran habilidades que solo se obtienen con la resolución directa de situaciones que les permitirá desenvolverse profesionalmente por lo que los estudiantes están obligados a conocer en profundidad lo que ofrecen cada zona para así diseñar productos y servicios más interesantes para los visitantes (Milio, 2004).

En la revisión bibliografía se encontró un estudio sobre “Las agencias de viajes y su incidencia en las prácticas pre-profesionales de los estudiantes de la Universidad Técnica de Ambato publicada en el año de 2011” generando resultados positivos en la creación de una agencia de viajes, beneficiando a la comunidad universitaria para la capacitación de los estudiantes de manera que puedan reflejar todo el conocimiento acumulado en la praxis (Navas, 2011).

Por lo tanto se hace imprescindible la creación de una agencia de viajes estudiantil a través de un laboratorio ya que estos tipos de escenarios de aprendizajes son aquellas que manejan una importante cantidad de información para que los estudiantes puedan desarrollar sus habilidades y destrezas con el fin de convertir el conocimiento en un valor efectivo como una fuente principal de aprendizaje (Loggiodice, 2010).

2.2 BASES TEORICAS

2.2.1 Turismo

Para la Organización mundial del Turismo (OMT) el turismo “comprende a las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios u otros motivos” (Sancho, 2011).

Es importante mencionar que “uno de los primeros turistas de acuerdo a las definiciones modernas del turismo, serían los estudiantes ya que, en el siglo XVII, los egresados londinenses de la clase acomodada una vez culminado sus estudios realizaron viajes por el continente con motivos de formación, conocidos con el nombre de Grand Tour” (Montoro, 2018).

2.2.2 Concepto de Laboratorio de Agencia de Viajes

Un laboratorio de agencias de viajes es un lugar (físico o virtual) que se encuentra dotado de los medios necesarios para realizar prácticas, trabajos, investigaciones, experimentos ya sea de carácter científico, técnico o tecnológico por lo cual se encuentra equipado de herramientas e instrumentos para la utilización de equipos y asimilación de programas que son de utilidad para los estudiantes y docentes (Terrazas, 2012).

2.2.3 Sistema Turístico

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT) el sistema turístico se compone de cuatro elementos: la demanda, la oferta, espacio geográfico y los operadores de mercado. Por su parte según Boullón propone los siguientes elementos: la demanda, la oferta, la infraestructura, la superestructura, los atractivos y las facilidades (Boullon, 2006).

➤ Oferta Turística

La oferta turística es todo bien o servicio puesto en el mercado: es el “conjunto de facilidades y servicios utilizados por los turistas, para desplazarse o permanecer y realizar en el destino todo lo anhelado.” (Quesada, 2000)

➤ Demanda Turística

La demanda turística es el mercado de consumidores de bienes y servicios turísticos.

➤ Operadores Turísticos

Según la autora que escribió el diccionario de términos turísticos reconocido como léxico del turismo señala que la definición de operadores turísticos es conocida como un “agente o empresa que organiza viajes turísticos, reservas de hoteles y transportes, estableciendo contacto con empresas extranjeras” (Calvi, 2000).

➤ Productos Turísticos

El producto turístico es conocido como un conjunto de prestaciones, materiales e inmateriales, que se ofrecen con el propósito de satisfacer los deseos o las expectativas del turista, es un

producto compuesto que puede ser analizado en función de los componentes básicos que lo integran: atractivos, facilidades y acceso” (Miranda, 2014).

➤ **Paquete Turístico**

El paquete turístico es la combinación previa de por lo menos dos de los siguientes servicios:

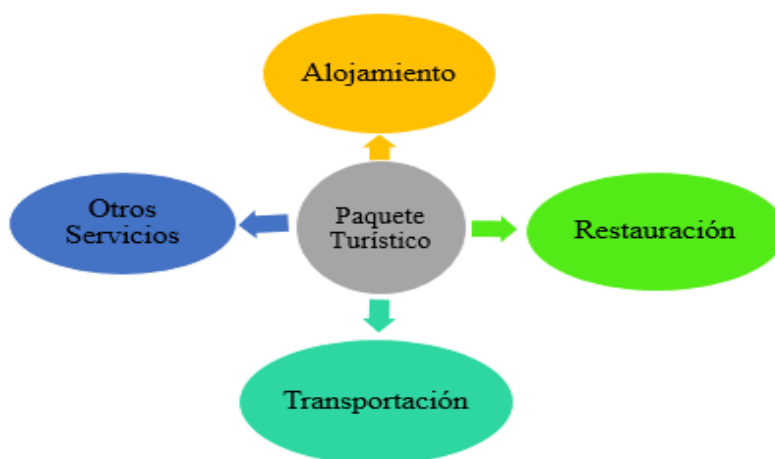


Figura 1. Paquete Turístico

Fuente: Secundaria

Autor: Autores del proyecto de Investigación.

➤ **Facilidades y Servicios**

El servicio es vender al cliente lo que desea comprar. De tal manera no todos los productos y servicios son para todas las personas ni todas las personas son para todos los productos y servicios, por lo tanto, es importante identificar las necesidades de los consumidores con el fin de mejorar la facilidad a los clientes prestando bienes, productos y servicios de calidad acorde a los deseos del consumidor y la demanda turística (Sánchez, 2012).

➤ **Planta Turística**

El concepto de planta turística es conocido como la estructura productiva del turismo, ya que por medio de sus servicios se hace posible el aprovechamiento de los atractivos, entonces en la encargada de satisfacer todas las actividades de los turistas (Quesada, 2000).

➤ **Infraestructura Turística**

La infraestructura turística es el conjunto de instalaciones básicas para el desarrollo del turismo como : vías de comunicación, aeropuertos, energía, agua potable alcantarillado, salud, higiene, puertos, aeropuertos, terminales de transportes, automóviles, talleres, señalización, bombas de gasolina, correos, teléfonos, servicios de protección al turista y otros (Rubin, 2015).

2.2.4 Agencias de viajes

Las agencias de viajes son conocidas como establecimientos previamente autorizados por la administración y legalmente constituidas son aquellas empresas turísticas que son atendidas por profesionales que tienen como objetivo organizar, promocionar, vender y comercializar viajes y otros servicios turísticos (Jimenez, 2006).

2.2.5 Clasificación de agencias de viajes

Para la clasificación de las Agencias de Viajes es importante acudir al Acuerdo Ministerial 21. Registro Oficial 783 de 24-jun.-2016. De acuerdo al reglamento de operación e intermediación turístico. (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2016)

Según el Art. 15.- Clasificación de las Agencias de Viajes

Para la ejecución de las actividades de operación e intermediación turística, se reconoce la siguiente clasificación de agencias de servicios turísticos:

- A. Agencia de viajes mayorista
- B. Agencia de viajes internacional
- C. Operador turístico
- D. Agencia de viajes dual.

➤ **Agencias de viajes mayoristas**

En el art.16.-Agencia de viajes mayoristas. Es la persona jurídica debidamente registrada ante la autoridad nacional de turismo, que elabora, organiza y comercializa servicios y/o paquetes turísticos en el exterior. La comercialización se realiza por medio de agencias de viajes

internacionales y/o agencias de viajes duales debidamente registradas, quedando prohibida su comercialización directamente al usuario (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2016).

La agencia mayorista podrá representar a las empresas de transporte turístico en sus diferentes modalidades, alojamiento y operadores turísticos que no operen en el país (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2016).

Con el objetivo de promover el turismo receptivo, la agencia mayorista y agencia de viajes dual, además podrá comercializar en el exterior servicios turísticos Proporcionados por el operador turístico (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2016).

➤ **Agencias de viajes internacionales**

Art. 17.- Agencia de viajes internacional. Es la persona jurídica debidamente registrada ante la autoridad nacional de turismo, que comercializa los servicios y/o paquetes turísticos de las agencias mayoristas directamente al usuario, así como el producto del operador turístico a nivel nacional e internacional (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2016).

Las agencias de viajes internacionales no podrán elaborar, organizar y comercializar productos y servicios propios que se desarrollen a nivel nacional e internacional, a otras agencias de viajes internacionales que se encuentren domiciliadas en el país (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2016).

➤ **Agencias de viajes operadoras**

Art 18.- Operador turístico. Es la Persona jurídica debidamente Registrada ante la autoridad nacional de turismo que se dedica a la organización, desarrollo y operación directa de viajes y visitas turísticas en el país. Sus productos podrán ser comercializados de forma directa al usuario o a través de las demás clasificaciones de agencias de servicios turísticos.

➤ **Agencia de viajes dual**

Art. 19.- Agencia de viajes dual. Es la persona jurídica debidamente registrada ante la autoridad nacional de turismo que ejerce las actividades de una agencia de viajes internacional y un operador turístico (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2016).

2.2.6 Funciones de las agencias de viajes

Las agencias de viajes realizan tres funciones principales al llevar a cabo sus operaciones:

➤ En calidad de mandatario

Las agencias de viajes en calidad de mandatario son aquellas que cumplen distintas peticiones de otras agencias en el exterior, así también satisfacen necesidades de clientes individuales o grupales, realizando todas las gestiones necesarias para llevar a cabo los viajes proyectados.

➤ En calidad de intermediario

Las agencias de viajes en calidad de intermediarios actúan como un agente intermediario para la venta de distintos servicios relacionados al turismo entre las empresas que los prestan como transporte, restaurantes, hoteles, etc. y los turistas en los precios y condiciones establecidos por los mismos. Es decir, gestiona un servicio turístico a nombre de una tercera persona.

Existen distintos servicios para los que las agencias de viajes realizan la intermediación, estos

➤ En calidad de organizador de viajes

Las agencias en calidad de organizador de viajes son aquellas que organizan, preparan y operan distintos viajes que constan de diferentes visitas a distintos puntos para los turistas interesados a un precio específico, en una fecha y con una duración específica.

CAPITULO III

3.1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 LOCALIZACIÓN

La provincia de Pastaza se sitúa al este del territorio ecuatoriano, en la zona central de la Región Amazónica a $76^{\circ} 40'$ y $78^{\circ} 10'$ de longitud oeste y entre los $1^{\circ} 10'$ y $2^{\circ} 35'$ de latitud sur. La ciudad del Puyo viene del vocablo “Puyu” que en quichua significa neblina porque está ubicada en un lugar húmedo y nublado, con un clima tropical promedio a los 20°C y una altitud de 930 msnm. Dentro de la provincia de Pastaza se encuentra la Universidad Estatal Amazónica (UEA) la cual fue fundada el 18 de octubre del año 2002, su sede matriz se encuentra asentada en la ciudad de Puyo siendo la primera institución pública de educación superior en la Amazonia Ecuatoriana. La Provincia de Pastaza Limita al Norte con la Provincia de Napo y Orellana, por el Sur con la Provincia de Morona Santiago, al Este con el Perú y al Oeste con la Provincia de Tungurahua (Conali, 2016).

MACROLOCALIZACIÓN

En este mapa mundial se presenta el país y la ubicación de la Provincia y de la ciudad en el contexto nacional.



Figura 2. Ubicación de la Provincia de Pastaza en el Mapa del Ecuador.

Fuente: Autores del proyecto de Investigación.

MICROLOCALIZACIÓN

Vista satelital de la sede central de la Universidad Estatal Amazónica.



Figura 3. Fotografía de Dron con vista superior de la UEA

Fuente: Universidad Estatal Amazónica.

Autor: Autores del proyecto de investigación.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La investigación descriptiva “es la búsqueda específica de las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que somete al análisis. Es decir, pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunto a las variables a las que se refieren. Es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de los fenómenos, suceso, comunidad” (Sampieri, 2011).

La presente investigación que tiene como objetivo principal diseñar la creación de una agencia de viajes estudiantil para la carrera de turismo en la Universidad Estatal Amazónica a través de un laboratorio es de carácter descriptiva, ya que en los objetivos propuestos se analiza de manera detallada los aspectos demográficos, sociales, culturales, turísticos, tecnológicos, y legales de la comunidad universitaria así también se describe la estructura organizacional y las estrategias para el respectivo funcionamiento de la agencia de viajes estudiantil como laboratorio.

3.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Para el primer objetivo que es conocer la demanda insatisfecha se pretende utilizar un enfoque cualitativo-cuantitativo, el enfoque cuantitativo utilizando la recolección de datos y el análisis para recopilar la información de las encuestas, en base a medición numérica, el conteo y la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. Al enfoque cualitativo se utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación en las entrevistas a las autoridades de la Universidad Estatal Amazónica (López, 2016).

Para el cumplimiento del segundo objetivo se determinó la técnica de observación y de revisión bibliográfica para la creación de la estructura organizacional del laboratorio agencia de viajes estudiantil, las estrategias y propuesta legal del proyecto es decir la más apropiada para el funcionamiento del laboratorio de la agencia de viajes estudiantil por ello que se busca lograr la obtención de los objetivos predeterminados tomando en cuenta la filosofía empresarial. La técnica de observación es un conjunto de herramientas orientadas a evaluar un fenómeno o grupo de personas para acercarse a la realidad y conocerlas (Ruiz, 2018).

Para el cumplimiento del tercer objetivo se busca crear la imagen corporativa ya que es una importante estrategia de identificación para la diferenciación con otros grupos y espacios que existen dentro de la Universidad Estatal Amazónica (Costa, 2001).

➤ TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Primarias: Se aplicó la observación de campo y encuestas validadas por expertos, las mismas que están enfocadas a los estudiantes de las diferentes carreras de la sede principal de la Universidad Estatal Amazónica. Además, se realizó a los Decanos del departamento de ciencias de la vida y ciencias de la tierra y a los expertos en materia de gestión de agencias de viajes.

Secundarios: Se realizó una revisión bibliográfica y documental con el propósito de adquirir información relevante de la realidad académica que atraviesa la Universidad Estatal Amazónica.

3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el diseño de la propuesta de creación de una agencia de viajes estudiantil para la carrera de turismo en la Universidad Estatal Amazónica, se realizó un estudio en el campus principal a través de encuestas a los estudiantes de las diferentes carreras, el cual consta de 12 preguntas que permite realizar un análisis de la demanda insatisfecha y sus necesidades. De esta forma se puede conocer las principales características demográficas y psicográficas como es: género, edad, carrera, medios de comunicación, nivel de aceptación, nivel económico, preferencias, y entre otras variables las cuales permite conocer de manera más detalladas los aspectos demográficos, psicográficos, y conductuales de los estudiantes.

3.4.1 MUESTREO

La encuesta fue realizada utilizando una técnica de muestreo estratificado en la que el investigador divide a toda la población objetiva en diferentes subgrupos o estratos. Y luego selecciona aleatoriamente a los sujetos de los diferentes estratos de forma proporcional. Una muestra estratificada se utiliza con el fin de resaltar subgrupos específicos dentro de una población. En esta investigación se adquirió información de los estudiantes de la Universidad Estatal Amazónica encuestando a una muestra de 58 estudiantes de las diferentes carreras de los departamentos de Ciencias de la tierra y Ciencias de la vida.

3.4.2 FORMULA ESTADISTICA

En el libro probabilidades y estadísticas el creador de las fórmulas de la muestra es “George Canavos” (Canavos, 1988).

La fórmula que se aplicó conociendo el tamaño de la muestra que es la siguiente:

$$n = \frac{Nz\alpha^2 pQ}{D^2 x(N - 1) + Z\alpha^2 pQ}$$

Donde:

n= es el tamaño de la muestra

Z= es el valor normal estándar correspondiente al nivel confianza deseado

P=Probabilidad de éxito

Q=Probabilidad de fracaso

D =Precisión

N =es el tamaño de la población

3.4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para la aceptación de un diseño de la propuesta de creación de una agencia de viajes estudiantil como laboratorio para los estudiantes de la carrera de turismo en la Universidad Estatal Amazónica. El tamaño de la población es un total de 3397 estudiantes dando como resultados una muestra de 346 estudiantes para encuestar.

Seguridad = 95%;

Precisión = 5%;

$$n = \frac{N x Z a^2 x P x Q}{D^2 x (N - 1) + Z a^2 x P x Q}$$
$$n = \frac{3397 x 1.96^2 x 0.5 x 0.5}{0.05^2 x (3397 - 1) + 1.96^2 x 0.5 x 0.5}$$

$$n = \frac{3262.48}{4016}$$

n= 346estudiantes

Se requiere encuestar a 346 estudiantes de las diferentes carreras por ende la Universidad Estatal Amazónica cuenta con seis carreras dentro de su oferta académica las cuales son Agropecuaria, Agroindustrias, Forestal, Ambiental, Turismo, Biología. Sin embargo, se realizó 348 encuestas válidas para encuestar a 58 estudiantes de cada carrera para el procesamiento y análisis de los resultados.

CAPITULO IV

4. RESULTADOS ESPERADOS

DESARROLLO DEL OBJETIVO 1

Realizar un estudio de mercado que permita conocer la demanda insatisfecha y sus necesidades.

La realidad académica de los estudiantes de la carrera de Turismo al no contar con un espacio para desarrollar la teoría con la práctica en una agencia de viajes estudiantil se hace un tipo de análisis de la demanda insatisfecha y las necesidades de la comunidad universitaria; en lo que hace referencia al tema de planificación, organización, ejecución de viajes para las giras de observación con itinerarios y actividades correctamente diseñadas. Para iniciar el proceso de investigación, se realizó encuestas validadas por los docentes de la carrera de ingeniería en turismo para analizar el nivel de aceptación de la propuesta de creación de una agencia de viajes estudiantil, este análisis permitió conocer los aspectos demográficos, psicográficos y conductuales de los estudiantes de las diferentes carreras del campus principal de la Universidad Estatal Amazónica.

Las preguntas que se realizaron en base al tema de investigación es la de género, edad, carrera, medios de comunicación, nivel de aceptación, preferencias, por tal manera se realizó un análisis y la interpretación del resultado de cada una de las preguntas formuladas para el desarrollo del primer objetivo.

4.1 ESTUDIO DE DEMANDA INSATISFECHA

De cara al estudio estratégico de la agencia de viajes estudiantil como laboratorio para la UEA, es ineludible un previo estudio de la actividad académica. En ese sentido, innovar es más que una necesidad es una obligación “hay que empezar a innovar; y eso significa explorar, probar cosas nuevas, crear” (Hidalgo, 2017).

Un escenario de aprendizaje no son las personas, la tecnología o los procesos sino estudiantes o los docentes ellos van a dar esa solución.

Con el fin de que el estudiante realizó una encuesta psico-sociológica, para ser concebido en la actualidad a través de las motivaciones, percepciones y experiencias que hayan tenido a la hora de realizar sus giras de observación o viajes particulares.

4.2 ANALISIS DE TABULACIÓN DE RESULTADOS

- Género

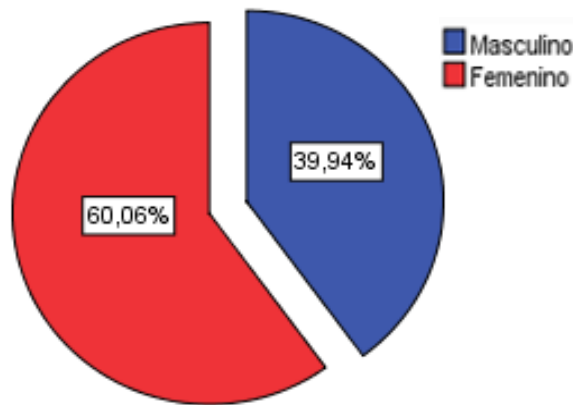


Figura 4. Género

Análisis e interpretación de resultados: De acuerdo al estudio de mercado realizado mediante una encuesta a los estudiantes de las diferentes carreras de la sede principal de la Universidad Estatal Amazónica, se logró determinar que los estudiantes en su gran mayoría fueron encuestados del género femenino con un 60,06% mientras que el 39,94% corresponde al género masculino. Como se observa en la figura 5.

- **Edad**

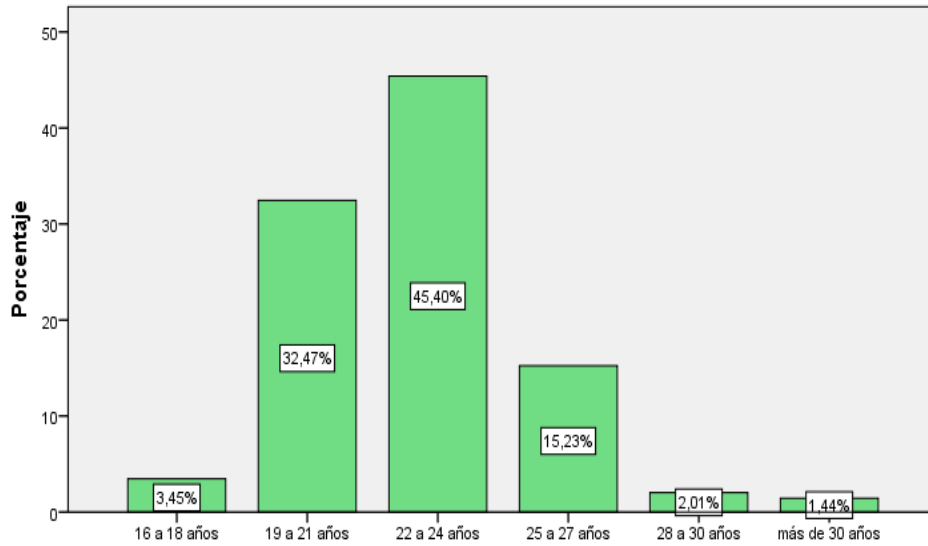


Figura 5 Edad.

Análisis e interpretación de resultados: De acuerdo al estudio de mercado realizado a los estudiantes de las diferentes carreras de la sede principal de la Universidad Estatal Amazónica, se determinó que el rango de edad se encuentra entre los 19 a 27 años con un porcentaje del 93,1 % y en cambio el 3,45% se encuentra en rango de 16 a 18 años y el otro 3,45% se encuentra en un rango de edad de 28 años en adelante como lo indica la figura 6.

- **¿Cuál es la carrera que estudia actualmente?**

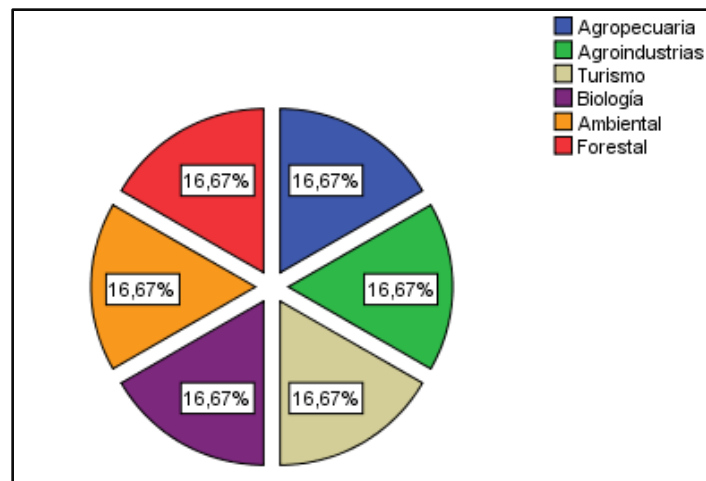


Figura 6 Carrera.

Análisis e Interpretación de resultados: Se concluye que las encuestas realizadas a los estudiantes de la sede principal de la Universidad Estatal Amazónica fueron a través de un muestreo estratificado dando como resultados un 16,67% por cada carrera debido que se realizó 58 encuestas por cada una de las diferentes carreras (Agropecuaria; Agroindustrias; Turismo; Biología; Ambiental; Forestal). Como se observa en la figura 7.

- **¿Cree usted que es necesario implementar un laboratorio de agencia de viajes estudiantil en la Universidad Estatal Amazónica?**

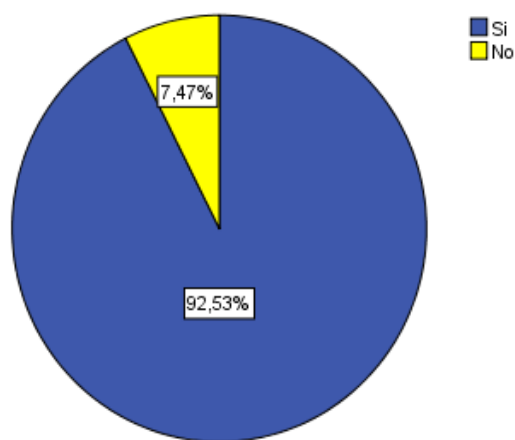


Figura 7 Laboratorio de Agencias de Viajes

Análisis e interpretación de resultados: Se concluye que, a través de las encuestas realizadas a los estudiantes de la sede principal de la Universidad Estatal Amazónica, los resultados arrojan que un 92,53% creen que es necesario que se implemente un laboratorio de agencia de viajes estudiantil, sin embargo, un 7,47% opinan que no es necesario implementar una agencia de viajes estudiantil. Como se observa en la figura 8.

- ¿Cuál es su nivel de acuerdo que se implemente un laboratorio de agencia de viajes estudiantil?

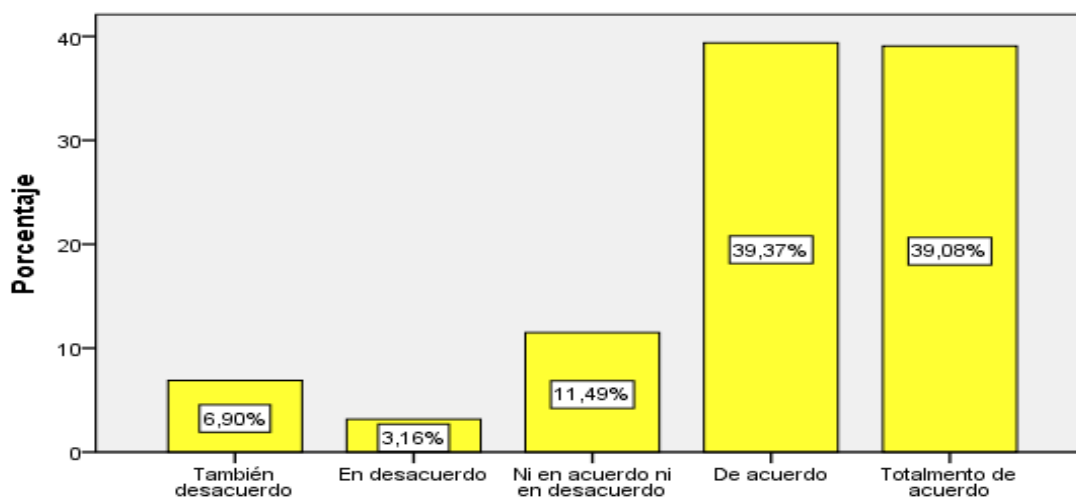


Figura 8. Nivel de Acuerdo

Análisis e interpretación de resultados: se determinó que los estudiantes de la sede principal de la Universidad Estatal Amazónica el 79.17% está en pleno acuerdo que se implemente una agencia de viajes estudiantil, por otra parte el 11,49% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo y el 10,06% no están de acuerdo con la propuesta.

- ¿Estaría de acuerdo en aceptar que un laboratorio agencia de viajes estudiantil les ayude a planificar y organizar sus viajes para sus giras de observación u otras actividades?

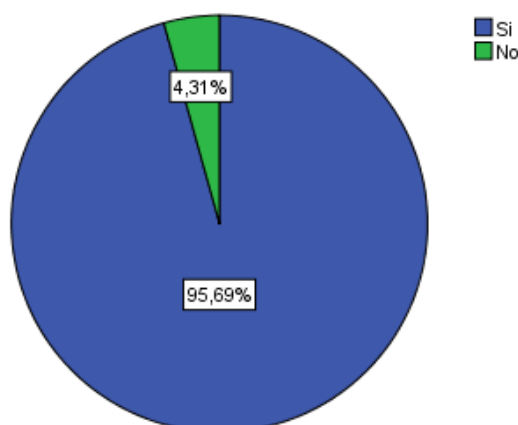


Figura 9 Agencia de Viajes

Análisis e interpretación de resultados: Se concluye que, a través de las encuestas realizadas a los estudiantes de la sede principal de la Universidad Estatal Amazónica el 95.7% de los estudiantes están de acuerdo que una agencia de viajes estudiantil les ayude a realizar sus viajes para sus giras de observación y el 4.3% no están de acuerdo que la agencia de viajes ayude en sus giras de observación. Como se observa en la figura 10.

- **¿Cuáles son sus días de preferencia para realizar sus viajes?**

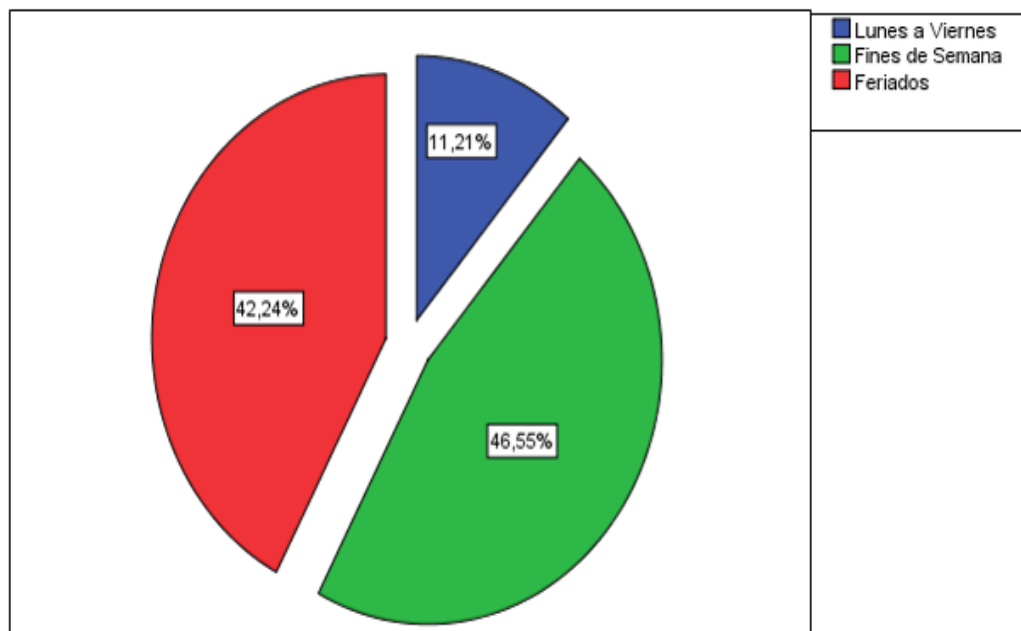


Figura 10 Días de preferencia

Se concluyó que a través de las encuestas realizadas los estudiantes del campus principal de la sede de la Universidad Estatal Amazónica determinaron que su día de preferencia al realizar un viaje son los fines de semana con el 46.6%, los feriados 42.2%, y de lunes a viernes con un porcentaje inferior del 11.2%. Como se observa en la figura 13.

- ¿Con que frecuencia realiza viajes cortos?

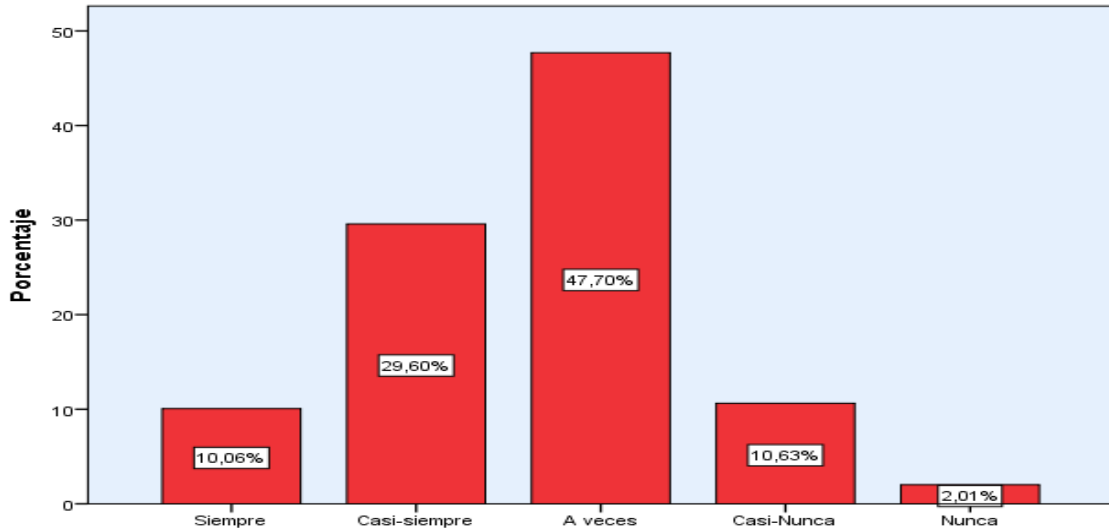


Figura 11 Frecuencias viajes cortos

Análisis e interpretación de resultados: Se determinó que a través de las encuestas realizadas los estudiantes de la Universidad Estatal Amazónica arrojó que el 47.7% a veces realizan viajes cortos, por otra parte el 39.66% siempre realiza viajes cortos, sin embargo, un 12,64 casi nunca realiza viajes cortos.

- ¿Con que frecuencia realiza viajes largos?

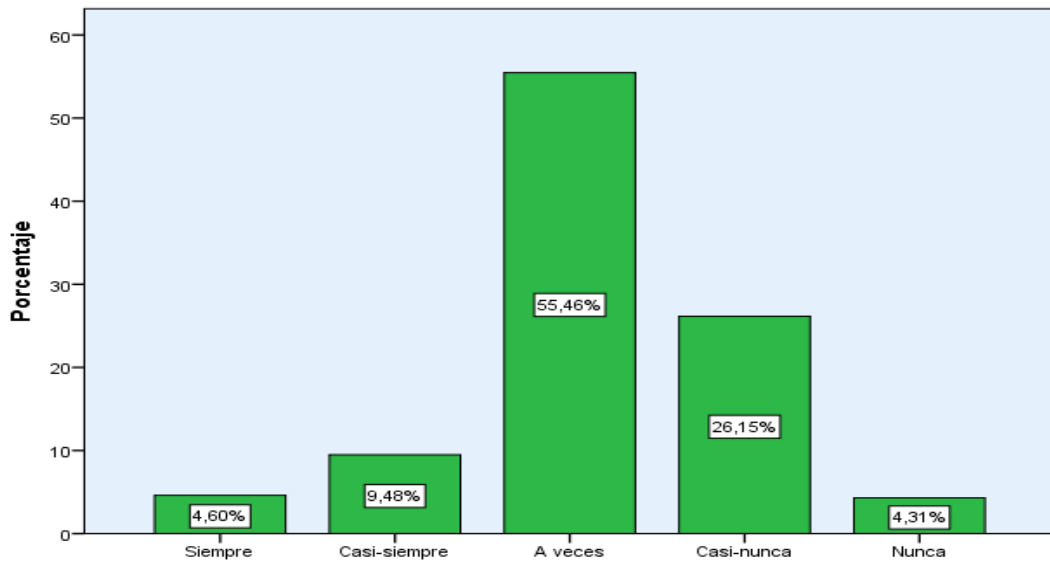


Figura 12 Frecuencia viajes largos

Análisis e interpretación de resultados: Se concluye que los estudiantes del campus principal de la Universidad Estatal Amazónica, arrojaron que el 55.46% A veces realizan viajes largos, por otra parte un 30.46% casi nunca realiza viajes largos, sin embargo, un 14,08 casi siempre realiza viajes largos.

Análisis e interpretación de resultados: Los estudiantes al momento de realizar un viaje los tipos de servicios que utiliza son transportación con el 40.2% como mayor indicador, intermediación 19.8%, alojamiento 24.7%, restauración el 15.2%. El tipo de servicio que más utilizan es el de transportación como observa en la figura 18.

- **¿Qué elementos influyen en la elección de una agencia de viajes?**

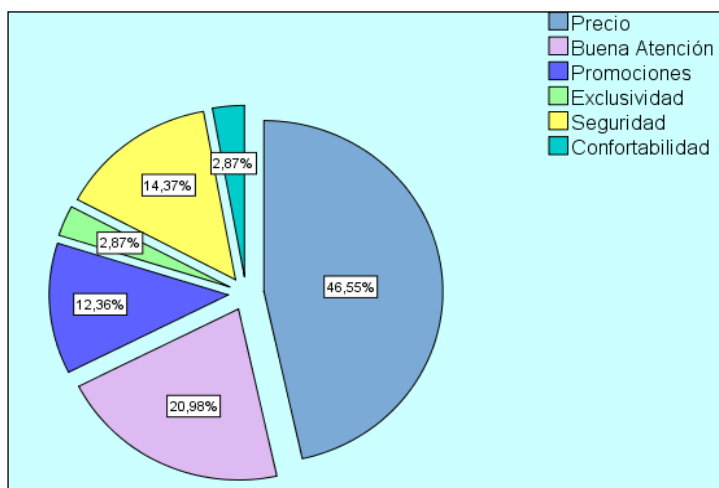


Figura 13 Elementos que influyen en la elección de una agencia de viajes estudiantil.

Análisis e interpretación de resultados: Los principales elementos que influyen en la elección de una agencia de viajes en los estudiantes de la Universidad Estatal Amazónica son: el precio como el mayor resultado arrojado que representa el 46.55%. Como se observa en la figura 20.

- ¿Qué medios utiliza para averiguar sobre empresas que brindan servicios de viajes?

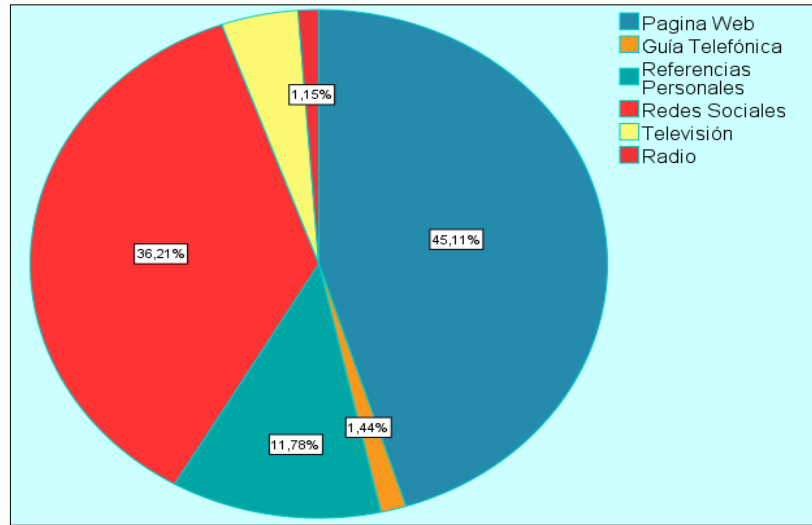


Figura 14 medios de comunicación

Análisis e interpretación de resultados: Se determinó a través de la encuesta que los estudiantes que los medios que más utilizan para averiguar sobre servicios de viajes son: las páginas web con el 45.11% como el mayor indicador, las redes sociales el 36.21%, referencias personales con el 11.78% televisión el 4.3%, guía telefónica 1.44%, y como menor indicador la radio con el 1.15%. Como se observa en la figura 21.

¿Por qué medios usted desearía obtener información que brindan las agencias de viajes?

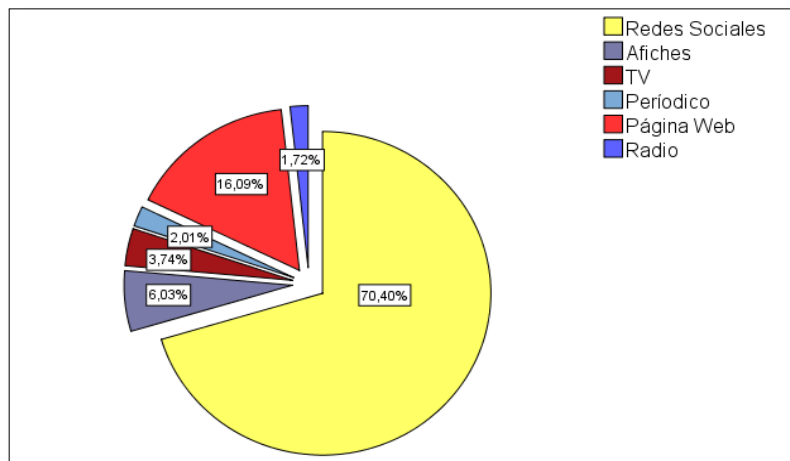


Figura 15 medios para obtener información

Se analizó a través de encuestas los estudiantes los medios que desearían obtener información de las agencias de viajes son: redes sociales con el 70.4%, páginas web 16.1%, afiches con el 6.0%, la Tv 3.7%, el periódico con el 2.0%, y la radio con el 1.7%. Como se observa en la figura 22.

4.3 ENTREVISTAS REALIZADAS

La entrevista se realiza a través de un cuestionario de preguntas estandarizadas. Es una entrevista formal que se ejecutó a la vice rectora académica a los decanos de ciencias de la vida y ciencias de la tierra, al coordinador de la carrera de turismo y a los docentes de la Universidad Estatal Amazónica también a la coordinadora de corporación internacional y relaciones exteriores.

Por lo tanto, en los Anexos se puede revisar el formato de la entrevista estructurada y las fotografías con cada uno de los entrevistados.

A continuación, se presenta un resumen de las respuestas con su respectivo Análisis.

ENTREVISTA #1

La doctora María Victoria Reyes en su entrevista manifestó que labora desde el año 2010 en la Universidad Estatal Amazónica como docente titular en las carreras de turismo y ambiental desempeñando funciones de coordinadora en la carrera de turismo, directora de la escuela de turismo, Directora del departamento de ciencias de la vida y vicerrectora administrativa. Según la doctora María Victoria Reyes manifiesta “que sería muy importante que se considere la propuesta como un escenario de aprendizaje donde los estudiantes puedan ampliar sus conocimientos y pongan en práctica a través de las diferentes asignaturas que no solo implica la gestión de agencia de viajes sino también la planificación de tours, la guianza, el diseño de productos turísticos y la cultura turística”.

ENTREVISTA #2

Según el decano de ciencias de la tierra el Doctor Joel Rodríguez es reconocido por poseer más de 25 publicaciones en revistas referidas en temas territoriales, regionales e internacionales por lo que en su entrevista supo manifestar “ que le parece una idea innovadora ya que existe la necesidad de los estudiantes de la carrera de licenciatura en turismo tengan su propio laboratorio en donde puedan relacionar la teoría con la práctica dentro de la Universidad Estatal Amazónica

para que sean los gestores de planificar y organizar los viajes en las diferentes carreras que oferta la Institución .

ENTREVISTA #3

Según el actual decano de ciencias de la vida el Doctor Carlos Manosalvas manifiesta “que es una idea creativa e innovadora ya que en otras universidades algo se ha implementado, sin embargo, es una gran iniciativa y un aporte dentro de la carrera de licenciatura en turismo por lo tanto declaro que le gustaría que una agencia de viajes estudiantil se encargara de las giras de observación ya que contribuyen a la formación de los estudiantes de las diferentes carreras y en especial permite que los estudiantes en este espacio de aprendizaje puedan poner en práctica lo aprendido en el aula de clase”.

ENTREVISTA #4

Según el coordinador de la carrera de turismo el ingeniero Clímaco Espín manifiesta “que la situación cambia en base a lo que es la planificación de giras de observación ya que expreso que existen docentes de buena calidad, sin embargo, se hace de acorde al profesor por lo que recomienda que se haga circuitos institucionalizados y establecidos para cada uno de los semestres por lo que sugiere que en el caso de que exista una agencia de viajes estudiantil como laboratorio se encargue de la planificación , organización, ejecución y los servicios turísticos para que los docentes sugieran el lugar o territorio y las temáticas o asignaturas que los estudiantes necesitan desarrollar en base a la relación teoría con la práctica” .

ENTREVISTA #5

Según la ingeniera Mayra Espinoza docente de la Universidad Estatal Amazónica declaro que los escenarios elegidos por los docentes no son aceptados por los estudiantes ya que en las giras de observación se las toma como vacaciones o paseo además expreso que a los estudiantes hay casos que no les gusta lo planificado por el docente por lo que le gustaría que una Agencia de viajes ayudaría mucho con la cotización de la gira y con los itinerarios de las actividades a realizarse en territorio.

DESARROLLO DEL OBJETIVO 2

Objetivo 2: Definir la estructura organizacional, estrategias y propuesta legal del proyecto más apropiada para su funcionamiento.

4.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional es “representada por un organigrama formal que muestra las relaciones de autoridad, los canales formales de autoridad, los grupos formales de trabajo, los departamentos y divisiones y las líneas formales de responsabilidad” (...) además, “describe las relaciones internas, la división de la mano de obra y el medio de coordinar la actividad dentro de la organización (Hall, 1996)

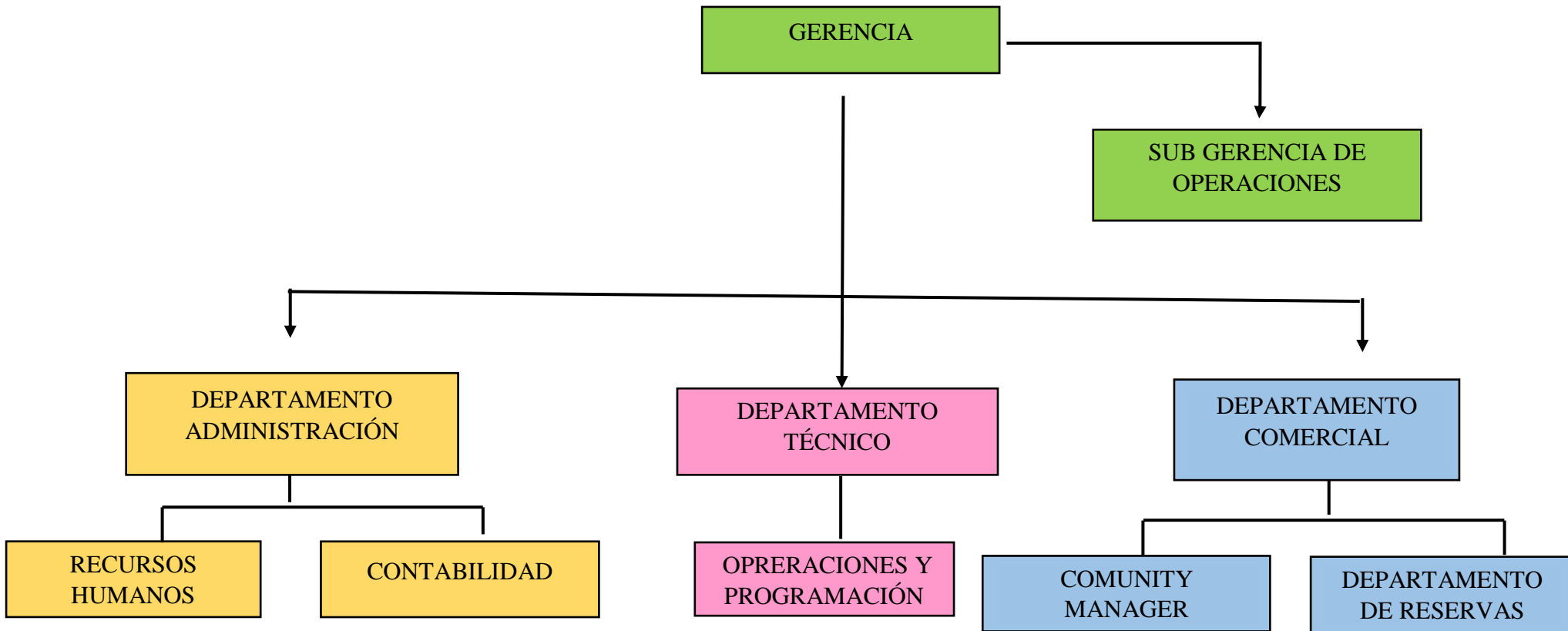
Mediante el presente concepto se puede expresar que la estructura organizacional es un sistema que sirve para definir la jerarquía dentro de la agencia de viajes estudiantil, se la conoce como una herramienta gráfica que determina la forma de la organización interna y administrativa esto incluye también el reparto del trabajo en áreas o departamentos, por otro lado, la estructura es el modo en que se planifica las actividades y se reparte formalmente las responsabilidades.

El organigrama son diagramas que representan gráficamente la estructura organizacional de esta forma, muestran las principales funciones suele hacerse a modo de esquema visual englobando cargos y departamentos en cajas y vinculándolos entre sí permitiendo obtener una idea rápida de cómo va estar organizado el laboratorio de agencia de viajes estudiantil.

El organigrama sirve para informar a los estudiantes los puestos jerárquicos que se podrían incluir con las funciones que dirigen cada departamento o división de la entidad, para explicitar las relaciones jerárquicas y competencias vigentes de un futuro escenario real de la agencia de viajes estudiantil.

El presente organigrama cuenta con un mando gerencial y está dividido por áreas y departamentos que se deben relacionar entre sí ya que tienen la intención de elaborar productos organizacionales y alcanzar objetivos organizacionales.

4.5 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: Secundaria

Autor: Autores del proyecto de Investigación

➤ **Escenarios de aprendizaje**

Se trata, pues, de ofrecer un laboratorio con contenidos de la malla curricular para los estudiantes de la carrera de licenciatura en turismo desde un serio juicio profesional a las capacidades, necesidades e intereses de los estudiantes aplicando un amplio y versátil maletín de herramientas y estrategias con el mejor desarrollo de enseñanza- aprendizaje con el firme propósito de asegurar el logro y progreso de los estudiantes (REICE, 2003).

4.6 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Previo a los objetivos realizados se diseña la presente propuesta de creación de un laboratorio agencia de viajes estudiantil para la carrera de Turismo en la Universidad Estatal Amazónica.

➤ **Antecedentes de la propuesta**

Las universidades en el territorio ecuatoriano están optando por establecer sus propias áreas tales como: hoteles, restaurantes, agencias de viajes, laboratorios donde los estudiantes puedan aplicar sus conocimientos teóricos sin tener que depender de terceras instituciones.

En la actualidad la carrera de Licenciatura en Turismo en la Universidad Estatal Amazónica no posee un espacio propio donde los estudiantes puedan realizar sus prácticas pre profesionales, es decir que marchen en conjunto la parte teórica y la parte práctica dentro de las instalaciones de la Institución con la presencia de docentes que guiarían permanentemente el desempeño laboral del futuro profesional.

El apoyo de docentes y estudiantes se trata de concientizar a las autoridades de la carrera en la necesidad de crear un laboratorio agencia de viajes estudiantil para las prácticas.

➤ **Título del proyecto de investigación**

Propuesta de creación de una agencia de viajes estudiantil para la carrera de turismo en la universidad estatal amazónica

➤ **Normativa académica**

La Ley Orgánica de Educación Superior tendrá los siguientes fines como establece el artículo 8 que se encuentran como vinculantes al presente proyecto de investigación (LOES, 2018).

Literal a.- Contribuir al desarrollo del pensamiento universal, al despliegue de la producción científica-humanísticas, de las artes, cultura, promoción de las transferencias e innovaciones tecnológicas.

Literal i.- Promover la generación de programas, proyectos, mecanismos para el fortalecimiento en el ámbito de la innovación, producción y transferencia científica y tecnológica de los conocimientos.

En el artículo 109 del numeral 10 que refiere a la creación de una Universidad o Escuela Politécnica deberá cumplir con el siguiente requisito:

10. Infraestructura tecnológica propia y laboratorios especializados.

Se puede afirmar que en las diferentes carreras de la Universidad Estatal Amazónica cuentan con laboratorios, pero se puede evidenciar, que la carrera de licenciatura en turismo no cuenta con un laboratorio especializado ya que la LOES manifiesta en su artículo que contar con laboratorios impulsan la innovación tecnológica por lo tanto es importante mencionar la importancia de implementar una agencia de viajes estudiantil como laboratorio de escenario de aprendizaje.

➤ **Actividades de laboratorio de la agencia de viajes estudiantil**

- Coordinar con las diferentes coordinaciones de carrera para elaborar los itinerarios.
- Diseñar itinerarios de las giras académicas.
- Convenios con instituciones públicas y privada para las giras académicas.
- Posibilitar a los estudiantes, la obtención de experiencias reales en el laboratorio de agencia de viajes estudiantil.
- Promover a los estudiantes el aprendizaje y transferencia de nuevas tecnologías.

➤ **Las prácticas profesionales en el laboratorio de agencia de viajes poseen las siguientes características:**

- Es de forma integral por que comprende el funcionamiento del laboratorio de la agencia de viajes estudiantil su organización estructural para la formación profesional del estudiante.
- Es sistemática porque está organizada y se desarrolla en función de cada módulo, además, contribuye a la malla curricular de la carrera de licenciatura en turismo.
- Es realista por que posibilita a los estudiantes desenvolverse en situaciones reales y permite que adopte decisiones frente a contingencias imprevistas.

➤ **Artículos**

El presente proyecto de titulación se justifica en el artículo 350 de la Constitución de la República del Ecuador que establece que “El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, la promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de problemas del país, en relación con los objetivos con el régimen de desarrollo” (CES, 2014).

El Consejo Educación Superior (CES), define en su reglamento dentro del capítulo III, artículo 15; sobre las actividades de aprendizaje: “que las actividades de los estudiantes están orientadas al desarrollo de experiencia y de aplicación de los aprendizajes”. Estas prácticas pueden ser, entre otras: actividades académicas desarrolladas en escenarios experimentales o en laboratorios, las prácticas de campo, trabajo de observación dirigida, resolución de problemas, talleres, manejo de base de datos y acervos bibliográficos.

La planificación de estas actividades deberá garantizar el uso de conocimientos teóricos, metodológicos y técnico-instrumentales y podrá ejecutarse en diversos entornos de aprendizaje. Las actividades prácticas deben ser supervisadas y evaluadas por el profesor, el personal técnico docente y los ayudantes de cátedra e investigación.

Según el artículo 28 del Consejo de Educación Superior (CES 2014): indica sobre los campos de formación de la educación superior de grado o de tercer nivel se organizarán de la siguiente manera:

1. Fundamentos Teóricos: Integra el conocimiento de los contextos, principios, lenguajes, métodos de la o las disciplinas que sustentan la profesión, estableciendo posibles integraciones de carácter multi e interdisciplinario.

2. Praxis Profesional: Permite integrar los conocimientos teóricos, técnicos y tecnológicos para la formación profesional incluyendo las prácticas pre-profesionales, la supervisión de sistemas.

Según el artículo 88 sobre las prácticas profesionales: las actividades de aprendizaje están orientadas a la aplicación de nuevos conocimientos para el desarrollo de las destrezas y habilidades específicas en los estudiantes que deben adquirir para el adecuado desempeño en su futura profesión. Estas prácticas deberán ser investigación-acción y se realizarán en el entorno institucional.

Para ello de acuerdo a los Estatuto de la Universidad Estatal Amazónica en cuanto al objetivo de docencia que indica *“formar profesionales líderes de la más alta calidad académica y excelencia técnica, científica y humanística, portadores de valores humanos, transcendentales y con capacidad para realizarse en el contexto de un mundo globalizado”*.

De acuerdo al reglamento orgánico de Vinculación con la sociedad Art. 24 literal b indica que la Universidad Estatal Amazónica deberá *“Construir entornos y ambientes de aprendizaje que posibiliten la aprehensión y asimilación de conocimientos en función de prácticas organizacionales complejas”* (Universidad Estatal Amazónica, 2018).

➤ **Propuesta para la estructura organizacional**

Una estructura organizacional se divide, agrupa y coordinan las actividades. Por lo tanto, es importante mencionar que las áreas serán operadas por estudiantes en donde estarán supervisadas por docentes con conocimientos relacionados al laboratorio de agencia de viajes como muestra la figura número 18 de departamentalización.



Figura 16. Departamentalización de la Agencia de Viajes Estudiantil.

Autor: Autores del proyecto de Investigación

➤ **Plano del laboratorio de agencias de viajes estudiantil**

En el presente plano se observa las 5 estaciones de trabajo de cómo están conformadas las áreas para la función del laboratorio de la agencia de viajes estudiantil como lo indica la figura número 19.



Figura 17 Planos de la Agencia de Viaje Estudiantil

Autor: Autores del proyecto de investigación

➤ **Especialización del trabajo**

La especialización del trabajo es la asignación de diferentes tareas de un proceso productivo en particular o derivadas en diferentes individuos o grupos de trabajo atendiendo a sus características habilidades o recursos (Flores, 2016).

Por lo tanto, la especialización del trabajo es un sistema integral que permite a los estudiantes de la carrera de licenciatura en turismo fortalecer sus capacidades técnicas a través de las prácticas pre-profesionales.

➤ **Costos para el equipamiento de la agencia de viajes estudiantil en la universidad estatal amazónica**

Para el diseño, elaboración y funcionamiento de un laboratorio de la agencia de viajes estudiantil se requieren de los siguientes equipos, enseres y suministros, detallados a continuación lo cual se ha plasmado un presupuesto, como principal beneficiario es la Universidad Estatal Amazónica la misma que puede equipar y facilitar el espacio por medio de

gestión a la unidad administrativa para que los estudiantes puedan dirigir la agencia de viajes por medio de la supervisión y seguimiento y control por parte de los docentes de la carrera de turismo.

Tabla 1 Planificación Anual para la creación del Laboratorio

No		Costo Unitario	Cantidad	Total	Total+Iva
1	Estaciones de trabajo	810\$	5	4.050\$	4.536\$
2	Sillas	102,66\$	18	1847,88\$	2069,63\$
3	Laptop	900\$	5	4500\$	5040\$
4	Impresoras	428\$	5	2140\$	2396,80\$
5	Licencia Amadeus	1000\$	1	1000\$	1120\$
6	Materiales y oficina	80\$	12	960\$	1075,20\$
7	Servicios Basicos	100\$	12	1200\$	1344\$
8	Mantenimiento	200\$	2	400\$	448\$
9	Profesional a cargo	650\$	12	7800\$	8844\$
Total					26873.63\$

Fuente: Dirección de planificación de la Universidad Estatal Amazónica

Autor: Autores del proyecto de Investigación

➤ Formación académica

La formación académica se entiende por los aprendizajes y estudios: encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros profesionales.

➤ **TABLA PERFIL PROFESIONAL DE LOS ESTUDIANTES**

Tabla 2 Perfil y Competencias de los estudiantes

PERFIL PROFESIONAL DE LOS ESTUDIANTES EN LA AGENCIA DE VIAJES ESTUDIANTIL UEA
<ul style="list-style-type: none">• Buenas habilidades de comunicación• Trabajo en equipo• Trato amable y agradable• Capacidad de trabajar bien
COMPETENCIAS DE LOS ESTUDIANTES EN LA AGENCIA DE VIAJES ESTUDIANTIL
<ul style="list-style-type: none">• Aptitudes para escuchar• Aptitud de buen trato• Capacidades organizativas• Capacidad de buena concentración• Capacidad de mantener la calma bajo presión• Capaz de respetar a las personas• Destrezas en informática• Habilidades en los números (Contabilidad y Economía)• Responsable• Puntual• Idioma (Inglés)

Autor: Autores del proyecto de Investigación.

➤ **Tabla tamaño de la agencia de viajes estudiantil**

De acuerdo al tamaño de la agencia de viajes estudiantil se puede observar en la siguiente tabla 3 el número de estudiantes que se necesita de acuerdo a cada cargo.

Tabla 3 Tabla de tamaño del laboratorio de la Agencia de Viajes

AREA	CARGO	Nº DE ESTUDIANTES
GERENCIAL	GERENTE	UNO
GERENCIAL	SECRETARIA	UNO
SUBGERENCIA DE OPERACIONES	SUB GERENTE DE OPERACIONES	UNO
AREA ADMINISTRACIÓN	ADMINISTRADOR	UNO
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	TALENTO HUMANO	UNO
AREA TECNICA	OPERACIONES	CINCO
AREA COMERCIAL		TRES
DEPARTAMENTO DE RESERVAS	RECEPCIÓN	DOS
COMMUNITY MANAGER	PUBLICIDAD	TRES

Autor: Autores del proyecto de Investigación

➤ **Cargos para el laboratorio de agencia de viajes estudiantil**

En base a los requisitos anteriormente mencionados es importante dar a conocer que cada estudiante deberá cumplir con la aprobación de las diferentes normas para poder ejercer un cargo en el laboratorio de agencia de viajes estudiantil como lo indica la tabla número 4 de cargos para el laboratorio de agencia de viajes estudiantil.

Tabla 4 Cargos para los laboratorios de la Agencia de viajes

Cargo	Duración del cargo	Aprobación de las materias	Nivel	Requisitos
Gerente	Durante un periodo académico	Administración de Empresas turísticas II Técnicas de Guiar Contabilidad Turismo de Naturaleza	8vo semestre	-Ser estudiante de la carrera de turismo -Dominar ingles -Capacidad de trabajar en equipo -Contar con buenas herramientas de comunicación
Sub gerente de operaciones	Durante un periodo académico	Administración de empresas turísticas I Técnicas de Guiar Turismo de Naturaleza	7 semestre	-Ser estudiante de la carrera de turismo - Creatividad -Cualidades de liderazgo
Departamento de administración	Durante un periodo académico	Economía del turismo Contabilidad de costo Matemática financiera	6 semestre	-Ser estudiante de la carrera de turismo -Responsabilidad -Manejo de sistemas estadísticos
Departamento Técnico	Durante un periodo académico	Diseño de productos turísticos	5 semestre	-Ser estudiante de la carrera de turismo -Capacidad de organizar y operar servicios turísticos.
Departamento comercial	Durante un periodo académico	Marketing Turístico Gestión de Calidad Tics aplicas al turismo	7mo semestre	-Ser estudiante de la carrera de turismo -Cualidad de diseñar estrategias de ventas -Eficientes, Eficaz Habilidades de comunicación

Autor: Autores del proyecto de Investigación

DESARROLLO DEL OBJETIVO 3

Desarrollar la imagen corporativa de la Agencia de viajes estudiantil

4.7 IMAGEN CORPORATIVA

La imagen corporativa es un concepto intangible que hace referencia a la percepción de las personas tiene hacia una marca, esta percepción se asocia mediante una identidad visual (Alban, 2016).

 **Logotipo**



Figura 18 Logotipo de la Agencia de Viajes Estudiantil.

Autor: Autores del proyecto de investigación

➤ MISIÓN

Team Travel es un laboratorio de agencia de viajes estudiantil para generar investigación y aprendizaje en los estudiantes de la carrera de turismo en la organización y planificación de viajes.

VISIÓN

Llegar a ser una organización estudiantil reconocida en los estudiantes de la carrera de licenciatura en turismo manejando actividades de investigación en los próximos 5 años.

SLOGAN DEL LABORATORIO DE AGENCIA DE VIAJES ESTUDIANTIL

“Nada desarrolla tanta inteligencia como viajar” (Zola, 2017).

COLORES DE LA AGENCIA DE VIAJES ESTUDIANTIL

Negro: representa la elegancia, magia, el poder conservador de igual manera con la elegancia, por ese motivo es apropiado usar en un logotipo de una empresa.

Naranja: representa la originalidad tiene la capacidad de estimular la creatividad

Amarillo: Es el color más energético y activo simboliza la felicidad, energía, optimismo.

Rojo: Es un color excitante que estimula la adrenalina, amor, pasión, es apropiado y ayuda a tomar decisiones rápidas.

Celeste: representa la simpatía, eternidad, inteligencia, lo relacionamos con el mar el cielo con la limpieza y la salud.

4.8 INDUMENTARIA DEL TRABAJO

Se propone que la indumentaria del equipo de trabajo de la agencia de viajes estudiantil como laboratorio conste por una camiseta de color verde que son los colores representativos de la Universidad Estatal Amazónica, además, de los siguientes implementos como: gorras, llaveros, agendas, calendarios, reglas, esferos, toma todos. Con el fin de que exista el empoderamiento por parte de los estudiantes, docentes y autoridades de la Institución.



Autor: Autores del proyecto de investigación.

Figura 19 Indumentaria del Equipo de Trabajo.

CAPITULO V

5.1 CONCLUSIONES

- En relación al objetivo número uno en “Realizar un estudio para conocer la demanda insatisfecha y sus necesidades” se obtiene resultados satisfactorios en las encuestas y entrevistas obteniendo un nivel de aceptación para que el laboratorio de agencia de viaje estudiantil contribuya con las prácticas y giras de observación de los estudiantes y docentes todo en base a la encuesta psico- sociológicas.
- En relación al objetivo número dos “Definir la estructura organizacional, estrategias y propuesta legal del proyecto más apropiada para su funcionamiento” se concluye que los estudiantes de la carrera de licenciatura en turismo están en la capacidad dirigir las diferentes áreas asignadas para el funcionamiento de la agencia de viajes estudiantil.
- En relación al tercer objetivo “Desarrollar la imagen corporativa de la Agencia de viajes estudiantil” se creó la imagen corporativa con el fin de que los estudiantes puedan percibir el reconocimiento de la marca como un indicador de éxito, conformado con conjunto de valores, hábitos y colores que reflejen la calidad de una organización.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se puede recomendar que es imprescindible la construcción de escenarios de aprendizaje para que contribuyan a mejorar los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en el aula de clases de los estudiantes de la carrera en licenciatura en turismo.
- Se recomienda tomar en cuenta la propuesta de la creación del laboratorio Agencia de Viajes Estudiantil por parte de las autoridades de la Universidad Estatal Amazónica para que los estudiantes puedan asimilar sus conocimientos en el laboratorio de una agencia de viajes estudiantil.
- Se sugiere también que la Universidad Estatal Amazónica cree nuevos proyectos de diseño de plan operativo y plan de gestión de la agencia de viajes estudiantil.
- Se recomienda por ultimo a los estudiantes que gestionen herramientas que favorezcan al enriquecimiento académico para formar profesionales de la más alta calidad.

CAPITULO VI

5.3 BIBLIOGRAFIA

- Acerenza, M. (2010). *Agencias de Viajes*. Recuperado el 11 de 08 de 2019, de Agencias de viajes: Acerenza, M. Á. (2010). Agencias de viajes. Operación y plan de negocios. Editorial Trillas, México DC, México, 210-211.
- Alban, T. (18 de agosto de 2016). *Mairelay*. Obtenido de Mairelay:
<https://blog.mailrelay.com/es/2016/08/18/imagen-corporativa-de-una-empresa-que-es-y-como-mejorarla>
- Boullon, R. (2006). *Planificación del Espacio Turístico*. Mexico: Trillas S.A.
- Calvi, V. (2000). *El lexico del turismo*. Obtenido de El lexico del turismo: Calvi, M. V. (2000). El léxico del turismo. Cultura e intercultura en la enseñanza del.
- Canavos, G. (1988). *Probabilidades estadística aplicaciones y métodos*. Mexico: Interamerica de México S.A.
- CES. (2014). *Codificación del reglamento de régimen académico*. Obtenido de Codificación del reglamento de régimen académico:
http://www.ces.gob.ec/doc/Reglamentos_Expedidos_CES/codificacin%20del%20reglamento%20de%20rgimen%20acadmico.pdf
- CES. (2014). *Normas del Consejo de Educación Superior*. Obtenido de Normas del Consejo de Educación Superior:
ces.gob.ec/doc/historico_LOTAIP/LOTAIP2015/Anexos/normas%20para%20el%20reconocimiento%20y%20registro%20en%20el%20ecuador%20sub%20especializacion%20medica%20u%20odontologica.pdf
- CES. (21 de marzo de 2019). *Reglamento de Régimen Académico*. Recuperado el 21 de enero de 2020, de Reglamento de Régimen Académico.:
http://gaceta.ces.gob.ec/inicio.html?id_documento=234533
- Conali. (Agosto de 2016). *Historia de la Provincia de Pastaza*. Obtenido de Historia de la Provincia de Pastaza: <https://pastaza.gob.ec/>
- Costa, J. (2001). *Imagen corporativa en el siglo XXI*. Obtenido de Imagen corporativa en el siglo XXI: Costa, J. (2001). IMAGEN CORPORTAVITA EN EL SIGLO XXI.

- Figeroa, E. (15 de octubre de 2017). *Los escenarios educativos en la actualidad*. Obtenido de Los escenarios educativos en la actualidad:
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3588/3/document%20%2815%29.pdf>
- Flores, A. (12 de Julio de 2016). *ConectaTurismo*. Obtenido de ConectaTurismo:
<https://economipedia.com/definiciones/especializacion-del-trabajo.html>
- Francis. (17 de enero de 2013). *Club Ensayos* . Obtenido de Club Ensayos :
<https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/Diagnostico-Situacional/508573.html>
- González, M. (2016). Aprendizaje turístico por descubrimiento significativo mediante viajes académicos de estudio: estrategia y práctica de sustentabilidad. Puerto Peñasco, México. *Scielo*.
- Gonzales, M., & Texeira, E. (Diciembre de 2016). *Aprendizaje turístico por descubrimiento significativo mediante viajes académicos de estudio: estrategia y práctica de sustentabilidad*. Recuperado el 21 de enero de 2020, de Aprendizaje turístico por descubrimiento significativo mediante viajes académicos de estudio: estrategia y práctica de sustentabilidad.:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200435&lng=es&nrm=iso>
- Guevara, O. (28 de 05 de 2016). Futuros profesionales en turismo hacen prácticas. *Futuros profesionales en turismo hacen prácticas*.
- Hall. (1996). *La Estructura Organizacional y el análisis de la capacidad*. Obtenido de La Estructura Organizacional y el análisis de la capacidad: Cruz Romero, W. L. La estructura organizacional y el análisis de la capacidad institucional: un referente en la Universidad de los Llanos (Doctoral dissertation, Universidad Nacional de Colombia-Sede Manizales).
- Hidalgo, C. (2017). *Investigación de Mercados* . Obtenido de Investigación de Mercados:
<http://www.toluna-thoughts.com/es/2017/11/14/innovar-en-investigacion-de-mercados-mas-que-una-necesidad-es-una-obligacion/>
- Huergo, J. (2004). *Los procesos de gestión* . Obtenido de Los procesos de gestión :
<http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>

- Jimenez, A. C. (2006). *Producción y venta de servicios turísticos en agencias de viajes*. Madrid,, España: Thomsom Ediciones Paraninfo, S.A.
- Kotler, P. (2002). *Dirección de marketing, Conceptos Escenciales*. MEXICO: PEARSON EDUCACIÓN.
- Lattuf, Z. L. (2012). La Gestión del Conocimiento como ventaja competitiva para las agencias de viajes y turismo. *Revista contribuciones a la economía*, 26.
- Ledesma. (Agosto de 2019). *Historia de la Provincia de Pastaza*. Obtenido de Historia de la Provincia de Pastaza: <https://pastaza.gob.ec/>
- Ledesma, M. B. (12 de 2012). “*Estudio de factibilidad para establecer una agencia operadora especializada en turismo estudiantil para fortalecer la educación media del área urbana de Guayaquil*”. Obtenido de “Estudio de factibilidad para establecer una agencia operadora especializada en turismo estudiantil para fortalecer la educación media del área urbana de Guayaquil”:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/350/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-66.pdf>
- LOES. (02 de agosto de 2018). *Ley Organica de Educación Superior*. Obtenido de Ley Organica de Educación Superior: <https://www.epn.edu.ec/wp-content/uploads/2018/08/LOES.pdf>
- Loggiodice, Z. (22 de junio de 2010). *La gestión del conocimiento como ventaja competitiva para las agencias de viajes y el turismo*. Obtenido de La gestión del conocimiento como ventaja competitiva para las agencias de viajes y el turismo.: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/zll/indice.htm>
- Lopez, C. B. (2018). *La planta Turística*. Obtenido de La planta Turística: Bayas López, C. R. (2018). Diseño y promoción de un circuito especializado turístico de aventura para aumentar la oferta turisitica en el cantón Chambo, Provincia de Chimborazo (Bachelor's thesis).
- López, J. (2016). Definición enfoque cualitativo cuantitativo. *Studocu*, 3.
- Milio, I. (2004). *Diseño de comercialización de productos turisticos locales y regionales*. Madrid: Paraninfo S.A, Editorial.
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (24 de junio de 2016). *Reglamento y operación de intermediación turística*. Obtenido de Reglamento y operación de intermediación turística.: Reglamento y operación de intermediación turística.

- Miranda, A. (Julio de 2014). *Repositorio de la Universidad Estatal Amazónica*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Estatal Amazónica:
<https://repositorio.uea.edu.ec/bitstream/123456789/203/1/MIRANDA%20SU%c3%81REZ%20%c3%81NGEL%20DAMI%c3%81N.pdf>
- Montoro, P. (1 de octubre de 2018). *El grand tour y los primeros turistas*. Obtenido de El grand tour y los primeros turistas.: despertaferro-ediciones.com/2018/grand-tour-y-los-primeros-turistas/
- Navas, A. (20 de Marzo de 2011). *Repositorio de Tesis de la Universidad Tecnica de Ambato*. Obtenido de Repositorio de Tesis de la Universidad Tecnica de Ambato:
http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/4596/1/ts%20hoteleria%20y%20turismo_2011_84.pdf
- Quesada, R. (2000). *Elementos del turismo*. Costa Rica : EUNED.
- REICE. (2003). Cambio y eficacia escolar . *Revista Iberoamericana* , 18-22.
- Rubin, A. (Mayo de 2015). *Infraestructura para el Turismo*. Obtenido de Infraestructura para el Turismo : <https://www.lifeder.com/infraestructura-turistica/>
- Ruiz, L. (2018). Tecnicas de Observación. *Psicologia y Mente*, 2-5.
- Salinas, J. (Enero de 2013). *Enseñanza flexible y aprendizaje abierto, fundamentos claves de los PLES*. Obtenido de Enseñanza flexible y aprendizaje abierto, fundamentos claves de los PLES:
https://www.researchgate.net/publication/263730417_Ensenanza_flexible_y_aprendizaje_abierto_fundamentos_clave_de_los_PLEs
- Sampieri, H. (23 de Marzo de 2011). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de Metodología de la Investigación:
<https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri>
- Sánchez, C. (23 de Octubre de 2012). *Facilidades y servicios*. Obtenido de Facilidades y servicios : <https://prezi.com/4hv65rmms8ln/karl-albrecht/>
- Sancho, A. (2011). *Introducción al turismo*. Obtenido de Introducción al turismo:
<http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf>

- Terrazas, A. (5 de diciembre de 2012). *Simulación del laboratorio agencias de viajes* .
Obtenido de Simulación del laboratorio agencias de viajes :
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/27>
- UEA. (2019). *Normas de la Universidad Estatal Amazónica*. Obtenido de Normas de la
Universidad Estatal Amazónica: https://www.uea.edu.ec/wp-content/uploads/2019/10/ESTATUTO_UEA_REFORMADO_2019.pdf.pdf
- Universidad Estatal Amazónica. (2018). *Reglamento Orgánico Vinculación con la
Sociedad UEA*. Puyo: Universidad Estatal Amazónica.
- Zola, E. (13 de 02 de 2017). *School of Tourism&Hospitality*. Obtenido de School of
Tourism&Hospitality: <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/turismo-educativo-viajar-para-aprender>

5.4 ANEXOS



UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA

PROYECTO DE TITULACIÓN

ENCUESTA

ESTIMADOS ESTUDIANTES LA PRESENTE ENCUESTA TIENE COMO OBJETIVO OBTENER INFORMACIÓN PARA DETERMINAR SI ES FACTIBLE LA PROPUESTA DE CREACIÓN DE UNA AGENCIA DE VIAJES ESTUDIANTIL PARA LA CARRERA DE TURISMO EN LA UNIVERSIDAD ESTATAL AMAZÓNICA.

Responda las siguientes preguntas en marcando en un solo casillero cada pregunta de selección múltiple

1. GÉNERO

Masculino Femenino

2. EDAD

16 a 18 años 19 a 21 años 22 a 24 años
25 a 27 años 28 a 30 años más de 30 años

3. ¿Cuál es la carrera que usted estudia actualmente?

AGROPECUARIA	AGROINDUSTRIAS	TURISMO	BIOLOGIA	AMBIENTAL	FORESTAL
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. ¿Cree usted que es necesario implementar una agencia de viajes en la Universidad Estatal Amazónica?

SI NO

5. ¿Cuál es su nivel de acuerdo que se implemente una agencia de viajes estudiantil?

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

6. ¿Estarían de acuerdo que una agencia de viajes estudiantil les ayude a realizar sus viajes para sus giras de observación u otras actividades?

SI NO

7. ¿Cuáles son sus días de preferencia para realizar sus viajes?

Lunes a Viernes	Fines de Semana	Feridos

8. ¿Con que frecuencia realiza viajes cortos?

Siempre	Casi-siempre	A veces	Casi-Nunca	Nunca

9. ¿Con que frecuencia realiza viajes largos?

Siempre	Casi-siempre	A veces	Casi-Nunca	Nunca

10. ¿Qué elementos influyen en la elección de una agencia de viajes?

Precio Buena atención Promociones

Exclusividad Seguridad Confortabilidad

11. ¿Qué medios utiliza para averiguar sobre empresas que brindan servicios de viajes?

Página Web Guía Telefónica Referencias Personales

Redes Sociales Televisión Radio

12. ¿Por qué medios usted desearía obtener información que brindan las agencias de viajes?

Redes Sociales	<input type="checkbox"/>	Afiches	<input type="checkbox"/>	TV	<input type="checkbox"/>
Periódico	<input type="checkbox"/>	Página Web	<input type="checkbox"/>	Radio	<input type="checkbox"/>

¡Gracias por su colaboración!

ENTREVISTA

- ¿Qué le parece a usted la idea sobre el diseño de creación de un laboratorio de agencia de viaje estudiantil en la Universidad Estatal Amazónica?
- ¿Cree que es necesario implementar un laboratorio de agencia de viaje estudiantil en la Universidad Estatal Amazónica?
- ¿Usted ha escuchado sobre laboratorio de agencia de viaje estudiantil en otras Universidades del Ecuador?
- ¿Está de acuerdo que las giras de observación contribuyen a la formación de los estudiantes?
- ¿Cómo sugiere que funciones un laboratorio de agencia de viaje estudiantil?
- ¿Estaría de acuerdo que un laboratorio agencia de viaje estudiantil estuviera encargada de planificar y organizar las giras de observación?
- ¿Qué importancia tiene las giras de observación en la parte académica?
- ¿Considera que es importante la creación de un laboratorio de agencia de viajes para que los estudiantes de turismo realicen sus prácticas?

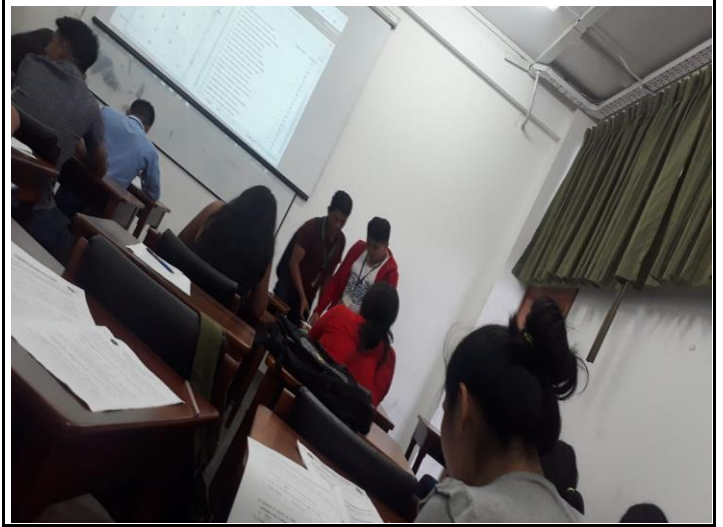
FOTOGRAFÍAS DE LAS ENCUESTAS Y ENTREVISTAS

FOTOGRAFÍA 1: Recopilación de información a los estudiantes de la Universidad Estatal Amazónica.



Elaborado por: Equipo de Trabajo

FOTOGRAFÍA 2: Recopilación de información a los estudiantes de la Universidad Estatal Amazónica



Elaborado por: Equipo de Trabajo

FOTOGRAFÍA 3: Aplicación de la encuesta a los en estudiantes de la Universidad Estatal Amazónica.



Elaborado por: Equipo de Trabajo

FOTOGRAFÍA 4: Aplicación de la encuesta a los estudiantes de la Universidad Estatal Amazónica



Elaborado por: Equipo de Trabajo

FOTOGRAFÍA 5: Entrevista a la Vicerrectora Académica Dra. María Victoria Reyes.



Elaborado por: Equipo de Trabajo

FOTOGRAFÍA 6: Entrevista a la coordinadora de Relaciones Exteriores de la Universidad Estatal Amazónica



Elaborado por: Equipo de Trabajo

FOTOGRAFÍA 7 : Entrevista al Decano de Ciencias de la Vida el Dr. Carlos Manosalvas



Elaborado por: Equipo de Trabajo

FOTOGRAFÍA 8 : Entrevista al Decano de Ciencias de la Tierra el Dr. Joel Rodríguez



Elaborado por: Equipo de Trabajo

FOTOGRAFÍA 9 : Entrevista al Coordinador de la Carrera Ing. Clímaco Espín



Elaborado por: Equipo de Trabajo

FOTOGRAFÍA 10 : Entrevista con los miembros del CES (Consejo de Educación Superior)



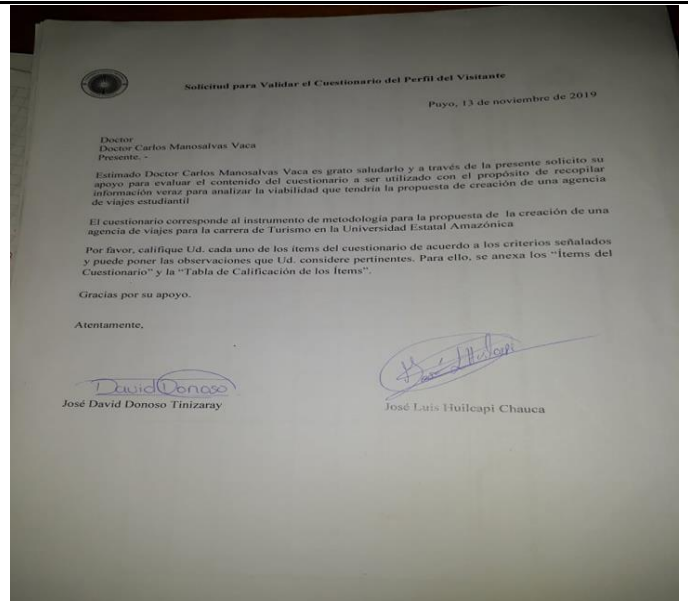
Elaborado por: Equipo de Trabajo

FOTOGRAFÍA 11 : Tutor MSc. Christian Salazar



Elaborado por: Equipo de Trabajo

FOTOGRAFÍA 8 : Validación de la Encuesta



Elaborado por: Equipo de Trabajo