

FACTORES DE ÉXITO PARA LA CREACIÓN DE HOSPEDAJES EN ZONAS DE RIESGO VOLCÁNICO

**FACTORES DE ÉXITO PARA LA CREACIÓN DE HOSPEDAJES
EN ZONAS DE RIESGO VOLCÁNICO**

**SUCCESS FACTORS FOR THE CREATION OF LODGING
IN VOLCANIC RISK ZONES**

Edwin Santamaría Freire*, Nataly Belén Sánchez Ocaña**,
Adela Moncayo Robinson***

* Programa de doctorado en Turismo, Universidad de Málaga. Av. Cervantes, 2. 29071, Málaga, España, mail: ejsantamaria@uma.es. Máster en Estadística Aplicada, Docente titular. Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador, 180208.

** Ingeniera de Empresas. Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. natybelen_sanchez@hotmail.com

*** Ingeniera en Empresas. Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. adelita_levi24@hotmail.es

Dirección para recibir correspondencia: edwinjsantamaria@uta.edu.ec

Fecha de recibido: 4 de agosto de 2017

Fecha de aceptación: 13 de septiembre de 2017

FACTORES DE ÉXITO PARA LA CREACIÓN DE HOSPEDAJES EN ZONAS DE RIESGO VOLCÁNICO**RESUMEN**

OBJETIVO: Determinar los factores de éxito de hospedajes en zonas de riesgos volcánico.

MATERIAL Y MÉTODO: Se ha recurrido a la investigación descriptiva, con la aplicación de encuesta validada a 129 turistas que acuden a hospedajes en zonas de riesgo volcánico.

RESULTADOS: Muestran que los turistas encuentran como atractivo seleccionar un hospedaje ubicado en lugares de riesgo de los cuales un porcentaje elevado consideran que el riesgo en general es un atrayente por encontrarse con la cercanía de la fuerza de la naturaleza, además, se ve como una experiencia diferente por la descarga de adrenalina. La investigación establece el análisis sistemático de las ventajas y otras implicaciones que se generan al implementar un emprendimiento turístico en zonas de riesgo especialmente volcánico.

CONCLUSIONES: El riesgo volcánico es un atractivo para el turista que busca aventura y experiencias únicas que incentivan a la creación de nuevos hospedajes turísticos en zonas de riesgo.

PALABRAS CLAVE: Emprendimiento. Turismo. Riesgo volcánico. Factores de éxito. Volcán.

FACTORES DE ÉXITO PARA LA CREACIÓN DE HOSPEDAJES EN ZONAS DE RIESGO VOLCÁNICO

ABSTRACT

OBJECTIVE: Determine the success factors of lodging in areas of volcanic risk.

MATERIAL AND METHOD: A descriptive research has been used, with the application of a validated survey to 129 tourists who lodge in areas of volcanic risk.

RESULTS: They show that tourists find it attractive to choose lodging located in places of risk, and from those, a high percentage consider that the risk in general is an attractor because of being close to the force of nature, in addition, it is seen as a different experience because of the adrenaline discharge. The research establishes the systematic analysis of the advantages and other implications that are generated when implementing a tourism business in areas of especially volcanic risk.

CONCLUSIONS: Volcanic risk is an attraction for the tourist that seeks adventure and unique experiences that encourage the creation of new tourist lodging in areas of risk.

KEYWORDS: Entrepreneurship tourism. Volcanic risk. Success factors. Volcano.

FACTORES DE ÉXITO PARA LA CREACIÓN DE HOSPEDAJES EN ZONAS DE RIESGO VOLCÁNICO

INTRODUCCIÓN

El riesgo volcánico corresponde a la categoría representada por un volcán y sobre la base de parámetros que evalúan el peligro alrededor del mismo (Lara & Calderón, 2009), esta expresión del riesgo constituye el enfoque sistémico donde la afectación es para diversos sectores económicos (Vega & Díaz, 2013) como el turístico, hospitalidad y hospedaje; además, es sumamente difícil mantener una percepción equilibrada del riesgo por autoridades locales para una adecuada y oportuna respuesta (Blunda, 2010).

Las actividades volcánicas inducen a identificar los riesgos que están expuestas las personas, las diversas percepciones que pueden darse, así como la prevaleciente vulnerabilidad de los grupos humanos ante situaciones de amenaza (Luján, Cuevas, & Seefoo, 2005). Dichos riesgos que produce un volcán acompañado de varios eventos creados por la actividad eruptiva llega a provocar daños en personas o bienes expuestos (Aceves, López, & Martín, 2006) para esto se debe conocer los niveles de peligrosidad volcánica y en lo posible tratar de minimizar las pérdidas potenciales de las actividades económicas alrededor del mismo (Carracedo, y otros, 2004).

Vega & Díaz (2013) determinan que los riesgos volcánicos conocidos como los niveles de peligrosidad, amenaza o vulnerabilidad se refieren a aquella probabilidad de que un elemento presente niveles de algo nocivo o dañino en fenómenos físicos y naturales que pueden llegar a afectar a la sociedad, a lo cual aporta Vázquez (2009) los riesgos se pueden presentar al ocurrir uno de estos eventos de erupciones volcánicas con incertidumbre en las personas que viven cerca del volcán y quienes lo visitan.

Para Gregg (1964) los problemas que existen con los riesgos que pueden presentar los volcanes vienen acompañados de la escasa información y comunicación sobre las medidas de prevención y alerta dentro de los sectores cercanos a un coloso, esto provocaría alteración en las personas e incrementa el riesgo de víctimas, pérdidas materiales y económicas; bajo este criterio Llerena (1995) expresa que esto puede ser ocasionado por erupciones de lava, lahares, nubes incandescentes y nubes de ceniza que pueden llegar a producir pérdidas en la agricultura y turismo.

Para Gomez, Barbosa, Michelle, & de Brito, (2014), la hotelería es un servicio destinado para personas que buscan descanso, así mismo Santamaría (2011) determina que los riesgos que se pueden encontrar al momento de iniciar una empresa turística pueden verse afectados por la aceptación de los turistas o el miedo que provoca acercarse a sectores cercanos a actividades volcánicas.

FACTORES DE ÉXITO PARA LA CREACIÓN DE HOSPEDAJES EN ZONAS DE RIESGO VOLCÁNICO

Según Arteaga & Lasio (2008) los factores de éxito son aquellos indicadores que se analizan antes de realizar la creación de un producto o servicio y determinan el éxito o fracaso para las mismas, son considerados con éxito cuando se enfocan en ideas innovadoras e inciden en la motivación, competencias e identificación de oportunidades de negocios, coinciden Aceves, López, & Martín (2006) para tomar riesgos se plantea la toma de decisiones y el compromiso conjuntamente con buena comunicación para explorar el entorno que queremos estudiar dependientes al sector específico en que se quiere ingresar.

El sector hotelero podría estar expuesto a pérdidas financieras e inversión causa por baja aceptación del servicio, consumo insatisfecho, mala adaptación y posible desregularización del servicio; para afrontar esto se debe tener en cuenta que en el sector hotelero es necesario adaptación, profundización de la naturaleza de la competitividad y localización, en teoría los factores que determinan un atractivo turístico abarca el tipo de servicio a ofrecer como tamaño, transporte, volumen y calidad (Rodríguez, 2002).

Entre los factores primordiales en las empresas de servicios está el recurso humano que constituye uno de los activos más valiosos dentro de una empresa; de ello depende la excelencia, de igual manera las empresas usan los esfuerzos en explorar y enfocar su diversificación como una estrategia corporativa y de crecimiento (Ollé, Planellas, Torres, Urriolagitia, & Sorribas, 2009). Por lo cual, se plantea como interrogante de investigación ¿Cuáles son los factores de éxito para hosterías en zona de riesgo volcánico?

Las cifras en el Ecuador de ingresos económicos por turismo para el 2015 fue un estimado de 1.691,2 millones esto representa un crecimiento del 13% anual, destacados por la llegada de extranjeros que visitan el país y que provienen de Colombia 23,64%, Estados Unidos 16,66% y Perú 11,25% entre otros. El promedio de gasto de los turistas extranjeros se estima alrededor de \$1,200, esto significa un saldo positivo en la balanza turística en \$650 millones a diferencia del 2007 que mantenía un déficit de \$106,7 millones y el turismo interno mueve 1.7 millones de dólares diarios (Ministerio de Turismo, 2015).

Turismo

El turismo es el traslado de las personas en un momento de entretenimiento a escenarios naturales, disfrutar de la realización de actividades, y vivir experiencias inolvidables como también relacionarse con nuevas culturas, historias y religiones (Hernández & Machado, 2008); así mismo, las actividades se realizan por un período de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos no remunerados (Olmos & García, 2011). De ahí, la importancia que un destino turístico oferte de manera competitiva los

FACTORES DE ÉXITO PARA LA CREACIÓN DE HOSPEDAJES EN ZONAS DE RIESGO VOLCÁNICO

recursos como: infraestructura, alojamiento, restaurantes, parques temáticos, cultura e historia (Rodríguez & Espino, 2017).

El sector de turismo abarca un sin número de actividades, bienes y servicios que se ofrecen clasificándolas en: transporte, alojamiento, atracciones naturales, servicios de apoyo del sector privado o público de esta manera el producto turístico es aquel producto que ofrecerán estas organizaciones (Abad, 2003); es importante definir la oferta turística como un conjunto de productos turísticos y servicios puestos a disposición del usuario turístico en un destino determinado, para su disfrute y consumo (Sancho, 2008) que inicia con la identificación de elementos tangibles e intangibles que incluyen recursos y atractivos, equipamientos e infraestructuras, servicios turísticos y actividades recreativas entre otros beneficios que atraen a un grupo determinado de consumidores (Marín, 2012).

Hospitalidad y hospedaje

En cuanto a la palabra hospitalidad que proviene del latín “hospitalis Jupiter” y que indica servicios de hospedaje y alimentación de igual manera se la puede reconocer como hospitium con lo que se denomina a las personas que se instalan temporalmente para conseguir alimento y descanso durante los viajes, por lo tanto poseen el mismo significado de dar o recibir un buen acogimiento (Coelho, 2013).

Los establecimientos de alojamiento fueron conocidos como el acto de acoger al extranjero como un enviado de los dioses en la antigüedad (Martínez, 2006), estos establecimientos pueden ofrecer o no servicios complementarios como comidas y bebidas (Sánchez, 2016). Además, los establecimientos van acompañados por la razón de ser del turismo, al ser parte del lugar de origen y recreación de acuerdo a las necesidades que él busca; se selecciona un lugar de descanso y estadía durante el tiempo de permanencia en el destino, que conste con la disponibilidad de hospedaje o de servicios complementarios como alimentación o servicios adicionales (Tremont, Carolina, & Hernández, 2010); además, los establecimientos hoteleros son el instrumento del servicio turístico capaces de satisfacer las necesidades requeridas al momento de hacer un viaje (González & Martínez, 2011).

Factores de éxito en el turismo

Los emprendimientos turísticos presentan una estructura que va dirigida específicamente a un producto turístico compuesto por el servicio en sí y acompañado de actividades durante el viaje y estancia en lugares distintos al de su entorno habitual (Ruiz, y otros, 2007). Para la continuidad de las empresas se identifica los factores de éxito como aquellos indicadores que

FACTORES DE ÉXITO PARA LA CREACIÓN DE HOSPEDAJES EN ZONAS DE RIESGO VOLCÁNICO

se analizan antes de realizar la creación de un producto o servicio y determinan el éxito o fracaso; estos son considerados como éxito cuando se enfocan en ideas innovadoras e inciden en la motivación, competencias e identificación de oportunidades de negocios (Arteaga & Lasio, 2008); de ahí los factores más significativos:

Intuición. Está relacionada con sentimientos y atajos heurísticos que van de la mano de análisis y pensamiento (Marewski & Hoffrage, 2016), no son ni explícitas ni evidentes, sino que se basan en conocimientos y experiencias personales (Roghanizad & Mahdi, 2015).

Toma de riesgos. Al crear una nueva empresa o innovarla se corre con un sin número de riesgos por los cambios continuos que se dan en el entorno o sector al que se desee ingresar; por riesgo se entiende en este punto por la probabilidad de que una empresa no puede enfrentar alguna situación (Celaya & López, 2004).

Creatividad o innovación. Es considerada como una de las características más importantes del ser humano (Vecina, 2006), tener una actitud creativa es el resultado de una mente con visiones y una combinación de flexibilidad, originalidad y sensibilidad orientada hacia nuevas ideas y pensamientos diferentes y productivos (Hernández R. , 2011).

Adaptabilidad. Se puede medir y visualizar en función del éxito de un negocio como la satisfacción del cliente, ingresos, crecimiento en términos de tamaño, económico o expansión de la empresa (Franco & Urbano, 2010).

Satisfacción del cliente. Una de las partes fundamentales en todo negocio es lograr que los clientes encuentren satisfacción en el producto o servicio solicitado, ya que precisamente se basa en el comportamiento del consumidor y la calidad (Romero & Romero, 2006).

MATERIAL Y MÉTODO

Para la investigación se parte del enfoque cuantitativo, que inicia por conocer el objetivo de estudio; demás, la información fue recolectada de forma ordenada y sistemática para que el conocimiento sea validado a través de la hipótesis (Mejía, 2000) que en este caso se plantea como: el proceso eruptivo del volcán está relacionado con la generación de hosterías y hospedajes en zonas de riesgo.

Dentro del estudio se utilizó la investigación descriptiva definida como la respuesta a las interrogantes de cómo, cuándo y dónde del sujeto de estudio, que explica los objetos y conceptos de la investigación (Namakforoosh, 2005) además, se utiliza la investigación correlacional que trabaja para validar la relación existente entre las variables (Grajales, 2000).

FACTORES DE ÉXITO PARA LA CREACIÓN DE HOSPEDAJES EN ZONAS DE RIESGO VOLCÁNICO

De ahí, se aplica el estudio transversal para recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito se centra en describir variables y analizar su comportamiento en un momento dado (Muggenburg & Perez, 2007).

La población de estudio es definida como turistas que hayan utilizado servicios de hospedaje en la región del volcán Tungurahua, que se encuentra en proceso eruptivo, por ello un lugar propicio para el estudio, de ahí se seleccionan a 129 personas seleccionadas aleatoriamente para la aplicación del instrumento.

Para la recopilación de información se utilizó una encuesta diseñada para ser aplicada en forma escrita cuyo propósito es obtener información de la muestra de individuos (García, 2006), que se aplica de modo que el encuestado pueda responder de manera directa y emitir su criterio basado en los parámetros que se quiere analizar de manera estadística, elementos considerados en la tabla 1.

El instrumento es validado luego de aplicar encuesta piloto con 30 personas, donde se aplica Alfa de Cronbach, que se obtiene 0,677, lo cual indica que el instrumento posee consistencia interna y es válido para la recolección de información.

Tabla 1

Matriz de variables y elementos

Variable	Elemento
Turismo	Tipos de turismo Productos turísticos
Hospitalidad	Hospitalidad y hospedaje Hostería y hospedaje rústico Establecimientos de Alojamiento
Factores de éxito	Intuición Toma de riesgos (aceptación) Creatividad Flexibilidad
Riesgos	Riesgos en el Ecuador Actividad volcánica Proceso eruptivo del volcán

Fuente: Elaboración propia.

El procesamiento de la información se la realiza bajo los parámetros: revisión crítica de la información recogida, tabulación, uso de estadística descriptiva, interpretación y análisis, por último, análisis estadístico correlacional para comprobar la hipótesis planteada.

FACTORES DE ÉXITO PARA LA CREACIÓN DE HOSPEDAJES EN ZONAS DE RIESGO VOLCÁNICO

RESULTADOS

Luego de realizar la tabulación de datos de la encuesta se procesa estadísticamente cuyos resultados permiten analizar los factores de éxito y posteriormente generar correlaciones con las variables del estudio.

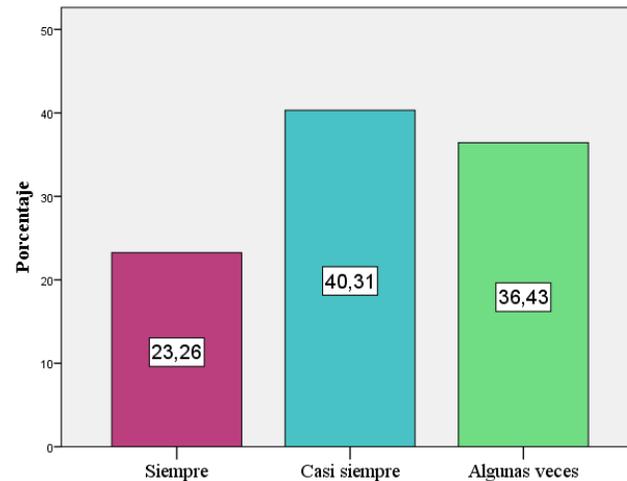


Figura 1. Descanso de la cotidianidad (habitual).

Fuente: Encuesta elaborada por autores, aplicada a turistas.

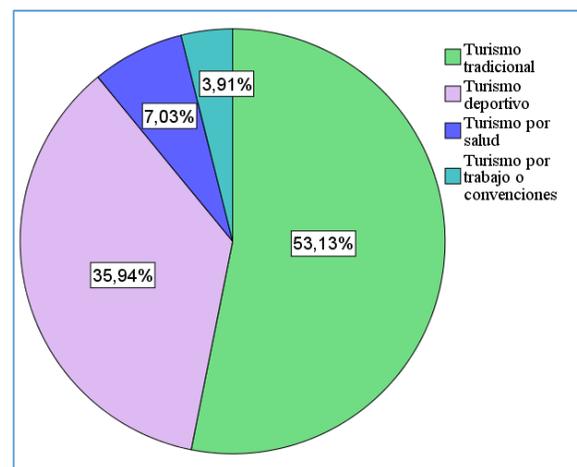


Figura 3. Tipo de turismo a realizar.

Fuente: Encuesta elaborada por autores, aplicada a turistas.

Los turistas el 53% realizan turismo tradicional, el 36% turismo deportivo; las personas que buscan estos dos tipos de turismo, siendo los espacios alrededor del volcán propensos para dichas actividades. Así mismo, los servicios turísticos utilizados el 74% visitantes disfrutaban de

FACTORES DE ÉXITO PARA LA CREACIÓN DE HOSPEDAJES EN ZONAS DE RIESGO VOLCÁNICO

las actividades que incluyen atracciones del volcán; es decir, la atracción del destino turístico se constituye la actividad volcánica.

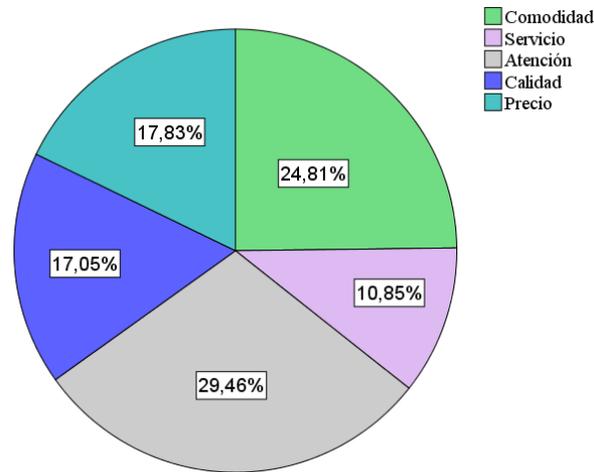


Figura 4. Servicio de hospitalidad y hospedaje.

Fuente: Encuesta elaborada por autores, aplicada a turistas.

El 36.43% consideran que el riesgo es un atractivo tal vez por encontrarse con la cercanía de la fuerza de la naturaleza, a pesar del miedo crea una sensación de bienestar al estar presente frente al mismo; el 33.33% están de acuerdo en la posibilidad de vivir experiencias nuevas sin importar los riesgos naturales que se presenten en este caso la oportunidad de presentarse una erupción volcánica de ahí que la seguridad está a cargo de las operadoras de turismo que asumen la responsabilidad de poner en precaución y a buen recaudo a los viajeros.

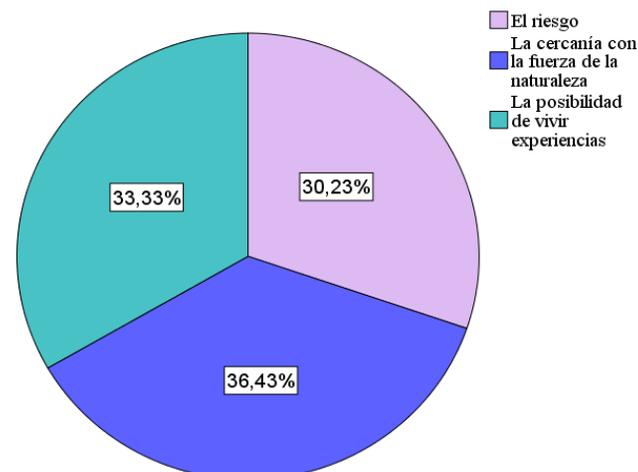


Figura 5. Atractivos de los riesgos naturales.

Fuente: Encuesta elaborado por autores, aplicada a turistas.

FACTORES DE ÉXITO PARA LA CREACIÓN DE HOSPEDAJES EN ZONAS DE RIESGO VOLCÁNICO

Factores de éxito

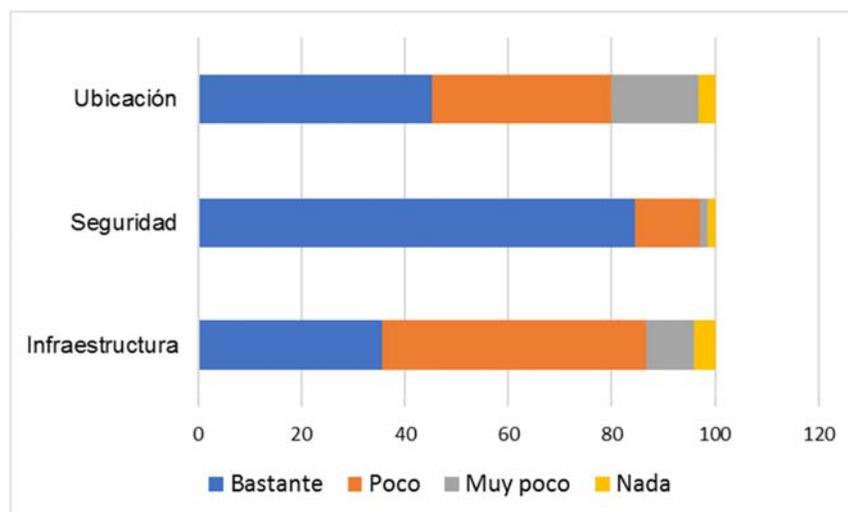


Figura 6. Factores del servicio.

Fuente: Encuesta elaborado por autores, aplicada a turistas.

Los factores de éxito se analizan desde la percepción del cliente ante el requerimiento al momento de hospedarse, de ahí la infraestructura como servicio turístico el 87% define estar satisfecho, de esto son responsables los gerentes de los sitios turísticos especialmente en la construcción de infraestructura de la región. Cuando se habla de la ubicación de los sitios de turismo existen criterios bastante satisfactorios del lugar cercano al volcán con el 82%. Mientras que la seguridad el 89% lo considera como satisfecho, es decir, los planes de seguridad y capacitación del destino influyen en la seguridad que percibe el turista al llegar a dicho destino.

Relación entre las variables

Para determinar la relación entre las variables se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman considerando que las variables estudiadas son ordinales; de lo cual se observa que existe correlación entre los riesgos volcánicos con el tipo de turismo y establecimientos de alojamiento que se crean en los diferentes lugares de riesgo existente en el país. Se observa que el proceso eruptivo del volcán se relaciona con las hosterías y hospedajes cerca del mismo debido a que son atracción para los turistas que llegan a los lugares cercanos a los volcanes.

FACTORES DE ÉXITO PARA LA CREACIÓN DE HOSPEDAJES EN ZONAS DE RIESGO VOLCÁNICO

Tabla 2

Correlaciones entre variables

Elementos por relacionar	Tipos de turismo	Hospitalidad y hospedaje	Establecimientos de Alojamiento
Riesgos en el Ecuador	-,177*	.012	-,349**
Actividad volcánica	-.127	.138	-.004
Proceso eruptivo del volcán	-.058	,178*	.105

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

Fuente: Encuesta elaborada por autores, aplicada a turistas.

Se aplica análisis multidimensional de proximidades a través de distancias euclidianas donde se observa Stress = 0.10408 y RSQ = 0.93509 lo cual hace un modelo válido de la relación entre las variables, donde se observa que los elementos del riesgo volcánico más valorado es el proceso eruptivo, mientras que la actividad volcánica del Ecuador y riesgos naturales en general del país no son considerados como importantes para el desarrollo de hosterías. Así mismo, la flexibilidad y toma de riesgos (aceptación) son los factores de éxito de mayor importancia, siendo la creatividad e intuición elementos que generan reconocimiento; sin embargo, son secundarios ante los otros factores de éxito.

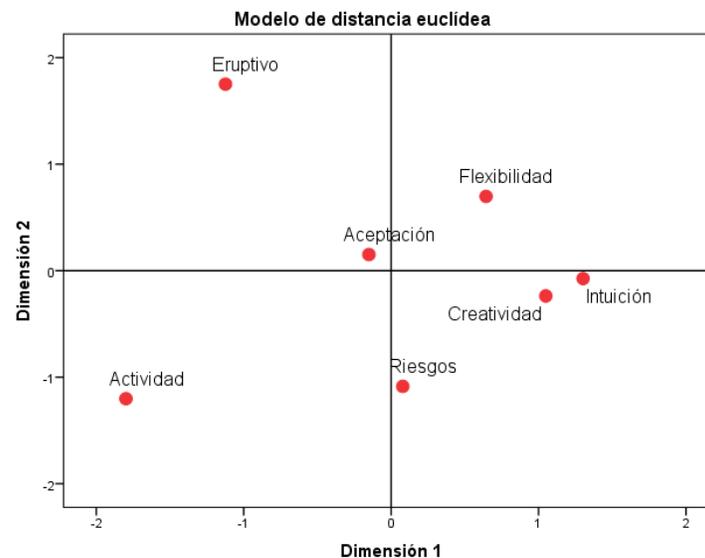


Figura 7. Análisis multidimensional.

Fuente: Encuesta elaborada por autores, aplicada a turistas.

FACTORES DE ÉXITO PARA LA CREACIÓN DE HOSPEDAJES EN ZONAS DE RIESGO VOLCÁNICO

DISCUSIÓN

El 63% siempre o casi siempre viaja por descanso en las actividades; además, suelen dar tiempo al ocio y relajación lo que implica turistas potenciales. Como lo indica (Machado & Hernández, 2008) buscan distracción en espacios naturales que brinden confortabilidad y oportunidad de compartir y vivir experiencias turísticas.

El 29% considera dentro de la hospitalidad y hospedaje la atención es satisfactoria, el 25% prefiere la comodidad, el 17.83% considera el precio, el 17.05% prefiere un servicio de calidad, lo que implica que el turista requiere un servicio de alojamiento de calidad a nivel general en su visita; es decir, la hospitalidad y calidez que reciben en el acogimiento (Coelho, 2013) al momento de adquirir el servicio forma parte fundamental de la calidad del producto, de ahí que las empresas hoteleras deben prepararse para este fin.

CONCLUSIONES

El análisis de los factores de éxito para la creación de hospedajes en zonas de riesgo volcánico permite comprender a los destinos turísticos que poseen esta característica e iniciar oferta de productos acordes con dicha actividad, esto es importante para regiones y países que poseen esta característica. Esto debido a que el riesgo natural propio del país es un atractivo para generar diversos tipos de turismo para la atención y alojamiento del turista en dichos sectores; de ello, existe relación entre el proceso eruptivo y la generación de hosterías en riesgo volcánico.

Los factores de éxito de los emprendimientos turísticos parten desde la experiencia en la formación de empresas que han realizado este tipo de actividades, no se puede implementar un proyecto solo por el hecho de considerar al sector como un lugar atractivo y ubicar la hostería sin el análisis técnico. De la revisión de la literatura se destaca que los riesgos de encontrarse con la cercanía del volcán son más que un atractivo turístico natural que incentivan y promueven el crecimiento turístico con múltiples beneficios que mencionan esto debido a la ubicación geográfica, manejo de recursos, para hacer que el turista viva la experiencia de riesgo con seguridad.

Las potencialidades en las zonas de riesgo volcánico se puede determinar el mejor sector para la ubicación de la infraestructura turística sin que la inversión se convierta en un riesgo potencial, de este modo se confronta con los factores como seguridad, infraestructura y ubicación como los elementos primordiales para el desarrollo de las empresas turísticas.

FACTORES DE ÉXITO PARA LA CREACIÓN DE HOSPEDAJES EN ZONAS DE RIESGO VOLCÁNICO

Además, el riesgo volcánico es un atractivo en si para el turista que busca aventura y experiencias únicas en su vida, además de elementos como las aguas termales y paisajes.

El factor de éxito de hospedajes son la adaptabilidad para los cambios, aceptación del riesgo lo que genera resiliencia del turista para vivir la experiencia dentro de los riesgos como deslaves, erupciones volcánicas, incendios forestales, sequias y épocas lluviosas; adicionalmente, otros factores como toma de riesgos, creatividad, flexibilidad, intuición, adaptabilidad, satisfacción del cliente que son notorios al crear sitios de hospedaje.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, P. (2003). El turismo Rural en Galicia. *Revista Galega de Economía*, 2-26.
- Aceves, F., López, J., & Martin, J. (2006). Determination of volcanic hazards applying Multicriteria Evaluation and SIG techniques in the Nevado de Toluca area, central Mexico. *Revista Mexicana de Ciencias Geológicas*.
- Arteaga, M., & Lasio, V. (2008). Empresas dinámicas en Ecuador: Factores de éxito y competencias de sus fundadores. *Academia : Revista Latinoamericana de Administración*, 3-20.
- Blunda, Y. (2010). Percepción del riesgo volcánico y conocimiento. *Revista Geológica de América Central*.
- Carracedo, C., Hervé, J., Guillou, M., Paterne, S., Scaillet, E., Rodríguez, B., Hansen, Á. (2004). Análisis del Riesgo Volcánico asociado al flujo de lavas en Tenerife (Islas Canarias) : escenarios previsibles para una nueva erupción en la misma. *Consejo Superior de Investigaciones Científicas (España)*, 63-93.
- Celaya, R., & López, M. E. (2004). Cómo determinar su riesgo empresarial. *Escuela de Administración de Negocios*, 1-8.
- Coelho, E. (2013). La dádiva de la hospitalidad a través de la gastronomía . *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 21.
- Franco, M., & Urbano, D. (2010). El éxito de las pymes en Colombia. *Estudios gerenciales*, 1-20.

FACTORES DE ÉXITO PARA LA CREACIÓN DE HOSPEDAJES EN ZONAS DE RIESGO VOLCÁNICO

- García, P. (2006). *Introducción a la investigación bioantropológica en actividad física, deporte y salud*. Caracas : Universidad Central de Venezuela.
- Gómez, A., Barbosa, M., Kovacs, M., & de Brito, M. (2014). El caso brasileño de la red Pontes Hotéis & Resorts bajo el modelo de organización multidimensional reflexivo. *Estudios y perspectivas en turismo*, 768-785.
- González, B., & Martínez, C. (2011). Procedimiento para elaborar el plan de negocio en el área de alojamiento en pequeños hoteles. *Teoría y Praxis*, 111-129.
- Grajales, T. (27 de 03 de 2000). *Investigación del turismo*. Obtenido de <http://tgrajales.net/investipos.pdf>
- Gregg, D. (1964). Volcanic Risk from the Tongariro Volcanoes. *New Zealand Journal of Geology and Geophysics*, 3.
- Hernández, E., & Machado, Y. (2008). Del turismo contemplativo al turismo activo. *El Periplo sustentable*, 2-13.
- Hernández, R. (2011). Creatividad y Actitud Creativa. *Revista del Centro de Investigación Universidad La Salle*, 11-15.
- Lara, L., & Calderón, R. (2009). Peligro y riesgo específico asociado al volcán Chaitén: Perspectiva. *Magallania*, 28-33.
- LLerena, C. (1995). Efectos de la erupción del volcán Subancaya Perú. *Boletín de Investigaciones Geográficas*, 79-93.
- López-Vázquez, E. (2009). Risk perception and coping strategies for risk from Popocatepetl Volcano, Mexico. *Geofísica Internacional, Universidad Autónoma de Morelos*, 133-147.
- Luján, A., Cuevas, M., & Seefoo, J. L. (2005). Reubicación y desarticulación de La Yerbabuena Entre el riesgo volcánico y la vulnerabilidad política. *Desacatos*, 41-70.
- Machado, C., & Hernández, E. (2008). Del Turismo Contemplativo al Turismo Activo. *El Periplo Sustentable*, 111-122.
- Marewski, J., & Hoffrage, U. (2016). Modeling and Aiding Intuition: Introduction to the Commentary. *Journal of Applied Research in Memory and Cognition*, 318-321.

FACTORES DE ÉXITO PARA LA CREACIÓN DE HOSPEDAJES EN ZONAS DE RIESGO VOLCÁNICO

Marín, A. (17 de 04 de 2012). *Escuela de Organización Industrial*. Obtenido de Productos turísticos en Turismo: http://www.eoi.es/wiki/index.php/Productos_tur%C3%ADsticos_en_Turismo

Martínez, O. (2006). Estudio Histórico. En O. M. Martínez, *Los establecimientos de hospedaje*, 1-37. Bilbao: Publicaciones de la Universidad de Deusto.

Mejía, J. (2000). La Investigación Cuantitativa en la Sociedad Peruana. *Cinta de Moebio*, 3-13.

Ministerio de Turismo. (2015). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/resultados-del-2015-ano-de-la-calidad-turistica-en-ecuador/>

Muggenburg, M., & Perez, I. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Enfermería Universitaria*, 35-38.

Namakforoosh, M. N. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Limusa.

Ollé, M., Planellas, M., Torres, D., Urriolagpitia, L., & Sorribas, M. (2009). Estudio sobre los factores de éxito de las grandes empresas de servicios de España. *ESADE*, 89-90.

Olmos, L., & García, R. (2011). *Estructura del Mercado Turístico*. España: Ediciones Nobel.

Rodríguez, A. R. (2002). Análisis de las dimensiones del Paradigma OLI en la internacionalización del sector Hotelero Español. *Tribuna de Economía*, 141-161.

Rodríguez, M., & Espino, T. (2017). A methodology for a comparative analysis of the lodging offer of tourism destinations based on online customer reviews. *Destinación Marketing and Management*, in press.

Roghanizad, M., & Mahdi, D. (2015). Intuition, risk, and the formation of online trust. *Computers in Human Behavior*, 489-498.

Romero, G., & Romero, J. (2006). Satisfacción de clientes externos de las empresas aseguradoras en el municipio Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales*, 563-580.

Ruiz, E., Solis, D., Serrano, A., Hernández, M., del Campo, A., Cantero, P., Fernandez, L. (2007). *Turismo Comunitario en Ecuador*. Quito: Abya-Yala.

Sánchez, I. (2016). *Procesos de Gestión de Departamentos del área de alojamiento*. España: Paraninfo.

FACTORES DE ÉXITO PARA LA CREACIÓN DE HOSPEDAJES EN ZONAS DE RIESGO VOLCÁNICO

Sancho, A. (2008). *Introducción al turismo*. Madrid: Organización mundial de comercio.

Santamaria, Á. (2011). Matriz de Inteligencia Hotelera. *Revista científica Pensamientos y Gestión*, 211-246.

Tremont, Carolina, & Hernández, J. (2010). Calidad de servicio (personal en contacto y soporte físico) de los establecimientos de alojamiento del municipio Carirubana Estado Falcón. *Pasos*, 219-235.

Vecina, M. L. (2006). Creatividad. *Papeles del Psicólogo*, 110-132.

Vega, L., & Díaz, F. (2013). Evaluación integral del riesgo volcánico del Cerro Machín, Colombia. *Investigaciones Geográficas*, 66-74.