

Artículo Original/ Original Article

Grado de cumplimiento de los servicios ofrecidos por las estaciones de servicios desde el punto de vista del turismo

Degree of compliance with the services offered by service stations from the tourism's view

Edith Hermelinda Ortega Alvarenga , Hernán Isidro Suty Segovia* 

Universidad Americana, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Asunción, Paraguay

**Cómo referenciar este artículo/
How to reference this article**

Ortega, E. & Suty, H. (2020). Grado de cumplimiento de los servicios ofrecidos por las estaciones de servicios desde el punto de vista del turismo. *Revista científica en ciencias sociales*, 2(2), 8-17.

RESUMEN

El sector turístico tiene gran relevancia y trascendencia económica a nivel global. El objetivo de la investigación es determinar el grado de cumplimiento de los servicios ofrecidos por las estaciones de servicios desde el punto de vista del turismo en el 2017. La investigación fue cuantitativa, no experimental con corte transversal y descriptivo. Se incluyeron todas las estaciones de servicios ubicados sobre la Ruta N°1 Mariscal Francisco Solano López, desde Yaguarón hasta Encarnación de las dos calzadas. La recolección de datos se realizó con de una lista de cotejo compuesta por 19 variables clasificadas en servicios básicos (11 ítems) y servicios complementarios (8 ítems). Se estudiaron 62 establecimientos de 10 emblemas de tres departamentos y 16 ciudades. El Emblema 1 consiguió el mayor porcentaje de cumplimiento con 64% de los indicadores establecidos; los emblemas del departamento de Paraguarí obtuvieron el mayor promedio de cumplimiento (58%) y solo un emblema (2%) tenía informaciones turísticas. Se concluye que ninguno de los emblemas cumplió el 100% de los servicios analizados, por lo que se recomienda desarrollar estrategias que garanticen la inclusión de informaciones turísticas en las estaciones de servicio de manera a contribuir al desarrollo de estas localidades.

PALABRAS CLAVE: Servicios; sector terciario; turismo; emblema; información; Paraguay

ABSTRACT

The tourism sector is highly relevant and economically important globally. The objective of the research is to determine the degree of compliance with the services offered by service stations from the tourism's view in 2017. The research was quantitative, not experimental with a cross-sectional and descriptive study. All the service stations located on Route N ° 1 Mariscal Francisco Solano López, from Yaguarón to Encarnación both sides, were included. Data collection was performed with a checklist made up of 19 variables classified into basic services (11 items) and complementary services (8 items). 62 establishments with

Fecha de recepción: 5 de mayo 2020 - Fecha de aceptación: 3 de junio 2020

***Autor correspondiente:** Hernán Isidro Suty Segovia

email: her_su@hotmail.com



Este es un artículo publicado en acceso abierto bajo una Licencia *Creative Commons*

10 emblems from three departments and 16 cities were studied. Emblem 1 achieved the highest percentage of compliance with 64% of the established indicators; the emblems of the Paraguari department obtained the highest average compliance (58%) and only one emblem (2%) had tourist information. It is concluded that none of the emblems fulfilled 100% of the services analyzed, so it is recommended to develop strategies that guarantee the inclusion of tourist information in service stations in order to contribute to the development of these localities.

KEYWORDS: Services; service industries; tourism; branding; information; Paraguay

INTRODUCCIÓN

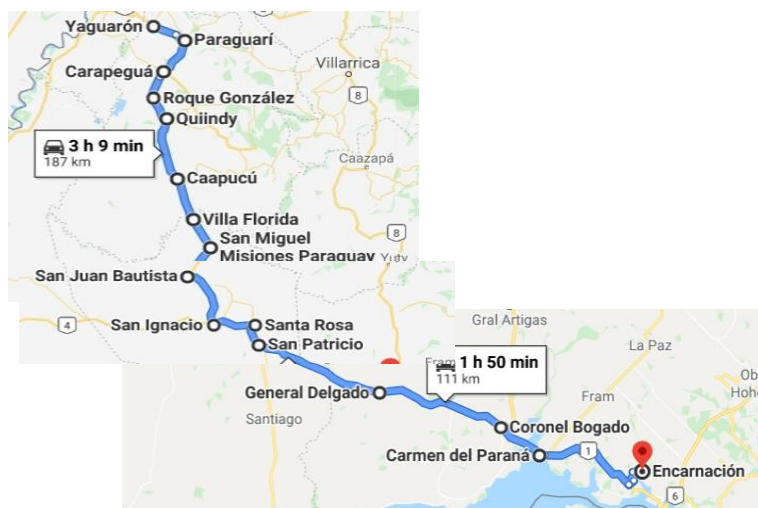
El turismo forma parte de uno de los principales sectores económicos a escala mundial (Orgaz y Moral, 2016; Hiernaux, 2002), logrando el crecimiento a nivel local con mayores oportunidades de empleo, mejor distribución de rentas e incremento comercial (Morillo, 2011) y por otra parte, se lo reconoce como la consecuencia de un fenómeno social cuyo punto de partida es la existencia del tiempo libre (Boullon, 2006), comprendiendo las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros (Organización Mundial del Turismo, 2006). Las estaciones de servicios representan un punto de venta estratégico de combustibles y lubricantes para vehículos de motor (Cabral, 2014) en el turismo interno de un país y, son considerados como centros de información y atención a los visitantes de forma indirecta, esto se refleja durante las paradas que se realizan; para el suministro de combustibles o alimentos y bebidas e, inclusive, información relacionada con lugares turísticos, hoteles o restaurantes de la zona. Así mismo, se considera al visitante como persona que reside en un país y que viaja, por seis meses o menos, a un lugar dentro del país distinto al de su entorno habitual, cuyo motivo principal no es ejercer una actividad remunerada en el lugar visitado (Agüí, 1994). No se ha identificado estudios relacionados al tema de investigación desde el punto de vista del turismo, pero sí tópicos afines con el sujeto de análisis, como ser: competitividad de las estaciones de servicios (Sapelli, 2004 y Castillo, 2018), multicriterio para mejorar los servicios (González, 2018), modelo del tiempo de proceso de abastecimiento como herramienta de decisiones (Orozco, 2012), sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional (Villena, 2014), gestión administrativa financiera (Medina, 2011), desarrollo tecnológico (Mejía, Galofre, Acuña, Figueroa y Salas, 2011), control interno (Hajek, 1984; Salinas, 2016 y Jimenez, 2017), proceso de fiscalización (De Tomás, 2018), sistema de información (Quirola, 2006), cambios tributarios (Carrasco, 2015), evaluación ambiental (Periago, Zambudio y Prado, 1997) entre otros.

De acuerdo al Censo Nacional de Estaciones de Servicio del 2015 manejada por la Dirección de Combustibles del Ministerio de Industria y Comercio (MIC), las estaciones de servicio habilitadas por el ministerio a nivel país (MIC, 2019) son 2.270. Por lo tanto, desde esta perspectiva surge la necesidad en destacar el grado de cumplimiento de los servicios ofrecidos por las estaciones de servicios desde el punto de vista del turismo, a los visitantes nacionales e internacionales, como un aspecto a considerar para el desarrollo económico del país.

METODOLOGÍA

El trabajo apuntó a una investigación cuantitativa, de diseño no experimental con corte transeccional y descriptivo. Se tomó como unidad de análisis a todas las estaciones de servicios localizados sobre la Ruta N° 1 Mariscal Francisco Solano López, específicamente desde la ciudad de Yaguarón hasta la ciudad de Encarnación, por considerarse como unos de los trayectos más importantes y transitados del país. La extensión del estudio abarcó a tres departamentos (Paraguari, Misiones e Itapúa) y 16 ciudades (Yaguarón, Paraguari, Carapeguá, San Roque González, Quiindy, Caapucú, Villa Florida, San Miguel, San Juan Bautista, San Ignacio Guazú, Santa Rosa, San Patricio, General Delgado, Coronel Bogado, Carmen del Paraná y Encarnación), en San Juan del Paraná no se encontró ninguna estación de servicio. Los emblemas fueron codificados de 1 al 10 con el fin de proteger el anonimato de los establecimientos. Ver Figura 1.

Figura 1. Ubicación de las estaciones de servicio en el mapa de la Ruta 1 (desde Encarnación a Yaguarón)



Fuente: Google map (2020)

El muestreo aplicado fue de tipo censal y, se consideró como único criterio de inclusión a las estaciones de servicios ubicados sobre la Ruta N° 1 Mariscal Francisco Solano López desde Yaguarón hasta Encarnación, en las dos calzadas (derecha e izquierda). La técnica de recolección de datos fue la observación mediante una lista de cotejo compuesta por 19 variables, clasificados en servicios básicos (11 ítems) y servicios complementarios (8 ítems) durante el 2017. Ver Cuadro 1.

El proceso de recolección de datos consistió en los siguientes pasos: 1. Se confeccionó una lista de cotejo compuesto por datos generales de la empresa, los servicios básicos y complementarios de las estaciones de servicios enfocado al turismo según criterio del investigador, 2. Se realizó la trayectoria de los 370 kilómetros sobre la Ruta N°1 Mariscal Francisco Solano López desde Asunción a Encarnación, y se identificaron únicamente las estaciones de servicios localizados entre Yaguarón a Encarnación de las dos calzadas

(derecha e izquierda), 3. Se realizó una observación de campo de cada tipo de servicio (básicos y complementarios) ofrecido en los locales, 4. Se procedió al llenado de la lista de cotejo para cada uno de los establecimientos y finalmente, 5. Se tabuló los datos obtenidos para su presentación.

Cuadro 1. Lista de cotejo utilizado en la inspección de campo

Servicios	Variables	Cumple		Definición
		Si	No	
Servicios básicos (11 ítems)	1. Sanitarios			Lugar dedicado a la higiene personal.
	2. Sanitarios sexados			Lugar dedicado a la higiene personal clasificado por género.
	3. Horario de limpieza en sanitarios			Listado de las personas con sus respectivos horarios de aseo en los sanitarios.
	4. Aditivos			Referencia a ventas de aceites, lubricantes o similares.
	5. Calibración de neumáticos			Referencia al servicio de la presión de las llamas.
	6. Señales de seguridad			Dispone de carteles o formas geométricas para la identificación de riesgos varios.
	7. Uniforme			Personal con vestimenta apropiado, teniendo en cuenta el diseño y los colores similares representando al emblema del local.
	8. Credencial para funcionarios			Personal con documento de identificación personalizada que contiene el logo institucional, el nombre del funcionario, su cargo y foto.
	9. Tipo de combustibles – Nafta			Venta de material utilizado en vehículos de motor para su funcionamiento.
	10. Tipo de combustibles - Diésel			Tipo de combustible utilizado en los rodados.
	11. Ducha rápida del rodado			Referencia al servicio de lavado del automóvil.
Servicios complementarios (8 ítems)	12. Alimentos y Bebidas			Venta de comestibles en general.
	13. Restaurante			Lugar físico donde elaboran y sirven platos de comidas.
	14. Cafetería			Espacio dedicado a la venta de café, bebidas y alimentos varios.
	15. Provisión de Hielo			Servicio de venta de hielo en barra, bolsas u otra presentación.
	16. Sistema de cobro (tarjeta)			Forma de pago por los servicios ofrecidos con uso del pos.
	17. Moneda local			Forma de pago por los servicios ofrecidos en guaraníes.
	18. Moneda extranjera			Forma de pago por los servicios ofrecidos en monedas extranjeras
	19. Información turística			Datos relevantes sobre restaurantes, lugares turísticos, atracciones, transportes, hospedajes, u otros ubicados en la zona, ciudad o país.

Fuente: Elaboración propia

RESULTADOS

Un total de 62 estaciones de servicios de diferentes emblemas, ubicadas entre Yaguarón y

Encarnación de las dos calzadas (derecha e izquierda) sobre la Ruta N°1 Mariscal Francisco Solano López, fueron analizadas en el presente estudio. Ver Tabla 1.

Tabla 1. Cantidad de estaciones de servicios por departamento y ciudad

	Departamento	Ciudad	Cantidad de estaciones de servicios
	Paraguay	Yaguarón	5
		Paraguay	7
		Carapeguá	4
		San Roque González	2
		Quiindy	5
		Caapucú	2
	Misiones	Villa Florida	3
		San Miguel	1
		San Juan Bautista	5
		San Ignacio	10
		Santa Rosa	1
		San Patricio	2
	Itapúa	Gral. Delgado	2
		Cnel. Bogado	4
		Carmen del Paraná	2
		Encarnación	7
TOTAL	3	16	62

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 2, se visualiza el cumplimiento de las variables según los establecimientos analizados. El departamento de Paraguay obtuvo un 58% de cumplimientos en los ítems investigados en comparación con Misiones e Itapúa ambos con 53%. Así mismo, se observa que Paraguay y Carapeguá, ambas con 66%, alcanzaron el porcentaje más alto de cumplimientos con respecto a las demás ciudades. El emblema 10, ubicado en la ciudad de San Juan Bautista, fue el único en contar con informaciones turísticas para los visitantes y solo un 8% acepta como forma de pago la moneda extranjera (Ver Tablas 2 y 3).

Tabla 2. Grado de cumplimiento de las variables por departamento y ciudad

Departamento	Ciudad	Cumplimiento %
Paraguay (58%)	Yaguarón	51
	Paraguay	66
	Carapeguá	66
	San Roque González	39
	Quiindy	64
	Caapucú	63
Misiones (53%)	Villa Florida	65
	San Miguel	58
	San Juan Bautista	54
	San Ignacio	52
	Santa Rosa	53
	San Patricio	34
Itapúa (53%)	Gral Delgado	58
	Cnel Bogado	52
	Carmen Del Paraná	53

	Encarnación	50
--	-------------	----

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Frecuencia de atributos de las 62 estaciones de servicios por emblema codificado

Cantidad (62)	Emblema codificado (10)	Atributos (19)																			Total de Cumplimiento %
		Sanitarios	Sanitarios sexados	Horario de limpieza en sanitarios	Aditivos	Calibración de neumáticos	Señales de seguridad	Uniforme	Credencial para funcionarios	Tipos de combustible - Nafta	Tipos de combustible - Diesel	Ducha rápido del rodado	Alimentos y bebidas	Restaurante	Cafetería	Provisión de hielo	Sistema de cobro (tarjeta)	Moneda local	Moneda extranjera	Información turística	
15	1	100%	60%	20%	93%	27%	93%	67%	33%	100%	100%	0%	80%	7%	60%	93%	60%	100%	0%	0%	58%
13	2	100%	31%	8%	70%	60%	85%	77%	23%	92%	100%	8%	70%	8%	38%	85%	70%	100%	8%	0%	54%
5	3	100%	20%	0%	80%	20%	100%	60%	20%	80%	100%	20%	40%	20%	0%	60%	40%	100%	20%	0%	46%
6	4	100%	33%	0%	83%	50%	100%	33%	17%	83%	100%	17%	67%	17%	17%	67%	67%	100%	17%	0%	51%
2	5	100%	0%	0%	50%	0%	100%	0%	50%	100%	100%	50%	50%	0%	100%	50%	100%	100%	0%	0%	50%
2	6	100%	50%	50%	50%	0%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	50%	0%	50%	50%	50%	100%	0%	0%	50%
9	7	100%	67%	11%	89%	56%	100%	78%	33%	100%	100%	44%	100%	11%	78%	100%	44%	100%	11%	0%	64%
2	8	100%	50%	0%	100%	50%	100%	50%	0%	100%	100%	0%	100%	0%	0%	50%	50%	100%	0%	0%	50%
3	9	100%	0%	0%	100%	33%	100%	67%	0%	100%	100%	0%	100%	0%	33%	100%	67%	100%	0%	0%	53%
5	10	100%	60%	0%	80%	60%	80%	80%	20%	80%	100%	20%	80%	20%	60%	60%	60%	100%	20%	20%	58%
TOTAL		100%	37%	9%	80%	36%	96%	61%	20%	94%	100%	16%	74%	8%	44%	72%	61%	100%	8%	2%	53%

Fuente: Elaboración propia

De los 10 emblemas identificados, el 100% cumple con la provisión de sanitarios, pero solo el 37% con sanitarios sexados y 9% con fichas de horarios de limpiezas de los baños. Así mismo, el 100% de los establecimientos cuenta con la venta del combustible Diésel y acepta la moneda local, mientras que el 8% en moneda extranjera. El 74% abastece de alimentos y bebidas, entretanto el 44% cuenta con cafeterías y solo el 8% con restaurantes. Finalmente, el promedio total del emblema 7 lidera con 64% sobre el cumplimiento de los atributos analizados (ver Tabla 3).

DISCUSIÓN

Las estaciones de servicios forman parte de la infraestructura turística de una región, que

pueden considerarse como puntos adecuados para apoyar a la industria turística y al mismo tiempo potenciar el lugar donde se encuentre localizado. El estudio se centró en las 62 estaciones de servicios ubicadas sobre la Ruta N°1 Mariscal Francisco Solano López, específicamente desde Yaguarón a Encarnación de las dos calzadas (derecha e izquierda), para determinar el grado de cumplimiento de los servicios (básicos y complementarios) ofrecidos por dichos establecimientos desde el punto de vista del turismo.

Un total de 10 emblemas fueron identificados para el caso, ubicando al emblema 1 (24%) en el primer puesto seguido del emblema 2 (21%) en términos de cantidades de locales establecidas durante el tramo recorrido. Ambos emblemas cubren el 56% del trayecto, es decir, cuentan con presencias en nueve ciudades sobre un total de 16. Un emblema es considerado como uno de los elementos o activos intangibles más importante dentro de una organización. El desarrollo de posicionamiento de una marca en la mente del consumidor, actual o potencial, acarrea unas series de aspectos a considerar: evidencias físicas o experiencias que tiene el visitante en cuanto al lugar y la atención, los tipos de comunicaciones, las noticias entre otros, generando de esta manera percepciones (positivas o negativas) al visitante hacia dicha marca. Desde el punto de vista del turismo, contar con un número representativo de locales del mismo emblema dentro de un lugar específico puede considerarse como un factor determinante durante el proceso de elección de paradas o descanso en un viaje, especialmente cuando se cuenta con servicios como: cafetería, restaurantes, tipos de combustibles, sistema de pagos, informaciones turísticas entre otros.

En cuanto a los servicios básicos, el 100% de las estaciones de servicios cuentan con sanitarios y solo el 37% con sanitarios sexados para el visitante. Actualmente, el sanitario es considerado como el espacio más importante dentro de una empresa y en especial, para el sector gastronómico. La campaña denominada “Los mejores baños en ruta” con diseños para personas discapacitadas, edición 2018-2020, organizada por la Secretaría Nacional de Turismo (Senatur), Secretaría Nacional por los Derechos de las Personas con Discapacidad (Senadis) y el Touring y Automóvil Club Paraguayo quienes trabajan bajo el lema de “Tener baños limpios no es una elección, sino una obligación” está dirigida a los propietarios y encargados de las estaciones de servicios localizadas a lo largo de las rutas nacionales 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y Acceso Sur (Senatur, s.f.). En algunos de los locales analizados, los mismos se encontraban en condiciones no óptimas en término de infraestructura y limpieza en general, por lo que esto puede acarrear como experiencia negativa para el visitante y quiera buscar otras alternativas o pasar a la competencia. Así mismo, los tipos de combustibles (nafta 94% y diésel 100%) y los aditivos (80%) deben ser considerados como productos cruciales dentro de los establecimientos, y el grado de cumplimiento fue óptimo en este sentido. No obstante, solo el 36% de los establecimientos cuentan con la calibración de neumáticos, una cifra no muy atrayente para el visitante, puesto que dicho servicio es muy valorado a la hora de realizar un viaje en carretera. Los locales deberían de considerar el ofrecimiento de esta opción como parte de los servicios básicos de la compañía.

En cuanto a los servicios complementarios, un 74% ofrecen alimentos y bebidas, mientras que solo el 44% cuentan con cafetería y un menor grado en restaurante 4%, entendiéndose que solo 6 locales ofrecen platos de comida a los visitantes. Así mismo, el sistema de pago (61%) con post se convierte en un factor relevante en el momento de elección del emblema;

puesto que existen pocas personas que no cuentan tarjetas (créditos o débitos) a la hora de realizar un viaje. Y de acuerdo a los datos recaudados, solo el 8% aceptan algún tipo de moneda extranjera para el pago de los servicios. El atributo que ha alcanzado la menor frecuencia fue la provisión de un punto de información turística (2%). De los 62 establecimientos, el único local del emblema 10 identificado en la ciudad de San Juan Bautista ofrecía informaciones de destinos turísticos de la ciudad y sus alrededores. Es importante recalcar que los mapas, folletos informativos y la formación a nivel turísticos de los personales son puntos relevantes para satisfacer las necesidades de los visitantes, mejorado así la calidad de la información turística (Global Estaciones de Servicio, SL, 2016).

Actualmente, no se cuenta con estudios científicos relacionados al grado de cumplimiento de servicios ofrecidos por dichos establecimientos desde un enfoque turístico. Sin embargo, la investigación de González (2018) clasifica a varios factores internos (FI) y factores externos (FE) a través de la matriz FODA y desde un punto de vista empresarial, que son similares a los servicios considerados en el presente trabajo de investigación. Los factores identificados inicialmente por González (2018), pero luego descartados para su análisis y con alto grado de similitud con el presente estudio fueron: las instalaciones según estandar de la industria y el cumplimiento total de normas de seguridad. Entendiéndose como factores que se relacionan con los sanitarios y señales de seguridad del estudio. Otro factor que se relaciona en ambos estudios fue la “Generación de otros tipos de negocios adicional al combustible” ($W_j = 0.060$) según proceso de análisis jerárquico (AHP) analizado por González (2018), haciendo referencia a los servicios de venta de alimentos y bebidas (74%), como así también cafeterías (44%) y restaurantes (8%).

Se concluye que ninguna de las estaciones de servicios ha alcanzado 100% con los servicios (básicos y complementarios) necesarios para la atención a los visitantes. El mayor grado de cumplimiento de dichas estaciones fue del 95% perteneciente al emblema 7 ubicada en la ciudad de Villa Florida, mientras que los locales del emblema 1 en Yaguarón (un local), Paraguarí (un local) y Quiindy (dos locales) alcanzaron un 79% de desempeño a igual que el local del emblema 7 ubicado en la ciudad de San Ignacio. Además, cabe destacar que existe la capacidad de ofrecer un mejor servicio en cuanto a la infraestructura (sanitarios sexados, cafetería, restaurantes y ducha rápido del rodado) y otros servicios (calibración de neumáticos, moneda extranjera e información turística) considerados de igual importancia y necesarios a los visitantes nacionales y extranjeros dentro de los recintos investigados. En cuanto al cumplimiento de las variables en departamentos, se refleja que Paraguarí ha obtenido mayor rendimiento (58%), en dicho aspecto, en comparación con otros dos departamentos Misiones e Itapúa con solo (53%). Finalmente, se recomienda proponer un sistema de indicadores de calidad que deben poseer las estaciones de servicios, en cuanto a contar con informaciones útiles sobre el turismo local y regional, impulsando así creaciones de programas de historia o actividades que despierten el interés de los visitantes nacionales y extranjeros, contribuyendo de esta manera al desarrollado turístico del Paraguay.

Declaración de los autores: Los autores aprueban la versión final del artículo.

Conflicto de interés: Los autores declaran no tener conflicto de interés.

Financiación: Con financiación propia

Contribución de los autores: Edith Hermelinda Ortega Alvarenga: Participación importante en la idea y en el diseño de la investigación, selección de la muestra, elaboración del instrumento de medición, selección de la muestra, procesamiento estadístico, análisis y discusión de los resultados, redacción del borrador del trabajo y versión final.

Hernán Isidro Suty Segovia: Selección de la muestra para el estudio, procesamiento estadístico, análisis y revisión del manuscrito en su versión final.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agüí, J. (1994). Definiciones: Turismo, Turista. *Papers de Turisme* (14-15), 77-94.
Disponible en:
<http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/view/412/347>
- Boullon, R. (2006). *Planificación del Espacio Turístico* (4a ed.). México: Trillas.
- Cabral, A. (2014). Exp. SEAM N° 182359. Proyecto "Estacion de Servicios con Expendio de GLP y Tienda Shopp", Cuyo Proponente es la Empresa GAS CORONA S.A.E.C.A. Ubicado en la Avda. Von Poleski Esq. Defensores del Chaco, Distrito de Villa Elisa, Departamento Central. Secretaría del Ambiente: Disponible en: http://mades.gov.py/sites/default/files/users/control/chintia_natalicio.talavera_adelaida.pdf
- Carrasco, J. (2015). La deducibilidad de gastos y determinación de la base imponible del impuesto a la renta de la estación de servicios Mulalillo del año 2015. (Tesis de Grado). Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/18808>
- Castillo, P. (2018). Competencia en la Distribución Minorista de Combustibles Líquidos. (Tesis de Maestría). Disponible en: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/159305>
- De Tomás, J. (2018). Evaluación del proceso de fiscalización como estrategia para mejorar la seguridad en las estaciones de servicio. (Tesis de Maestría). Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2072>
- Global Estaciones de Servicio, SL. (29 de setiembre de 2016). La gasolinera como oficina de turismo. Disponible en: <https://globalestacionesdeservicio.com/la-gasolinera-comooficina-de-turismo/>
- Google Map. (2020). Desde Yaguarón a Encarnación. Disponible en: <https://www.google.com/maps/dir/yaguaron/encarnacion/@-26.4166891,57.7260917,8z/data=!3m1!4b1!4m13!4m12!1m5!1m1!1s0x945c478aaa3fac5d:0x72d7858ae4c84364!2m2!1d-57.2875097!2d25.5657319!1m5!1m1!1s0x9457955e5597cf7d:0x6ff7d247ff05c071!2m2!1d55.9135867!2d-2>
- González, F. (2018). Metodología Multicriterio para mejorar el servicio en Gasolineras y/o Estaciones de servicio. (Tesis de Maestría). Disponible en: <http://repositorio.udec.cl/handle/11594/3332>

- Hajek, B. (1984). Optimal control of two interacting service stations. *IEEE Transactions on Automatic Control*, 29(6), 491-499. Doi:10.1109/TAC.1984.1103577
- Hiernaux, D. (2002). ¿Cómo definir el turismo? Un repaso disciplinario. *Aportes y Transferencias*, 6(2), 11-27.
- Jimenez, B. (2017). Los mecanismos de control interno de las estaciones de servicios en el Perú. Caso: Estación de servicios Lauros SAC.
- Medina, A. (2011). La gestión administrativa financiera y su impacto en la liquidez de la estación de servicios Juan Benigno Vela en el año 2010. (Tesis de Grado). Disponible en://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/1947
- Mejía, H., Galofre, M., Acuña, N., Figueroa, D., & Salas, E. (2011). Evaluación de desarrollo tecnológico de las estaciones de servicio en la Ciudad de Barranquilla. *Prospectiva*, 9(1), 96-105.
- Ministerio de Industria y Comercio. (15 de octubre de 2019). MIC presentó el Mapa Interactivo de Estaciones de Servicio-MIES. Disponible en: <http://www.mic.gov.py/mic/w/contenido.php?pagina=1&id=1302>
- Morillo, M. (2011). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión Gerencial*, enero-junio (1), 135-158.
- Organización Mundial del Turismo. (2006). Sistema de Estadísticas del Turismo. Disponible en: http://www.unwto.org/estadisticas/basic_references/castellano/X.htm
- Orgaz, F., & Moral, S. (2016). El turismo como motor potencial para el desarrollo económico de zonas fronterizas en vías de desarrollo. Un estudio de caso. *El Periplo Sustentable*, 31.
- Orozco, E. (2012). Simulación en tiempo discreto de un proceso de abastecimiento de combustible como una herramienta de toma de decisiones: Caso estación de servicios en Barranquilla. *Revista Dictamen Libre* (10/11), 14-23.
- Periago, J., Zambudio, A., & Prado, C. (1997). Evaluation of environmental levels of aromatic hydrocarbons in gasoline service stations by gas chromatography. *Journal of Chromatography A*, 778(1-2), 263-268.
- Quirola, G. (2006). Diseño del sistema de información de gestión para la estación de servicio de combustibles- Calderón. (Tesis de Maestría). Disponible en: [http://repositorionew.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2405/1/T0428-MBA- QuirolaDise%C3%B1o%20del.pdf](http://repositorionew.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2405/1/T0428-MBA-QuirolaDise%C3%B1o%20del.pdf)
- Salinas, S. (2016). Implementación de un sistema de control interno para la estación de servicios La Argelia de la ciudad de Loja. (Tesis de Grado). Disponible en: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10101/1/Tesis%20Lista%20Silvana.pdf>
- Sapelli, C. (2004). Las Estaciones de Servicios en Chile: Compiten o se coluden?. *Estudios Públicos* (95), 251-291. Disponible en: https://www.cepchile.cl/cep/site/artic/20160304/asocfile/20160304093415/r95_sapelli_estacionesdeservicio.pdf
- Secretaría Nacional de Turismo. (s.f.). Los mejores baños en ruta. Disponible en: <https://www.senatur.gov.py/campanas/los-mejores-banos-en-ruta>
- Torres, M., & Villena, J. (2014). Plan de mejoramiento continuo del sistema de gestión de

seguridad y salud ocupacional para incrementar la productividad de la estación de servicios Viquesam. (Tesis de Grado). Disponible en: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/984>