



UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ
Extensión Bahía de Caráquez
Campus Dr. Héctor Uscocovich Balda

**SEGURIDAD TURÍSTICA E IMPACTO SOCIAL EN
COMUNIDADES DEL CANTÓN SAN VICENTE: CASO
PLAYA “LOS PERALES”.**

**Tourism security and social impact in communities
from San Vicente Town: Case “Los Perales” Beach.**

AUTORES:

Frank Ángel Lemoine Quintero ¹

fangel64@gmail.com

Gema Viviana Carvajal Zambrano²

vivicarvajalzambrano@gmail.com

Javier Antonio Zambrano Mero³

javierzmero@hotmail.com

¹ Ingeniero en telecomunicaciones. Máster en Administración de Negocios. Investigador Auxiliar. Profesor Auxiliar Titular. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Ecuador.

² Ingeniera Comercial. Máster en Administración de Empresas, Mención en Marketing. Profesora Auxiliar. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Ecuador.

³ Licenciado en Ciencia de la educación. Máster en Enseñanza del Idioma Inglés. Profesor Auxiliar Titular. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Ecuador

SEGURIDAD TURÍSTICA E IMPACTO SOCIAL EN COMUNIDADES DEL CANTÓN SAN VICENTE: CASO PLAYA “LOS PERALES”.

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue dirigida a un diagnóstico a la playa “Los Perales” con la finalidad de medir la seguridad del turista que asiste a la misma. El software REDATAM permitió definir la densidad poblacional del Cantón San Vicente para analizar cruces de las variables de grupo de edades con zona urbana o rural y la variable de tipo de actividad de los habitantes. La encuesta aplicada tuvo la finalidad de evaluar desde la afluencia del turista en diferentes épocas del año hasta medir el nivel de satisfacción de los mismos sobre los atractivos de la playa. El análisis de fiabilidad permitió valorar las propiedades de las escalas de medición que se utilizaron en el instrumento y de los elementos que componen las escalas para un resultado de Alfa de Cronbach de 8.95 por lo que se consideró fiable.

Palabras Claves: Seguridad, afluencia, fiabilidad, plan estratégico y diagnóstico.

Abstract

The aim of this research was led to diagnosis of “Los Perales” beach in order to measure the safety of tourist attending to it. REDATAM software allowed to define the population density of San Vicente Town to analyze crossing variables age group in urban and rural areas and variables type of activity of the inhabitants. The survey applied was intended to evaluate from the influx of tourist at different times of the year to measure the level of satisfaction of them about the attraction of the beach. Reliability analysis allowed to assess the properties of measurement scales that were used in the instrument and the elements that compose the scales for a result of Cronbach’s Alfa was 8.95. this is why it is considered feasible.

KEY WORDS: Safety, influx, reliability, satisfaction and diagnosis.

[Escriba aquí]

INTRODUCCIÓN:

En el Ecuador la actividad turística es una realidad; la posición geográfica del país la ha convertido en un beneficio muy atractivo, sus paisajes y zonas naturales son condiciones suficientes para llamar al país como el “paraíso del turismo” que lo ubica como el más diverso por su fauna y flora exuberante, además de una variada multicultural y rica historia tradicional.

Argumentamos según estadísticas referenciales sobre actividad turística que la misma ocupa el mejor lugar en la planificación del desarrollo sostenible, pero es considerada como una actividad alternativa frente a la situación de crisis de la exportación petrolera. El Ecuador cuenta con un patrimonio turístico único en su género que es atractivo al turismo internacional por su biodiversidad.

En el país se han identificado áreas estratégicas para la gestión del ecoturismo y en la zona costa de la provincia de Manabí se han identificado como una de las zonas turísticas más abundante en ecosistema y biodiversidad por lo que existe un turismo que recorre la ruta spondylus o conocido como turismo costa playa como producto turístico.

La provincia Manabí consta de 22 cantones y de los cuales 10 están con zona o balneario de playas porque lo que el turismo que frecuenta principalmente según estadística del ministerio de turismo es un turismo europeo y latinoamericano principalmente Argentinos, Colombianos y Chilenos. San Vicente es un cantón de la provincia de Manabí divide de Bahía de Caráquez por un puente que se ha convertido en atractivo turístico de la zona, tiene una población de 22.025 habitantes según datos del INEC, 2010.

La playa Los Perales ubicada desde en el litoral norte del cantón San Vicente tiene una extensión de 150 m, colinda con el puente Los Caras y con el muelle de San Vicente, frecuentada por habitantes de la zona y por turistas que llegan de diferentes países y sitios del país, reconociendo que existe una frecuencia representativa tanto en épocas invernales o en épocas de veranos, por lo que

[Escriba aquí]

el turismo nacional frecuente en feriados por lo que una sobre población en la localidad y un flujo de turista alto.

El bajo nivel de seguridad de visitantes que frecuentan la playa "Los perales" es de preocupación de administrativos y directivos del GAD's elevando los índices cada día más notable de hechos delictivos conllevando a una inestabilidad en la seguridad de los visitantes que frecuenta en diferentes temporadas del año el Cantón. Por lo que se hace necesario cumplir con las leyes y estatutos vigentes referentes a la seguridad turística.

Proponer una metodología para garantizar la seguridad turística es de índole relevante y con ella generar estrategias funcionales que tenga más coherencia con el paradigma de la seguridad y con esto ir logrando sostenibilidad turística, enmarcado en las políticas actuales del Ministerio de Turismo. Por tal motivo, constituye una oportunidad desde el punto de estratégico, considerando la importancia que requiere el recurso humano en su formación y aprendizaje de nuevos conocimientos técnicos para llevar a cabo la seguridad del turista.

DESARROLLO:

El Ministerio de Turismo del Ecuador, en colaboración con la Policía Nacional, Servicio de Seguridad Turística, guías especializados, expertos en sistemas de seguridad y sociedad civil, han desarrollado el "Instructivo de Seguridad para Turistas en el Ecuador". Este documento contiene consejos generales que recalcan la importancia de cumplir con lineamientos de seguridad, que pueden marcar la antes y después en la práctica de diferentes actividades turística.

Revisando la evolución en el comportamiento de las llegadas de turistas internacionales al Ecuador, tomando como base el año 2011, se observa que el turismo ha ido en aumento cada año. Entre los principales mercados emisores registrados en el mes de enero de 2011 se encuentran: Colombia, Estados Unidos y Perú, con una importante participación porcentual del 26,68%, 17,23% y 15,13% en su orden, y mercados tales como España, y Alemania que contribuyen con las llegadas al país, con valores relativos de: 4,67% y 1,87%

[Escriba aquí]

respectivamente. Sin embargo, es de recalcar que tras la creación del Plan Integral de Marketing Turístico del Ecuador, se han generado comportamientos positivos en los mercados considerados como prioritarios para el Ecuador.

Partiendo de las visitas de turista a la zona de San Vicente con un flujo mensual de 200 en cualquier temporada y en temporada de feriado o carnavales el flujo aumenta el 50% tres veces más. Por lo que se medirá el nivel de satisfacción de los visitantes a través de una encuesta que el tamaño de la muestra será de 80 visitantes.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar la seguridad turística que se brinda en la playa “Los Perales” para determinar su nivel de impacto en la influencia en visitantes.

JUSTIFICACIÓN.

El bajo nivel de seguridad de visitantes que frecuentan la playa “Los perales” es de preocupación de administrativos y directivos del GADs elevando los índices cada día más notable de hechos delictivos conllevando a una inestabilidad en la seguridad de los visitantes que frecuenta en diferentes temporadas del año el Cantón. Por lo que se hace necesario cumplir con las leyes y estatutos vigentes referentes a la seguridad turística.

Proponer una metodología para garantizar la seguridad turística es de índole relevante y con ella generar estrategias funcionales que tenga más coherencia con el paradigma de la seguridad y con esto ir logrando sostenibilidad turística, enmarcado en las políticas actuales del Ministerio de Turismo. Por tal motivo, constituye una oportunidad desde el punto de estratégico, considerando la importancia que requiere el recurso humano en su formación y aprendizaje de nuevos conocimientos técnicos para llevar a cabo la seguridad del turista.

La investigación se llevará a efecto utilizando el método histórico lógico y el cuasi experimental a través del SPSS 20.0 permitirá un análisis estadístico más

[Escriba aquí]

confiable y a su vez alcanzar los objetivos planteados, así mismo se aplicarán técnicas de campo como encuesta y métodos de observación a prestadores de servicios de seguridad y a pobladores de la zona para obtener información confiable que ayudará al éxito de la investigación.

DIAGNOSTICO

Para este se procedió a aplicar un instrumento diseñado para medir diferentes variables relacionado a la investigación con la finalidad de obtener resultados favorables que permitan tomar decisiones referente a la seguridad de los turistas que frecuentan a esta playa.

De las opciones evaluadas para verificar por edades los que más frecuenta a la playa Los Perales los que más asisten son personas con la edad correspondientes de 50-54 que represento un 38.75% del total de encuestado donde le continuo el rango de edad de 25-34 personifico un 22,5%, seguido por 35-49 para un 18,75% observando que los que más asisten son personas de edad adulta y si es significativo la asistencia de personas jóvenes. Por lo que fue importante el análisis estadístico por este grupo de edades cuales corresponden a turistas nacionales y cuales a extranjeros con la finalidad de definir la cantidad de flujo de visitante a la playa donde el 78,75% resulto ser visitantes nacionales y solo el 21,25 % de turista extranjero siendo el más representativo los visitantes nacionales.

De la población encuestada se quiso evaluar el motivo que impulso a los turista visitar la playa , utilizando varias variables para medir el motivo de la visita de los turista a la playa observando que el más significativo fue el de visita a familia o amigos con un 32,5% seguido del cultural que en este indicador están los feriados y carnavales que es donde mayor cumulo de visitante llegan al Cantón de San Vicente que este indico un 30 % y en tercer lugar que también estuvo significativo fue el de descanso y placer con un 25 %, los demás estuvieron por debajo del 10% por lo que no se tomara en cuenta tal como se muestra en el siguiente cuadro:

[Escriba aquí]

Cuadro Motivo de la visita a la playa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Descanso o placer	20	25,0	25,0	25,0
Negocio o trabajo	7	8,8	8,8	33,8
Visita a familia y/o amigos	26	32,5	32,5	66,3
Válidos Cultural	24	30,0	30,0	96,3
Académico	1	1,3	1,3	97,5
Conocer o experimentar	2	2,5	2,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Elaboración propia.

Los visitantes o turistas que frecuentan a la playa lo hacen en compañía de sus familiares que fue el resultado más representativo que arrojó un 40% y el 36,3% asistió con sus amigos por lo que se denota que es significativo el número de visitantes nacionales a esta playa.

Los visitantes referente al medio de información que emplearon para llegar a la playa lo realizaron a través de recomendaciones de familiares y amigos que se deduce hayan asistido anteriormente que esto representó un 48,8% y 33,8% fueron visitantes que a través de internet encontraron la información del destino turístico de la playa, solo el 11,3 % fue a través de agencia que se deduce que estos visitantes sean extranjeros. Lo que denota que existe un atractivo sobre el producto playa en la zona de San Vicente y clientes que se reconocen que representan niveles de repetición.

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Con la finalidad de conocer si los servicios prestados en la zona responden a las necesidades y exigencias cada vez más competitiva del entorno turístico y de

[Escriba aquí]

los clientes que asisten se hace indispensable evaluar los servicios con la finalidad de definir si la seguridad del turista responde a las exigencias no solo del mercado sino a las leyes y políticas vigentes. Las variables que se evaluaron para conocer los niveles de aceptación o satisfacción fueron: Hospedaje, servicios gastronómicos y diversión.

El servicio de hospedaje fue evaluado de regular representando el 57,5% de los encuestados, mientras que el servicio de gastronómico o comidas típicas 42,5 % la evaluó de excelente y el 42,5% la apreció de buena denotando que el nivel de aceptación de este indicador es muy bueno por lo que es uno de los atractivo del visitante, donde solo un 12,5 % lo califico de regular. Del servicio de diversión fue valorado de bueno con un 41,3% y un 28,8% lo categorizo de regular denotando que hay que buscar alternativas o estrategias para hacerlo más atractivo al turista.

La seguridad turística definida como la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, prestadores de servicios y miembros de las comunidades receptoras. Estos servicios fueron evaluados de malo representando el 62,5% de los encuestados y el 32,5% respondió que estos servicios eran regulares, representativo el 73,8% confirmo que no existe una seguridad sobre sus pertinencias y de sus permanencia denotando la inconformidad de los turista por su seguridad. Se indica que por su relevancia se deben trazar estrategias funcionales que mejoren la seguridad de su estancia en esta playa.

Se le da la opciones a los encuestado para valorar de manera ascendente cuales son los servicios de seguridad que más distintivo son para mantener la disciplina de los bañista en la playa siendo la más representativa la presencia de policías o guardias de playas que represento un 55%, seguido de salvavidas con un 22,5% que es de vital importancia para garantizar la supervivencia de los bañistas, con un 11,3% de taquilleros públicos que disminuirían los índices delictivos y con un 10% la presencia de para médicos, tal como se muestra en la tabla estadística:

Cuadro 13. Como mejorar la seguridad de los visitantes.

[Escriba aquí]

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Guardias o Policías	44	55,0	55,0
	Salvavidas	18	22,5	77,5
	Taquilleros Públicos	9	11,3	88,8
	Para Médicos	8	10,0	98,8
	otros	1	1,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Elaboración propia.

ANÁLISIS DE FIABILIDAD

Este procedimiento Análisis de fiabilidad calculo un número de medidas de fiabilidad de escala que se utilizan normalmente y también proporciono información sobre las relaciones entre elementos individuales de la escala. Los resultados no fueron favorables por las indecisiones y la no concentración de los clientes al responder el cuestionario

	N	%
Válidos	35	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	35	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,895	,774	15

Fuente: SPSS 21.0

NIVEL DE ANFLUENCIAS DE VISITANTES

El nivel de influencias de visitantes por temporadas a la playa “Los Perales” según encuesta realizadas es en temporada festivas son de mayor influencias al cantón de San Vicente según datos del GAD municipal de cantón y del departamento de turismo el comportamiento de visitantes y turista extranjero es con una tendencia creciente según la temporada en que los mismos frecuentan y las variaciones no son tan representativas. A continuación en la cuadro 16: Estadísticos Descriptivo de Visitantes se muestra un análisis de los últimos cuatro años de entrada de visitantes y turista al cantón.

[Escriba aquí]

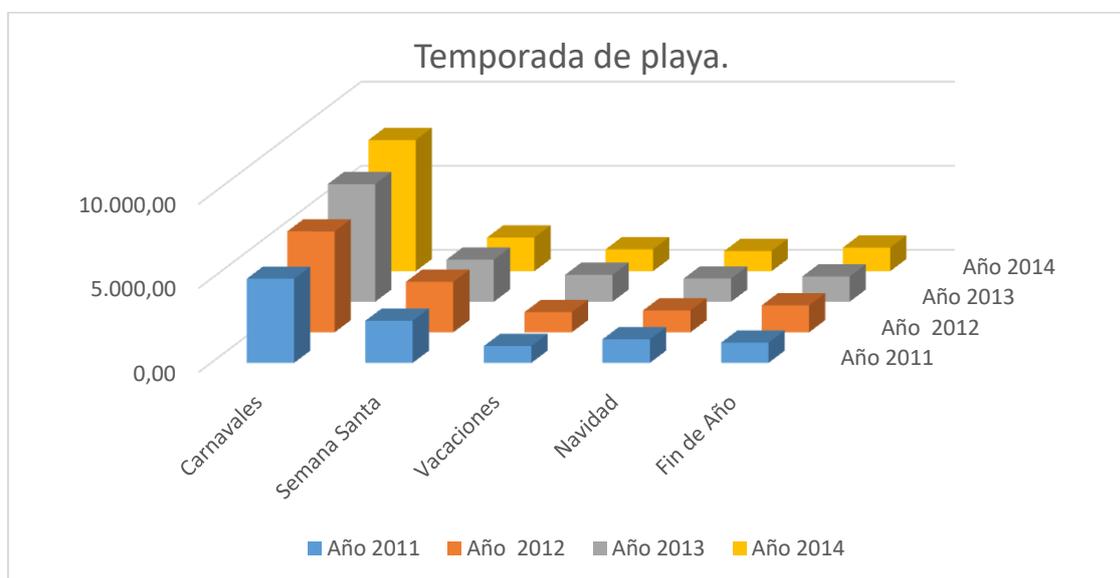
Cuadro 16: Estadísticos Descriptivo de Visitantes.

TEMPORADAS	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014
Carnavales	5.000,00	6.000,00	7.000,00	7.800,00
Semana Santa	2.500,00	3.000,00	2.500,00	2.000,00
Vacaciones	1.000,00	1.200,00	1.600,00	1.300,00
Navidad	1.400,00	1.300,00	1.380,00	1.200,00
Fin de Año	1.200,00	1.600,00	1.500,00	1.400,00
Totales	11.100,00	13.100,00	13.980,00	13.700,00

Elaboración propia.

Según estadística de frecuencia de visitantes al Cantón San Vicente y a la playa Los Perales observamos que en época de carnavales es la de mayor flujo de visitantes seguida por semana santa según se muestra en el gráfico a continuación:

Gráfico 16. Estadístico de Temporada de playa.



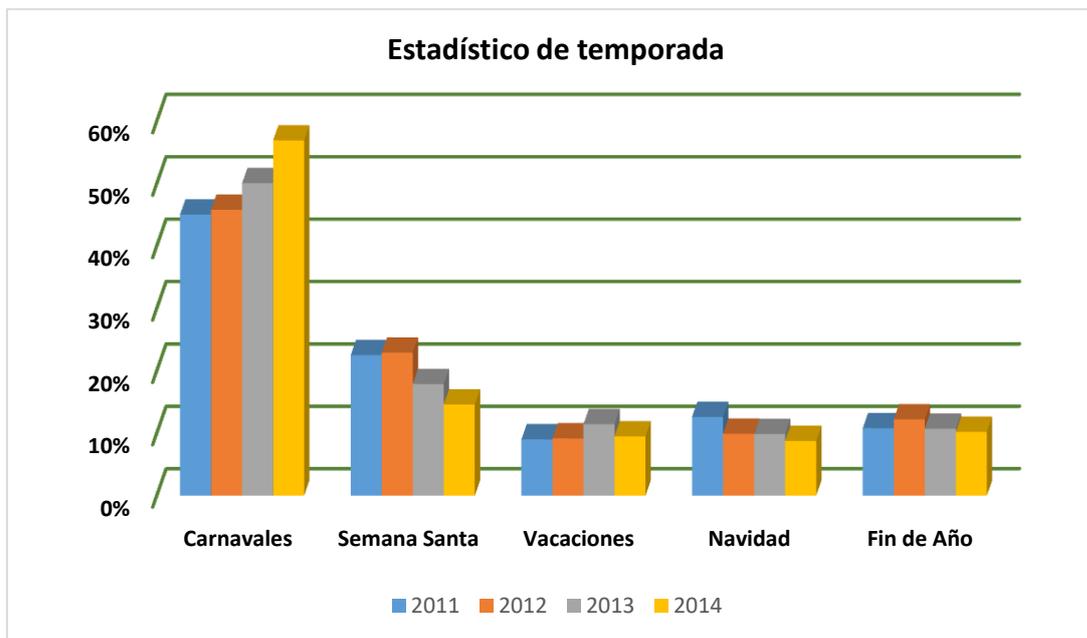
Elaboración propia.

COMPARAR LOS NIVELES DE ANFLUENCIAS DE VISITANTES POR TEMPORADA A LA PLAYA “LOS PERALES”.

[Escriba aquí]

Comparando los niveles de influencias en diferentes temporadas por años pueden observar que en carnavales supera toda la expectativa estadística de visitantes a la playa y con ellos el crecimiento de los índices delictivos para medir la seguridad turística, seguido de la temporada de semana santa que es el segundo lugar de asistencia por años de turistas y visitantes. Según grafico 17 se observa los promedios por cada temporada.

Grafico 17 Estadístico por Temporada.



Elaboración propia.

Plan de Mejora Estratégico Funcional.

Las estrategias funcionales en función del desarrollo turístico tienen que contribuir al cumplimiento de los objetivos propios de los destinos de playa, y de las estrategias maestras y/o de las de los diferentes sistemas o unidades estratégicas en el destino turístico. En estas estrategias están diseñada con la finalidad de prever cómo utilizar y aplicar los recursos y habilidades dentro de cada área funcional de cada sistema o unidad estratégica de actividades a fin de maximizar la productividad de dichos recursos.

[Escriba aquí]

[Escriba aquí]

Actividad	Funcionabilidad	Estrategia	Responsable	Fecha
Estrategia de Marketing	La estrategia de marketing estará fundamentada en acciones que se llevan a cabo para lograr captar un mayor número de clientes, incentivar las ventas, dar a conocer nuevos productos, lograr una mayor cobertura o exposición de los productos, entre otras.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de pagina web sobre los servicios de playas Los Perales. • Mejorar los servicios de seguridad social y medico. • Capacitación de los servidores públicos y privados. • Desarrollo de eventos y ferias en el canton San Vicente con la finalidad de introducir nuevas actividades culturales. 	<ul style="list-style-type: none"> • GAD municipal • Instituciones Gubernamentales. 	Ago.2015
Estrategia de Gestión de Aprovisionamiento (Logística)	La estrategia de aprovisionamiento tendrá que estar basada en la evaluación de los requerimientos y en las condiciones del mercado turístico en función de sus necesidades. Dependerá de los niveles de gastos de los compradores y de los riesgos de aprovisionamiento involucrados. Puntualizar, los beneficios de una adecuada estrategia de	<ul style="list-style-type: none"> • Buscar proveedores más seguros, puntuales y con mejores precios. • Coordinar con las pequeñas empresas capacitación de comercialización. 	GAD	DIC.2015

[Escriba aquí]

	<p>aprovisionamiento son reducción de la base de proveedores, acuerdos a mediano y largo plazo, comunicación abierta, frecuencia en las respuestas y filosofía de mejoramiento continuo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Puntualizar con asociaciones de la zona para el aprovisionamiento. • Supervizar los pequeños negocios con la finalidad de estandarizar precios según categoría de los locales. • Verificar registros en los locales de ventas de productos de servicios. 	<p>ULEAM</p>	
<p>Estrategia Financiera</p>	<p>La estrategia financiera comprende los elementos relacionados con la inversión a realizar, es decir, todo lo concerniente a la renovación, ampliación y reposición, necesarios para mantener la capacidad de actuación del destino turístico. La selección de la inversión debe realizarse siempre que ello sea factible, contemplando las limitaciones financieras, los impuestos a pagar, la existencia de riesgos, entre otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar capacitaciones en la comunidad para potencializar las inversiones de capital en el canton. • Desarrollar proyecto en la zona a traves de la CFN. • Insertar o coordinar proyectos con el SECAP para mejorar el desarrollo socioeconomicos en las comunidades y asi fomentar 	<ul style="list-style-type: none"> • GAD • Universidad es de la Zona. 	<p>Nov.2015</p>

[Escriba aquí]

		otros destinos turísticos.		
Estrategia de Gestión de Recursos Humanos	La estrategia de recursos humanos tendrá la finalidad de perseguir diseñar actividades que se circunscriben en las funciones de la dirección de recursos humanos, entre las que destacan el reclutamiento de personal, la selección, diseño, descripción y análisis de cargos, valoración, evaluación de desempeño, remuneración o compensación, entrenamiento y desarrollo, entre otras.	<ul style="list-style-type: none"> • Que se generen nuevos puestos laborales para diferentes destinos turísticos. Ej. Seguridad Turística, Gestión Turísticas, Turismos agroecológico, Turismo Rural. 		
Estrategia de I + D + i	La estrategia de I + D+ i incluye la indagación original planificada que persiga descubrir nuevos conocimientos, la aplicación de los resultados de la investigación o de cualquier otro tipo de conocimiento científico para el diseño y/o mejora de los productos, así como la actividad cuyo resultado sea un avance tecnológico en la obtención de nuevos productos y/o procesos turísticos o mejoras sustanciales de los ya existentes	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar eventos en el cantón con la finalidad de promover la investigación y la creación de nuevos servicios. • Coordinar con universidades cercana la transferencias de tecnología con la finalidad de incentivar al desarrollo turístico de la zona y la generación de nuevos servicios de carácter internacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • GAD • MINISTERIO DE TURISMO • UNIVERSIDADES DE LA ZONA. 	Ene.2016

[Escriba aquí]

CONCLUSIONES:

- El instrumento aplicado a los turistas que visitan la playa Los Perales fue fiable, dando como resultado Alfa de Cronbach de 8.95.
- La seguridad turística definida como la protección de la vida, de la salud, de la integridad física, psicológica y económica de los visitantes fue evaluado de mala representando el 62,5% de los encuestados por lo que se deben direccionar estrategias operativas que mejoren la misma.

BIBLIOGRAFIA.

1. ALBORS J., MÁRQUEZ P. (2006). Creando valor en la cadena a través de las TIC X Congreso de Ingeniería de Organización. Valencia 7 y 8 de Septiembre de 2006.
2. ASCANIO, A. Turismo y planificación hotelera: evaluación económica y ambiental, Campinas, Papirus, 2004, 192 pág.
3. BANDUCCI, A & BARRETTO, M.- Turismo e identidade local: Uma visão antropológica, Campinas, Papirus, 2001, 208 pág.
4. BARÓMETRO OMT del Turismo Mundial, Enero de 2009. www.unwto.org
5. BARÓMETRO OMT del Turismo Mundial. Vol 5. Nº 1 Enero 2007. www.unwto.org
6. BARÓMETRO OMT del Turismo Mundial. Vol 6. Nº 1 Enero 2008. www.unwto.org
7. BLANCO, F. J. (2004). "Reflexiones sobre seguridad, poderes públicos y actividad turística". En Revista de Estudios Turísticos, N.160, 2004, p 5-29.
8. CAMISON, C. (1996) La calidad como factor de competitividad en el turismo. Análisis de caso Español.
9. CANELAS, A. (2008). La Ceiba sus Raíces y su Historia. Edición Banco Central de Honduras.

10. CARMONA A., LELA A. (2008). Comparación de modelos y enfoque contingente de la relación entre calidad de servicio, satisfacción y lealtad del cliente: Un estudio empírico.
11. CHIAVENATO, I. (2005). Gestión del talento humano (2da Ed.). Bogotá.
12. FLORES, FREDY; SERGIO P. (2009). Honduras Geográfica. Ediciones Ramsés. p. 43.
13. GRÜNEVALD. L. (2004). "La seguridad en la actividad turística y hotelera". Editado por Instituto Panameño de Turismo –IPAT-, Programa Asistencia a Pequeños Hoteles OEA.
14. IBÁÑEZ, R. 2007. Turismo alternativo, gestión y desarrollo local: El caso de Cabo Pulmo, B.C.S. Tesis de maestría. uabcs. La Paz, México
15. KOTLER, P. (2006). Dirección de marketing. Pearson Educación, S.A. ISBN 978-84-8322-777-0.
16. MELANI, M. E (2006). Humedales y turismo sustentable. Estudio de caso: Laguna de Chascomús.. p. 55.
17. MIRANDE, L. O (2010). Turismo social. La ciudad de Azul como destino para alumnos de escuelas rurales.
18. MONCADA, J. L. 2005. Turismo cinegético: un deporte muy diferente. La Tierra de la Serpiente Emplumada. Revista electrónica Iniciativa Mexicana de Aprendizaje para la Conservación, México.
19. OMT (2006). "Programa de las Naciones Unidas para el medio ambiente. Por un turismo más sostenible: guía para responsables políticos". Madrid.
20. PÉREZ, R. C. (2009). turydes. percepción del nivel de satisfacción de los residentes con la actividad turística: caso comala, colima, México, 1-2.
21. PORTER, M.E. (2009), Estrategia competitiva. Técnicas para el análisis de la empresa y de sus competidores. Madrid: Pirámide.
22. PORTER, M.E. (2010), Ventaja competitiva. Creación y sostenibilidad de un rendimiento superior. Madrid: Pirámide