



FCSH
FACULTAD DE CIENCIAS
SOCIALES Y HUMANÍSTICAS

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

“Proyecto para la implementación de servicios y productos turísticos como parte del programa de acogida de estudiantes de intercambio de la ESPOL”

PROYECTO INTEGRADOR

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO/A EN TURISMO

Presentado por:

Miranda Morales Juliette Marina

Ordóñez Andrade Arianna Nohely

GUAYAQUIL – ECUADOR

AÑO: 2018

DEDICATORIA

El presente proyecto lo dedico a mis padres, hermanos y sobrino, quienes son mi más grande inspiración.

Arianna Ordóñez Andrade

AGRADECIMIENTO

Cuando sientas que existen obstáculos en tu camino recuerda esta frase: “No des un paso hacia atrás, ni para tomar impulso”. Desde mi infancia había escuchado a mis padres repetirme la misma oración, pero es ahora cuando por fin entiendo su significado. Mis más sinceras palabras de afecto y agradecimiento a ellos, que hicieron que todo esto fuera más sencillo. Asimismo, a mis profesores, amigos, familiares, institución y tutor que me brindaron su apoyo durante este arduo proceso.

Arianna Ordóñez Andrade

DEDICATORIA

Este proyecto se lo dedico a
mi madre, quien nunca dudó de mí y
lucha cada día por nuestra tribu;
a mi padre, quien con sus aventuras,
venturas y desventuras me hace
siempre soñar despierta;
a mis hermanos, locos, idealistas y
honestos, por su insobornable apoyo;
a David, mi amor, mi cómplice y todo,
quien durante todos estos años ha
batallado junto a mí contra los molinos
de viento;
a Meteorito, mi engreído superhéroe,
me compartes cada que puedes tu
increíble capacidad de asombro;
a mi Nenita, por visitarme de cuando en
vez;
a mi tutor y maestros, por su apoyo y
soportar mis infinitas interrogantes;
y a mis amigos, de aquí y de otras
galaxias, seres entrañables que jamás
olvidaré...

Juliette Miranda Morales

AGRADECIMIENTO

Desde chica me enseñaron: “es de bien nacido ser agradecido”,

Ante todo, le agradezco al universo, por cada casualidad que me permitió llegar donde estoy;

a mi tribu, por tanto, amor darme estas alas gigantescas, y también, por los valores que me traen siempre a casa;

a ESPOL, por abrirme las puertas, haberme formado académicamente, permitirme cruzar el charco que me cambió la vida y me inspiró a este tema, darme a mis profesores y a mis amigos, seres maravillosos que han influido positivamente en mi existencia,

A mis hermanos del corazón, escogidos por mí, por aquí, por allá, algunos tal vez no vuelva a ver en esta vida quizás, pero les agradezco por todo su amor y soporte en estos trasnoches;


Este proyecto se ha desarrollado con el apoyo de la GRI, y le agradezco al Gerente, M.Sc. Julio Gavilanes, y todo su equipo por toda la apertura y enaltecer el nombre de ESPOL;

finalmente, a los “Mexicans”, que cuando menos lo esperábamos nos sorprendían con valiosos aportes para la investigación y la vida.

Juliette Miranda Morales

DECLARACIÓN EXPRESA

"Los derechos de titularidad y explotación, me(nos) corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución; Juliette Miranda y Arianna Nohely Ordóñez Andrade doy (damos) mi (nuestro) consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual"



.....
Juliette Miranda Morales



.....
Arianna Ordóñez Andrade

EVALUADORES

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mathias Max Claude Pecot', written over a horizontal dotted line.

Ph.D. Mathias Max Claude Pecot
TUTOR DE MATERIA INTEGRADORA

RESUMEN

La movilidad estudiantil es una estrategia comúnmente utilizada para implementar políticas de internacionalización. Por lo que, para gestionar los procesos de movilidad estudiantil las universidades se dotan de estructuras, como departamentos. En el caso de la ESPOL, la Gerencia de Relaciones Internacionales es el departamento designado. Actualmente, la ESPOL se encuentra posicionada como la universidad con mayor movilidad entrante en Guayaquil. Esto se atribuye al incremento de convenios internacionales y a la creación de programas para movilidad entrante. De ahí, se ha percibido la oportunidad de mejora del programa de acogida. El objetivo del proyecto es optimizar la capacidad de gestión en el marco del proceso, integrando productos y servicios turísticos como herramienta para la integración de estudiantes. Partiendo de la observación, un programa de acogida exitoso podría beneficiar a la comunidad politécnica. Para la ejecución del proyecto se implementó herramientas de investigación cualitativas y cuantitativas dirigidas a los actores involucrados. A partir de la información recolectada, se desarrolló el árbol de problemas y análisis FODA, delimitando las falencias o posibles debilidades en el proceso. Asimismo, se efectuó un perfil del estudiante de intercambio en un periodo de un año lectivo, permitiendo realizar un seguimiento de su experiencia. Por último, se evaluó la viabilidad de integrar un club estudiantil como estrategia de apoyo del programa de acogida. Concluyendo que, la puesta en marcha de un club estudiantil permitirá satisfacer las necesidades de integración de ocio y recreación, e inserción en la sociedad de los estudiantes de intercambio.

Palabras claves: Movilidad estudiantil, Internacionalización, Programa de Acogida, Incoming

ABSTRACT

Student mobility is an internationalization strategy that universities around the world are using as part of their academic activities. Consequently, the process of student mobility is managed by specific departments on campus. In the case of ESPOL, the university has formed the International Relations Management (GRI). Currently, ESPOL is the university with the highest number of incoming foreign students in Guayaquil. This is attributed to increased collaborations and agreements between international universities and ESPOL, and the creation of supporting programs for exchange student. Hence, identifying the opportunity to improve ESPOL's welcome program. The aim of the project is to optimize the capacity of management of the process, integrating products and tourist services. Basing our observation on the idea that the welcome program would be successful, we can conclude it also be beneficial to ESPOL's community. In order to develop this project, we used quantitative and qualitative research tools aimed to people directly involved with the matter. Through the data collected, we developed a tree and SWOT analysis, punctuating flaws and possible weaknesses during the process. Moreover, we created an exchange student profile over the period academic year. Finally, we evaluated the viability of integrating a student club as a support strategy through the welcome program. Concluding that developing student club would help to satisfy leisure and recreational foreign student's needs, as well immersion in society.

Keywords: *Student mobility, Internationalization, Welcome Program, Exchange Students*

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	I
ABSTRACT	II
ÍNDICE GENERAL	III
ABREVIATURAS	V
SIMBOLOGÍA.....	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VII
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
CAPÍTULO 1.....	1
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Descripción del problema	2
1.2. Justificación del problema.....	3
1.3. Objetivos.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos.....	4
1.4. Marco teórico	5
CAPÍTULO 2.....	5
2. METODOLOGÍA	8
2.1. Focus groups.....	9
2.2. Observación participante	11
2.3. Entrevistas.....	12
2.4. Encuestas	13
2.5. Criterio de triangulación	14
2.6. Principales criterios éticos	15
CAPÍTULO 3.....	16
3. RESULTADOS Y ANÁLISIS	16
3.1. Perfil del estudiante de intercambio	17
3.2. Análisis FODA	18
3.3. Árbol de problemas.....	19
3.4. Propuesta.....	20
Proceso del Programa “Be a brother/sister”	20
Proceso del Programa “Be a buddy”	21
Club Estudiantil de Apoyo a Estudiantes de Intercambio	21
3.5. Evaluación Financiera	24
3.5.1. Indicadores Financieros.....	24
3.5.2. Presupuesto Anual	25
3.6. Validación de la propuesta.....	28
CAPÍTULO 4.....	30
CONCLUSIONES	30
RECOMENDACIONES.....	32
BIBLIOGRAFÍA.....	33

ANEXOS38

ABREVIATURAS

AEFCSH	Asociación de estudiantes de la facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas
AEFICT	Asociación de estudiantes de la facultad de Ingeniería eb Ciencias de la Tierra
AEFIEC	Asociación de estudiantes de la facultad de Ingeniería en Electricidad y Computación
AEFIMCBOR	Asociación de estudiantes de la facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas, Oceánicas y Recursos Naturales.
CEEMP	Centro de Emprendedores de la ESPOL
EDCOM	Escuela de Diseño y Comunicación Audiovisual
ESPOL	Escuela Superior Politécnica del Litoral
FCSH	Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas
FEPOL	Federación de estudiantes Politécnicos del Litoral
FICT	Facultad de Ingeniería en Ciencias de la Tierra
GRI	Gerencia de Relaciones Internacionales
HSB	Hochschule Bremen City University of Applied Sciences
LDP	Liga Deportiva Politécnica
LEI	Lokale Erasmus Initiativen
PES	Serie de videojuegos de fútbol.
RELEX	Departamento de Relaciones Internacionales
UAM	Universidad Autónoma de México
UCSG	Universidad Católica Santiago de Guayaquil
UESS	Universidad de Especialidades Espiritu Santo
UPC	Unidad de Policía Comunitaria

SIMBOLOGÍA

u	Unidades
Lt.	Litros
#	Número

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Llegadas al Ecuador: Grupo Etario [Fuente: Ministerio de Turismo de Ecuador (2018)]	6
Figura 3.2 Perfil del estudiante de ESPOL [Fuente: Elaboración propia]	18
Figura 3.3 Análisis FODA del programa de acogida de ESPOL [Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas]	19
Figura 3.4 Árbol de problemas [Fuente: Elaboración propia]	20
Figura 3.5 Plan de actividades Término I- 2019 [Fuente: Elaboración propia]	22
Figura 3.6 Plan de actividades Término II- 2019 [Fuente: Elaboración propia]	23
Figura 3.7 Tabla de Inversiones [Fuente: Elaboración propia]	28
Figura 8.3 Resultados totales de validación [Fuente: Elaboración propia]	29

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.3 Ventajas y desventajas de los focus groups [Fuente: Elaboración propia en base a Salkind, N. J. [Ed]. (2010)].....	10
Tabla 2.4 Ventajas y desventajas de la observación participativa [Fuente: Elaboración propia en base a Pedraz, Zarco, Ramasco & Palmar (2014)]	12
Tabla 2.5 Ventajas y desventajas de la entrevista en el proyecto [Fuente: Elaboración propia en base a Talaya, Á. E., & Collado, A. M. (2014)].....	13
Tabla 2.6 Ventajas y Desventajas de la encuesta online [Fuente: Elaboración propia en base a Salkind, N. J. [Ed.], (2010)]	14
Tabla 3.7 Indicadores financieros de la movilidad estudiantil [Fuente: Elaboración propia]	24
Tabla 3.8 Presupuesto anual de gastos [Fuente: Elaboración propia].....	26

CAPÍTULO 1

1. INTRODUCCIÓN

En esta sección del documento describe el problema, objetivos y justificación social. La problemática del proyecto tendrá que reflejar una situación que afecte a la industria turística. En cuanto a los objetivos, estos deberán ser claros y viables. Por último, el planteamiento de la justificación social buscará validar la relevancia de la solución de dicho problema.

La internacionalización en el sistema educativo es un proceso de cambio organizacional, que involucra la innovación curricular y la experiencia que desarrolla el personal académico y administrativo; además, promueve la movilidad de los estudiantes con el fin de alcanzar la excelencia en lo académico, investigación y en las demás actividades que forman parte de las funciones de las universidades (Herrera, C. M., Barrera, M. A., & Chayle, C. I., 2013). La Escuela Superior Politécnica del Litoral [ESPOL] ha logrado adoptar este proceso de internacionalización en el sistema educativo, reconociendo que la aplicación de ello servirá como un criterio de calidad en la educación superior.

Para la gestión de programas internacionales, las instituciones educativas designan un departamento de relaciones internacionales que tiene como función principal mantener el vínculo con otras universidades del mundo. Según el ex funcionario del departamento Relaciones Internacionales [RELEX] y actual director de la Gerencia de Comunicación Social y Asuntos Públicos, Ángel Calderón: “ESPOL ha contado con este departamento desde sus inicios. En el año 2008 fui parte del departamento de RELEX, teniendo como función la gestión de programas de movilidad estudiantil e investigación. Puedo decir que desde esta época comenzó a observarse un alto índice de crecimiento con respecto al número de estudiantes de intercambio que llegaban a ESPOL. Aproximadamente un total de 9 a 10 estudiantes al año”. En el año 2013 se reemplazó el nombre de RELEX por “Gerencia de Relaciones Internacionales”, con modificaciones en la cantidad de personal y funciones de estos. Actualmente, la Gerencia de Relaciones Internacionales está a cargo de la gestión de todos los programas internacionales y el desarrollo de convenios con otras instituciones. En una entrevista no estructurada con la Lcda. Karina Sánchez,

analista de Relaciones Internacionales, indicó que hoy en día existe un aproximado de 20 estudiantes al año. Así también, se efectuó un levantamiento de información de las 10 mejores universidades en Guayaquil para conocer el aproximado número de estudiantes de intercambio con el que cuentan. La Universidad Católica Santiago de Guayaquil (UCSG), tiene de 3 a 4 estudiantes, la Universidad de Especialidades Espíritu Santo (UESS), cuenta con un aproximado de 10 estudiantes y por último la Universidad del Pacífico, posee de 8 a 10 estudiantes de intercambio.

Actualmente los programas internacionales desarrollados por ESPOL son: Movilidad Docente, Movilidad Estudiantil e Investigación Científica. El programa internacional con mayor acogida en la ESPOL, es el de la movilidad estudiantil. Los actores directos en este proceso son: instituciones de origen y destino, estudiantes del programa y departamentos de gestión internacional (ver anexo N°1). Este proyecto se enfoca en la dinámica entre los estudiantes de intercambio y la gestión por parte de la universidad anfitriona.

Previamente a plantear la problemática, se efectuó un acercamiento con tres de los ocho estudiantes de intercambio del semestre 2018 término-I. Utilizando el mapa de experiencias (ver anexo N° 2), herramienta diseñada por la metodología de Design Thinking, cuyo rol es potenciar la innovación y creatividad de las personas a través de técnicas inusuales. Esta herramienta se aplica generalmente en el área de turismo, donde se puede analizar la experiencia de un turista desde su punto de partida del viaje hasta el retorno del mismo. El resultado generado a partir de este estudio indicó que los estudiantes carecen de información del país, poseen excesivo tiempo libre y consideran que existe una oportunidad de mejora del programa “be a buddy”.

1.1. Descripción del problema

Existe una oportunidad de mejora en el programa de acogida de ESPOL desde la perspectiva social, debido al bajo nivel de satisfacción por parte de los estudiantes de intercambio, lo que representa una problemática, ya que hace que se presente un decrecimiento en el índice de movilidad entrante. Durante los últimos años de gestión, el programa de movilidad estudiantil ha presentado varios cambios. En la actualidad, la Gerencia de Relaciones Internacionales ha implementado reformas positivas, como: el

desarrollo de convenios internacionales, diseño de la guía del estudiante de intercambio y apoyo en el programa de acogida en las fases de pre-intercambio y durante intercambio. Sin embargo, se puede observar una brecha donde los estudiantes de intercambio no logran obtener su máximo de satisfacción durante su experiencia.

1.2. Justificación del problema

La sustentación de la problemática desde la perspectiva social, permite entender la base del proyecto. En este documento se analiza la importancia de los estudiantes de intercambio en la industria turística. Además, se examina las capacidades del profesional en turismo, quien tiene como meta principal la eficiencia y eficacia de la oferta de servicios y productos turísticos, diseñados para satisfacer las necesidades de sus visitantes.

El mercado joven, es un nicho de gran interés en todo el mundo, debido principalmente al beneficio económico que generan. Durante años se visualizó a este tipo de turista como “mochilero” teniendo como motivación principal la de ocio; sin embargo, en la actualidad los jóvenes poseen otras necesidades como las educativas. El turismo académico es la modalidad en la cual un estudiante deja su universidad de origen para desplazarse hacia su universidad destino, por menos de un año, fuera de su zona habitual y realizan un gasto turístico (Roget, F.M., López, X.P., & Pawlowska, E, 2013).

La gestión intercultural, es una especialidad que fusiona los siguientes componentes: comunicación intercultural, gestión corporativa y comportamiento organizacional; su objetivo esta mayormente ligado con el último concepto, debido a que busca la interacción constante de la organización con las personas; asimismo, incluir la comunicación y cooperación entre individuos de diferentes culturas (Craide, A., Drummond-Abdala, V., Fischer, T. M. D., & Brito, A. C. D. (2011). El proceso de gestión como principio básico debe contar con la fase de previsión [información necesaria], organización [diseño de actividades], dirección [lineamientos y ejecución de actividades], coordinación [ejecución de planes] y monitoreo [controlar, corregir y retroalimentar planes] (Zapata, L. F. B., & Barrientos, S. C. A., 2013).

Adicionalmente, existen varios casos de éxito que integran programas de acogida para estudiantes de intercambio. Entre ellos, programas con similares características en diversas universidades, tales como: la Hochschule Bremen [HSB] en Alemania, que incorpora el plan Lokale Erasmus Initiativen [LEI], dedicado a brindarle todo el soporte y acompañamiento académico y recreacional, a los estudiantes extranjeros a lo largo de su estancia en la ciudad (HSB, 2018) en el cual las investigadoras participaron. La Universidad Complutense de Madrid cuenta con un estudio que sugiere acciones de mejora en el área (Rojo Mora, 2015). Finalmente, La Universidad de Chile también cuenta con una propuesta de plan de acogida para este sector que se tomará en cuenta en el presente proyecto (Álvarez, 2013).

El resultado esperado del desarrollo de este proyecto es la entrega de un producto final a la Gerencia de Relaciones Internacionales de ESPOL con una mejora del proceso de acompañamiento de estudiantes en movilidad durante su estancia en ESPOL, tomando en consideración las necesidades del grupo de estudio e integrando los recursos educacionales, recreativos y atractivos turísticos con los que cuenta la ciudad de Guayaquil y la universidad anfitriona.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Evaluar la capacidad de la gestión del programa de acogida de los estudiantes de intercambio en ESPOL, integrando productos y servicios turísticos, que atribuyan beneficios sociales y económicos a la comunidad politécnica.

1.3.2. Objetivos específicos

- Realizar el perfil de estudiante de intercambio, mediante la ejecución de un estudio de mercado que permita examinar las necesidades sociales, personales y culturales.
- Determinar la oportunidad de mejora a través del desarrollo de servicios y productos turísticos para la formulación de estrategias.
- Desarrollar servicios y productos turísticos para el programa de acogida de estudiantes de intercambio de ESPOL, a través de la mejora del proceso de

gestión, y así obtener el nivel de satisfacción óptimo.

- Efectuar un análisis financiero utilizando herramientas contables que proporcionen un valor comercial al producto elaborado, para así generar una propuesta factible.

1.4. Marco teórico

En el presente capítulo se analiza la relevancia del turismo en la economía nacional, el mercado de los millennials dentro del campo turístico en el país, la relación del estudiante internacional con el turismo académico y educacional, finalizando con la teoría de la gestión intercultural.

Diversificación de la Economía Turística del país y los Millennials

El turismo permite el desarrollo de los países al ser la clave del progreso económico en muchos de ellos. En efecto, en el país esta actividad económica es la tercera fuente de ingresos no petroleras en 2016, contribuyendo al PIB con el 5,1% (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2017). Ello incentiva en el país el aprovechamiento de los recursos turísticos a través de campañas de diversificación y promoción.

El turismo se encuentra en constante cambio y evolución al ser influenciado hoy en día por una generación con sus propias maneras de desplazarse y de adquirir productos o servicios fuera de lo tradicional. En la actualidad, el 40% de los compradores globalmente corresponde al perfil de los Millennials (García López R., 2018). La Generación Millennial es definida como el conjunto de jóvenes nacidos en los primeros años de 1980 hasta los inicios del nuevo milenio (Ronald L. Jackson II, 2010). Para ellos, viajar es básico y el 20% de sus ingresos mensuales es dedicado a esta actividad (Ceballos F, 2017). En el país, realizando un promedio de entradas desde el año 2000 al 2017, el porcentaje de personas que ingresan al país con mayor impacto tiene un rango de edad de 18 a 39 años con un 43.36% (Ministerio de Turismo de Ecuador, 2018). Los individuos mencionados se asocian a las características del turista juvenil y de los millennials.

Figura 1.1 Llegadas al Ecuador: Grupo Etario [Fuente: Ministerio de Turismo de Ecuador (2018)]

Grupos etario	Viaje	Viaje %
0 a 9 años	1,062,283	5.36%
10 a 19 años	1,459,143	7.36%
20 a 29 años	4,240,449	21.38%
30 a 39 años	4,358,969	21.98%
40 a 49 años	3,613,208	18.22%
50 a 59 años	2,788,516	14.06%
60 años y más	2,307,926	11.64%
Sin especificar	10	0.00%

Estudiantes en Intercambio Académico y Educacional

El Turismo educacional se basa en el desplazamiento con el fin de obtener conocimientos. Por otro lado, el turismo académico se delimita a una estancia superior que le permita consumir bienes y servicios similares a la comunidad local. Las personas que realizan intercambios estudiantiles son consideradas *incomings* (Rodríguez, X. A., Martínez-Roget, F., & Pawlowska, E. 2013).

Los estudiantes que llegan a ESPOL con modalidad de intercambio internacional por un semestre académico cumplen con todas las características que menciona la literatura respecto al turista académico y educacional (ver anexo N°11 y 12).

La duración de la estancia de los estudiantes en movilidad académica de ESPOL término 2018-I según el entrevistado 1 de los 8 estudiantes extranjeros es de cuatro meses y medio.

Adicionalmente, cumplen las características de un estudiante regular; el entrevistado 2 acotó que “Yo vengo todos los días todo el día”. Los estudiantes cuentan con un alojamiento con conexiones al campus, el entrevistado 1 indicó: “yo vivo por la Alborada, otros viven por Ceibos y otros 4 en Miraflores”.

El entrevistado 2 mencionó que su objetivo principal es aprobar satisfactoriamente las materias escogidas para no perder la beca de \$4000 con la que cuentan. Su segundo propósito es viajar, el entrevistado 1 agregó: “estamos pensando irnos a Cuenca,

Quilotoa, Salinas, y yo tal vez a Perú a visitar a una amiga y queremos ir a Galápagos, y al final voy a Uruguay”.

Gestión del intercambio estudiantil internacional

Al realizar la estadía con fines educacionales no solo se adquiere conocimientos formales, sino se permite conocer acerca de la cultura visitada (Kinginger, C, 2009). Los jóvenes al desplazarse a un nuevo lugar por turismo académico tienen la oportunidad de vivir el día a día como el residente, crear nuevos vínculos y tener nuevas vivencias alcanzando un desarrollo emocional y social (Ritz, A., 2011). A lo largo de su estadía, estos estudiantes pasan por diferentes etapas psicológicas, una de las principales es la soledad, que surge en la mayoría de los casos al ausentarse prolongadamente del hogar (Sawir et al., 2008), por ello generalmente las universidades dan un soporte a estos estudiantes internacionales para permitirles un adaptación social y académica.

La gestión intercultural “intenta evaluar la influencia de la cultura (nacional y organizacional) en las percepciones, interpretaciones y acciones de los sujetos a investigar” (Barmeyer, C., & Mayrhofer, U., 2008). El mismo autor menciona que dicha gestión es relevante al ser conformada por los humanos que crean, siguen o desvían los procesos.

Las responsabilidades principales del área de gestión intercultural son: “desarrollar políticas y prácticas para buscar una constructiva interacción” (Craide et al., 2011). Esta interacción fundamentalmente se basa dentro del campo organizacional, en este caso, al frente de la Gerencia de Relaciones internacionales y demás órganos que facilitan la integración de los estudiantes de intercambio con la comunidad politécnica, y de la ciudadanía en general.

Todos estos conceptos permiten que el proyecto se enmarque a un enfoque al estudiante de intercambio, el entendimiento de sus necesidades y la propuesta que permita la mejora en su experiencia.

CAPÍTULO 2

2. METODOLOGÍA

En esta parte del documento se buscará identificar las herramientas de investigación necesarias para la recolección de datos. Asimismo, diseñar los métodos para realizar el análisis de la información obtenida. Para poder cumplir con los objetivos del proyecto se realizará una investigación cualitativa, con un enfoque que pretenda comprender y descifrar la realidad de esta problemática con análisis por casos sin uso de variables o estadística (Rojo et al., 2011).

Se determinó la aplicación de métodos mixtos, cualitativos y cuantitativos.

Delimitación:

Las herramientas de investigación fueron aplicadas a todos los actores directos involucrados en la problemática. Primero, a los estudiantes de intercambio de ESPOL del semestre 2017 término- II y semestre del 2018 término- I. Contando con un número total de 22 estudiantes, de las cuales solo se pudo establecer un vínculo con 12 de ellos. Del universo total de la muestra, 7 pertenecen al semestre del 2018 término- I; mientras que, la cantidad restante equivale a estudiantes semestre 2017 término- II. Además, se trabajó con otros actores directos como: la Gerencia de Relaciones Internacionales y buddies. En cuanto a la Gerencia de Relaciones Internacionales, se buscó el acercamiento a 3 personas, cuyas funciones involucran temas académicos, de gestión y logística de la movilidad estudiantil en ESPOL. Por otra parte, se consideraron a los estudiantes de ESPOL pertenecientes al programa “Be a buddy” del semestre 2017 término- II y semestre del 2018 término- I.

Aplicación:

Se utilizó focus groups para buddies y estudiantes del semestre del 2018 término- I. También, el uso de encuestas para los estudiantes del semestre 2017 término- II. Por último, efectuar entrevistas al personal de la Gerencia de Relaciones Internacionales; y para complementar la información de las encuestas se optará por realizar entrevistas a los estudiantes del semestre 2017 término- II.

A continuación, se detallará brevemente el concepto de cada una de las herramientas de investigación seleccionada.

2.1. Focus groups

Krueger & Casey describen este método, como: “un grupo especial en términos de tamaño, motivación, procedimiento y composición. El objetivo de realizar un focus group es escuchar y reunir información. Es una forma de entender mejor a las personas que se sienten identificadas con la problemática, producto o servicio” (Krueger & Casey, 2015, p. 2).

El focus group es un método que proporciona información cualitativa. La dinámica aplicada en esta técnica se basa en la interacción entre un grupo de participantes y un moderador o facilitador. El moderador contará con un cuestionario de preguntas y ejercicios de una temática específica. El desempeño del moderador es determinante para la recolección óptima de información, es él quien debe diseñar un ambiente placentero donde los participantes puedan expresar sus experiencias y opiniones de manera fluida.

Existen ciertas condiciones a considerar al momento de elaborar un focus group. Primero, segmentar correctamente al grupo de individuos con el que se pretende trabajar. Los participantes serán seleccionados debido a sus características singulares o por su relación cercana con la problemática, producto o servicio. Segundo, establecer el rol del moderador, el cual puede tener una postura de mediador en todo el proceso de la sesión o participar ocasionalmente en la misma. Por último, se recomienda que el moderador sea una persona con experiencia y conocimiento amplio de la temática; así también, se busca que busque mantener un equilibrio entre la empatía y sensibilidad, evitando emitir su opinión.

Además, esta herramienta posee una clasificación según sus objetivos. Siendo estos los siguientes según Morgan Kaufmann (2014):

:

- **Agrupación de prioridades:** se usan para conocer cuáles son las características que deben mejorar o cambiar de un cierto producto, problema o servicio.
- **Grupos focales exploratorios:** es una de las más implementados, permite evaluar actitudes y percepciones referentes a un producto o servicio.

- **Grupos focales enfocados en el análisis competitivo:** son utilizados para entender el valor que las personas atribuyen a los productos creados por la competencia o en el contexto de un diseño en particular.
- **Grupos focales de tendencias:** sirven para entender y pronosticar tendencias.

En este proyecto se utilizó el grupo focal exploratorio. Esta herramienta ayudó a entender de forma más detallada las percepciones, motivaciones y opiniones que tiene nuestro objeto de estudio.

La implementación de esta metodología es sustentada a partir de la visualización de las ventajas y desventajas que proporciona el uso de la misma. En la siguiente tabla se muestra el desarrollo de las mismas:

Tabla 2.1 Ventajas y desventajas de los focus groups [Fuente: Elaboración propia en base a Salkind, N. J. [Ed]. (2010)]

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> -Uso de pocos recursos - Fácil y rápido de organizar - Recopilación de información en un periodo corto - Dinámica flexible, no existe un procedimiento específico - Permite obtener retroalimentación acerca de un tema - Analizar la competencia -Conocer a profundidad creencias, percepciones y opiniones de sus usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> -Conflictos entre participantes - La muestra no permite crear estadísticas como frecuencias o porcentajes - La presencia de individuos dominantes, que impongan su punto de vista. - Participación mínima de los participantes - Recopilación de información no detallada (comparado con entrevistas a profundidad)

Debido a las características descritas, se pudo determinar que esta herramienta fue la más idónea para trabajar con los ocho estudiantes de intercambio del término I del año 2018 de ESPOL y los buddies del año 2017-término II. Mediante el focus group, se obtuvo información más detallada de las necesidades y problemáticas que atraviesan los estudiantes en el programa de movilidad estudiantil.

En cuanto al análisis de información de este método, se utilizó como referencia los temas que lograron un mayor impacto, es decir, aquellos que generaron una participación

constante por parte de los involucrados. A partir de esto, se evaluó de forma minuciosa las opiniones y sugerencias de los participantes (Salkind, N. J. [Ed.], 2010).

Para el procesamiento de datos se aplicó la metodología de codificación. La codificación permitió sintetizar la gran cantidad de información, transformando los datos en ideas. Esta herramienta permitió crear una base de códigos, donde luego se clasificaron en categoría y sub categorías dando como resultado teorías (Saldaña, J., 2015).

2.2. Observación participante

La observación es una actividad que utiliza todos los sentidos para extraer hasta el más mínimo detalle del objeto de estudio. Según Pedraz, Zarco, Ramasco & Palmar (2014) la observación cotidiana puede transformarse en una pieza clave para una investigación exitosa, ya que se podrán percibir datos minuciosamente durante el proceso.

Para aplicar esta metodología se planteó implementar una salida de campo semanalmente por un mes con los estudiantes de intercambio del término I del año 2018, donde se desarrollaron actividades recreativas que faciliten la creación de un ambiente agradable. A partir del desarrollo de estas, se buscó evaluar el comportamiento dentro del área social de los estudiantes de intercambio.

Existen varios tipos de observación participante, las cuales miden el nivel de participación con el grupo de estudio, siendo estas las siguientes:

- No participativa
- Participación pasiva
- Participación moderada
- Participación activa
- Completa participación

La metodología más óptima con respecto a las necesidades del proyecto es, la observación de completa participación. El uso de esta herramienta recomienda mantener un registro periódico de conversaciones informales, notas procedentes de la

observación, etc. Por consiguiente, se sugiere la utilización de grabaciones y audios para las transcripciones de los mismos, y así evitar omitir ningún detalle.

Tabla 2.2 Ventajas y desventajas de la observación participativa [Fuente: Elaboración propia en base a Pedraz, Zarco, Ramasco & Palmar (2014)]

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> -Los participantes tienden a decir la verdad. - Los investigadores pueden relacionarse de mejor manera con el grupo de estudio. -Ayuda a generar estudios de mayor profundidad. -Funciona para ganar la confianza del grupo de estudio. -Es una herramienta económica de aplicar. 	<ul style="list-style-type: none"> -Puede confundirse la información, generando interpretaciones erróneas. -Se sustenta la información con las personas de las que el investigador sienta mayor confianza. -Puede tomar un largo periodo de tiempo para ganar la confianza del grupo de estudio.

2.3. Entrevistas

El diseñar un programa de acogida que permita la vinculación de la comunidad politécnica con los estudiantes de intercambio, considerando aspectos formativos, personales y sociales se logrará realizar a través de la herramienta de investigación entrevista.

Según Kvale, S (2011), la entrevista es una conversación que tiene una organización y una intención delimitada por el entrevistador. Se realiza un interrogatorio específico y la atención correcta para poder analizar posteriormente los resultados. Existen muchos tipos de entrevistas cualitativas o de profundidad, pero principalmente pueden ser estructuradas, no estructuradas y semiestructuradas (Valles, 2002).

En este proyecto se realizaron varios acercamientos a uno de nuestros clientes, la Gerencia de Relaciones Internacionales de ESPOL, con preguntas semiestructuradas. La entrevista semiestructurada es aquella que se realiza con preguntas abiertas, en la

cual el orden y el tiempo dedicado puede ser modificado en el transcurso del interrogatorio (Talaya, Á. E., & Collado, A. M.,2014). De esta manera se logró conocer cuál es la problemática que percibe la Gerencia y conseguir antecedentes del organismo. Asimismo, los investigadores lograrán definir y familiarizarse con el problema a investigar y poder generar nuevas ideas respecto a los actuales servicios de acompañamiento ofertados por la Gerencia.

Para realizar estas entrevistas según Estrada (2011) primero se tiene que determinar los sujetos de la investigación. Luego, se consigue la obtención de información a través de la elaboración del cuestionario, la solicitud de una cita, el permiso de grabar la entrevista y la escucha activa. Posteriormente, se redacta la entrevista con la transcripción literal. Finalmente, se consideran las notas tomadas y se construyen los datos más importantes para el posterior análisis.

Tabla 2.3 Ventajas y desventajas de la entrevista en el proyecto [Fuente: Elaboración propia en base a Talaya, Á. E., & Collado, A. M. (2014)]

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> -Se logrará descubrir conocimientos desconocidos respecto a la problemática. -Se pueden pedir aclaraciones más específicas de temas que vayan surgiendo. -Intercambio libre y personalizado con el entrevistado. -Los entrevistados están dispuestos a colaborar con el proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> -Los resultados dependen del entrevistador, al no ser completamente estructurada, pudiendo ser subjetivos. -Datos obtenidos con difícil análisis e interpretación. -Muestra muy pequeña y dificulta la extrapolación estadística.

Al igual que en los grupos focales para el procesamiento de datos se debe implementar el método de codificación para analizar los resultados obtenidos.

2.4. Encuestas

Es la metodología implementada en el desarrollo de encuestas que involucra la respuesta que proporciona un individuo hacia determinadas preguntas evaluando

aspectos psicológicos, como: emociones, comportamientos o creencias. El cuestionario de preguntas debe responder el objetivo del mismo, considerando también su tipología.

Al momento de desarrollar las preguntas, es común incluir aquellas que contengan características demográficas. No obstante, el tipo de preguntas comúnmente utilizadas son las abiertas y cerradas. En la clasificación de las preguntas de tipo cerrada, se encuentran las de ordinales, continuas, nominales y de orden.

El método de administración que se usa para realizar la encuesta puede variar dependiendo de las necesidades que posea el investigador, siendo estas: mail, internet, teléfono o en persona. Por las características de los encuestados, se optará por aplicarlas a través del internet, reconociendo las siguientes ventajas y desventajas del mismo (Salkind, N. J. [Ed.], 2010).

Tabla 2.4 Ventajas y Desventajas de la encuesta online [Fuente: Elaboración propia en base a Salkind, N. J. [Ed.], (2010)]

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> -El costo es menor, a diferencia del uso de otros medios. -Permite alcanzar un gran número de participante, omitiendo barreras geográficas. -Muchas poseen modelos estándares que incluyen el análisis de resultados, evitando errores manuales. 	<ul style="list-style-type: none"> -Pueden tener un grado mayor de complejidad. -De no existir protección, los participantes pueden efectuarlas más veces de las necesarias. -Existe la posibilidad de que el participante no se sienta totalmente cómodo, en comparación con una encuesta realizada en persona.

Además, se realizó una encuesta a los usuarios para validar la propuesta planteada. La encuesta estuvo compuesta por aspectos que evaluaban la factibilidad del proyecto. El rol de los usuarios es fundamental para conocer si el proyecto podrá ser ejecutado en el futuro.

2.5. Criterio de triangulación

La triangulación o también conocida como "validación convergente" implica la combinación de métodos de diferentes naturalezas, complementándolo con el

uso diferentes datos y/o investigaciones. Este concepto pretende comprender de forma más amplia los fenómenos que se están estudiando. Por consiguiente, al hacer uso de más métodos permite garantizar una mayor validez de los datos y resultados (Teixeira, J., & Ribeiro Nascimento, M., & Antonialli, L., 2013).

A partir de lo mencionado, se entiende la importancia de evitar sesgos que pongan en peligro la credibilidad de los resultados obtenidos. Las herramientas seleccionadas cumplen la función de recopilar la información de la manera más eficiente y eficaz entre los actores.

2.6. Principales criterios éticos

Según Noreña, et al. (2012) los requisitos éticos son tres: la aplicación del consentimiento informado que se refiere a la autorización y permiso para utilizar su información facilitada con fines académicos del investigador; el manejo de la confidencialidad que denota el anonimato de los participantes que debe ser confirmado; y, el manejo de los posibles riesgos que indica que el investigador debe garantizar la seguridad dentro de la investigación, asegurando los dos primeros principios. En todas las herramientas de recolección de datos a utilizar se tomará en cuenta esos requerimientos básicos.

CAPÍTULO 3

3. RESULTADOS Y ANÁLISIS

Este capítulo tiene como objetivo evaluar la información recolectada. Una vez implementadas las herramientas de metodología se procede a realizar un análisis de todos los datos obtenidos de forma cualitativa y cuantitativa.

Los resultados obtenidos durante los grupos focales y entrevistas fueron:

- **Gerencia de Relaciones Internacionales**

La Gerencia de Relaciones Internacionales cuenta con limitaciones que no permiten el desarrollo de una mayor cantidad de proyectos, mencionando la falta de tiempo y recursos; el entrevistado con el código 03 dijo: “Yo creo que la parte financiera... También tiempo, porque tenemos otros programas que pensamos desarrollar”. Entre otras, (ver anexo N° 5)

- **Estudiantes de Intercambio**

Los estudiantes de intercambio del año lectivo 2018, periodo I consideran que existen varios aspectos a considerar al momento de evaluar su experiencia de intercambio como satisfactoria. Entre ellos está, la falta de información organizada y actualizada que se muestra en la página oficial de ESPOL; así también, los servicios de transporte que ofrecen. Un estudiante opinó acerca del servicio de bicicletas, “Con las bicicletas al inicio nos hacían llorar solo para pedir las, teníamos que estar ahí convenciéndolos por varios minutos para que nos las presten...”. Con respecto al proceso de admisión del programa de movilidad estudiantil, uno de los estudiantes dijo: “Bueno estuve esperando la carta desde septiembre, en septiembre mi universidad envió la solicitud y bueno pues le llegó la carta de aceptación hasta febrero...”. Entre otras, (ver anexo N° 6)

- **Buddies**

Los buddies lograron tener conocimiento del programa Be a Buddy por medio de: amigos, redes sociales, página web y el correo ESPOL. Adicionalmente, mencionaron que notan una evidente evolución entre la gerencia actual y la anterior, al existir

actualmente mayor difusión de estos programas, entrevistado 4 dijo: “quizás lo que me gusta de esta vez es que la diferencia con el semestre pasado es que hubo una constante propuesta por parte de la gerencia de relaciones internacionales como postear constantemente en el correo de ESPOL y en redes sociales”; los demás entrevistados asintieron y complementaron los comentarios. Entre otras, (ver anexo N° 7)

Además, se efectuaron observaciones relevantes en las salidas de campo realizadas como parte de la metodología de la observación participante, permitiendo obtener ciertas observaciones durante las mismas (ver anexo N° 8).

3.1. Perfil del estudiante de intercambio

A partir del análisis de encuestas (ver anexo N° 9) y entrevistas realizadas se pudo recolectar información demográfica, social y personal de los estudiantes. Para sintetizar el contenido se optó por ejecutar un diagrama donde se apliquen textos y figuras sencillas. La figura 3.2 permite representar características y comportamientos comunes de los estudiantes de intercambio de los años 2017 y 2018 de ESPOL.

Entre los datos más destacados se obtuvo que: la mayor cantidad de estudiantes de intercambio que realiza su movilidad estudiantil son de género femenino, que tiene de 21 a 26 años de edad, provenientes de México, cuya institución de origen es la UAM. Asimismo, se pudo evaluar que la facultad con el porcentaje más alto de acogida de estudiantes de intercambio es la FCSH. El rango de materias que toman al semestre es de 4 a 5 materias. La actividad preferida en su tiempo libre es viajar, considerando un presupuesto para actividades turísticas aproximado de \$750 para toda su estadía.

Las aplicaciones móviles que son de mayor uso para comunicarse y relacionarse socialmente son: Facebook, Whatsapp e Instagram. Por otra parte, establecen que España es el destino de movilidad estudiantil preferido.

Figura 3.2 Perfil del estudiante de ESPOL [Fuente: Elaboración propia]



3.2. Análisis FODA

La metodología del análisis FODA compete la visualización de aspectos internos y externos de la empresa con la que se trabaje. En cuanto a los aspectos externos se agrupan bajo los términos amenazas y oportunidades. La evaluación de estos conceptos tiene que ver con la dinámica entre la situación actual de las variables y las expectativas del futuro. Mientras que, los aspectos internos hacen referencia a las fortalezas y debilidades. Al igual que en los externos, también se analizan las variables en su estado actual y en su futuro (Lazzari, L., & Maesschalck, V. 2012).

En la tabla que se observa en la figura 3.3 se desarrolló un análisis FODA con las opiniones y respuestas obtenidas por parte de la Gerencia de Relaciones Internacionales.

Figura 3.3 Análisis FODA del programa de acogida de ESPOL [Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas]

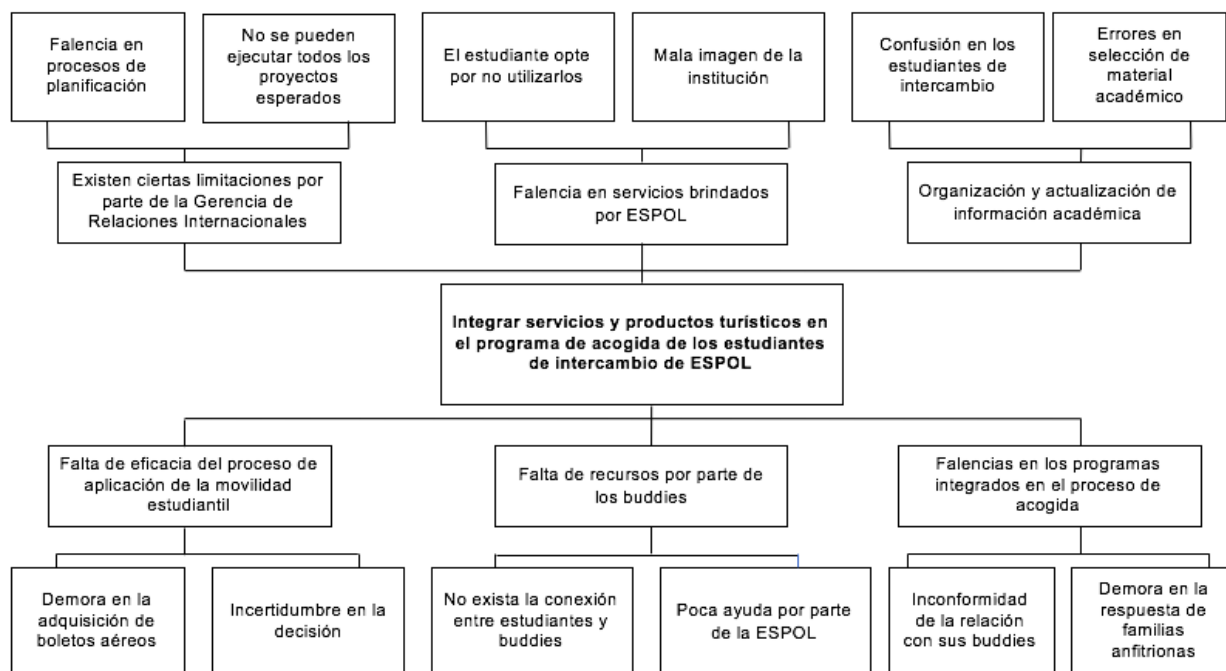
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interés por parte de la comunidad politécnica ▪ Firma de convenios internacionales ▪ Autonomía por parte de la GRI ▪ Características únicas dentro del campus de ESPOL ▪ Servicios gratuitos ▪ Posibilidad de préstamo de buses de ESPOL ▪ Desarrollo de programas de apoyo: Be a buddy y Be a brother/sister ▪ Empatía con estudiantes de intercambio ▪ Crear vínculos sociales y profesionales entre estudiantes de intercambio y buddies 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos turísticos dentro del campus de ESPOL ▪ Internacionalización en el proceso formativo ▪ Posicionar a ESPOL como destino estrella de movilidad estudiantil en Ecuador ▪ Aumentar el índice de movilidad entrante
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de tiempo debido al número de funciones ▪ Necesidad de más personal ▪ No existe presupuesto destinado al departamento ▪ Experiencia debido a su tiempo en funciones ▪ Movilidad estudiantil se encuentra en etapa inicial ▪ Delimitación territorial para préstamo de buses ▪ Falencia en la página oficial de ESPOL ▪ Problemas con el servicio de TRANSESPOL brindado a estudiantes de intercambio ▪ Carencia de información académica y turística para la adaptación de estudiantes de intercambio 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Competencia de destinos de movilidad estudiantil ▪ Oferta de servicios complementarios por parte de universidades privadas

3.3. Árbol de problemas

El árbol de problemas es una herramienta útil para el análisis de resultados, donde se perciben beneficios tales como: la sintonización de información, el desarrollo de ideas creativas y la identificación de problemáticas. Esta técnica permite organizar las causas y consecuencias de los problemas determinados. Asimismo, el investigador debe reconocer las prioridades que afectan a los involucrados (Martínez, R., & Fernández, A., 2010).

En la imagen presentada en la figura 3.4 se puede visualizar el desarrollo de esta técnica participativa, seleccionando los problemas más importantes con respecto a la dinámica entre estudiantes de intercambio, buddies y la Gerencia de Relaciones Internacionales.

Figura 3.4 Árbol de problemas [Fuente: Elaboración propia]



3.4. Propuesta

En la actualidad ESPOL cuenta con un programa de acogida (ver anexo N° 10), el cual consiste en una semana de inducción que busca que el estudiante de intercambio se adapte a la ciudad, asimismo una salida de campo durante el semestre y finalmente una reunión para evaluar su estadía.

Además, la GRI cuenta con programas de apoyo del proceso de acogida. El desarrollo de estos programas tiene como objetivo mejorar la experiencia del estudiante de intercambio. Los programas son: “Be a buddy” y “Be a brother/sister”, los cuáles a continuación serán brevemente descritos.

Proceso del Programa “Be a brother/sister”

En el anexo N° 11 se puede observar el flujograma con los pasos que ejecuta la Gerencia de Relaciones Internacionales y la Unidad de Bienestar Estudiantil con respecto al programa de apoyo del proceso de acogida de estudiantes de intercambio que implementa la ESPOL. En este diagrama se visualiza cómo funciona el programa y cuáles son los requisitos que se exigen para formar parte de dicho programa.

El programa “Be a brother o sister” fue impulsado por la gerencia actual en el semestre 2018- I término. La dinámica de este proceso consiste en encontrar familias anfitrionas que brinden el servicio de alojamiento a estudiantes de intercambio, donde se pretende que el estudiante pueda experimentar el intercambio cultural con personas locales.

Proceso del Programa “Be a buddy”

El programa “Be a buddy”, empezó como una iniciativa de la gerencia anterior en el año 2016. El objetivo de este programa es crear lazos profesionales y sociales entre estudiantes de intercambio y estudiantes politécnicos. La función de los “buddies” es acompañar a los estudiantes de intercambio durante su primer mes en el campus de ESPOL, ya que se considera crucial esta etapa en el proceso de adaptación. Los buddies tienen que seguir ciertos pasos para poder postular en el programa, el cual está brevemente graficado en el anexo N° 12.

Considerando las debilidades y falencias del programa de acogida de ESPOL, se estableció la necesidad de incorporar actividades recreativas y académicas durante todo el semestre. Para lo cual se propone la creación de un club estudiantil que sirva de apoyo a los estudiantes de intercambio durante toda su estadía, el cual trabajará en conjunto con la Gerencia de Relaciones Internacionales para lograr un nivel óptimo de satisfacción de dichos estudiantes.

Club Estudiantil de Apoyo a Estudiantes de Intercambio

La creación de un club estudiantil servirá como apoyo en el proceso de acogida del estudiante de intercambio que llega a ESPOL, logrando que exista una mayor integración entre la comunidad politécnica y estudiantes de intercambio. El club estudiantil deberá tener integrantes de turismo en su directiva, ya que la carrera de turismo posee conocimientos esenciales para mejorar la experiencia del turista. Sin embargo, este club también buscará involucrar estudiantes con características similares.

Para la creación de un club estudiantil en ESPOL, se debe seguir los lineamientos planteados por el Centro de Emprendedores de ESPOL (ver anexo N° 13). Como parte de la propuesta se han elaborado los siguientes requisitos: plan de actividades anual (ver

figura 3.5 y 3.6), estatutos (ver anexo N° 14), informe de actividades (ver anexo N° 15) y presupuesto anual.

Figura 3.5 Plan de actividades Término I- 2019 [Fuente: Elaboración propia]

Actividad y propósito	Fecha	Realizadores y contacto	Responsable	Asignaciones
Picnic	22.04.2019	Club estudiantil	Club estudiantil	Conversatorio entre Buddies e Incomings
Capacitación Consejos de seguridad para la ciudadanía	25.04.2019 (10:00-12:00)	UPC de Los Ceibos.	Club estudiantil	Gestión de la solicitud de la capacitación
Time Fest	26.04.2019	ESPOL	Club estudiantil	Gestión de transporte
Torneo de 40	16.05.2019 (2 días)	AEFIEC 0982580075	Club estudiantil	Compartir información en whatsapp grupal.
Campeonato relámpago Fútbol	16.05.2019 (2 días)	AEFIEC	José Medrano 0980760136	
Campeonato Relámpago Fútbol Sala	17.05.2019 (2 días)	AEFIMCBOR	Samuel Segura 0991254484	
Torneo de novatos	Inscripción 24 mayo	LDP	Encargado de cada disciplina	Compartir información en whatsapp grupal.
Torneo de PES	14.06.2019 10:00-17:00	AEFCSH 0999294684	Club estudiantil	Compartir información en whatsapp grupal.
Viaje a las 7 Cascadas de Naranjal	15.06.2019 07:00-17:00	Club estudiantil GRI	GRI Club estudiantil	Gestión del transporte y guías
Ayudantías Previas a exámenes	19.06.2019 14.08.2019 (3 días)	Asociación Escuela de cada Facultad	Club estudiantil	Compartir información en whatsapp grupal.
DiverSemana	10.07.2019 14.07.2019	AEFCNM	Tania Rosero 0987140680	
Fiesta Color Fest	12.07.2019	FEPOL	Club estudiantil	Compra de camisetas y entrega a incomings de entradas y camisetas.
Feria Gastronómica Internacional	18.07.2019 19.07.2019 (2 días)	Club estudiantil	Club estudiantil	Difusión masiva ESPOL
Mercadito FCSH	24.07.2019 (2 días)	AEFCSH	Club estudiantil	Compartir información en whatsapp grupal.
Metro Politécnico	26.07.2019 (1 mes) (inscripción 1 semana antes)	LDP	Encargado de cada disciplina	Compartir información en whatsapp grupal.
Torneo Blitz de Ajedrez	04.08.2019	Arq. Antonio Valdez avaldez@espol.edu.ec	Club estudiantil	Compartir información en whatsapp grupal.
Semana de emprendimiento	06.08.2019 (4 días)	CEEMP	Club estudiantil	Compartir información en whatsapp grupal.
Festival Internacional ESPOL En Sonido Y Movimiento	14.08.2019 (3 días)	FCSH	Club estudiantil	Compartir información en whatsapp grupal.
Visita Isla Santay	17.08.2019	Club estudiantil	Club estudiantil	Full day con guianza
Fin de Clases	13.09.2019	Club estudiantil	GRI Club estudiantil	Reunión de despedida con taller de evaluación de satisfacción (picnic)

Figura 3.6 Plan de actividades Término II- 2019 [Fuente: Elaboración propia]

Actividad y propósito	Fecha	Realizadores y contacto	Responsable	Asignaciones
Picnic	23.09.2019	Club estudiantil	Club estudiantil	Conversatorio entre Buddies e Incomings
Capacitación Consejos de seguridad para la ciudadanía	26.09.2019 (10:00-12:00)	UPC de Los Ceibos	Club estudiantil	Gestión de la solicitud de la capacitación
TimeFest	27.09.2019	ESPOL	Gerencia de Relaciones Internacionales	Gestión de transporte
Campeonato relámpago Futbol	21.10.2019 (2 días)	AEFIEC	José Medrano 0980760136	Compartir información en whatsapp grupal.
Campeonato Relámpago Fútbol Sala	24.10.2019 (2 días)	AEFIMCBOR	Samuel Segura 0991254484	Compartir información en whatsapp grupal.
Fiesta Novatada	25.10.2019	AEFIMCBOR, AEFCV, AEFSCH y AEFICT	Club estudiantil	Compartir información en whatsapp grupal.
Mercadito del Horror	31.10.2019	EDCOM	Club estudiantil	Compartir información en whatsapp grupal.
Baile de Gala	01.11.2019	FEPOL	Club estudiantil	Compra de entradas.
Viaje a las 7 Cascadas de Naranjal	10.11.2019 07:00-17:00	Club estudiantil	Gerencia de Relaciones Internacionales	Gestión del transporte y guías
Ayudantías Previas a exámenes	13.11.2020 29.01.2020 (3 días)	Asociación Escuela de cada Facultad	Club estudiantil	Compartir información en whatsapp grupal.
Torneo de PES	15.11.2019 10:00-17:00	AEFCSH 0999294684	Club estudiantil	Compartir información en whatsapp grupal.
Semana de emprendimiento	25.11.2019 (4 días)	CEEMP	Club estudiantil	Compartir información en whatsapp grupal.
Campeonato de 40	05.12.2019 (2 días)	AEFIEC 0982580075	Club estudiantil	Compartir información en whatsapp grupal.
Open House	10.12.2019 (3 días)	CELEX	Club estudiantil	Compartir información en whatsapp grupal.
Mercadito FCSH	12.12.2019 (2 días)	AEFCSH	Club estudiantil	Compartir información en whatsapp grupal.
Feria Gastronómica Internacional	16.12.2019 17.12.2019 (2 días)	Club estudiantil	Club estudiantil	Difusión masiva ESPOL
Fiesta Color Fest	20.12.2019	FEPOL	Club estudiantil	Compra de camisetas y entrega a incomings de entradas y camisetas.
Interfacultades	20.12.2019 (1 mes)	Liga Deportiva Politécnica (LDP)	Encargado de cada disciplina	Compartir información en whatsapp grupal.
Torneo Blitz de Ajedrez	20.12.2019	Arq. Antonio Valdez avaldez@espol.edu.ec	Buddies	Compartir información en whatsapp grupal.
Visita Isla Santay	11.01.2019	Club estudiantil	Club estudiantil	Full day con guianza
Fin de Clases	21.02.2020	Club estudiantil	GRI/ Club estudiantil	Reunión de despedida (picnic)

3.5. Evaluación Financiera

Para determinar la viabilidad del proyecto es importante realizar una evaluación financiera que permita determinar el soporte económico de la propuesta. Por lo tanto, en esta sección se realizará un análisis de los indicadores financieros que utiliza la Gerencia de Relaciones Internacionales para la gestión del programa de acogida. Además, se realizará una estimación de la inversión inicial y el presupuesto anual de gastos requeridos para la puesta en marcha del club estudiantil.

3.5.1. Indicadores Financieros

La Gerencia de Relaciones Internacionales utiliza 4 indicadores financieros para medir el comportamiento de la movilidad estudiantil (ver en tabla 3.7). En una entrevista efectuada a funcionarios de este departamento se pudo catalogar que la movilidad estudiantil se encuentra en una etapa inicial de desarrollo, debido el bajo porcentaje de afluencia de estudiantes de intercambio.

Tabla 3.5 Indicadores financieros de la movilidad estudiantil [Fuente: Elaboración propia]

INDICADOR	FÓRMULA	INTERPRETACIÓN	RESULTADOS 2017-2018
Movilidad entrante (anual)	#estudiantes T1 + # estudiantes T2	Muestra el número de estudiantes de intercambio que realizan su movilidad estudiantil en ESPOL	14 + 8 = 22
Porcentaje de estudiantes que vienen por medio de convenios (anual)	$\frac{\# \text{ estudiantes por convenio}}{\# \text{ total de estudiantes}} \times 100$	El indicador refleja el número total de estudiantes de intercambio que utilizan convenios	$\frac{22}{22} \times 100 = 100\%$
Porcentaje de estudiantes por facultad (semestral)	$\frac{\# \text{ estudiantes por facultad}}{\# \text{ total de estudiantes}} \times 100$	Muestra el porcentaje de estudiantes de intercambio por unidad académica	EDCOM = 25% FIMCP = 10% FCV = 15% FCSH = 40% FCNM = 10%

Nacionalidad de estudiantes (semestral)	$\frac{\# \text{ estudiantes por país}}{\# \text{ total de estudiantes}} \times 100$	Refleja el porcentaje de la nacionalidad de los estudiantes de intercambio	<i>Mexicana = 59%</i> <i>Alemana = 32%</i> <i>Búlgara = 5%</i> <i>Española = 5%</i>
Porcentaje por universidad de origen (semestral)	$\frac{\# \text{ universidades de origen}}{\# \text{ total universidades}} \times 100$	Muestra el porcentaje de universidades de origen de movilidad estudiantil	<i>UAM = 52%</i> <i>Hochschule Bremen = 32%</i> <i>U. de Guadalajara = 5%</i> <i>U. de Oviedo = 5%</i>

Como parte de la propuesta de mejora se ha considerado integrar indicadores financieros en la gestión (ver anexo N° 16), permitiendo de esta manera la evaluación de aspectos a incorporar considerando la importancia de la internacionalización en el sistema educativo.

3.5.2. Presupuesto Anual

En la presente tabla se puede observar el detalle de los gastos que tendrá el club estudiantil anualmente. Las actividades propuestas por el club estudiantil serán de carácter gratuito y pagado, por lo tanto, se elaboró un análisis de gastos que permite determinar el total de los recursos necesarios para la implementación de dichas actividades.

Tabla 3.6 Presupuesto anual de gastos [Fuente: Elaboración propia]

Mes	Rubro	Detalle	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total	Justificación	Nombre de actividad	Observaciones
Término								
Abril	Alimentación/ bebidas	Piqueos de 12 unidades	3	\$5,28	\$15,84	Piqueos para degustar en la primera reunión	Picnic	
Abril	Alimentación/ bebidas	Vasos 25 unidades	1	\$0,50	\$0,50	Utensilios para comer	Picnic	
Abril	Alimentación/ bebidas	Servilletas paquete de 100	1	\$0,30	\$0,30	Utensilios para comer	Picnic	Guardar lo que sobre para próximos eventos
Abril	Alimentación/ bebidas	Colas 1,75 ltrs	4	\$1,70	\$6,80	Bebidas para acompañar los piqueos	Picnic	
Mayo	Otros	Botiquín básico de primeros auxilios	1	\$15,00	\$15,00	Necesario para uso de precaución en salidas de campo	Viaje de las cascadas	
Junio	Transporte/ viáticos	Servicio TransEspol	1	\$250,00	\$250,00	Uso para salida de campo	Viaje de las cascadas	Uso desde las 8:00 am-16:00 pm
Junio	Otros	Imprevistos 10%	1	\$95,60	\$95,60	Se requiere tener este valor para los imprevistos presentados en los viajes	Viaje de las cascadas	Se utiliza lo que queda de este valor en los siguientes viajes
Junio	Alimentación/ bebidas	Box lunch y almuerzo	31	\$7,00	\$217,00	Brindar un servicio completo en la salida de campo	Viaje de las cascadas	Box lunch contiene (bolón con café), Almuerzo (2 opciones de platos)
Junio	Premios/ recuerdos	Camisetas con estampado	30	\$8,55	\$256,50	Obsequiar un souvenir a los estudiantes de intercambio	Viaje de las cascadas	Estampado de diseño sencillo solo en una cara de la camiseta
Junio	Contratación de profesional	Guianza	1	\$130,00	\$130,00	Necesario para dar una descripción del atractivo, utilizando español e inglés	Viaje de las cascadas	Servicio local, contacto
Julio	Papelería/ Publicidad	Volantes (valor unitario)	50	\$0,10	\$5,00	Volantes para difusión del club	Feria Internacional Gastronómica	Cada grupo de Estudiantes Internacionales expondrá un plato típico del su país.
Julio	Alimentación/ bebidas					Plato de comida típica para venta	Feria Internacional Gastronómica	
Julio	Alimentación/ bebidas	Empanadas chilenas	50	\$0,80	\$40,00	Plato de comida típica para venta	Feria Internacional Gastronómica	
Julio	Otros	Cafetera	1	\$29,50	\$29,50	Compra de activo para uso frecuente en eventos	Feria Internacional Gastronómica	Mantener en oficina del club
Julio	Otros	Manteles	2	\$15,00	\$30,00	Compra de activo para uso frecuente en eventos	Feria Internacional Gastronómica	Compra de dos tonalidades de tela, uso de costurera
Julio	Alimentación/ bebidas	Humitas paquete de 3 unidades	17	\$1,00	\$17,00	Plato de comida típica para venta	Feria Internacional Gastronómica	
Julio	Alimentación/ bebidas	Vasos 25 unidades	1	\$0,50	\$0,50	Utensilios para comer	Feria Internacional Gastronómica	
Julio	Alimentación/ bebidas	Servilletas paquete de 100	1	\$0,30	\$0,30	Utensilios para comer	Feria Internacional Gastronómica	Guardar lo que sobre para próximos eventos
Julio	Alimentación/ bebidas	Sobre de café	1		\$0,00	Bebidas para acompañar los platos típicos	Feria Internacional Gastronómica	
Agosto	Transporte/ viáticos	Servicio TransEspol	1	\$35,00	\$35,00	Uso para salida de campo	Visita a Isla Santay	
Agosto	Alimentación/ bebidas	Box lunch	25	\$1,50	\$37,50	Brindar un servicio completo en la salida de campo	Visita a Isla Santay	Incluye sánduche de queso y jamón con jugo de valle
Agosto	Contratación de profesional	Guianza	1	\$15,00	\$15,00	Necesario para dar una descripción del atractivo, utilizando español e inglés	Visita a Isla Santay	
Septiembre	Alimentación/ bebidas	Vasos 25 unidades	1	\$0,50	\$0,50	Utensilios para comer	Reunión de despedida	Uso de servilletas restantes en otros eventos
Septiembre	Alimentación/ bebidas	Colas 1,75 ltrs	4	\$1,70	\$6,80	Bebidas para acompañar los piqueos	Reunión de despedida	
Septiembre	Alimentación/ bebidas	Piqueos de 12 unidades	3	\$5,28	\$15,84	Piqueos para degustar en la reunión de despedida	Reunión de despedida	Evaluar satisfacción en el club

Término								
Septiembre	Alimentación/ bebidas	Piqueos de 12 unidades	3	\$5,28	\$15,84	Piqueos para degustar en la primera reunión	Picnic	
Septiembre	Alimentación/ bebidas	Vasos 25 unidades	1	\$0,50	\$0,50	Utensilios para comer	Picnic	
Septiembre	Alimentación/ bebidas	Servilletas paquete de 100	1	\$0,30	\$0,30	Utensilios para comer	Picnic	Guardar lo que sobre para próximos eventos
Septiembre	Alimentación/ bebidas	Colas 1,75 ltrs	4	\$1,70	\$6,80	Bebidas para acompañar los piqueos	Picnic	
Noviembre	Otros	Imprevistos 10%	1	\$95,60	\$95,60	Necesario para uso de precaución en salidas de campo	Viaje a las cascadas	Se utilizará lo que quede de este valor en los siguientes viajes
Noviembre	Transporte/ viáticos	Servicio TransEspol	1	\$250,00	\$250,00	Uso para salida de campo	Viaje a las cascadas	Uso desde las 8:00 am-16:00 pm
Noviembre	Alimentación/ bebidas	Box Lunch / Almuerzo	31	\$7,00	\$217,00	Brindar un servicio completo en la salida de campo	Viaje a las cascadas	Box Lunch contiene (bolón con café), Almuerzo (2 opciones de platos)
Noviembre	Premios/ recuerdos	Camisetas con estampado	30	\$8,55	\$256,50	Obsequiar un souvenir a los estudiantes de intercambio	Viaje a las cascadas	Estampado de diseño sencillo solo en una cara de la camiseta
Noviembre	Contratación de profesional	Guianza	1	\$130,00	\$130,00	Necesario para dar una descripción de la atractivo, utilizando español e inglés	Viaje a las cascadas	Servicio local, contacto:
Diciembre	Papelería/ Publicidad	Volantes (valor unitario)	50	\$0,10	\$5,00	Volantes para difusión del club	Feria Internacional Gastronómica	Cada grupo de Estudiantes Internacionales expondrá un plato típico de su país.
Diciembre	Alimentación/ bebidas					Plato de comida típica para venta	Feria Internacional Gastronómica	
Diciembre	Alimentación/ bebidas	Empanadas chilenas	50	\$0,80	\$40,00	Plato de comida típica para venta	Feria Internacional Gastronómica	
Diciembre	Alimentación/ bebidas	Humitas paquete de 3 unidades	17	\$1,00	\$17,00	Plato de comida típica para venta	Feria Internacional Gastronómica	
Diciembre	Alimentación/ bebidas	Vasos 25 unidades	1	\$0,50	\$0,50	Utensilios para comer	Feria Internacional Gastronómica	
Diciembre	Alimentación/ bebidas	Servilletas paquete de 100	1	\$0,30	\$0,30	Utensilios para comer	Feria Internacional Gastronómica	Guardar lo que sobre para próximos eventos
Diciembre	Alimentación/ bebidas	Sobre de café	1		\$0,00	Bebidas para acompañar los platos típicos	Feria Internacional Gastronómica	
Enero	Transporte/ viáticos	Servicio TransEspol	1	\$35,00	\$35,00	Uso para salida de campo	Visita a Isla Santay	
Enero	Alimentación/ bebidas	Box Lunch	25	\$1,50	\$37,50	Brindar un servicio completo en la salida de campo	Visita a Isla Santay	Incluye sánduche de queso y jamón con jugo valle
Enero	Contratación de profesional	Guianza	1	\$15,00	\$15,00	Necesario para dar una descripción de la atractivo, utilizando español e inglés	Visita a Isla Santay	
Febrero	Alimentación/ bebidas	Vasos 25 unidades	1	\$0,50	\$0,50	Utensilios para comer	Reunión de despedida	Uso de servilletas restantes en otros eventos
Febrero	Alimentación/ bebidas	Colas 1,75 ltrs	4	\$1,70	\$6,80	Bebidas para acompañar los piqueos	Reunión de despedida	
Febrero	Alimentación/ bebidas	Piqueos de 12 unidades	3	\$5,28	\$15,84	Piqueos para degustar en la reunión de despedida	Reunión de despedida	Evaluar Satisfacción con el club
Total presupuesto de gastos						\$2.366,46		

Figura 3.7 Tabla de Inversiones [Fuente: Elaboración propia]

Inversión	
Cafetera	\$29,50
Mantel	\$15,00
Banner	\$20,00
Cartas de preser	\$35,00
Cable de extensi	\$12,00
Insumos	\$71,40
TOTAL	\$182,90

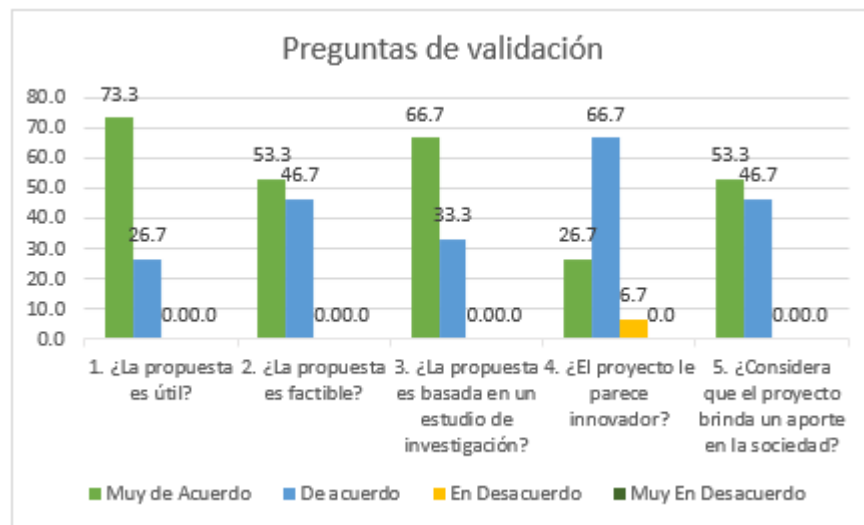
3.6. Validación de la propuesta

El miércoles 8 de agosto del 2018 se efectuó un evento para la socialización de resultados y validación de la propuesta (ver anexo N° 17). Además, se realizó una entrevista con la Lcda. Karina Sánchez, analista de Relaciones Internacionales el mismo propósito. Por otra parte, en los intervalos de clases se logró encuestar a 3 estudiantes de la carrera licenciatura en turismo que han aprobado la materia operación.

Para realizar la validación se les presentó a las 15 personas una tabla con una escala de Likert con 5 preguntas, calificando del 1 al 4, donde 4 es totalmente de acuerdo, 3 de acuerdo, 2 en desacuerdo y 1 totalmente desacuerdo. Los gráficos de las respuestas por grupo de actores se presentan en los anexos (ver anexo N°18)

Con la totalización de resultados de las 15 personas se logró determinar que al 73.3% les pareció muy útil la propuesta; el 53.3% estuvo muy de acuerdo respecto a la factibilidad y el aporte en la sociedad de la propuesta y el porcentaje restante se presentó de acuerdo; en relación a la propuesta desarrollada con base en instrumentos de investigación científica el 66.7 estuvo muy de acuerdo a esa aseveración y el 33.3 de acuerdo; finalmente, estuvo de acuerdo el 66.7 en correspondencia a la afirmación de la innovación en la propuesta y a un 6.7% estuvo en desacuerdo.

Figura 8.3 Resultados totales de validación [Fuente: Elaboración propia]



La validación es uno de los pasos más significativos durante el proceso, debido a que son los usuarios quienes harán uso del servicio propuesto. Durante el evento realizado se pudo observar la aceptación inmediata de los usuarios, generando una gran expectativa de la puesta en marcha de dicha propuesta.

CAPÍTULO 4

CONCLUSIONES

La investigación realizada determinó que existe oportunidad de perfeccionamiento en los lineamientos del programa actual de acogida de la Gerencia de Relaciones Internacionales de ESPOL para mejorar la integración de los estudiantes en movilidad con la comunidad politécnica a través de la corrección de los programas actuales de “Be a Brother-Be a Sister”, “Be a Buddy”, semana de inducción, excursión y la retroalimentación.

Respecto al programa Be a Buddy, los estudiantes de intercambio mencionaron que les sirvió para adaptarse a la universidad, mas no a la ciudad. Solo el 40% mantiene contacto con sus buddies después de 4 meses de haber terminado su experiencia. Los buddies mencionaron que tienen limitaciones en el ámbito personal que impide vincularse a los estudiantes internacionales. La integración de los estudiantes de intercambio con los compañeros mencionó que el vínculo existente en el aula de clases se rompe al salir del salón.

Por otra parte, el alojamiento es una de las mayores dificultades que atraviesan en la etapa del pre-intercambio. En el análisis de las encuestas formuladas a los estudiantes del periodo 2017-I mencionaron que solo el 20% obtuvo alojamiento con ayuda de ESPOL y el 80% consideró alojarse en las residencias politécnicas. Además, durante el focus group realizado los estudiantes de intercambio actuales dijeron que la selección de alojamiento en Guayaquil fue un proceso arduo.

El perfil del estudiante de intercambio de ESPOL del periodo lectivo 2017-2018, permitió determinar que la mayor cantidad de estudiantes de intercambio que realiza su movilidad estudiantil son de género femenino, entre 21 a 26 años de edad, provenientes de México, Alemania y Bulgaria, siendo la mayoría de la FCSH y toman de 4 a 5 materias. La actividad preferida en su tiempo libre es viajar, cuentan con mínimo 3 días libres y considerando un presupuesto para actividades turísticas aproximado de \$150 a \$200 mensuales.

Para analizar la satisfacción de los estudiantes en movilidad se consultó a la GRI y no existe la aplicación de herramientas de retroalimentación para la aplicación de mejoras en sus procesos. Los estudiantes de intercambio consideran relevante que exista una óptima relación entre aspectos sociales y académicos. Adicionalmente, mencionaron aspectos como: mal servicio por parte TRANSESPOL, actualización de plataforma online de la universidad y mejoras en la misma.

Al analizar el incorporar servicios y productos turísticos y recreacionales en el programa de acogida se concluyó que la Gerencia tiene limitaciones económicas y de tiempo para la planificación y operación de los mismos. Por lo que, se establecieron tres ideas de posibles soluciones. La primera, crear un blog para brindar información de carácter académico y recreativo. La segunda, consistió en integrar una materia de opción múltiple, que permita realizar actividades de integración entre los estudiantes politécnicos y estudiantes de intercambio. Por último, se formuló la idea de crear un club estudiantil dirigido por estudiantes de turismo que sirvan como acompañantes durante el proceso de intercambio. Durante las entrevistas, focus groups y salidas de campo se obtuvo la opinión de todos los actores involucrados, quienes establecieron que la tercera idea era la más óptima por su factibilidad.

Con relación a la evaluación financiera, el presupuesto anual de gastos necesario para incorporar un club estudiantil es de \$2.366,46, con una inversión inicial de \$182,90. Los rubros son acorde a las necesidades al momento del desarrollo de las actividades mencionadas. Por otro lado, mediante el análisis de los indicadores financieros se dedujo que se encuentran en etapa inicial. Además, se efectuó una propuesta de mejora donde se incorporaron tres indicadores para evaluar aspectos respecto a la internalización en el proceso formativo.

RECOMENDACIONES

Considerando la investigación anterior se sugiere lo siguiente:

1. La página web debe ser actualizada, y más sencilla de utilizar, para obtener información acerca de los syllabus de las materias y requerimientos de las mismas. Los estudiantes internacionales 2017-I recomiendan un blog.
2. La postulación a las materias las debería realizar antes que los demás estudiantes regulares y la información de los horarios debe ser actualizada.
3. A través de las entrevistas realizadas a los usuarios del programa “Be a brother/sister” se determinó: optimizar el tiempo de espera que debe tener el estudiante para conocer si ha sido aprobado en el programa, ya que así se evita incertidumbre por parte del usuario. Asimismo, la creación de una plataforma web donde se pueda establecer una comunicación entre las personas que han utilizado este servicio y sus potenciales usuarios.
4. El sistema debería permitirles a los estudiantes en movilidad que logren disfrutar del servicio de bicicletas.
5. El valor de las residencias de ESPOL deberían bajar, considerando la competencia a unos pocos kilómetros y las debilidades en accesibilidad que tiene el campus.
6. Aplicación de herramientas de retroalimentación en todo el programa de acogida a estudiantes de intercambio: be a buddy, be a brother/sister, las excursiones, inducciones y demás actividades que gestiona la GRI.
7. Uso de conocimientos de operación turística en las excursiones (conocimiento previo del destino, contratación anticipada de intérprete ambiental, transporte adecuado y alimentación de calidad, visita a atractivos turísticos -no recursos-, llevar botiquín, entre otros).
8. Invitar a buddies y a estudiantes de turismo a participar a las excursiones con los estudiantes internacionales para facilitar la integración entre las partes.
9. Gestionar una charla de consejos de seguridad ciudadana brindada por los UPC de la ciudad.
10. Mejorar los horarios y capacidad de buses de TRANSESPOL, al considerar ellos que fue su mayor inconveniente en ESPOL durante su estadía.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez (2013) *Análisis de la evolución y necesidades de los alumnos de intercambio en la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile* [Tesis de Pregrado]. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/113899>
- Abubakar, A. M., Shneikat, B. H. T., & Oday, A. (2014). Motivational factors for educational tourism: A case study in Northern Cyprus. *Tourism Management Perspectives*, 11, 58-62. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2211973614000191>
- Barmeyer, C., & Mayrhofer, U. (2008). The contribution of intercultural management to the success of international mergers and acquisitions: An analysis of the EADS group. *International Business Review*, 17(1), 28-38. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969593107001436>
- Been, M. (2012). Privileged migration: American undergraduates, study abroad, academic tourism. *Critical Arts*, 26(1), 82-102. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02560046.2012.663163>
- Bento, J. P. C. (2014). The determinants of international academic tourism demand in Europe. *Tourism Economics*, 20(3), 611-628. Recuperado de <http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.5367/te.2013.0293>
- Cázares, P. (2016), un instrumento estadístico de la movilidad estudiantil internacional en México, *Revista de la Educación Superior*, Volume 45, Issue 180, 2016, Pages 113-119, ISSN 0185-2760, <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.10.001>
- Ceballos F. (2017). Los millennials redefinen el rumbo del turismo. *Revista Forbes*, 27 (02), 2017. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/millennials-redefinen-el-rumbo-del-turismo/>
- Craide, A., Drummond-Abdala, V., Fischer, T. M. D., & Brito, A. C. D. (2011). "I came from there (but no one warned me!)": Reflections on people management policies that target intranational interculturality. *Revista de Administração (São Paulo)*, 46(4), 358-372. Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-21072011000400003
- Estrada, R. E. L., & Deslauriers, J. P. (2011). La entrevista cualitativa como técnica para la investigación en Trabajo Social. *Margen: revista de trabajo social y*

ciencias sociales, 61, 2-19. Recuperado de <http://www.margen.org/suscri/margen61/lopez.pdf>

- García López R. (2018). 10 tendencias que modelan el sector de turismo en el 2018. *Aprende de Turismo*, Recuperado de <https://www.aprendedeturismo.org/10-tendencias-que-modelan-el-sector-turistico-en-2018/>
- Given, Lisa M. 2008. Qualitative research methods. En Neil J. Salkind (Ed.) *The Encyclopedia of Educational Psychology* (pp. 827-831). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- González, C. S. G. (2015). Estrategias para trabajar la creatividad en la Educación Superior: pensamiento de diseño, aprendizaje basado en juegos y en proyectos. *Revista de Educación a Distancia*, (40). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54730460002>
- Gutiérrez-Rubí, A. (2014). 6 rasgos clave de los millennials, los nuevos consumidores. *Revista Forbes*, 22 (12), 2014. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/6-rasgos-clave-de-los-millennials-los-nuevos-consumidores/>
- Herrera, C. M., Barrera, M. A., & Chayle, C. I. (2013). La internacionalización de la educación superior en la Universidad Nacional de Catamarca. En *1er Congreso Nacional de Ingeniería Informática y Sistemas de Información. CoNallSI*. Recuperado de <http://conaiisi.frc.utn.edu.ar/PDFsParaPublicar/1/schedConfs/4/110-452-1-DR.pdf>
- HSB (2018). Hochschule Bremen - International Office. tomado de: <http://www.hs-bremen.de/internet/en/international/office/>
- Ibarra Cázares, Patlani, un instrumento estadístico de la movilidad estudiantil internacional en México, *Revista de la Educación Superior*, Volume 45, Issue 180, 2016, Pages 113-119, ISSN 0185-2760, <https://doi.org/10.1016/j.resu.2016.10.001>
- Kinginger, C. (2008). Language learning in study abroad: Case studies of Americans in France. *The Modern Language Journal*, 92, 1-124.
- Kvale, S. (2011). *Las entrevistas en investigación cualitativa*. Ediciones Morata. Recuperado de https://books.google.es/books?id=xZtyAgAAQBAJ&dq=entrevistas&lr=&source=gbs_navlinks_s
- Lazzari, L., & Maesschalck, V. (2012). Control de gestión: una posible aplicación del análisis FODA. *Cuadernos del CIMBAGE*, (5).

- Martínez, R., & Fernández, A. (2010). Árbol de problema y áreas de intervención. *Metodologías e instrumentos para la formulación, evaluación y monitoreo de programas sociales*. COMFAMA/CEPAL. Recuperado de <https://en.calameo.com/books/001904064bdfdbee90111>
- Ministerio de Turismo de Ecuador. (2018). Movimientos Migratorios del Ecuador. Ministerio de Turismo. Recuperado de <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/portfolio/turismo-cifras/19-inteligencia-de-mercados/movimientos-migratorios-del-ecuador/2>
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2017). Rendición de cuentas 2016. Ministerio de Turismo. Recuperado de https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/RENDICIO%CC%81N-DE-CUENTAS-2016_final.pdf
- Noreña, A. L., Alcaraz-Moreno, N., Rojas, J. G., & Rebolledo-Malpica, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3).
- Pawlowska, E., & Roget, F. M. (2010). Una aproximación al impacto económico directo del turismo académico: El caso de los intercambios Erasmus en la universidad de Santiago de Compostela. *Revista Galega de Economía*, 18(2), 1-20. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39111901005>
- Pedraz M. A., Zarco C. J., Ramasco G. M., Palmar S. (2014), Capítulo 4 - La observación participante, *Autor, Investigación cualitativa* (pp. Pages 45-57). Recuperado de <https://doi.org/10.1016/B978-84-9022-445-8.00004-4>.
- Ritchie, B. W., Carr, N., & Cooper, C. P. (2003). Managing educational tourism (Vol. 10). *Channel View Publications*. Recuperado de <http://www.multilingual-matters.com/display.asp?K=9781873150511>
- Ritz, A. A. (2011). The educational value of short-term study abroad programs as course components. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 11(2), 164-178. Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15313220.2010.525968>
- Rodríguez, X. A., Martínez-Roget, F., & Pawlowska, E. (2013). Academic tourism: a more sustainable tourism. *Regional and Sectorial Economic Studies, Spain, press by Pasos*, 89-98. Recuperado de: <http://www.usc.es/economet/journals2/eers/eers1327.pdf>

- Roget, F. M., López, X. P., & Pawlowska, E. (2013). El turismo académico en Galicia: otra forma de contribución de las universidades a las economías locales. *Cuadernos de Turismo*, (32), 229-242. Recuperado de <http://revistas.um.es/turismo/article/view/177541>
- Rojo, V., Alesina, L., Bertoni, M., Mascheroni, P., Moreira, N., Picasso, F., & Ramírez, J. (2011). Metodología de la investigación en ciencias sociales: Apuntes para un curso inicial. Recuperado de <http://cienciassociales.edu.uy/departamentodesociologia/batthyany-karina-cabrera-mariana-coord-metodologia-de-la-investigacion-en-ciencias-sociales-apuntes-para-un-curso-inicial/>
- Rojo Mora (2011). Análisis de necesidades de los estudiantes de movilidad internacional y diseño de acciones de mentoría y acogida. *Proyectos de Innovación y Mejora de la Calidad Docente de la Universidad Complutense de Madrid*. Recuperado de http://eprints.ucm.es/34850/4/Informe%20Final%20PIMCD%20Mentoring%202014_N%C2%BA95.pdf
- Ronald L. Jackson II, R. L. (2010). *Encyclopedia of Identity*, Volume 1. Sage. Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=C2WmSCOBR2IC&pg=PA307&dq=%22Generation+X%22+%22baby+bust%22&hl=en&ei=1COvTNWNIsScIgfjMHnDw&sa=X&oi=book_result&ct=result&redir_esc=y#v=onepage&q=%22Generation%20X%22%20%22baby%20bust%22&f=false
- Saldaña, J. (2015). *The coding manual for qualitative researchers*. Sage.
- Salkind, N. J. [Ed]. (2010). *Encyclopedia of research design* (Vol. 1). Sage.
- Sawir, E., Marginson, S., Deumert, A., Nyland, C., & Ramia, G. (2008). Loneliness and international students: An Australian study. *Journal of studies in international education*, 12(2), 148-180.
- Steinbeck, R. (2011). Building creative competence in globally distributed courses through design thinking. *Revista Comunicar*, 19(37), 27-34.
- Valles, M. S. (2002). *Entrevistas cualitativas* (Vol. 32). CIS. Recuperado de https://books.google.es/books?id=6xkfw-n9n8EC&source=gbs_navlinks_s

- Wilson, C. (2013) Chapter 5 - Focus Groups, Autor, *Interview Techniques for UX Practitioners* (pp. 83-111) Recuperado de <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-410393-1.00005-3>
- Talaya, Á. E., & Collado, A. M. (2014). *Investigación de mercados*. Esic Editorial.
- Teixeira, J. C., Nascimento, M. C. R., & de Pádua Carrieri, A. (2012). Triangulação entre métodos na administração: gerando conversações paradigmáticas ou meras validações “convergentes”? *Revista de Administração Pública*, 46(1), 191-220.
- Zapata, L. F. B., & Barrientos, S. C. A. (2013). Retos de gestión intercultural en las actividades de internacionalización de microempresas de Medellín. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 456-46.

ANEXOS

ÍNDICE ANEXOS

Anexo 1 Mapa de actores	40
Anexo 2 Mapa de experiencias	40
Anexo 3 Definiciones de Turismo académico	41
Anexo 4 Definiciones de Turismo Educativo	41
Anexo 5 Resultados de entrevista a la GRI	42
Anexo 6 Resultados de entrevista y grupos focal a estudiantes de intercambio ..	42
Anexo 7 Resultados de grupo focal a buddies	42
Anexo 8 Resultados de observación participativa	43
Anexo 9 Análisis de datos de encuesta online	45
Anexo 10 Proceso del programa de acogida dirigido a los estudiantes de intercambio de ESPOL	59
Anexo 11 Flujograma del Programa "Be a brother/sister"	60
Anexo 12 Proceso del programa "Be a buddy"	61
Anexo 13 Requisitos para crear club estudiantil ESPOL	62
Anexo 14 Estatutos del club estudiantil LEI	62
Anexo 15 Informe de actividades del club estudiantil LEI anual	67
Anexo 16 Propuesta de mejora de Indicadores Financieros	75
Anexo 17 Evento para validación de propuesta	75
Anexo 18 Resultados de encuestas para la validación de la propuesta	77
Anexo 19 Entrevista a Lic. Karina Sánchez	80
Anexo 20 Codificación, lista de teorías	81
Anexo 21 Foto de Grupo Focal con Buddies	82
Anexo 22 Foto de salida de campo Parque Histórico	83
Anexo 23 Foto de salida de campo Mirador Bellavista	83
Anexo 24 Foto de salida de campo Cascada Salto de Oro y Finca	84
Anexo 25 Foto de Picnic para la Validación del proyecto con los estudiantes de intercambio	84
Anexo 26 Validación Likert por parte de la Gerencia de Relaciones Internacionales	85

Anexo 1 Mapa de actores

MAPA DE ACTORES



Fuente: Elaboración propia

Anexo 2 Mapa de experiencias



Fuente: Elaboración propia

Anexo 3 Definiciones de Turismo académico

Definiciones	Fuente Bibliográfica
<p>“This new type of tourism is known as "academic tourism", this being defined as a distinct type of tourism that would include any stays made in higher education institutions in places outside their usual environment for a period of less than one year, the main objective of which is to complete degree-level studies in universities and / or attending language courses organized by these centers”.</p>	<p>(Rodríguez y otros, 2013)</p>
<p>“El turismo académico presenta una serie de características que lo diferencian claramente del turismo convencional y que han de ser consideradas a la hora de estimar sus repercusiones económicas. En primer lugar, destaca por una duración de la estancia sensiblemente superior, lo que se traducirá en un mayor consumo de bienes y servicios. En segundo lugar, la tipología de productos y servicios consumidos es más parecida a la de la población residente, con una mayor tendencia al consumo de bienes y servicios de origen local. Por último, otra diferencia es el tipo de alojamiento utilizado, en el que destaca la demanda de plazas en pisos de alquiler”</p>	<p>(Pawłowska y Martínez, 2010; Pawłowska, 2011; Roget y otros, 2013)</p>
<p>“Academic tourism is travel that occasions connections with academic programmes whose intended outcomes are the reproduction of existing perspectives on the state of things, against claims for the creation of critical thinking”.</p>	<p>(Breen, M., 2012)</p>

Fuente: Rodriguez et al., 2013

Anexo 4 Definiciones de Turismo Educativo

Definiciones	Fuente Bibliográfica
<p>“Edu-tourism describes the event in which people travel across international borders to acquire intellectual services”.</p>	<p>(Abubakar y otros, 2014).</p>
<p>“A person who is away from their home town or country overnight, where education and learning are either the main reason for their trip or where education and learning are secondary reasons but are perceived as an important way of using leisure time”.</p>	<p>(Ritchie y otros, 2003).</p>

Fuente: Abubakar y otros, 2014; Ritchie y otros, 2003

ANÁLISIS ENTREVISTAS Y GRUPOS FOCALES

Anexo 5 Resultados de entrevista a la GRI

Gerencia de Relaciones Internacionales

- No obstante, se puede interpretar que existe una buena predisposición por parte de los funcionarios de este departamento, donde no solo se realizan las tareas especificadas, sino que también buscan mantener una vinculación constante con los estudiantes de intercambio. El entrevistado con el código 02, mencionó: “Tenemos un grupo de WhatsApp en donde me escriben de todos los temas. Ahora ya no se comunican tanto, pero los primeros días hablaban mucho, especialmente preguntando temas de buses para llegar a ESPOL”.
- Además, se pudo observar que no existe la práctica de conocimientos de operación turística, ya que no se consideran los servicios de la planta turística al momento de elaborar un viaje o un full day.
- Mediante las entrevistas realizadas se percibió que la Gerencia de Relaciones Internacionales tiene un punto débil en el proceso de gestión donde se nombra que existe poco seguimiento a las actividades realizadas. Asimismo, estos opinan que no existe una participación en la etapa post-intercambio.

Anexo 6 Resultados de entrevista y grupos focal a estudiantes de intercambio

Estudiantes de intercambio

- Una de las dificultades que tuvieron todos en común fue la dificultad de encontrar alojamiento, ya que no existía la suficiente información para poder realizar una elección satisfactoria.

Anexo 7 Resultados de grupo focal a buddies

Buddies

- Las razones de participación radican en dos aristas: profesionales y sociales. La mayoría mencionó que en el ámbito social es debido al interés en establecer un vínculo de amistad y también entender la nueva cultura.

- Otros estudiantes mencionaron que referente al factor profesional es por la afinidad de idiomas, carreras y ampliar la red de contactos. El entrevistado 2 comentó “para vínculo personal no importa su carrera, pero para vínculo profesional si sería bueno que sea de la misma rama”, entrevistado 5 “si porque hacemos juntos trabajos”, -Entrevistado 2 “y tendrías un colega en otro lado”.
- Asimismo, los procesos de aplicación de la gerencia anterior a la actual han cambiado evidentemente y los estudiantes mencionaron que hoy en día el proceso es más eficaz, el entrevistado 4 acotó “lo que me doy cuenta es que ahora el registro de datos del buddy es más sencilla que el semestre pasado, solo datos importantes, lo justo y necesario”.
- Respecto a las actividades de acompañamiento los entrevistados mencionaron que son realizadas con espontaneidad, por medio de las redes sociales y no existe planificación previa.
- Las dificultades de integración entre buddies y estudiantes de intercambio radica en 3 variables: falta de permisos (al no existir una planificación por escrito), falta de presupuesto (al no poder estimar costos) y no tener tiempo libre.

Anexo 8 Resultados de observación participativa

Observación participante

En esta sección se detallarán las observaciones que se tuvieron en cada salida de campo, donde se analizaron aspectos sociales y culturales. Generando los siguientes resultados:

Parque histórico:

- La salida fue puntual, los estudiantes estuvieron en el lugar de encuentro a la hora indicada.
- En el atractivo al haber sido día laborable existió falta de servicio como intérpretes ambientales y oferta de alimentos y bebidas.
- Había 3 tipos de atractivos: naturales, históricos y artísticos como son: especies, las construcciones coloniales, y el muelle en el cual se ha filmado un videoclip turístico de un famoso cantante.
- Los servicios cumplidos fueron: traslado de retorno puerta a puerta, alimentos y bebidas, y explicaciones en el parque.

Mirador Bellavista:

- Respecto a los tiempos, existió puntualidad, pero al organizar fue difícil coordinar los horarios libres de todos. Los servicios programados fueron: visita al mirador con interpretación no profesional, servicio de alimentos y bebidas (cena y postre) y traslados de puerta a puerta.

Cascada Salto de Oro y Finca:

- La excursión fue realizada con ningún proceso de operación turística.
- Existió puntualidad en la hora programada de partida del bus, pero los estudiantes de intercambio llegaron tarde, y el bus a su retorno llegó tarde también.
- Los problemas de operación se basan en: los organizadores no conocían los destinos, el desayuno fue improvisado, no existió algún contraste de transporte adecuado para subir el sendero a las casadas y evitar la caminata de 3 horas que los estudiantes internacionales realizaron y no existió ningún interprete ambiental.
- Adicionalmente los dos recursos contaban con profundas deficiencias en el servicio. Poca oferta de servicio de alimentos y bebidas, con poca capacidad que no satisfizo el número de visitantes con un almuerzo pequeño. No tenían servicios básicos: agua potable, señal e Internet. Los servicios higiénicos estaban en mal estado. Y la accesibilidad era mala al no contar con señalética.
- Los costos tuvieron 3 rubros: gasolina, almuerzo y cosecha.
- Los participantes fueron: 7 estudiantes internacionales, 2 investigadoras, 3 estudiantes de la materia planificación, 1 organizadores y 1 participante del programa Be a Sister. Ningún buddy fue invitado.
- En relación a los tiempos: 7 horas y media fueron ocupadas en el bus, 3 horas de caminata en el sendero con riachuelos y colinas, 1 hora en la camioneta, 1 hora dentro de la cascada y otra hora en la finca en el almuerzo.
- La experiencia general fue negativa al haberse perdido 2 estudiantes por una hora, estar hambrientos, cansados y haberse enfermado el 66.7% con una intoxicación alimentaria por estafilococo según síntomas de una paciente

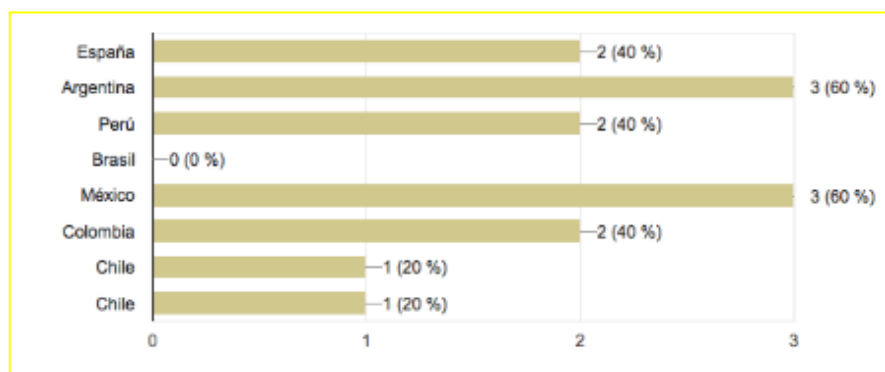
que cumplía los mismos de los demás infectados que se atendió en el centro médico de la UBEP.

Fiestas:

- La integración con la comunidad politécnica es baja, la mayoría de asistentes son politécnicos pero la interacción es en grupo de incomings cerrado y solo un buddy asiste.
- La residencia cuenta con equipamiento de juego de luces y equipos de sonido.
- Existen políticas: la limpieza siempre es realizada por los dueños de casa al terminar las fiestas, las bebidas llevadas por cada invitado, la duración de la fiesta varía entre 5 y 7 horas y de la limpieza es de 2 horas.
- El gasto de cada fiesta es de alrededor \$8, por torta, dulces, globos y bebidas alcohólicas.
- Sus actitudes sociales: entre estudiantes en movilidad se cuidan, tratan de estar siempre juntos y son muy afectivos. Con la comunidad Politécnica son reservados.

Anexo 9 Análisis de datos de encuesta online/ Fuente: Elaboración propia

1. ¿Qué otros destinos consideraste para realizar tu intercambio estudiantil?



Análisis:

Los destinos de intercambio estudiantil que provocaron mayor interés fueron México y Argentina, siguiéndole España y Perú. Por último, resaltan los países Colombia y Chile.

2. ¿Por qué escogiste a ESPOL como tu universidad de destino?

Porque mi universidad tiene una cooperación con la espol. Me gustaría vivir en una ciudad cerca de la playa con un buen tiempo. Ecuador tiene muchas cosas para visitar!

Por la ingeniería de logística y por su nivel académico.

Tiene buen prestigio entre las universidades ecuatorianas

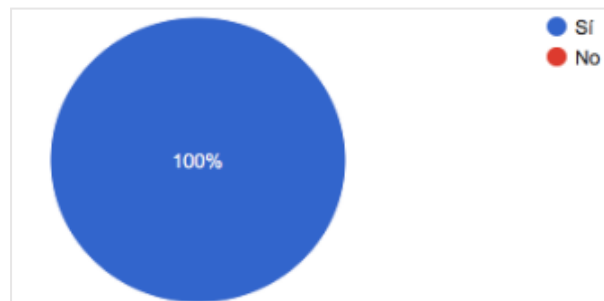
Porque las materias, que ofrecieron, me parecían muy bonitas.

Porque es la mejor universidad en Ecuador y una de las mejores en América Latina

Análisis:

El 75% de las respuestas concuerdan que el nivel académico y la oferta académica son los principales factores que influyeron al escoger a la universidad de ESPOL. Mientras que, el 25% lo escogió por motivos de ocio, expresando su interés por los atractivos verdes.

3. ¿Utilizaste la página oficial de ESPOL para investigar acerca de tu malla curricular?



Análisis:

Como se puede observar en el diagrama, la página oficial de ESPOL es el método que utilizan para buscar información referente a la malla curricular.

4. ¿Crees que fue sencillo el uso de la página oficial de ESPOL, y según tu opinión, ¿cuáles consideras que podrían ser los cambios a aplicarse en la página oficial de ESPOL?

No estaba fácil encontrar informaciones. Tendría ser más fácil encontrar las materias.

No, no fue sencillo. La fácil detección de pestañas e información actualizada, porque materias que quería cursar no se ofertaban ese término.

Fue amigable pero necesita más información de mi carrera

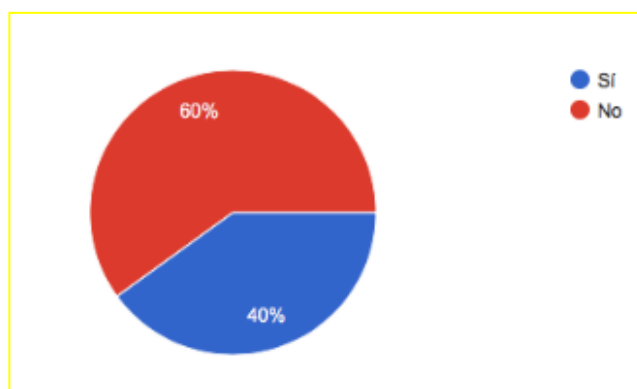
Para mi usar la pagina web fue un poco dificil porque al comienzo no sabia bien español y la pagina web en ingles no es buen hecha. Pienso que la pagina web es un poco desorganizada y debe tener mas información sobre las materias.

El uso fue bastante dificil. Tendría que ser más fácil encontrar la malla de cada carrera y una descripción detallada de cada materia.

Análisis:

Debido a la tipología de esta pregunta existieron varios puntos de vista, por lo que se efectuó una clasificación entre aspectos positivos y negativos; donde el mayor número de personas concordó que la plataforma contiene información desactualizada y desorganizada. Asimismo, la dificultad del uso por su idioma, debido a que la opción del idioma inglés no proporciona todo lo ofertado en el idioma español. Por otra parte, una persona emitió un comentario positivo, el cual estaba enfocado en la imagen del sitio.

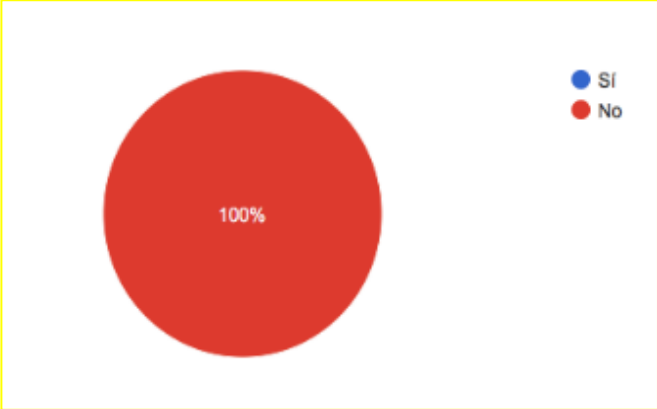
5. ¿Consideras que ESPOL brinda una descripción apropiada de las materias que tomaste?



Análisis:

Como se puede observar en la gráfica, el porcentaje de la respuesta no equivale al 60%, por lo tanto, se puede establecer que la descripción de las materias es insuficiente. No obstante, el 40% opinó que la descripción es apropiada.

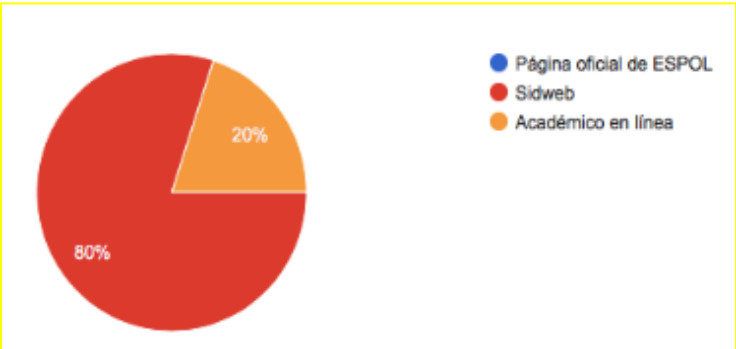
6. ¿Tuviste algún problema en el proceso de admisión por parte de ESPOL?



Análisis:

Los datos arrojados por estos estudiantes establecieron que no hubo ninguna dificultad en el proceso de admisión realizado por la Gerencia de Relaciones Internacionales de ESPOL.

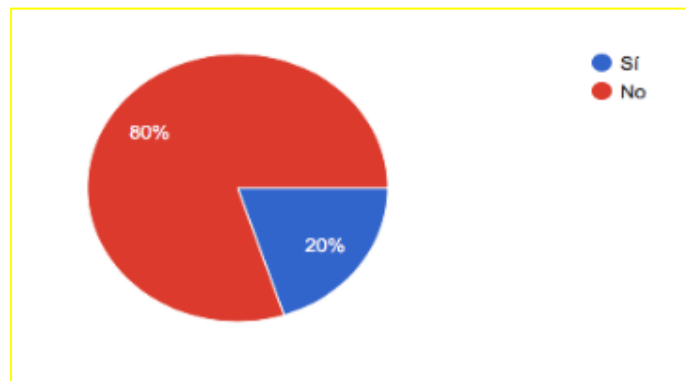
7. ¿Qué medio de información consideras que fue el más fácil de utilizar en ESPOL?



Análisis:

Según la información proporcionada, se puede determinar que la página oficial de ESPOL es la plataforma con mayor complejidad de uso. Sin embargo, la herramienta SIDWEB se la describe como aquella de mayor facilidad de uso, obteniendo el porcentaje más elevado con un 80%.

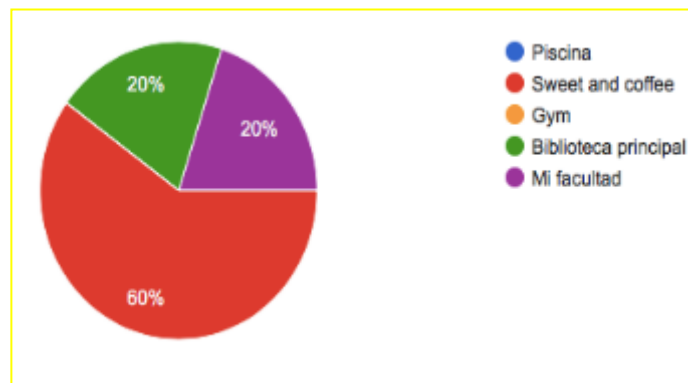
8. ¿Hiciste uso del servicio de bicicletas de ESPOL?



Análisis:

El 80% de los estudiantes expresó que no utilizó el servicio de bicicletas brindado por ESPOL durante su estadía. Solo el 20%, indicó que hizo uso del mismo.

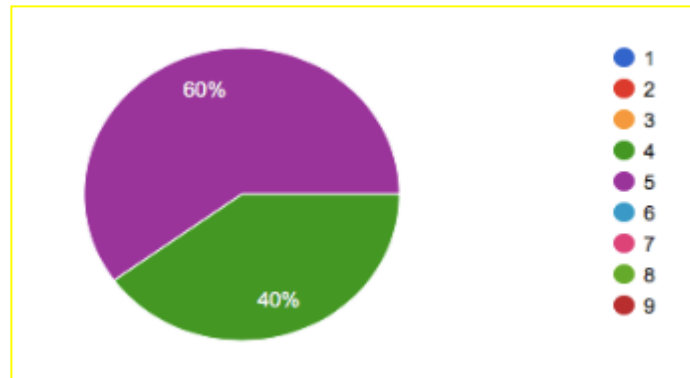
9. En tu tiempo libre en ESPOL, ¿cuál de las siguientes facilidades utilizabas más?



Análisis:

A partir del diagrama se puede interpretar que la facilidad que utilizan con mayor frecuencia es “Sweet and Coffee”. Siguiéndola, con un 20% facilidades como: biblioteca central y sus respectivas facultades. Mientras tanto, es importante señalar que facilidades como el gimnasio y la piscina no poseen el mismo nivel de prioridad como las respuestas anteriores.

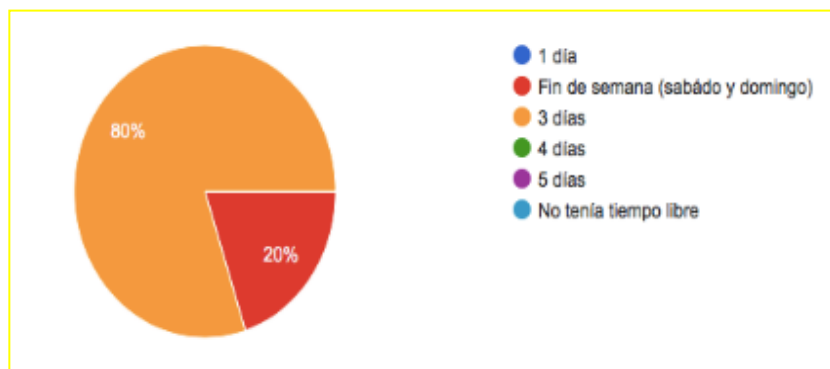
10. ¿Cuántas materias escogiste en el semestre?



Análisis:

Mediante esta pregunta, se pudo obtener que la mayor cantidad de estudiantes buscó tomar 5 materias. En cuanto al resto de personas, optó por tomar 4 materias en el semestre.

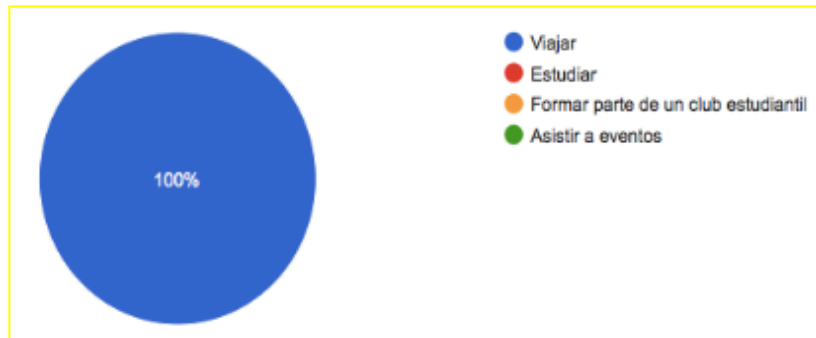
11. ¿Cuánto tiempo libre consideras que tenías según tu horario de clases?



Análisis:

Según la información recolectado, un 80% dijo que contó con 3 días libres en la semana. Dejando un restante del 20%, cuyo valor representa 2 días a la semana, indicando específicamente los días sábado y domingo.

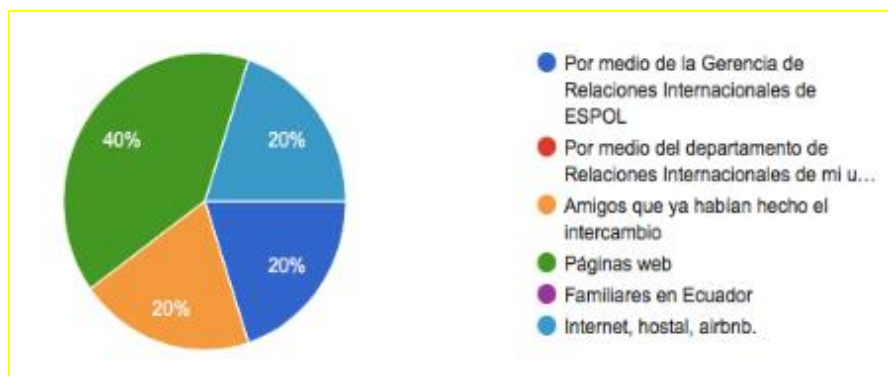
12. ¿Qué actividad consideras que fue la que más realizabas en tu tiempo libre?



Análisis:

La alternativa con mayor acogida fue viajar, demostrando que esta es actividad recreacional preferida por estas personas. Omitiendo por completo actividades como: estudio, eventos o participación en clubes estudiantiles.

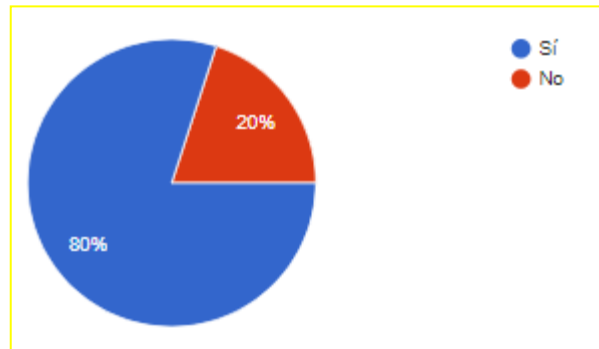
13. ¿Cómo conseguiste tu alojamiento en Ecuador?



Análisis:

En cuanto al alojamiento en Ecuador, se obtuvo que el porcentaje mayoritario del 60% lo ocupó páginas web y aplicaciones móviles. De igual manera se pudo observar que existió un porcentaje similar de 20%, entre la opción de obtención de la información por parte de la Gerencia de Relaciones Internacionales de ESPOL y el uso de referencias de amigos que han efectuado su movilidad estudiantil periodos anteriores en Ecuador.

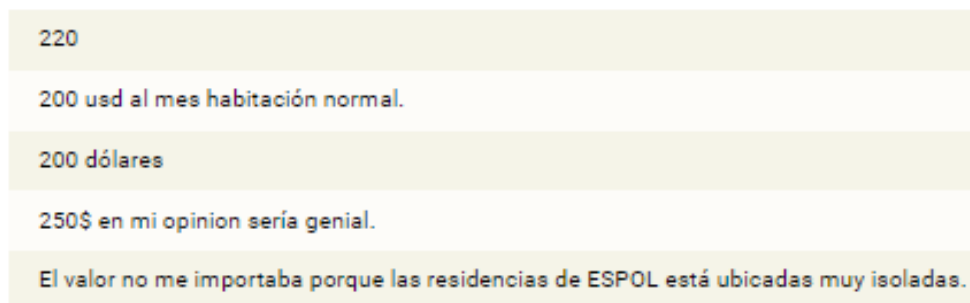
14. ¿Consideraste alojarte en las residencias de ESPOL?



Análisis:

El 80% de los estudiantes en movilidad estudiantil del periodo 2017-2 antes de tomar una decisión respecto al alojamiento decidieron consultar la disponibilidad de la residencia universitaria que ESPOL ofrece. Solo el 20% no se interesó en averiguar acerca de este tipo de alojamiento.

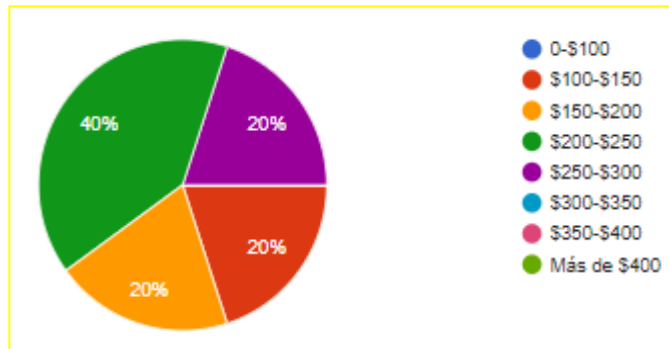
15. ¿Cuál crees que debería ser el valor económico apropiado para las residencias de ESPOL?



Análisis:

De todos los encuestados referente al valor económico apropiado para la residencia universitaria, tomando en cuenta que el 80% estuvo interesado en alojarse en ellas, el 40% menciona que \$200 es ideal para los servicios y facilidades que brinda y el 20% mencionó que \$220 o \$250 es adecuado para las mismas y un 20% jamás estuvo interesado.

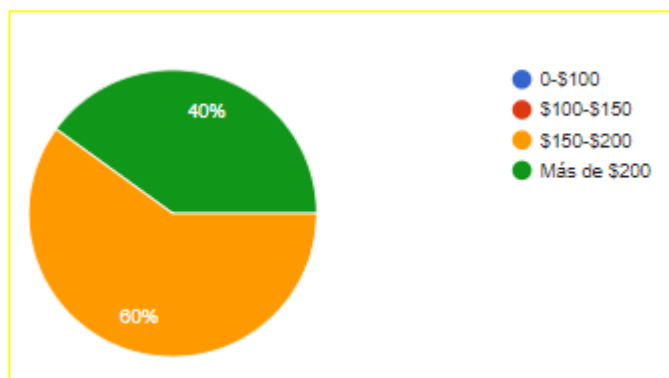
16. ¿Cuánto era el valor de renta mensual que pagabas en tu casa/departamento?



Análisis:

Respecto al monto económico mensual, el 40% de los encuestados mencionó que pagaban entre \$200 y \$250. Por otro lado, el resto de variables se dividen todas con un 20%, al asegurar unos que pagaban entre \$100 -\$150, otros alrededor de \$150-\$200 y finalmente unos cancelaban entre \$250 a \$300. Este comportamiento de compra es acorde al valor que están dispuestos a pagar por vivir en el campus.

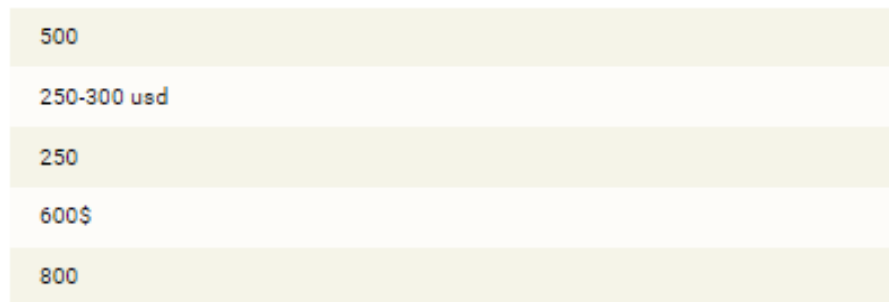
17. ¿Cuál es el rubro mensual destinado para desarrollar actividades turísticas en Ecuador?



Análisis:

En esta pregunta de la encuesta el 40% de los estudiantes internacionales mensualmente destinaban para actividades turísticas en el país más de \$200 y el 60% optó por un valor de \$150 a \$200.

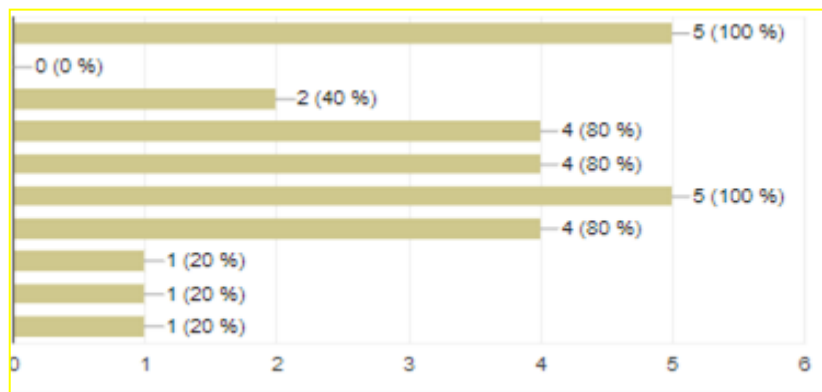
18. ¿Cuánto es el valor aproximado de gasto total que tenías mensualmente?



Análisis:

En esta pregunta el 60% de los encuestados se enmarcan en el gasto total en el país a más de \$500 y el porcentaje restante alrededor de \$250. Si el sueldo básico en 2017 era de \$375 mensuales, el 40% de los encuestados fue capaz de vivir con menos de este valor y el restante contaba con mayores gastos que iban entre \$500, \$600 y \$800.

19. ¿Cuáles fueron los destinos que visitaste en tu estadía?



Análisis:

De todos los encuestados el 100% visitaron los destinos más relevantes en la costa y sierra del país, como son: Quito y Montañita. Sin embargo, el 80% visitó Latacunga, Baños de Agua Santa y Salinas. Ninguno visitó Napo, y solo el 20% fue a Tena, Otavalo y Puyo. Finalmente, el 40% de los encuestados logró visitar las Islas encantadas y Cuenca.

20. ¿Cuál fue el lugar que más te gusto dentro de Ecuador?

Galapagos y Baños
Salinas, Cuenca, baños.
Montañita
No puedo escoger solo uno..Por ejemplo Galapagos, Tena, Esmeraldas, Cuenca
Cuenca

Análisis:

De todos los entrevistados, el 60% no pudo mencionar un solo lugar favorito. El 60% escogió Cuenca. El 40% de los encuestados escogió Galápagos y Baños. El 2% mencionó Montañita, Salinas, Tena y Esmeraldas.

21. ¿Cuál consideras que fue tu mejor y peor experiencia en ESPOL?

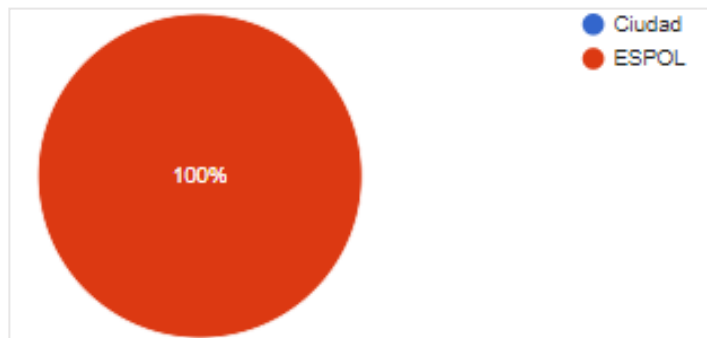
La mejor experiencia estaba conocer la gente y aprender la lengua. La peor experiencia estaba mucho deberes y presentaciones.
Mejor: Conocer la cultural de los chavos de mi edad. Peor: la cantidad de deberes y las semanas de exámenes.
Mis compañeros fueron mi mejor experiencia y la peor tener mucha tarea
Una mejor experiencia no tengo. Me han pasado tantas cosas que la verdad no hay solo una. Peor experiencia fue cuando tenia problema con mi tarjeta de crédito. Clonaron la tarjeta y sacaron 500\$. Mi tarjeta despues estaba bloqueada y mi mama tenia que enviarme via correo una tarjeta nueva.
La mejor experiencia en ESPOL fueron mis compañeros de estudio y la peor fue TransESPOL

Análisis:

De todos los estudiantes encuestados, el 40% de ellos mencionó que la mejor experiencia que han tenido es respecto a la cultura del país. El 40%, por otro lado, se refirió a sus compañeros y el 20% restante no pudo determinar una sola cosa, pues tantas cosas vivieron que no podría determinar una sola.

En relación con la peor experiencia en ESPOL el 60% mencionó que fue acerca a la exigencia de la universidad anfitriona en el ámbito por la cantidad de tareas, proyectos, deberes y las semanas de exámenes. Un 20% restante se refirió a un tema económico ajeno a la universidad y finalmente otro 20% se refirió directamente a TRANSESPOL.

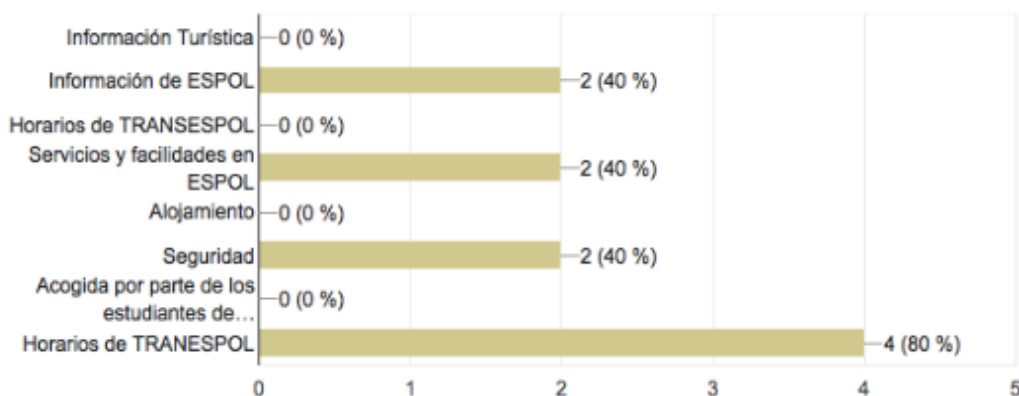
22. ¿Consideras que la ayuda de los buddies te sirvió para adaptarte más a la ciudad o a la universidad?



Análisis:

De todos los estudiantes encuestados, el 100% de ellos determinó que la ayuda de los buddies ofrecidos por ESPOL les permitió familiarizarse y adaptarse a la universidad anfitriona, mas no a la ciudad de Guayaquil que los acogía.

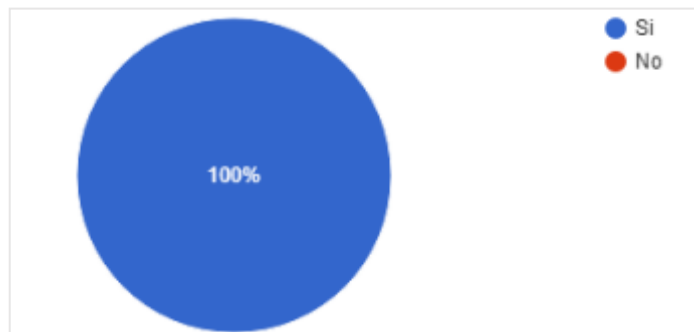
23. ¿Cuál consideras que fue el mayor inconveniente que tuviste durante tu estadía?



Análisis:

Del 100% de los entrevistados, el 80% considera que su mayor inconveniente durante su estadía de 5 meses fue causado por los horarios de TRANSESPOL. Y el 40% opinó que fue debido a los servicios, facilidades de ESPOL, la seguridad y la información que recibía de ESPOL.

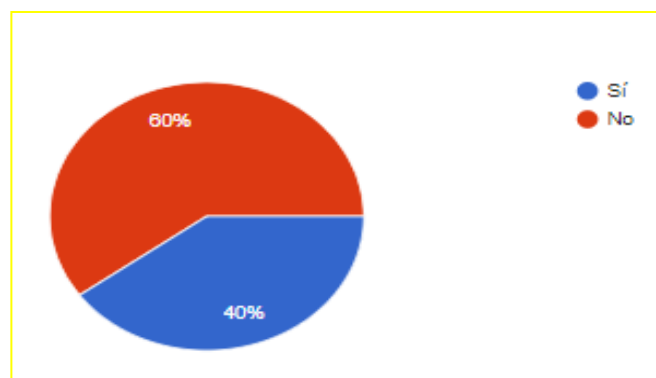
24. ¿Consideras que un blog de información de ESPOL sería útil para el estudiante de intercambio?



Análisis:

Los estudiantes de intercambio por unanimidad reportaron que el 100% está de acuerdo con que un blog de información de la universidad sería útil para mantenerse informados de los requerimientos, servicios, actividades, novedades, testimonios, orientaciones y demás.

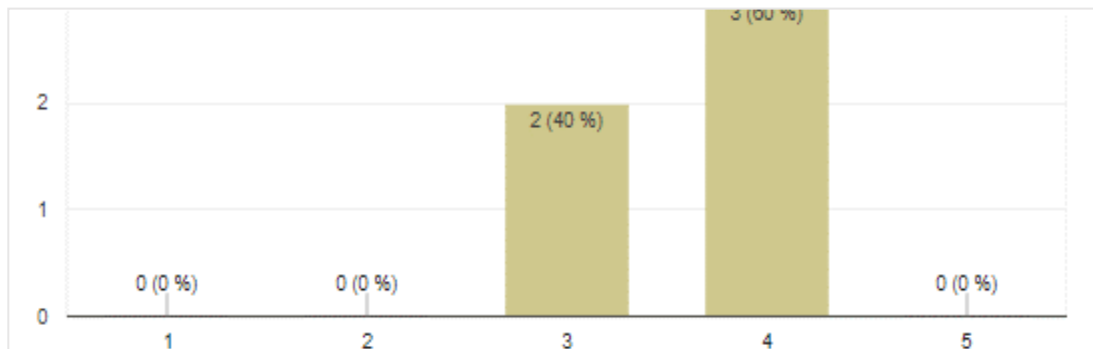
25. ¿Has mantenido contacto con alguno de tus buddies luego del intercambio?



Análisis:

Respecto al programa que la ESPOL facilitó y promueve “Be a Buddy” para facilitar su adaptación y la interacción óptima con la comunidad politécnica, el 40% mencionó que aún mantiene contacto con sus buddies y el porcentaje restante no.

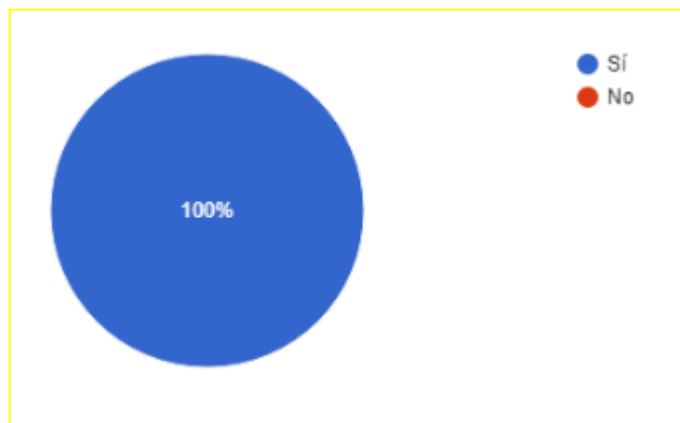
26. Del 1 al 5, ¿cuál sería tu calificación del proceso de acogida brindado por la Gerencia de Relaciones Internacionales de ESPOL?



Análisis:

Para los estudiantes en movilidad estudiantil del periodo 2017- término 2 su calificación para el proceso de acogida brindado por la Gerencia de Relaciones Internacionales de ESPOL se encuentra dividido por el 40% que lo calificó con 3/5 y el 60% restante que le otorgó un puntaje de 4/5.

27. ¿Recomendarías a la universidad de ESPOL como destino de movilidad estudiantil?



Análisis:

De todos los encuestados, el 100% mencionó que recomendaría definitivamente a la Escuela Superior Politécnica del Litoral como destino de intercambio estudiantil, a pesar de tener un puntaje de tres y cuatro respecto al proceso de acogida brindado para el periodo 2017-término 2.

PROPUESTA

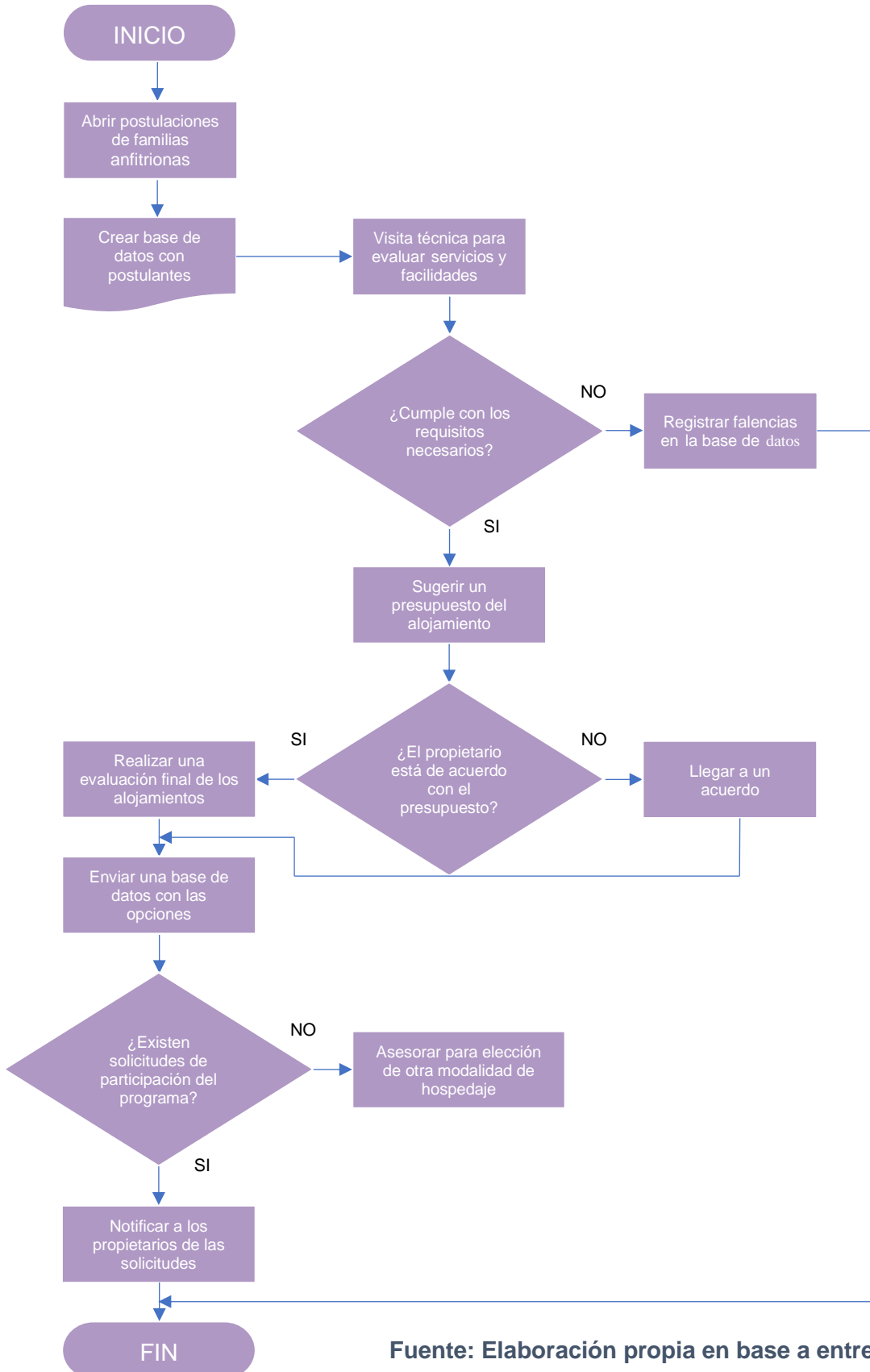
Considerando la oportunidad de mejora, la propuesta que se presentará en este documento utiliza el proceso actual del programa de acogida para estudiantes de intercambio de ESPOL, en el cual se buscará implementar productos y servicios turísticos que contribuyan al óptimo desarrollo de dicho programa. A continuación, se muestra una infografía donde se explica brevemente en qué consiste el proceso actual, sintetizándolo en: bienvenida, full day tour, semana de inducción, salida de campo y feedback final.

Anexo 10 Proceso del programa de acogida dirigido a los estudiantes de intercambio de ESPOL



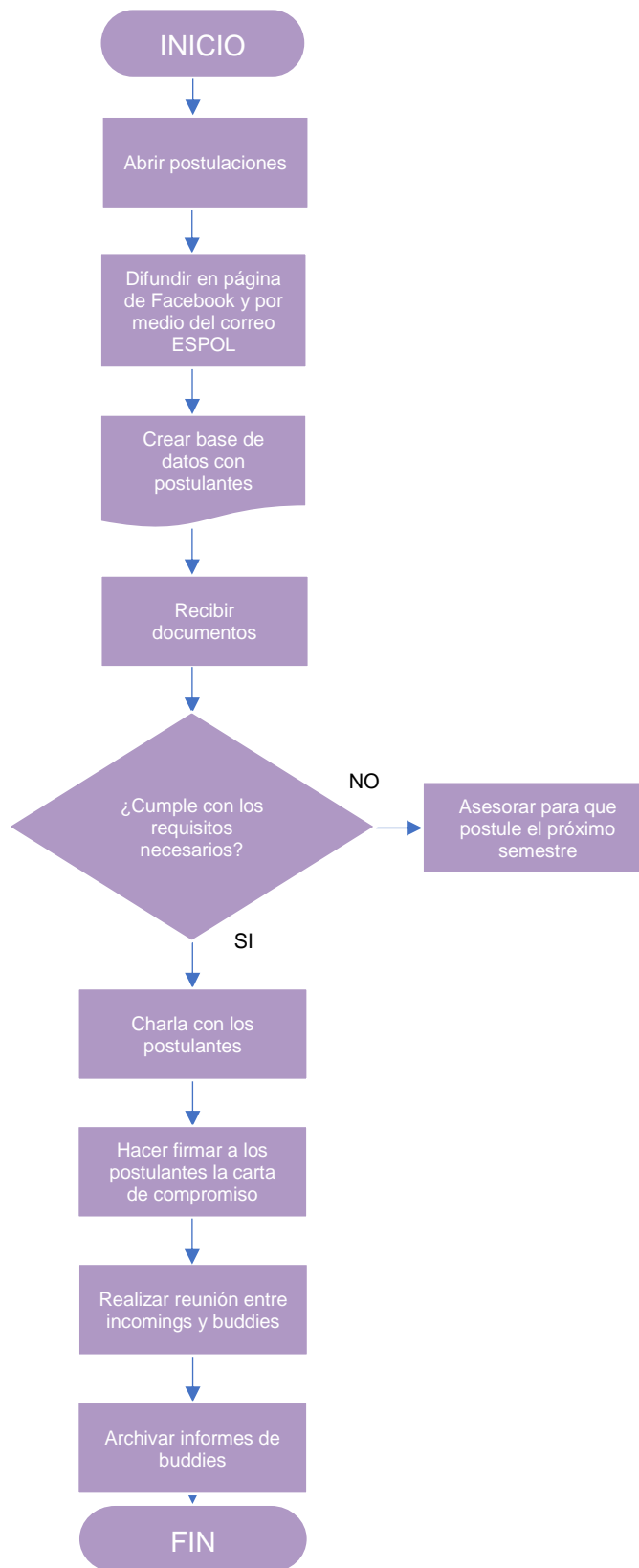
Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas

Anexo 11 Flujograma del Programa “Be a brother/sister”



Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas

Anexo 12 Proceso del programa "Be a buddy"



Fuente: Elaboración propia en base a entrevistas

Anexo 13 Requisitos para crear club estudiantil ESPOL

REQUISITOS PARA CREAR CLUB ESTUDIANTIL	
<input checked="" type="checkbox"/>	ESTATUTOS DEL CLUB
<input type="checkbox"/>	NÓMINA DE MIEMBROS
<input type="checkbox"/>	DECLARACIÓN CONFORMIDAD
<input checked="" type="checkbox"/>	INFORME DE ACTIVIDADES
<input type="checkbox"/>	CARTA DE ACEPTACIÓN DEL MENTOR
<input checked="" type="checkbox"/>	PLANIFICACIÓN ANUAL
<input checked="" type="checkbox"/>	PRESUPUESTO ANUAL

Fuente: Elaboración propia en base a CEEMP

Anexo 14 Estatutos del club estudiantil LEI

Preámbulo

Los estudiantes de la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL), en pleno conocimiento de sus derechos a reunirse y organizarse, en acto voluntario, decidimos crear "LEI" con el fin de apoyar al programa de acogida de los estudiantes de intercambio de ESPOL, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos en nuestra formación académica. Por este motivo, hemos elaborado los presentes estatutos para su funcionamiento.

I Objetivo y Fines

El club tiene como objetivo mejorar la experiencia de los estudiantes de intercambio de ESPOL, incorporando servicios y productos turísticos a lo largo del semestre académico, siendo estos desarrollados e implementados por estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo.

La constitución de ".." es exclusiva de estudiantes de la carrera Licenciatura en Turismo; no obstante, se mantiene la posibilidad de la integración de estudiantes de otras carreras de la ESPOL.

El Club generará beneficios tanto a la comunidad politécnica como a la sociedad. El programa de acogida dirigido a estudiantes de intercambio en ESPOL genera una imagen positiva de la institución y del país de destino de movilidad estudiantil, asimismo permite crear vínculos personales, sociales y profesionales entre los estudiantes y la comunidad politécnica.

II Miembros

Los miembros del Club deben ser proactivos, líderes y constantes generadores de ideas innovadoras que permitan el óptimo desarrollo del Club. Deberán ser responsables y regirse al código de ética del Club y ESPOL. Los requisitos para ser miembros activos son los siguientes:

- 1) Elegibilidad:** La membrecía en este Club es de carácter abierto y no permite ningún tipo de discriminación, tales como: nivel socio-económico, sexo, edad, religión o discapacidad alguna.
- 2) Membrecía:** Ser miembro del Club significa estar comprometido con las actividades desarrolladas. Es decir, los miembros deberán formar parte de la organización, planificación y desarrollo de las actividades planteadas en el periodo lectivo. El Club mantendrá un cupo de miembros activos, cada uno con un puntaje de 25 puntos, los cuales se irán restando acorde a la magnitud del incumplimiento, analizado previamente en una Junta con la Directiva. Cada miembro deberá aportar con \$5 semestrales para fondos del club.
- 3) Requisitos:**
 - a) Ser estudiante regular de ESPOL
 - b) Membrecía aprobada por la junta directiva del Club
 - c) Asistencia regular a reuniones del club, solo podrán faltar por casos excepcionales realizando la justificación debida
 - d) Cumplimiento de tareas delegadas
 - e) Cumplimiento de parámetros estipulados en el estatuto y código de ética del Club
- 4) Pérdida de membrecía:**
 - a) No contar con los 25 puntos de membrecía por haber faltado a sus obligaciones. Los puntos a restar se establecerán por los siguientes motivos:

- Incumplimiento a tareas asignadas
- Fallar algún preámbulo en el código de ética estipulado por el Club.
- Cualquier comportamiento que repercuta con la imagen y prestigio del Club

En caso de existir una renuncia voluntaria, deberá avisar con un plazo mínimo de 15 días laborales y cumplir con las actividades delegadas, para así no interferir con el desenvolvimiento e imagen del Club.

III Organización

El Club está conformado por miembros activos y por una directiva que desarrollará lineamientos para el funcionamiento óptimo del club. Asimismo, contará con el asesoramiento de un profesor o mentor que brinde aportes a las actividades planificadas.

1) Estructura de la Directiva: compuesta por 4 miembros

a) Miembros de la Directiva: presidente, vicepresidente, secretaria y tesorero.

b) Responsabilidades de los miembros de la Junta Directiva:

- Conocer y aplicar estatutos de ética y conducta del Club
- Planificar y elaborar planes de trabajo
- Mantener regularmente reuniones

2) Funciones de cada miembro de la Junta Directiva:

Presidente: Delegar tareas para mantener un óptimo desempeño del Club y asistir a todas las actividades programadas.

Vicepresidente: Sustituir al presidente en las actividades en las que este no se encuentre y apoyar las decisiones tomadas.

Tesorero: Mantener un registro financiero de todas las transacciones económicas que se efectúen en el Club.

Secretaria: Llevar un acta de reuniones, donde se detallen las tareas delegadas a cada uno de sus miembros, y organizar toda la documentación efectuada a lo largo del periodo lectivo.

3) Cesación de funciones y vacantes:

Las causas para el cese de funciones son: incumplir con las tareas designadas, faltar a las reuniones convocadas e falencia en el cumplimiento de los estatutos de ética del Club y de ESPOL.

IV Elecciones

Los miembros a conformar la Junta Directiva deberán ser elegidos anualmente con opción a reelección por una sola vez. La elección se efectuará la primera semana del mes de agosto, donde se realizará una convocatoria de todos los miembros activos.

1. Nominaciones: Los candidatos deberán nominarse dos semanas previas a la convocatoria a elecciones. Los candidatos deberán de tener un mínimo de un año de membrecía.

2. Proceso de elección: El sistema de votación será cerrado.

3. Transición: La directiva que abandone sus funciones deberá facilitar toda la información a la nueva directiva, en un periodo máximo de un mes.

V Áreas de trabajo

Para poseer un mejor desenvolvimiento, los miembros serán clasificados en las diferentes áreas que se asignen acorde a las cualidades que cada uno de estos posea.

VI Reuniones

Durante el periodo lectivo se realizarán tres reuniones por mes, cada una con una duración de media hora.

VII Enmiendas

Para efectuar una enmienda en los estatutos del Club, se deberá realizar una propuesta, la cual será analizada en una sesión donde participe toda la Junta Directiva más la presencia de al menos dos miembros activos del Club.

VIII Código de Ética

Objetivo del Código de Ética y Conducta:

El código de Ética y Conducta permite describir un lineamiento de la conducta básica que deben tener los miembros del Club. Por lo tanto, se han considerado varios artículos del código de ética de ESPOLE, siendo estos:

ART. 1 Este estatuto es obligatorio para todos los miembros del club.

ART. 2 El incumplimiento del presente Código dará lugar a sanciones según lo dictado en el estatuto.

ART. 3 El trabajo interdisciplinario, en equipo, con espíritu solidario, responsabilidad, eficiencia y profesionalismo.

ART. 4 El respeto a la identidad, dignidad, libertad y privacidad de las personas.

ART. 5 El respeto y la prevalencia del interés público sobre el particular.

De los valores éticos

ART. 8 Los valores éticos en que se basa el accionar de la comunidad politécnica, son los siguientes:

- 1) Compromiso con la excelencia académica, con el ser humano y la naturaleza.
- 2) Mística de trabajo.
- 3) Responsabilidad.
- 4) Honestidad.
- 5) Imparcialidad.
- 6) Solidaridad.

PLAN DE ACTIVIDADES

El plan de actividades está basado en las diferentes actividades recreativas y académicas que se realizan dentro y fuera de ESPOL, donde se consideran los dos periodos del año lectivo. Las fechas propuestas están sujetas a cambio por organizadores; no obstante, se ha buscado establecer actividades que se efectúen de forma constante en la institución. Ambos planes tienen como objetivo integrar a los estudiantes de intercambio con la comunidad politécnica, logrando establecer vínculos personales, sociales y profesionales.

Anexo 15 Informe de actividades del club estudiantil LEI anual

INFORME DE ACTIVIDADES ANUAL

Actividad No.:	1		
Nombre de actividad:	Socialización de actividades recreativas Politécnicas		
Tipo de actividad:	Proyecto	Concurso	
	Conferencia(s)	Formación interna	
	Taller	Presentación/exposición	
	Viaje/visita técnica	X	Otro
Breve descripción:	Se crearán redes sociales, las cuales serán compartidas a los estudiantes internacionales, buddies y la comunidad politécnica en general para compartir información de actividades recreativas y turísticas abiertas para toda la comunidad politécnica.		
Fecha de inicio:	20/04/2019	Hora:	13:30
Fecha de finalización:	22/02/2020	Hora:	13:30
Lugar:	Aulas de ESPOL	No. de participantes esperados:	1
Persona(s) encargado(s):	Secretario del club		
Aliados (Grupos o entidades involucradas):	Gerencia de Relaciones Internacionales		
Recursos principales a usar:	Celular/computador		
Presupuesto estimado:	\$0		
Resultados esperados:	Integración de los estudiantes en movilidad con la comunidad politécnica.		
Impacto	Beneficiario	Forma de medir	
Social	Estudiantes en intercambio y comunidad politécnica.	Análisis de interacciones en las plataformas digitales.	

Actividad No.:	2		
Nombre de actividad:	#PoliPicnic		
Tipo de actividad:	Proyecto	Concurso	
	Conferencia(s)	Formación interna	

		Taller		Presentación/exposición
		Viaje/visita técnica	X	Otro
Breve descripción:	Evento organizado para facilitar la integración entre los miembros del club, buddies y los estudiantes internacionales. Se gestionará la compra de piques y se organizará juegos al aire libre que involucre a los participantes. Se agenciará acercamientos con sponsors para poder facilitar premios por participación.			
Fecha de inicio:	22/04/2019	Hora:	10:00	
Fecha de finalización:	22/04/2019	Hora:	12:00	
Lugar:	Lago de ESPOL	No. de participantes esperados:	25	
Persona(s) encargado(s):	Directiva del club			
Aliados (Grupos o entidades involucradas):	Gerencia de Relaciones Internacionales			
Recursos principales a usar:	Celular/computador			
Presupuesto estimado:	\$50			
Resultados esperados:	Integración de los estudiantes en movilidad con buddies y el club de acogida.			
Impacto	Beneficiario	Forma de medir		
Social	Estudiantes en intercambio y comunidad politécnica.	Número de participantes en actividad que compartieron el hashtag de la actividad		

Actividad No.:	3			
Nombre de actividad:	Capacitación de Consejos de seguridad para la ciudadanía			
Tipo de actividad:		Proyecto		Concurso
	X	Conferencia(s)		Formación interna
		Taller		Presentación/exposición
		Viaje/visita técnica		Otro
Breve descripción:	Conferencia organizada para preparar a los jóvenes en intercambio respecto a la seguridad en la ciudad para que tengan una experiencia más segura. Gestión de la solicitud de la capacitación una semana antes con entrega de formato lleno al UPC de Ceibos http://www.policiaecuador.gob.ec/formulario-de-solicitud-de-capacitacion/			
Fecha de inicio:	25/04/2019	Hora:	10:00	
Fecha de finalización:	25/04/2019	Hora:	12:00	
Lugar:	Auditorio del Rectorado	No. de participantes esperados:	15	
Persona(s) encargado(s):	Secretario del club UPC Ceibos			
Aliados (Grupos o entidades involucradas):	Gerencia de Relaciones Internacionales			
Recursos principales a usar:	Infocus, micrófono			

Presupuesto estimado:	\$0	
Resultados esperados:	Estudiantes en movilidad informados de los consejos de seguridad en la ciudad	
Impacto	Beneficiario	Forma de medir
Social	Estudiantes en intercambio	Número de asistentes a la conferencia.

Actividad No.:	4		
Nombre de actividad:	Visita a las 7 Cascadas de Naranjal #YoSoyESPOL		
Tipo de actividad:	Proyecto	Concurso	
	Conferencia(s)	Formación interna	
	Taller	Presentación/exposición	
	X Viaje/visita técnica	Otro	
Breve descripción:	Excursión a lugar turístico dentro del límite que Transespol puede recorrer para que exista una integración entre los estudiantes internacionales y los politécnicos realizando actividades recreativas. Se realizará gestión del transporte, almuerzo, box lunch y guías.		
Fecha de inicio:	15/06/2019	Hora:	07:00
Fecha de finalización:	15/06/2019	Hora:	17:00
Lugar:	7 Cascadas de Naranjal	No. de participantes esperados:	30
Persona(s) encargado(s):	Miembros del club		
Aliados (Grupos o entidades involucradas):	Gerencia de Relaciones Internacionales		
Recursos principales a usar:	Bus, guía turístico, estudiantes de turismo que hayan visto operación.		
Presupuesto estimado:	\$954.31		
Resultados esperados:	Integración de los estudiantes en movilidad con buddies y el club de acogida.		
Impacto	Beneficiario	Forma de medir	
Social	Estudiantes en intercambio Buddies Miembros del club	Número de asistentes al viaje. Número de asistentes que comparten en redes el hashtag.	

Actividad No.:	5		
Nombre de actividad:	#FeriaInternacionalGastronómicaESPOL		
Tipo de actividad:	Proyecto	Concurso	
	Conferencia(s)	Formación interna	
	Taller	X Presentación/exposición	
	Viaje/visita técnica	Otro	
Breve descripción:	Gestionar el desarrollo de las etapas del manual de organización de ferias https://www.negociosgt.com/archivos/1180376536.pdf Compartir información en redes sociales del club invitando a los estudiantes internacionales y de la materia Alimentos y Bebidas II:		
Fecha de inicio:	07/07/2019	Hora:	12:00
Fecha de finalización:	07/07/2019	Hora:	15:00

Lugar:	Explanada de la FCSH	No. de participantes esperados:	30
Persona(s) encargado(s):	Miembros del club		
Aliados (Grupos o entidades involucradas):	Gerencia de Relaciones Internacionales Docentes de la Materia Alimentos y Bebidas I, II.		
Recursos principales a usar:	Mesas, Sillas, manteles, cafetera, vajilla, comida típica nacional, servilletas y vasos.		
Presupuesto estimado:	\$780.00		
Resultados esperados:	Interés de la Comunidad Politécnica en conocer las culturas visitantes.		
Impacto	Beneficiario	Forma de medir	
Social	Estudiantes en intercambio Miembros del club Gerencia de Relaciones Internacionales	Número de asistentes a la feria. Número de asistentes que comparten en redes el hashtag.	

Actividad No.:	6		
Nombre de actividad:	#VisitaPolitécnica-Isla Santay		
Tipo de actividad:	<input type="checkbox"/> Proyecto	<input type="checkbox"/> Concurso	
	<input type="checkbox"/> Conferencia(s)	<input type="checkbox"/> Formación interna	
	<input type="checkbox"/> Taller	<input type="checkbox"/> Presentación/exposición	
	<input checked="" type="checkbox"/> Viaje/visita técnica	<input type="checkbox"/> Otro	
Breve descripción:	Excursión a lugar turístico para facilitar integración entre los estudiantes internacionales y los politécnicos realizando actividades recreativas. Se realizará gestión del transporte, box lunch y guías.		
Fecha de inicio:	5/08/2019	Hora:	08:00
Fecha de finalización:	5/08/2019	Hora:	12:00
Lugar:	Isla Santay	No. de participantes esperados:	30
Persona(s) encargado(s):	Miembros del club		
Aliados (Grupos o entidades involucradas):	Gerencia de Relaciones Internacionales		
Recursos principales a usar:	Bus, guía turístico, estudiantes de turismo que hayan visto operación.		
Presupuesto estimado:	\$100.00		
Resultados esperados:	Integración de los estudiantes en movilidad con buddies y el club de acogida.		
Impacto	Beneficiario	Forma de medir	
Social	Estudiantes en intercambio Buddies Miembros del club	Número de asistentes a la excursión. Número de asistentes que comparten en redes el hashtag.	

Actividad No.:	7
Nombre de actividad:	Picnic de despedida

Tipo de actividad:	Proyecto	Concurso
	Conferencia(s)	Formación interna
	Taller	Presentación/exposición
	Viaje/visita técnica	X Otro
Breve descripción:	Evento organizado para conocer las percepción de la experiencia de los estudiantes en movilidad.	
Fecha de inicio:	13/09/19	Hora: 10:00
Fecha de finalización:	13/09/19	Hora: 12:00
Lugar:	Lago de ESPOL	No. de participantes esperados: 15
Persona(s) encargado(s):	Miembros del club	
Aliados (Grupos o entidades involucradas):	Gerencia de Relaciones Internacionales	
Recursos principales a usar:	Piqueos, sillas y adornos	
Presupuesto estimado:	\$50	
Resultados esperados:	Integración por parte de los participantes del evento, con análisis de satisfacción de la experiencia de los estudiantes incomings.	
Impacto	Beneficiario	Forma de medir
Social	Gerencia de Relaciones Internacionales, buddies y estudiantes de intercambio	Análisis de respuestas y opiniones de los participantes.

Actividad No.:	8	
Nombre de actividad:	#PoliPicnic	
Tipo de actividad:	Proyecto	Concurso
	Conferencia(s)	Formación interna
	Taller	Presentación/exposición
	Viaje/visita técnica	X Otro
Breve descripción:	Evento organizado para facilitar la integración entre los miembros del club, buddies y los estudiantes internacionales. Se gestionará la compra de piqueos y se organizará juegos al aire libre que involucre a los participantes. Se agenciará acercamientos con sponsors para poder facilitar premios por participación.	
Fecha de inicio:	23/09/2019	Hora: 10:00
Fecha de finalización:	23/09/2019	Hora: 12:00
Lugar:	Lago de ESPOL	No. de participantes esperados: 25
Persona(s) encargado(s):	Directiva del club	
Aliados (Grupos o entidades involucradas):	Gerencia de Relaciones Internacionales	
Recursos principales a usar:	Celular/computador	
Presupuesto estimado:	\$50	
Resultados esperados:	Integración de los estudiantes en movilidad con buddies y el club de	

acogida.		
Impacto	Beneficiario	Forma de medir
Social	Estudiantes en intercambio y comunidad politécnica.	Número de participantes en actividad que compartieron el hashtag de la actividad

Actividad No.:	9		
Nombre de actividad:	Capacitación de Consejos de seguridad para la ciudadanía		
Tipo de actividad:	<input type="checkbox"/>	Proyecto	Concurso
	<input checked="" type="checkbox"/>	Conferencia(s)	Formación interna
	<input type="checkbox"/>	Taller	Presentación/exposición
	<input type="checkbox"/>	Viaje/visita técnica	Otro
Breve descripción:	Conferencia organizada para preparar a los jóvenes en intercambio respecto a la seguridad en la ciudad para que tengan una experiencia más segura. Gestión de la solicitud de la capacitación una semana antes con entrega de formato lleno al UPC de Ceibos http://www.policiaecuador.gob.ec/formulario-de-solicitud-de-capacitacion/		
Fecha de inicio:	26/09/2019	Hora:	10:00
Fecha de finalización:	26/09/2019	Hora:	12:00
Lugar:	Auditorio del Rectorado	No. de participantes esperados:	15
Persona(s) encargado(s):	Secretario del club UPC Ceibos		
Aliados (Grupos o entidades involucradas):	Gerencia de Relaciones Internacionales		
Recursos principales a usar:	Infocus, micrófono		
Presupuesto estimado:	\$0		
Resultados esperados:	Estudiantes en movilidad informados de los consejos de seguridad en la ciudad		
Impacto	Beneficiario	Forma de medir	
Social	Estudiantes en intercambio	Número de asistentes a la conferencia.	

Actividad No.:	10		
Nombre de actividad:	Visita a las 7 Cascadas de Naranjal #YoSoyESPOL		
Tipo de actividad:	<input type="checkbox"/>	Proyecto	Concurso
	<input type="checkbox"/>	Conferencia(s)	Formación interna
	<input type="checkbox"/>	Taller	Presentación/exposición
	<input checked="" type="checkbox"/>	Viaje/visita técnica	Otro
Breve descripción:	Excursión a lugar turístico dentro del límite que Transespol puede recorrer para que exista una integración entre los estudiantes internacionales y los politécnicos realizando actividades recreativas. Se realizará gestión del transporte, almuerzo, box lunch y guías.		
Fecha de inicio:	10/11/2019	Hora:	07:00

Fecha de finalización:	10/11/2019	Hora:	17:00
Lugar:	7 Cascadas de Naranjal	No. de participantes esperados:	30
Persona(s) encargado(s):	Miembros del club		
Aliados (Grupos o entidades involucradas):	Gerencia de Relaciones Internacionales		
Recursos principales a usar:	Bus, guía turístico, estudiantes de turismo que hayan visto operación.		
Presupuesto estimado:	\$853.50		
Resultados esperados:	Integración de los estudiantes en movilidad con buddies y el club de acogida.		
Impacto	Beneficiario	Forma de medir	
Social	Estudiantes en intercambio Buddies Miembros del club	Número de asistentes al viaje. Número de asistentes que comparten en redes el hashtag.	

Actividad No.:	11		
Nombre de actividad:	#FerialInternacionalGastronómicaESPOL		
Tipo de actividad:	Proyecto	Concurso	
	Conferencia(s)	Formación interna	
	Taller	X	Presentación/exposición
	Viaje/visita técnica	Otro	
Breve descripción:	Gestionar el desarrollo de las etapas del manual de organización de ferias https://www.negociosgt.com/archivos/1180376536.pdf Compartir información en redes sociales del club invitando a los estudiantes internacionales y de la materia Alimentos y Bebidas II:		
Fecha de inicio:	04/12/2019	Hora:	12:00
Fecha de finalización:	04/12/2019	Hora:	15:00
Lugar:	Explanada de la FCSH	No. de participantes esperados:	30
Persona(s) encargado(s):	Miembros del club		
Aliados (Grupos o entidades involucradas):	Gerencia de Relaciones Internacionales Docentes de la Materia Alimentos y Bebidas I, II.		
Recursos principales a usar:	Mesas, Sillas, manteles, cafetera, vajilla, comida típica nacional, servilletas y vasos.		
Presupuesto estimado:	\$737.00		
Resultados esperados:	Interés de la Comunidad Politécnica en conocer las culturas visitantes.		
Impacto	Beneficiario	Forma de medir	
Social	Estudiantes en intercambio Miembros del club Gerencia de Relaciones Internacionales	Número de asistentes a la feria. Número de asistentes que comparten en redes el hashtag.	

Actividad No.:	12		
Nombre de actividad:	#VisitaPolitécnica-Isla Santay		
Tipo de actividad:	<input type="checkbox"/> Proyecto	<input type="checkbox"/> Conferencia(s)	<input type="checkbox"/> Taller
	<input checked="" type="checkbox"/> Viaje/visita técnica	<input type="checkbox"/> Otro	<input type="checkbox"/> Concurso
Breve descripción:	Excursión a lugar turístico para facilitar integración entre los estudiantes internacionales y los politécnicos realizando actividades recreativas. Se realizará gestión del transporte, box lunch y guías.		
Fecha de inicio:	19/01/2020	Hora:	08:00
Fecha de finalización:	19/01/2020	Hora:	12:00
Lugar:	Isla Santay	No. de participantes esperados:	30
Persona(s) encargado(s):	Miembros del club		
Aliados (Grupos o entidades involucradas):	Gerencia de Relaciones Internacionales		
Recursos principales a usar:	Bus, guía turístico, estudiantes de turismo que hayan visto operación.		
Presupuesto estimado:	\$100.00		
Resultados esperados:	Integración de los estudiantes en movilidad con buddies y el club de acogida.		
Impacto	Beneficiario	Forma de medir	
Social	Estudiantes en intercambio Buddies Miembros del club	Número de asistentes a la excursión. Número de asistentes que comparten en redes el hashtag.	

Actividad No.:	13		
Nombre de actividad:	Picnic de despedida		
Tipo de actividad:	<input type="checkbox"/> Proyecto	<input type="checkbox"/> Conferencia(s)	<input type="checkbox"/> Taller
	<input type="checkbox"/> Viaje/visita técnica	<input checked="" type="checkbox"/> Otro	<input type="checkbox"/> Concurso
Breve descripción:	Evento organizado para conocer las percepción de la experiencia de los estudiantes en movilidad.		
Fecha de inicio:	21/01/2020	Hora:	10:00
Fecha de finalización:	21/01/2020	Hora:	12:00
Lugar:	Lago de ESPOL	No. de participantes esperados:	15
Persona(s) encargado(s):	Miembros del club		
Aliados (Grupos o entidades involucradas):	Gerencia de Relaciones Internacionales		
Recursos principales a usar:	Piqueos, sillas y adornos		
Presupuesto estimado:	\$50		

Resultados esperados: Integración por parte de los participantes del evento, con análisis de satisfacción de la experiencia de los estudiantes incoming.		
Impacto	Beneficiario	Forma de medir
Social	Gerencia de Relaciones Internacionales, buddies y estudiantes de intercambio	Análisis de respuestas y opiniones de los participantes.

Fuente: Centro de emprendedores e innovación

FIRMA DEL MENTOR
NOMBRE:
CI:

FIRMA DEL PRESIDENTE
NOMBRE:
CI:

Anexo 16 Propuesta de mejora de Indicadores Financieros

Porcentaje de participación en redes o grupos estudiantiles (anual)	$\frac{\# \text{ participantes}}{\# \text{ total de estudiantes}} \times 100$	Permite analizar el porcentaje de estudiantes de intercambio que participan en redes o grupos estudiantiles
Porcentaje de asistencia a eventos académicos y recreativos (anual)	$\frac{\# \text{ estudiantes por evento}}{\# \text{ total de eventos}} \times 100$	Muestra el nivel de participación de los estudiantes de intercambio en eventos académicos y recreativos
Número de actividades académicas con un componente internacional (anual)	$\frac{\# \text{ evento con componente internacional}}{\# \text{ total de eventos}}$	Evalúa el porcentaje de actividades académicas con un componente internacional

Fuente: Elaboración propia

VALIDACIÓN

Anexo 17 Evento para validación de propuesta

Actividad No.:	1		
Nombre de actividad:	Socialización de resultados		
Tipo de actividad:	Proyecto		Concurso
	Conferencia(s)		Formación interna
	Taller	X	Presentación/exposición
	Viaje/visita técnica		Otro
Breve descripción:	Evento organizado para demostrar resultados obtenidos durante del proyecto, utilizando herramientas que contengan las ideas principales. Asimismo, se realizarán preguntas que validen el prototipo creado.		

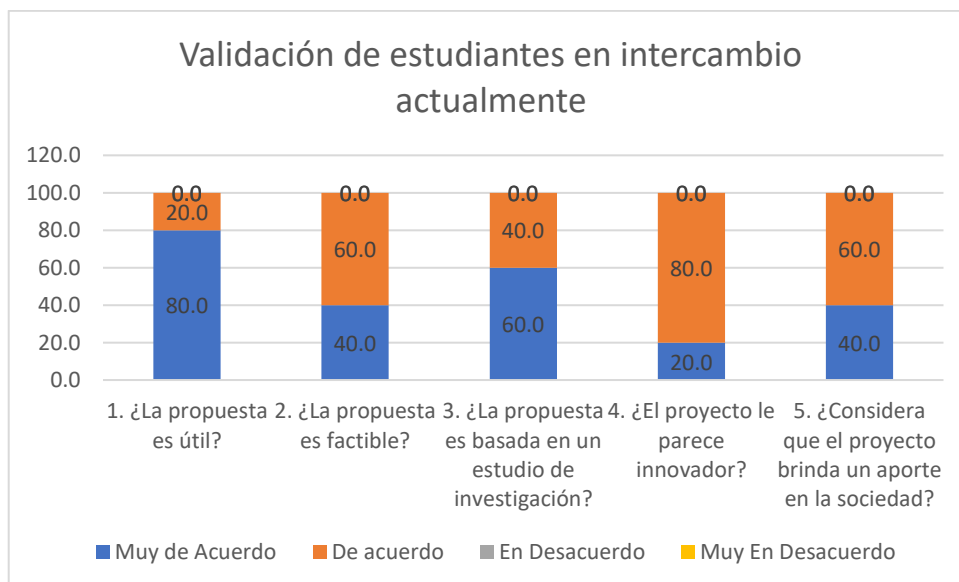
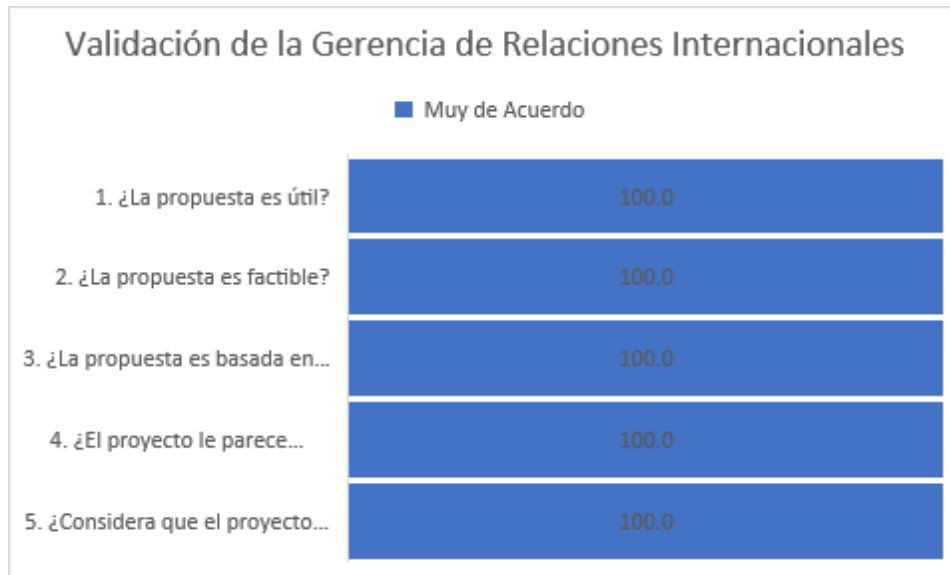
Fecha de inicio:	03/09/18	Hora:	13:30
Fecha de finalización:	03/09/18	Hora:	14:30
Lugar:	Lago de ESPOL	No. de participantes esperados:	15
Persona(s) encargado(s):	Juliette Miranda y Arianna Ordóñez		
Aliados (Grupos o entidades involucradas):	Gerencia de Relaciones Internacionales		
Recursos principales a usar:	Carteles, piqueos, sillas y adornos		
Presupuesto estimado:	\$15		
Resultados esperados: Integración por parte de los participantes del evento, socialización de resultados y validación de propuesta.			
Impacto	Beneficiario	Forma de medir	
Social	Estudiantes de la materia de proyectos turísticos, Gerencia de Relaciones Internacionales, buddies y estudiantes de intercambio	Análisis de respuestas y opiniones de los participantes.	

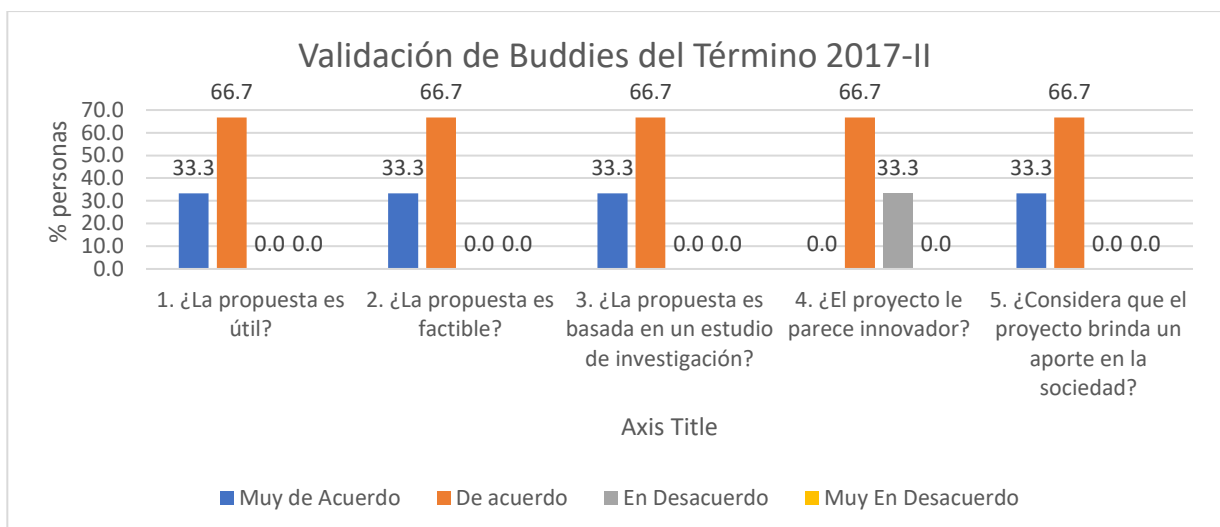
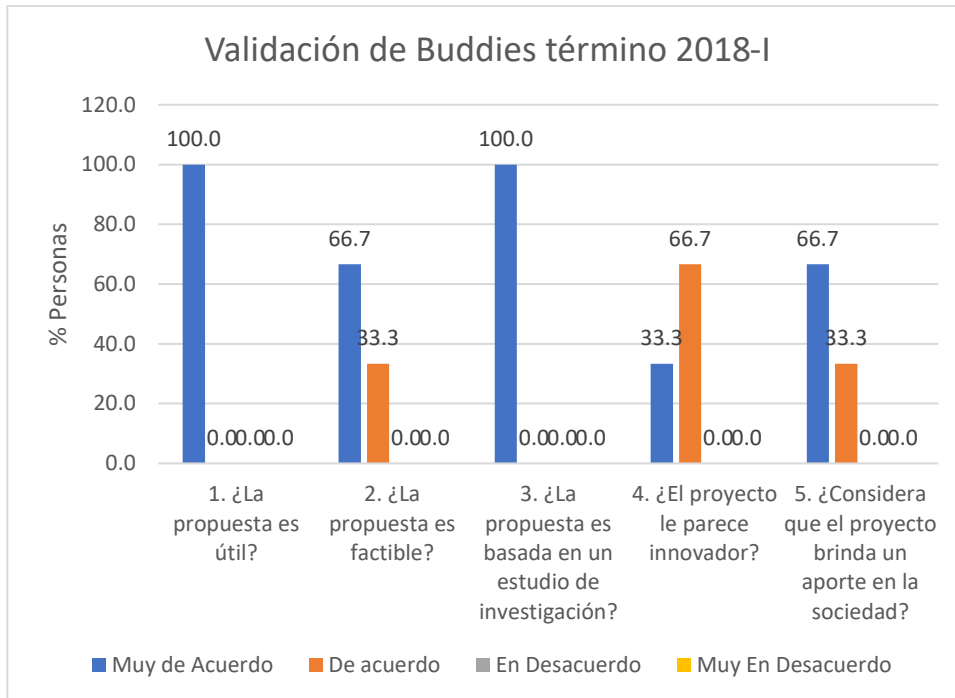
Fuente: Elaboración propia

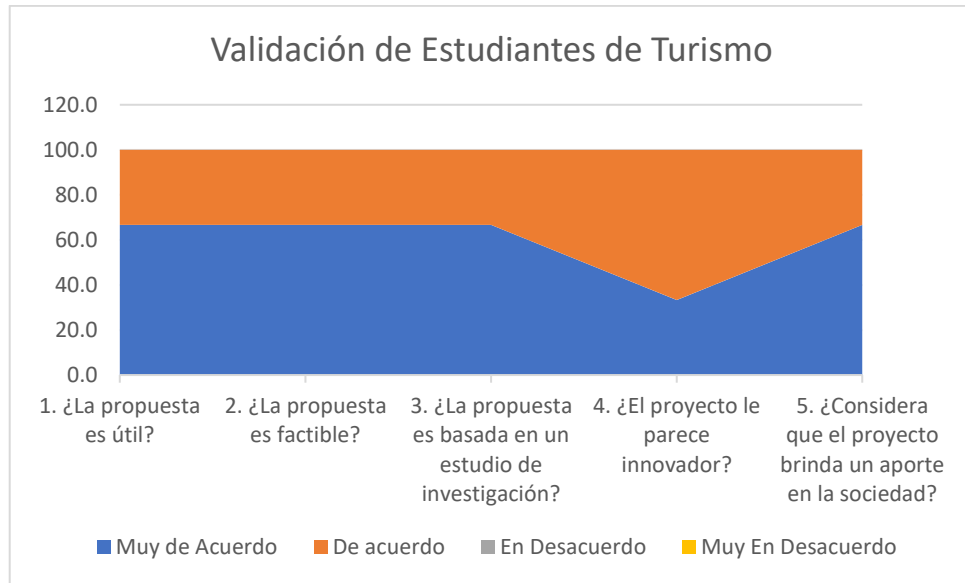
Con la validación de estos actores se logró pulir la propuesta a profundidad con el aporte de los comentarios recibidos.

A todos estos actores se les presentó brevemente los resultados de la investigación y el prototipo del club de apoyo conformado por estudiantes de turismo para los estudiantes internacionales, que cuente con actividades planificadas para recaudar fondos, realizar excursiones y así facilitar el vínculo entre ambas partes.

Anexo 18 Resultados de encuestas para la validación de la propuesta / Fuente: Elaboración propia







Fuente: Elaboración propia

Anexo 19 Entrevista a Lic. Karina Sánchez

FORMATO DE ENTREVISTA	FECHA DE EMISIÓN: 17.05.18
	CÓDIGO: 01
	DURACIÓN DE TIEMPO: 19 minutos

FECHA: 15.05.18
 NOMBRE DEL ENTREVISTADOR: Juliette Miranda, Arianna Ordóñez
 OBJETIVO DE LA ENCUESTA: Levantar información general acerca de la temática

I. DATOS PERSONALES	
NOMBRE DEL ENTREVISTADO:	<u>Karina Sánchez</u>
PROFESIÓN:	<u>Licenciatura en Turismo</u>
CARGO:	<u>Asistente</u>

II. INFORMACIÓN RECOLECTADA	
¿Cuántos estudiantes de intercambio existen en este semestre?	Este semestre (I-2018), contamos con 8 estudiantes provenientes de México. 7 son de la Universidad Nacional Autónoma de México y 1 de la Universidad de Guadalajara.
¿Cuántos estudiantes de investigación han llegado este semestre?	Solo 1 estudiante, proveniente de Bélgica (nacionalidad india). Estudia Acuicultura.
¿Cuántos estudiantes de investigación e intercambio llegaron el semestre pasado?	52
¿Cuál periodo es preferido por los estudiantes?	El periodo con mayor afluencia es el del primer término
¿Cuáles son las nacionalidades que vienen más?	Estados Unidos (visita técnica), Bélgica (investigación), Alemania (estudiantes de intercambio)
Actualmente, ¿con cuántos convenios ESPOL participa?	86
¿Existe una estimación de los estudiantes de intercambio que pueden llegar el próximo semestre?	2 provenientes de Alemania, 1 de Italia
¿Cuál es el proceso que deben seguir para postularse en ESPOL?	La universidad certifica el conocimiento del idioma, además los procesos que realizan para irse a Alemania
¿Existe algún tipo de fee para los estudiantes de intercambio?	No, solo pagan lo requerido por su universidad de origen
¿La GRI cuentan con una guía para gestionar la estadia de los estudiantes?	Si, detallando aspectos como: bienvenida, fecha de los periodos académicos, que gestión requieren para viajar, consejos personales, agregar documentos de CINDA, malla, sistema de calificación, seguro médico, costo de vida, servicios del campus, contactos de la Gerencia de Relaciones Internacionales.
¿Los estudiantes cuentan con un carnet estudiantil?	Si
¿La GRI cuenta con un perfil del estudiante de intercambio?	No
¿Qué tipo de estudios se efectúan?	Estadísticas de los países que vienen, asimismo se detalla cuáles son las facultades más visitadas
¿Existe algún tipo de medición de la satisfacción de la estadia?	Formulario online
¿Cuáles son los problemas que arrojó el formulario?	Problema con la descripción de las asignaturas de ESPOL, transporte
¿Existe algún presupuesto designado por parte de ESPOL para el desarrollo de estas actividades?	ESPOL colabora con el transporte. También se hace uso de auspiciantes para almuerzos en eventos importantes
¿Qué actividades concretamente ha realizado la GRI para los estudiantes de intercambio?	City tour de la ciudad, chip, super, bosque protector, inducción formal (código de ética), novatos, programa de buddies, programa de familias anfitrionas, grupo de wa

OBSERVACIONES :

Entrevista no estructura realizada previamente al desarrollo del proyecto

Anexo 20 Codificación, lista de teorías

- Los estudiantes de intercambio de ESPOL consideran relevante que exista una óptima relación entre aspectos sociales y académicos.
- Los estudiantes de intercambio consideraron que una de las mayores dificultades que atravesaron fue la selección de alojamiento en Guayaquil.
- La movilidad estudiantil genera un aporte en la economía local.
- La Gerencia de Relaciones Internacionales entiende que existen ciertas limitaciones que involucra el proceso de gestión de los programas destinados a estudiantes de intercambio.
- No se aplican conocimientos de operación turística en las actividades recreativas destinadas a los estudiantes de intercambio.
- Carencia de aplicación de herramientas de retroalimentación para la aplicación de mejoras en sus procesos.
- Existe una oportunidad de mejora en el proceso del programa de acogida de ESPOL dirigida a estudiantes de intercambio.
- Los estudiantes de intercambio de ESPOL consideran que existe falencia en el proceso de selección de buddies del programa “Be a buddy”.
- Según la opinión de los estudiantes de intercambio el proceso de aceptación fue poco eficiente.
- El material académico brindado a los estudiantes en la etapa previa al intercambio es desactualizada y desorganizada.
- El transporte interno de ESPOL influye en la mala imagen que proyectan de su experiencia en Ecuador.
- En cuanto a la interacción, con la gerencia es excelente; los profesores a veces son flexibles; y, con los compañeros, el vínculo existente en el aula de clases se rompe al salir del salón.
- Los estudiantes de intercambio perciben un sentido de falta de información con respecto a las zonas seguras, además de la carencia de consejos en este tema.
- La gestión académica los tiempos de matriculación fueron atrasados, la información de los pensum es inexistente y la coordinación en los horarios es mala.
- Según los estudiantes de intercambio, ESPOL cuenta con una modalidad de estudio particular, la cual no es correctamente explicada.

- Los medios de información que prefieren los buddies son: redes sociales, página web, correo ESPOL y amigos.
- Los buddies consideran que a través del programa Be a Buddy obtienen beneficios profesionales y sociales.
- Los buddies poseen ciertas limitaciones, involucradas mayormente en el aspecto personal.

FOTOS

Anexo 21 Foto de Grupo Focal con Buddies



Anexo 22 Foto de salida de campo Parque Histórico



Anexo 23 Foto de salida de campo Mirador Bellavista




Anexo 24 Foto de salida de campo Cascada Salto de Oro y Finca



Anexo 255 Foto de Picnic para la Validación del proyecto con los estudiantes de intercambio



Anexo 266 Validación Likert por parte de la Gerencia de Relaciones Internacionales



ESPOL
Impulsando la sociedad del conocimiento

Lic. Karina Sánchez Suárez
ANALISTA DE RELACIONES INTERNACIONALES

📍 Campus Gustavo Galindo Velasco
km 30.5 Vía Perimetral
Guayaquil - Ecuador
📍 EC090902
📞 09-01-5863

☎️ (+593 4) 2269 143
☎️ (+593 9) 6570 2555
✉️ int.relations@espol.edu.ec
✉️ karesan@espol.edu.ec
🌐 internacionalrelations.espol.edu.ec

PROPUESTA

Club estudiantil de apoyo a estudiantes de intercambio como parte del programa de acogida de ESPOL

USUARIOS

En relación a la propuesta presentada, ¿en qué medida considera que estos indicadores se encuentran ubicados?
(Por favor marcar solo una casilla)

	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1. ¿La propuesta es útil?	✓			
2. ¿La propuesta es factible?	✓			
3. ¿La propuesta es basada en un estudio de investigación?	✓			
4. ¿El proyecto le parece innovador?	✓			
5. ¿Considera que el proyecto brinda un aporte en la sociedad?	✓			

Proyectos Turísticos
Juliette Miranda- Arianna Ordóñez

