

“El turismo es un sector horizontal e interconectado; nuestro éxito depende de la colaboración; es decir, darnos la mano unos a otros, compartir inteligencia y compartir experiencias”.

Taleb Rifai (OMT).





ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN

turística y hotelera

brindándote todas las facilidades...naturalmente

“ANÁLISIS DE LOS IMPACTOS SOCIALES Y ECONÓMICOS EN LA SUPERESTRUCTURA DEL SISTEMA TURÍSTICO DEL CANTÓN MEJÍA, CON RELACIÓN A LA ACTIVIDAD VOLCÁNICA DEL COTOPAXI”



AUTORAS

Diana Patricia Guagchinga Pinta

Sandra Maribel Toaquiza Calo

TUTORA

Ing. Angélica González.MGS

2017

GENERALIDADES



Justificación

**Fenómeno
Natural**

Reactivación
del Volcán
Cotopaxi



Impactos

Sociales
y
Económicos



**Superestructura
Turística**

Instituciones
Públicas
y
Privadas



Planteamiento del Problema

Ecuador

- Desastres Naturales, como **Actividad Volcánica**



Afectando a provincias

- **Pichincha,**
Cotopaxi y
Napo



Mejía

- Afectó al sector agrícola, ganadero y **turístico**

Objetivo General

Diagnosticar los impactos sociales y económicos en la superestructura del sistema turístico del cantón Mejía, con relación a la actividad volcánica del Cotopaxi.

Objetivos Específicos

Desarrollar el marco de referencia

Diagnosticar los impactos sociales y económicos

Diseñar una propuesta descriptiva

Hipótesis



Los impactos sociales y económicos generados por la actividad volcánica del Cotopaxi afectaron en la superestructura turística del cantón Mejía.



VARIABLES



Dependiente

Impactos sociales y económicos



Independiente

Superestructura del sistema turístico

ESTRUCTURA DE LA INVESTIGACIÓN

The background of the slide is a nighttime photograph of a city, likely Bogotá, Colombia, with the illuminated snow-capped peak of Mount Monserrate in the distance. The city lights are visible on the hillsides. Overlaid on this image are three overlapping circles of different colors: a yellow circle on the left, a teal circle in the middle, and a maroon circle on the right. Each circle contains text describing a chapter of the research structure.

CAPÍTULO 1

Marco de
referencia

CAPÍTULO 2

Metodología de la
investigación y
resultados

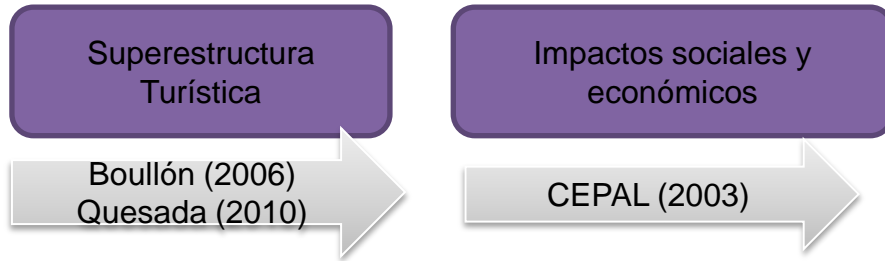
CAPÍTULO 3

Propuesta



MARCO DE REFERENCIA

Marco teórico



Clasificación de la Superestructura Turística

Organismos Internacionales	
Organizaciones de la empresa privada u organizaciones privadas	
Organismos del estado o dependencias de la administración pública	Organismos específicos
	Organismos con vinculación indirecta al sector turístico
	Organismos sin vinculación con el sector turístico

Marco legal





METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN Y RESULTADOS



Metodología de la investigación



Población y muestra

Población

=

Muestra

15 instituciones públicas
3 instituciones privadas de
la Superestructura Turística
del cantón Mejía

No Probabilístico-
Consecutivo



ORGANISMOS DEL ESTADO

ORGANISMO	REPRESENTANTE	CARGO
Ministerio de Turismo -Dirección de Bienestar Turístico	Lic. Gabriela Suárez	Directora
Ministerio del Ambiente -Dirección Provincial de Pichincha Administrador del Refugio de Vida Silvestre Pasochoa -Dirección Provincial de Cotopaxi -Administrador del Parque Nacional Cotopaxi -Administrador de la Reserva Ecológica los Ilinizas -Área Nacional de Recreación El Boliche	Ing. Roberto Pachacama Ing. Francisco Núñez Ing. Raúl Paz Ing. Jhonny Andino	Administradores
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Mejía -Dirección de Desarrollo Económico y Productivo -Dirección de Ambiente y Seguridad	Ing. Liliana Gutiérrez Téc. Gabriel Conde	Técnica en turismo Técnico en gestión de riesgos
Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de:	Alóag	Sr. Wilson Rodríguez
	Aloasí	Ing. Fernanda Quinaluiza
	Cutuglahua	Sr. Roberto Hidalgo Pinto
	Chaupi	Sr. Geovanny Salazar
	Manuel Cornejo Astorga	Sr. Patricio Ruiz
	Tambillo	Ing. Ruth Córdova
Uyumbicho	Dr. David López	Presidente

EMPRESA DEL ESTADO

ENTIDAD	REPRESENTANTE	CARGO
Ferrocarriles del Ecuador Empresa pública -Departamento de Comercialización	Ing. Víctor Hugo Jaramillo	Gerente del Departamento de Comercialización

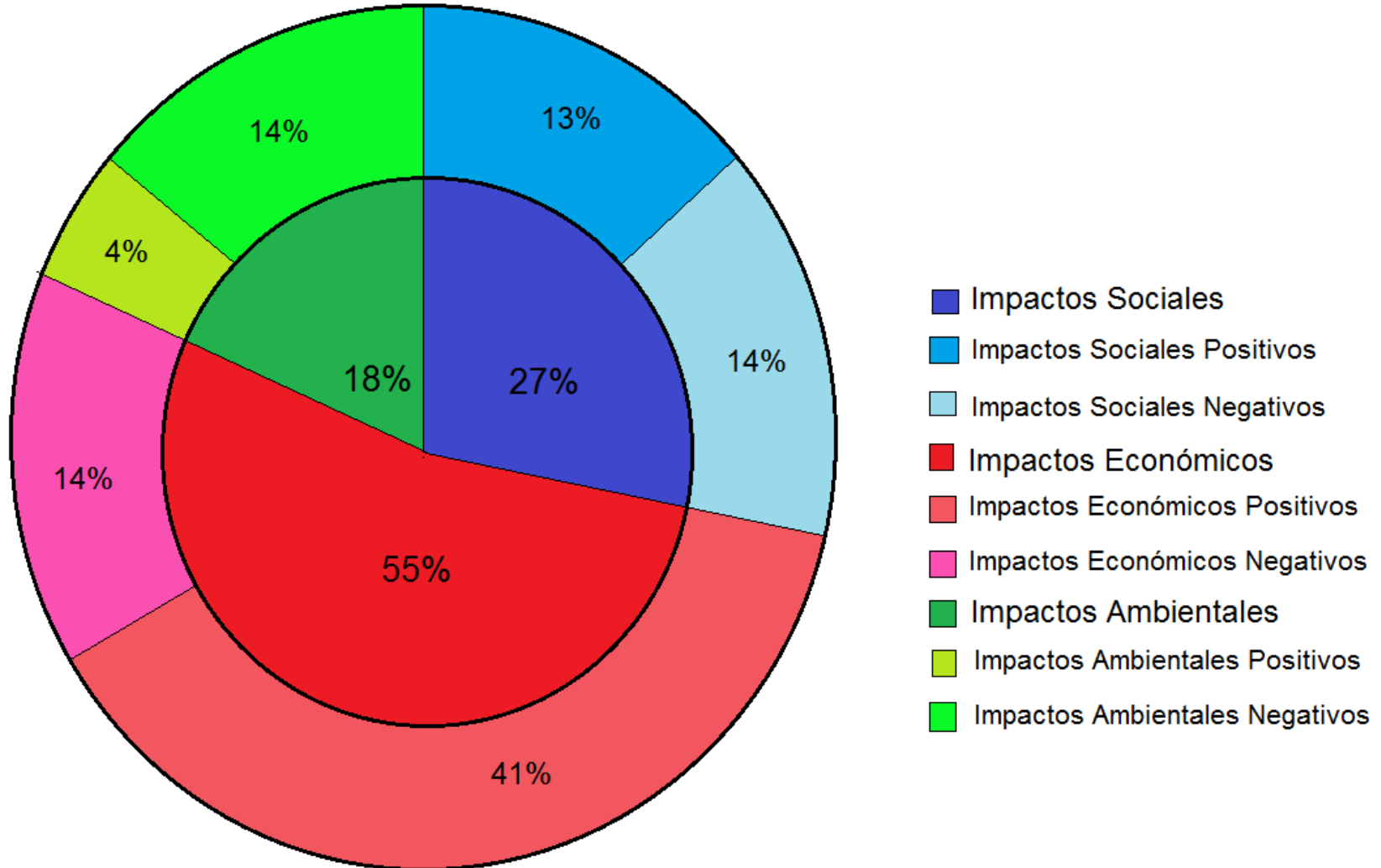
ORGANIZACIONES PRIVADAS

ORGANIZACIÓN	REPRESENTANTE	CARGO
Cámara Provincial de Turismo de Pichincha	Dr. Aldo Salvador	Director Ejecutivo
GO Mejía Asociación de empresarios turísticos y hoteleros	Sr. Antonio Morales	Presidente
Asociación de Guías Naturalistas de la provincia de Cotopaxi	Sr. Valerio Sánchez	Presidente

Matriz de los impactos

IMPACTOS INSTITUCIONES	SOCIALES		ECONÓMICOS		AMBIENTALES	
	POSITIVOS	NEGATIVOS	POSITIVOS	NEGATIVOS	POSITIVOS	NEGATIVOS
PÚBLICAS	1.Trabajo interinstitucional 2.Incremento de afluencia de turistas	1.Decremento de afluencia de turistas	1.Inversión en equipamiento de emergencia 2.Inversión en impresión de afiches y volantes 3.Inversión en materiales e instalación de señalética de prevención 4.Inversión en equipos tecnológicos 5.Inversión en planes de contingencia 6.Inversión en <i>kits</i> de emergencia 7.Inversión en buffs 8.Inversión para el sector agrícola y ganadero	1.Gasto en adquisición de agua y refrigerio	1.Apreciación de fauna	1.Caída de ceniza 2.Olor a azufre 3.Derretimiento de glaciares
Subtotal de impactos de instituciones públicas	2	1	8	1	1	3
PRIVADAS	1.Trabajo interinstitucional 2.Adhesión de los socios	1.Decremento de afluencia turística 2.Migración 3.Desempleo	1.Inversión en planes de evacuación 2.Inversión en equipamiento de emergencia	1.Déficit de ingresos económicos 2.Economía de escala	Ninguno	1.Caída de ceniza 2.Olor a azufre
Subtotal de impactos de instituciones privadas	2	3	2	2	0	2
Subtotal de impactos de instituciones públicas y privadas	4	4	10	3	1	5
TOTAL DE IMPACTOS	8		13		6	

Resultados del porcentaje de los impactos



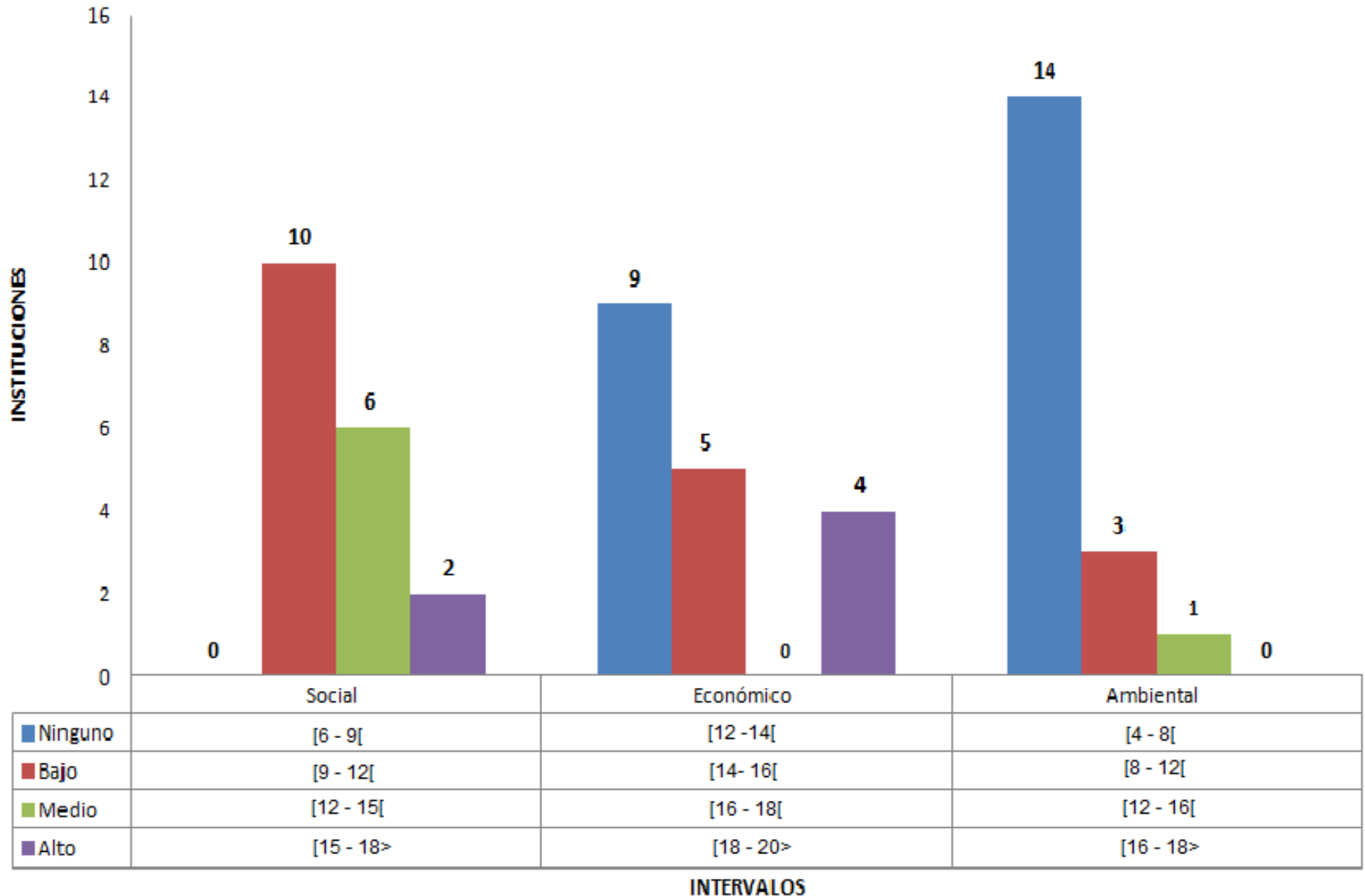
Valoración de los impactos sociales, económicos y ambientales en la Superestructura Turística de Mejía

IMPACTOS			INSTITUCIONES																			
			IPU 01	IPU 02	IPU 03	IPU 04	IPU 05	IPU 06	IPU 07	IPU 08	IPU 09	IPU 10	IPU 11	IPU 12	IPU 13	IPU 14	IPU 15	IPR 01	IPR 02	IPR 03		
			NIVEL DE IMPORTANCIA																			
Social	Positivo	1	Trabajo interinstitucional	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4		
		2	Incremento de afluencia de turistas	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		3	Adhesión de los socios	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	
	Negativo	4	Decremento de afluencia de turistas	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4		
		5	Migración	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
		6	Desempleo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	4	
Subtotales			12	12	12	10	12	9	9	9	9	9	9	9	9	12	16	14	21			
Económico	Positivo	7	Inversión en equipamiento de emergencia	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4		
		8	Inversión en impresión de afiches y volantes	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		9	Inversión en materiales e instalación de señalética de prevención	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		10	Inversión en equipos tecnológicos	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		11	Inversión en planes de contingencia	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		12	Inversión en planes de evacuación	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	
		13	Inversión en kits de emergencia	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	
		14	Inversión en <i>buffs</i>	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	
		15	Inversión para el sector agrícola y ganadero	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Negativo	16	Economía de escala	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	
		17	Gasto en adquisición de agua y refrigerio	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		18	Déficit del ingreso económico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	
	Subtotales			12	15	12	12	12	12	33	18	15	12	15	12	15	12	12	15	21	18	
	Ambiental	Positivo	19	Apreciación de fauna	1	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
			20	Caída de ceniza	1	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	1	4	4
		Negativo	21	Olor a azufre	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
			22	Derretimiento de glaciares	1	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	Subtotales			4	16	11	8	5	7	7	5	7	7	5	5	5	5	5	4	7	10	
TOTAL DEL NIVEL DE IMPORTANCIA DE LOS IMPACTOS			28	43	35	30	29	28	49	32	31	28	29	26	29	26	29	35	42	49		

Número de instituciones afectadas por la reactivación del Cotopaxi

		IMPACTOS	NIVEL DE IMPORTANCIA			
			ALTO (4)	MEDIO (3)	BAJO (2)	NINGUNO (1)
Social	Positivo	Trabajo interinstitucional	16	0	2	0
		Incremento de afluencia de turistas	2	0	0	16
		Adhesión de los socios	3	0	0	15
	Negativo	Decremento de afluencia de turistas	7	0	0	11
		Migración	1	0	0	17
		Desempleo	1	0	2	15
Económico	Positivo	Inversión en equipamiento de emergencia	2	0	0	16
		Inversión en impresión de afiches y volantes	1	0	0	17
		Inversión en materiales e instalación de señalética de prevención	1	0	0	17
		Inversión en equipos tecnológicos	1	0	0	17
		Inversión en planes de contingencia	1	0	0	17
	Negativo	Inversión en <i>kits</i> de emergencia	2	0	0	16
		Inversión en <i>buffs</i>	2	0	0	16
		Inversión para el sector agrícola y ganadero	1	0	0	17
		Inversión en planes de evacuación	1	0	0	17
		Economía de escala	1	0	1	16
Ambiental	Positivo	Gasto en adquisición de agua y refrigerio	2	0	0	16
		Déficit en los ingresos económicos	3	0	0	15
	Negativo	Apreciación de fauna	1	0	1	16
		Caída de ceniza	8	0	8	2
	Negativo	Olor a azufre	2	0	0	16
		Derretimiento de glaciares	3	0	0	15

Análisis de las variables



Informe Situacional

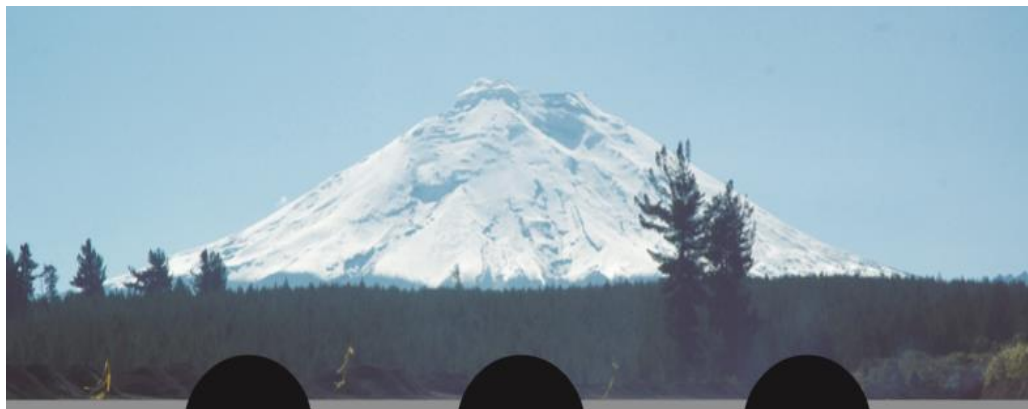


“Análisis de los impactos sociales, económicos y ambientales en la superestructura del Sistema Turístico del cantón Mejía con relación a la actividad volcánica del Cotopaxi”

Tutora: Ing. Angélica González MGS

Autoras: Guagchinga, Diana & Toaquiza, Sandra

2017



Guía 2017
informativa

IMPACTOS SOCIALES, ECONÓMICOS Y AMBIENTALES EN LA SUPERESTRUCTURA TURÍSTICA
DEL CANTÓN MEJÍA, CON RELACIÓN A LA ACTIVIDAD VOLCÁNICA DEL COTOPAXI



PROPUESTA

MATRIZ MAFE

Estrategias ejecutadas

Estrategias FA

F5-F6 -A4

Elaborar un informe conjunto que detalle aspectos importantes como: impactos sociales, económicos y ambientales en la superestructura turística del cantón Mejía, así como los alberges, zonas de evacuación, planes de contingencia, zonas seguras del cantón Mejía; documento que se entregado al GAD Municipal.

Estrategias DA

D5-A4

Elaborar un documento que permita informar a la ciudadanía los impactos desarrollados en la superestructura turística y las estrategias ejecutadas por dichas entidades para mitigar los efectos causados por el volcán Cotopaxi en beneficio del sector turístico y la ciudadanía en general.

Distribución de la guía informativa

Publicación en el sitio web del Municipio de Mejía

-Red abierta y global
-Fuente principal de la actividad turística

INTERNET

-Cuidado del Ambiente





Guía 2017 informativa

IMPACTOS SOCIALES, ECONÓMICOS Y AMBIENTALES EN LA SUPERESTRUCTURA TURÍSTICA
DEL CANTÓN MEJÍA, CON RELACIÓN A LA ACTIVIDAD VOLCÁNICA DEL COTOPAXI



IMPACTOS DE LA REACTIVACIÓN DEL VOLCÁN COTOPAXI EN EL CANTÓN MEJÍA



1

Suscitada la reactivación del volcán Cotopaxi el ingreso de turistas disminuyó en Ecuador en el año 2016, puesto que en el 2015 llegaron 1.544.463 turistas de nacionalidad extranjera, a comparación del 2014 que fue de 1.556.991



2

A consecuencia del cierre del Parque Nacional Cotopaxi desde agosto a diciembre del 2015, Donde se suspendió todas las actividades turísticas que se puede realizar en la área protegida.



3

En efecto, los ingresos económicos en el sector turístico disminuyeron a nivel nacional puesto que los operadores turísticos en sus itinerarios incluyen la visita al Parque Nacional Cotopaxi.



4

Durante el cierre de esta área protegida, los operadores turísticos combinaban las actividades turísticas con la visita a otras áreas protegidas como el Parque Nacional los Llangantes o el Cajas del Cóca; no obstante, no se tuvo la acogida esperada.



5

En base al estudio realizado por Clavón y Vega (2016) determinaron que los empresarios turísticos y hoteleros del cantón Mejía fueron los más afectados pues de las 137 empresas el 85 % manifestó que hubo un decrecimiento en las ventas por la escasa afluencia de turistas.



6

Si llegase a suscitarse una erupción similar al año 1877, Mejía se vería afectado por la caída de ceniza.



7

En cuanto a caída de flujos de lavas, el cantón no presenta mayor peligro puesto que la mayoría de las poblaciones están alejadas del volcán; sin embargo, según el mapa de zona de riesgo, los sectores San José y Loreto del Pedregal sí se verán perjudicados.



8

En base a lo anterior, la superestructura turística del cantón Mejía ha desarrollado y ejecutando diferentes acciones de mitigación a fin de brindar seguridad a la ciudadanía en general, turistas prestadores de servicios turísticos y hoteleros; a fin de posicionar a Ecuador como un destino turístico seguro.



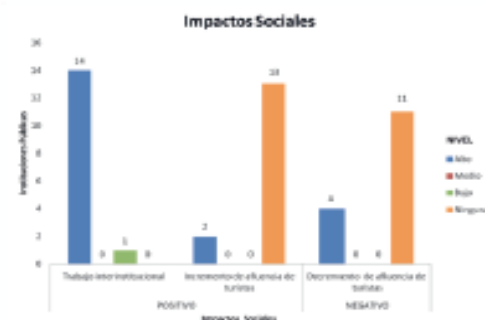
IMPACTOS SOCIALES

INTERPRETACIÓN

Entre los impactos sociales percibidos en las instituciones públicas después de la reactivación del volcán Cotopaxi en el cantón Mejía se identificó que 14 instituciones realizaron un trabajo interinstitucional calificándose como un impacto positivo de alta importancia por cuanto se desarrollaron varias estrategias en pro de la comunidad, entre las instituciones que trabajaron en conjunto se identifican al: Ministerio de Turismo, Parque Nacional Cotopaxi, Área Nacional de recreación el Boliche, Refugio de Vida Silvestre Pasochos, GAD Municipal de cantón Mejía en las Direcciones de Desarrollo Económico y Productivo, Ambiente y Seguridad, así como en los siete GAD'S Parroquiales Rurales del cantón, y Ferrocarriles del Ecuador, puesto que trabajaron en unidad con otras instituciones como son el Ministerio Coordinador de Seguridad, Secretaría de Gestión de Riesgos, Policía Nacional, Cuerpo de Bomberos, Cruz Roja Ecuatoriana, GAD Provincial.

IMPACTOS NIVEL	POSITIVO				NEGATIVO	
	Trabajo interinstitucional	%	Incremento de afluencia de turistas	%	Decremento de afluencia de turistas	%
ALTO	14	93%	2	13%	4	27%
MEDIO	0	0%	0	0%	0	0%
BAJO	1	7%	0	0%	0	0%
NINGUNA	0	0%	13	87%	11	73%
TOTAL	15	100%	15	100%	15	100%

Además, se evidenció que otro de los impactos sociales favorables, fue el incremento en la afluencia de turistas, considerando beneficioso para la Reserva Ecológica los Ilinizas pues en el año 2014 visitaron 14.483 personas, mientras que en el 2015 llegaron 21.613 visitantes, identificándose que la mayor afluencia turística fue en la Laguna del Quilotoa. Por otro lado, se observó un incremento en la visita de turistas al Refugio de Vida Silvestre Pasochos, al ser considerada como una zona segura.



IMPACTOS SOCIALES

Finalmente, se percibió el impacto social de decremento de afluencia de turistas, distinguiéndose como un impacto negativo para 4 instituciones que corresponde al Ministerio de Turismo, puesto que en el año 2014 llegaron a Ecuador 1556.991 turistas extranjeros, mientras que en el 2015 fue de 1544.463 personas. Así también, en el Parque Nacional Cotopaxi, suscitado el cierre de esta área protegida el número de visitantes disminuyó, ya que el año 2014 visitaron 178.653 turistas, mientras que en el 2015 llegaron 142.116 turistas nacionales y extranjeros. Asimismo, en el Área Nacional de Recreación el Boliche el número de turistas nacionales disminuyó por el cierre de la misma, en el año 2014 visitaron 34.534 turistas, mientras que en el 2015 llegaron 31.679 visitantes. Y en Ferrocarriles del Ecuador, suscitada la suspensión de las rutas de tren que llegan hasta la provincia de Cotopaxi, se produjo una reducción estimada de 9.500 turistas en el año 2015.



MINISTERIO DE TURISMO

DIRECCIÓN DE BIENESTAR TURISTICO



Realizó un levantamiento georeferencial en los establecimientos turísticos y hoteleros aledaños al volcán, en conjunto con los miembros de la Secretaría de Gestión de Riesgos, Instituto Geofísico, GAD Municipal de Mejía, donde se pudo determinar las rutas de evacuación, las zonas seguras y los puntos de encuentro, en el caso específico de las empresas:

- Santa Ana del Pedregal
 - Hacienda el Porvenir
 - Los Mortiños
 - Secret Garden
 - Chilcabamba
 - Mauca Pedregal
 - Restaurante Ruta de los Volcanes
- Cotopaxi Pungo del cantón Rumiñahui

En el caso de Tambopaxi, se dispuso su cierre temporal por situarse dentro del Parque Nacional Cotopaxi.



Instituto Geofísico capacitó al personal de los establecimientos turísticos y hoteleros antes indicados, en temáticas de fenómenos volcánicos, como lahares, ceniza y flujos piroclásticos.

Ejecutó un levantamiento de información sobre el porcentaje de inversión de los 9 establecimientos hoteleros del Pedregal Con el Objetivo de:

Trasladar las inquietudes a instituciones bancarias como BanEcuador, Corporación Financiera Nacional, para que dichas instituciones estén en la facultad de otorgar créditos a las empresas afectadas en caso de una erupción del volcán Cotopaxi.

El MINTUR en convenio con la Cruz Roja Ecuatoriana y el GAD Municipal de cantón Mejía realizó planes de contingencia; y guías de seguridad para los 9 establecimientos hoteleros y 3 comunidades receptoras de turistas; Santa Ana, Loreto y San Miguel del Pedregal, mismos que cuentan con el aval de la Secretaría de Gestión de Riesgos y fueron entregados el 25 de enero del 2017 De esta esta manera posicionar a Ecuador como destino turístico seguro.



Formó parte de Mesa Técnica de Trabajo N. 6 Productividad y Medios de vida, para generar el plan de contingencia provincial.



Conclusiones

- El marco de referencia contribuyó a sustentar, consolidar y conocer la investigación.
- Se evidenció 22 impactos, 6 sociales, 12 económicos y 4 ambientales que no afectaron a la superestructura turística.
- Se elaboró un informe situacional y una guía informativa con el objetivo de informar a la ciudadanía sobre las acciones de mitigación efectuadas, en bienestar del turismo en Mejía.

Recomendaciones

- Es importante realizar investigaciones que ayuden a conocer la realidad de las entidades públicas y privadas del sector turístico durante y después de suscitarse un desastre natural.
- El trabajo en equipo es una parte primordial al momento de afrontar una catástrofe natural, siendo indispensable que la superestructura turística de Mejía fomente el trabajo interinstitucional.
- La publicación de la guía informativa producto de la investigación, será de mucha utilidad para la ciudadanía en general, que podrá conocer el trabajo arduo ejecutado por la superestructura turística.

Referencias bibliográficas

- Aguilera, E., & Toulkeridis, T. (2005). *Proyecto de prevención de los riesgos asociados con la erupción del volcán Cotopaxi - Prevolco Ecuador 2004- 2005*. Quito: Sotavento Ed.
 - Álvarez, S., Jiménez, C., Montes, D., Roberto, Daniel, & Salcedo, A. (22 de Mayo de 2014). *El Informe*. Recuperado el 24 de Octubre de 2016, de El Informe: <https://prezi.com/qm8zy35mmiaz/el-informe/>
 - Castellanos, L. (2013). El turismo en un Ecuador megadiverso. *Revista gestión*, 46
 - Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL. (2003). *Manual para la evaluación*
 - El Ciudadano. (19 de Septiembre de 2013). *Cinco pilares para convertir a Ecuador en una potencia turística*. Recuperado el 14 de Noviembre de 2016, de <http://www.elciudadano.gob.ec/cinco-pilares-para-convertir-a-ecuador-en-una-potencia-turistica/>
 - GAD Municipal del cantón Mejía. (11 de Septiembre de 2015). *El Municipio de Mejía adquirió un sistema de alerta temprana*. Recuperado el 28 de Febrero de 2017, de <http://www.municipiodemejia.gob.ec/index.php/noticias/noticias-2013/118-casi-un-centenar-de-estudiantes-culminaron-el-nivel-marzo-agosto-2013>
 - Gomes, A. (2009). *El uso del internet y la comunicación con sus clientes*. Santa Catarina.
 - Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. (2011). “Aprendamos a protegernos” Las erupciones volcánicas. San Salvador .
 - Ministerio de Turismo . (08 de Septiembre de 2015). *Ministerios Coordinador de Seguridad y de Turismo se reunieron con representantes de la industria turística*. Recuperado el 18 de Abril de 2017, de <http://www.turismo.gob.ec/ministerios-coordinador-de-seguridad-y-de-turismo-se-reunieron-con-representantes-de-la-industria-turistica/>
 - Ministerio del Interior. (2015). *Anuarios de Migración Internacional - INEC*. Recuperado el 18 de Diciembre de 2016, de <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/19-inteligencia-de-mercados/entradas-y-salidas-internacionales/3>
 - Organización de la Naciones Unidas . (2015). *Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030*.
 - Pinto, A. (1989). Los desastres naturales y su incidencia económico- social. *Revista de la CEPAL N°38*, 140.
 - Secretaria General de la Organización de los Estados Americanos . (1995). *Departamento de desarrollo regional y medio ambiente secretaria ejecutiva para asuntos económicos y sociales* . Washington, D.C.
 - Vásquez, M. (2004). *Guía para la redacción y presentación de informes*. La Serena.
 - Webloyalty. (2015). *El 75% de los viajeros planifican de forma online sus vacaciones* . Madrid.
- World Tourism Organization Network. (2012). *Acerca de la OMT*. Recuperado el 02 de Diciembre de 2016, de <http://www2.unwto.org/es/content/acerca-de-la-omt>



***GRACIAS POR SU
ATENCIÓN***