



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi



Educación  
Continua



Ministerio  
de Turismo



Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal  
Cantón Baños de Agua Santa



Cámara de Turismo  
**BAÑOS**  
Ciudad para la vida.

Memorias científicas del

**Congreso Internacional**

# **VIII** TURISMO HOTELERÍA AMBIENTE

**5 - 6 - 7 julio de 2017**



Centro de Investigación  
y Desarrollo Ecuador



Centro de Estudios  
Transdisciplinarios Bolivia  
**CET-BOLIVIA®**

Universidad Técnica de Cotopaxi  
Ministerio de Turismo del Ecuador  
Centro de Estudios Transdisciplinarios Bolivia  
Centro de Investigación y Desarrollo Ecuador

# Memoria Científicas del VIII Congreso Internacional Turismo, Hotelería, Ambiente



## **COMPILADORES:**

Esp. Felipe Omar Vera Soto

MSc. David Arias Hidalgo

La revisión de pares ciegos de los documentos correspondió a Especialistas Expertos en el área.

Reservados todos los derechos. Está prohibido, bajo las sanciones penales y el resarcimiento civil previstos en las leyes, reproducir, registrar o transmitir esta publicación, íntegra o parcialmente, por cualquier sistema de recuperación y por cualquier medio, sea mecánico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o por cualquiera otro, sin la autorización previa por escrito al Centro de Investigación y Desarrollo Ecuador (CIDE)

ISBN: 978-9942-759-08-5

Edición con fines académicos no lucrativos.

Impreso y hecho en Ecuador

Diseño y Tipografía: Lic. Pedro Naranjo Bajaña

**CIDE**   
EDITORIAL  
Cod. 9942-8632 

Centro de Investigación y Desarrollo Ecuador

Durán, Cda. Martina Mz. V8 V. 4 - Guayaquil, Ecuador

Tel.: 00593 4 2037524

[http. :/www.cidecuador.com](http://www.cidecuador.com)

**COMITÉ EDITORIAL:**

Dra. Alba Eritrea Gámez Vásquez

Dr. Thiago Duarte Pimentel

Dr. Fernando Gutierrez Fernandez

## AUTORES

Aldrín Acosta Fernandez  
Bárbara Micaela Convertini  
Carmen Amelia Trujillo  
Carmen Patricia Montalvo Vásquez  
Carmita Isabel Ajitimbay Muñoz  
Catalina Margarita Verdugo Bernal  
Cristina Nataly Villegas Freire  
Daniela Vasconez  
Danny Gustavo Vera Gómez  
Danny Humberto Barreno Pereira  
David Arias Hidalgo  
Dawn Reinhold  
Delia Elizabeth Velarde Cruz  
Deysi Adriana Pesantes Sangacha  
Edwar Salazar Arango  
Eliana Poveda Cedeño  
Fernando David Chontasi  
Franqui Fernando Esparza Paz  
Ivanova Aguilera Montalván  
Javier Sucoshañay  
Jean Michel Palomeque Jaramillo  
Jéssica Eliana Filian Rodríguez  
Jessica Ivonne Lalanguí Ramírez  
Jesús Ramón Aranguren Carrera  
Johana Alejandra Olaya Reyes  
Johana García León  
Johanna Gabriela Monge Martínez  
Kennedy Rolando Lomas Tapia  
Lorena Carreño Mendoza  
Mabel Font randa  
Marco Antoio Toledo Villacís  
María Fernanda Cairo  
Myriam Sarabia Molina  
Nelson Garcia Reinoso  
Neme Doumet Chilan.  
Nubia Gabriela Fernández Solis  
Omar Patricio Flor Mora  
Oscar Alberto Abril Flores  
Oscar Armando Rosales Enríquez  
Pablo Sebastián Di Gregorio  
Patricio Castro  
Paula Elizabeth Moreno Aguirre  
Paulina Guerrero  
Roberto Carlos Herrera Anangonó  
Ronald Aguilar  
Silvia Marieta Aldaz Hernández  
Tania Elizabeth Oña Rocha  
Verónica Katherin Kang Barzola  
Wilson Salas Alvarez

## ÍNDICE

Prologo.....8

### Capítulo I

#### Una gran oportunidad para Emprender: El Turismo

Diagnóstico de las alianzas público privadas para el desarrollo turístico local en el cantón Santiago de Píllaro, Tungurahua – Ecuador.....11

Dr. Mabel Font Aranda  
Mgr. Wilson Salas Alvarez

Implementación y Adaptación de un Sistema de Gestión de Calidad Turística en Establecimientos Hoteleros del Ecuador.....26

Mgr. Aldrín Acosta Fernandez  
Mgr. Ivanova Aguilera Montalván

Planificación turística como alternativa de desarrollo para la comunidad Primera Piedra, cantón Bolívar, Manabí-Ecuador.....37

Mgr. Neme Doumet Chilan.  
Mgr. Nelson Garcia Reinoso  
Lorena Carreño Mendoza

Estrategia para incrementar el período de permanencia en hosterías de Riobamba. Presentación de dos casos.....52

Mgr. Omar Patricio Flor Mora.  
Mgr. Silvia Marieta Aldaz Hernández  
Mgr. Paula Elizabeth Moreno Aguirre

Ruta del Tren Ecuador y su importancia en el desarrollo económico local.....59

Ing. Mgs. Roberto Carlos Herrera Anangonó  
Ing. Mgs. Verónica Katherin Kang Barzola

La animación turística como estrategia de diversificación de la oferta complementaria del sector turístico de la provincia de Santa Elena.....70

Doctoranda Myriam Sarabia Molina  
Mgr. Edwar Salazar Arango  
Ing. Danny Gustavo Vera Gómez

Estudio de factibilidad para la creación de un centro turístico en la parroquia San José De Chaltura.....82

MSc. Carmen Patricia Montalvo Vásquez  
Dr. Kennedy Rolando Lomas Tapia  
Dra. Carmen Amelia Trujillo

Potencialización de turismo de aventura - kayak en la parroquia Puerto Bolívar de la ciudad de Machala, provincia de El Oro.....	97
MSc. Jean Michel Palomeque Jaramillo	
MSc. Jessica Ivonne Lalanguí Ramírez	
Ing. Danny Humberto Barreno Pereira	

## **Capítulo II**

### **Ecoturismo, conciencia y desarrollo**

El ecoturismo en el Refugio de Vida Silvestre Marino Costero Pacoche (RVSMCP). Caso comunidad San Lorenzo.....	113
Mgr. Eliana Poveda Cedeño	
Proyectos de desarrollo turístico sostenible estrategia para mejorar la calidad de vida de los habitantes.....	125
MSc. Franqui Fernando Esparza Paz	
MSc. Carmita Isabel Ajitimbay Muñoz	
MSc. Cristina Nataly Villegas Freire	
Implementación de prácticas de turismo sostenible en el albergue turístico ACEATTA: El caso de la comunidad indígena de Shuabb Talamanca, Costa Rica.....	139
Mgr. David Arias Hidalgo	
Ronald Aguilar	
Dawn Reinhold	
Residuos sólidos en hoteles: herramienta para la gestión sustentable.....	147
MSc. María Fernanda Cairo	
Mgs. Ing. Pablo Sebastián Di Gregorio	
Lic. Bárbara Micaela Convertini	
Evaluación de las afectaciones a los atractivos turísticos naturales en las áreas protegidas bajo escenarios de cambio climático en la provincia de Imbabura.....	162
MSc. Tania Elizabeth Oña Rocha	
MSc. Delia Elizabeth Velarde Cruz	
MSc. Oscar Armando Rosales Enríquez	
El turismo en el Canton Guaranda, Bolivar desde un enfoque sustentable: aportes fundamentales para el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.....	174
MSc. Johana García León	

## **Capítulo III**

### **Repensando el Turismo**

Capacitación comunitaria e interpretación ambiental como procesos educativos para la consolidación del turismo rural sustentable. Caso: Chilmá Bajo, Provincia del Carchi.....	188
Dr. José Alí Moncada Rangel	
Dr. Jesús Aranguren Carrera	

Estudio de pertinencia de la carrera de turismo en la Zona Central del Ecuador.....	201
Ing. Mg. Marco Antonio Toledo Villacís	
Lic. Johanna Gabriela Monge Martínez	
Lic. Mg. Oscar Alberto Abril Flores	
Desafío de las agencias operadoras del turismo al planear estrategias desde la gestión de la calidad total.....	209
Mgr. Silvia Marieta Aldaz Hernández.	
Mgr. Paula Elizabeth Moreno Aguirre.	
Mgr. Omar Patricio Flor Mora.	
El turismo sustentable y la interpretación ambiental, binomio inseparable para comunicar el legado natural y cultural de las comunidades.....	217
Dr. Jesús Ramón Aranguren Carrera	
Indicadores de sostenibilidad integral urbana como aporte al desarrollo de la actividad turística.....	231
MSc. Catalina Margarita Verdugo Bernal	
Daniela Vasconez	
Deontología turística, su difusión y aplicación.....	256
MSc. Johana Alejandra Olaya Reyes	
MSc. Deysi Adriana Pesantes Sangacha	
MSc. Jéssica Eliana Filian Rodríguez	
Conceptualizaciones básicas para la realización de expedientes UNESCO de geoparque.....	268
MSc. Fernando David Chontasi	
MSc. Paulina Guerrero	
Relaciones públicas y desarrollo local en la comunidad Shuar de Pitirishka provincia de Pastaza – Ecuador.....	284
MSc. Víctor Hugo Del Corral Villarroel	
M.B.A .Patricio Castro	
Dr.C Javier Sucoshañay	
Lic. Nubia Gabriela Fernández Solis	

## Prólogo

La mejor manera de conocer la belleza de un lugar y vivirlo es compartiendo las experiencias de la gente local, de su cultura, probando su comida, aprender de sus costumbres, conocer sus palabras sus hábitos y tomar cada momento como una oportunidad de crecimiento, nos llevará a romper viejas creencias y a redescubrirnos.

El turismo es un factor realmente importante para el desarrollo socioeconómico y cultural de un país, dada la diversidad de actividades favorables que traen prosperidad económica, un motor que posibilita el diálogo intercultural, la inclusión social, la paz, la reconciliación y el desarrollo sustentable.

En la actualidad existe un consenso generalizado sobre la importancia estratégica del turismo, por su envergadura económica y social, en el desarrollo y diversificación de la economía provincial. El crecimiento de las pernoctaciones realizadas en establecimientos hoteleros, la difusión de la riqueza gastronómica, la revalorización de nuestro patrimonio natural y cultural y la ampliación de las plazas turísticas, entre otros indicadores, ponen de manifiesto una acusada inflexión en la dinámica del sector, creando unas fundadas expectativas sobre el positivo papel que en el futuro el turismo puede jugar como elemento estratégico de crecimiento de la producción provincial y del empleo

Sin duda, el turismo es una actividad que canaliza una inversión para producir una expansión económica general. Asimismo, impulsa un mercado de empleos diversificado con una inversión relativamente baja en comparación con otros sectores de la economía, produciendo una balanza de pagos favorable y sobre todo desarrolla las actividades económicas locales.

Por otro lado el turismo se ha convertido en una ciencia, que obliga investigaciones, planes de estudio y sobre todo, ante su creciente desarrollo, La planificación como un proceso que permita establecer una visión estratégica para que el área refleje los objetivos y aspiraciones de la comunidad, e implementándolo con la identificación de los criterios preferentes para el mejor uso del territorio según el estilo de desarrollo que se quiere aceptar.

La importancia estratégica del turismo es tanta que fue necesaria su incorporación en los pensum de estudios en casi todo el mundo desde la visión de proponer una educación que enriquezca la formación de la población generando sentimiento de pertenencia y arraigo el cual revaloriza la identidad local mediante el contacto directo con el patrimonio cultural

Este libro de artículos de investigación apunta a proponer como se puede cumplir, desde distintas perspectivas los planes de la Organización Mundial del Turismo, organismo que definió en cinco propuestas la nueva visión del turismo:

1. Facilitación de los viajes. A pesar del significativo progreso en los últimos años, los destinos de todo el mundo todavía exigen a alrededor de dos tercios de la población mundial la obtención de un visado previo a la partida se aboga por mejorar las políticas y los trámites relativos al visado.
2. La conectividad. La OMT reconoce los avances del transporte aéreo y su contribución al turismo. El 50% de los turistas internacionales llegan a sus destinos en avión. Se Debe mejorar y avanzar en la política de liberalización de los cielos ya que todo ello conducirá al crecimiento de ambos sectores
3. Los impuestos.es necesaria crear políticas fiscales equilibrada en el ámbito turístico.

4. Políticas gubernamentales transversales y colaboración público-privada. El turismo como política nacional, donde participen Estado, empresa privada y población civil.
5. La sostenibilidad. El turismo comporta crecimiento económico, creación de empleo y desarrollo, también debe acarrear responsabilidades. La sostenibilidad y la ética que debe colocarse en el epicentro del desarrollo turístico.

# CAPÍTULO 1

## Una gran oportunidad para Emprender: El Turismo

# Diagnóstico de las alianzas público privadas para el desarrollo turístico local en El Cantón Santiago de Píllaro, Tungurahua - Ecuador

**Dra. Mabel Font Aranda**

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

mabelfont@yahoo.es

**MSc. Wilson Teodomiro Salas Álvarez**

Universidad Regional Autónoma de Los Andes (UNIANDES)

salaswilson@outlook.com

## Resumen

La investigación tiene como objetivo examinar la percepción y predisposición de actores públicos y prestadores de servicios turísticos privados, respecto a las alianzas estratégicas para el fomento del desarrollo turístico a nivel local en las condiciones de Santiago de Píllaro, Tungurahua – Ecuador. Es fruto de un proyecto de investigación interinstitucional y de trabajo investigativo conjunto entre especialistas; con el tema de estudio como sinergia. La metodología parte del análisis de las políticas nacionales y locales, la declaración de intereses y la revisión de documentos oficiales al respecto. La segunda etapa, corresponde al diagnóstico territorial en materia de alianzas estratégicas empleadas para generar servicios y ofertas turísticas. Le sigue la determinación y mapeo de actores clave o posibles aliados, la valoración de la actitud para la alianza y las necesidades estratégicas. Se emplean métodos y técnicas como la lluvia de ideas, matriz FODA, entrevistas, encuestas y criterios de expertos. Los datos se procesan con Microsoft Excel y SPSS. Los resultados de la investigación, están asociados a la importancia que tiene conocer la percepción y predisposición de los implicados en el fomento de alianzas estratégicas en el sector turístico, para el logro de su operación en la práctica, se basan en el aporte de una concepción teórico-investigativa y metodológica que sistematiza criterios de diferentes autores y se muestra la aplicación de la secuencias de pasos para el logro del objetivo propuesto.

**Palabras claves:** Desarrollo turístico local, alianzas estratégicas, alianzas público privadas

## Abstract

The investigation has as objective to examine the perception and predisposal of public actors and tourist private services, in relation to strategic alliances to foment the development of tourism to local level in the conditions of Píllaro, Santiago. Tungurahua-Ecuador. It is the result of an inter-institutional research project and joint research work among specialists; with the theme of study as synergy. The methodology departs from the analysis of the national and local policies, the declaration of interests and the revision of official documents. The second stage, corresponds to the territorial diagnosis on the subject of strategic alliances employed to generate services and tourist offers. It continues to the determination and mapping actors' key or possible allies, the valuation of the attitude for the alliance and the strategic necessities. The referred steps are previous to the elaboration of any strategic plan of negotiation and contract. Methods and techniques are used brainstorming, FODA, interviews, surveys and criteria of experts. The data are processed with Microsoft Excel and SPSS. The results of the investigation are associated to the importance that knowing the perception and predisposal of the implicated in strategic alliances's fomentation at the tourist sector, for the achievement of their operation in the practice, that is based on the contribution of a conception theoretical-investigative and methodological that systematizes criteria of different authors and is shows the application of the sequences of steps for the achievement of the objective proposed.

**Keywords:** Tourist local development, strategic alliances, public private alliances

## Introducción

El tema que se presenta es un resultado parcial de acciones investigativas multidisciplinares promovida por la Universidad Regional Autónoma de Los Andes que han venido desarrollándose desde 2014 a la actualidad.

En el ámbito turístico, las alianzas estratégicas pueden ser una herramienta crucial en el movimiento de esfuerzos, al constituir acuerdos cooperativos entre empresas, (en particular las Mipymes) para alcanzar determinados beneficios. Impera entonces, la necesidad de integrar el sector público y el privado, con el fin de hacer más eficiente el cumplimiento de los objetivos asumidos por las partes, propiciar impactos positivos en los sectores, espacios y territorios donde operan y contribuir al desarrollo de un turismo sostenible, con incidencia socioeconómica local. Tales cuestionamientos teóricos se sostienen en la revisión bibliográfica de autores como: Fiszbein, & Lowden, 1999; Casado, 2007; Arbaiza , 2011; Bertranou, 2011; Del Prado, 2011; Demirag, et al., 2011; Ramiro, 2012; Aguilar, Cabral, Alvarado, A., Alvarado, T. y De León, 2013; Engel, Fischer, and Galetovic, 2013; Pavón, 2016, y otros.

### Introducción al problema

Existen diversidad de criterios acerca de qué son las Mipymes, pero hay consenso en cuanto considera el número de empleados y volumen de ventas, independientemente que estas cifras también varían de unas economías a otras; por ejemplo, para Ecuador las empresas que cuentan con hasta 10 trabajadores se considera micro, de 10 a 49 pequeñas y el límite 199 para las medianas (INEC, 2014a y 2014b citado por Pavón, 2016).

Para hacer frente a las adversidades que deben enfrentar las Mipymes una alternativa viable lo constituyen las alianzas estratégicas, como las relaciones voluntarias entre organizaciones en uno o varias esferas de actividad en el que ambas partes regulan su comportamiento futuro a través de la mutua tolerancia, la relación entre varios actores para generar mayores capacidades al trabajar conjuntamente, también como las iniciativas del sector público o privado sin fines de lucro de contribuir con recursos financieros, humanos, técnicos e intangibles para lograr los objetivos propuestos (Gulati, 1998; Fiszbein & Lowden, 1999; Casado, 2007; Arbaiza , 2011; Aguilar et al. 2013).

La actividad turística se distingue de otras, por su estrecha vinculación con el espacio y el territorio, estos aportan la variedad de recursos y atractivos a los que se asocian las infraestructuras y servicios, que estimulan el movimiento de visitantes. Para que el sistema funcione, intervienen factores de diversas dimensiones: naturales, históricos, político - institucionales, económico – financieros y sociales.

En Ecuador, el Plan Nacional para el Buen Vivir (2013- 2017) destaca que en la matriz productiva y sectores estratégicos, el turismo tiene una participación relevante en el 40% de los servicios de exportación; junto a otras actividades, es un componente esencial de acción integrada en el desarrollo territorial y fortalecimiento de las actividades rurales no agropecuarias. También, entre las Políticas y Lineamientos Estratégicos, como parte de profundizar las relaciones del Estado con el sector popular y solidario, se plantea: Fomentar el turismo comunitario y social (Senplades, 2013). Respecto a lo señalado, las Mipymes sostienen el mercado asociado con los servicios turísticos, las ofertas de alojamiento, centros recreacionales, entidades de alimentos y bebidas, agencias de viajes, transportistas, negocios de eventos, entre otros, son gestionados mediante propiedad privada y gran parte tiene su génesis en el seno de las comunidades.

### **Importancia del problema**

A través de entrevistas exploratorias a gestores clave del turismo: Delegados y Directores de la actividad a nivel provincial y cantonal, manifiestan la necesidad de explorar a nivel local las percepciones e intereses de empresarios y prestadores de servicios turísticos privados, respecto al desarrollo de alianzas estratégicas; se cataloga como un proceso lento, bajo trabas y requisitos, que a veces obstruyen la proliferación de estas. No considerar tales intenciones, incide en la realización de una planificación insuficiente. En tal sentido, se impone conocer la disposición de las distintas partes para acelerar estos procesos y favorecer el desarrollo turístico local. Es así que tomando en cuenta el análisis anterior se formula la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué rasgos distintivos caracterizan la percepción y predisposición de actores públicos y prestadores de servicios turísticos privados respecto a las alianzas estratégicas en el cantón Santiago de Píllaro que deban ser considerados para contribuir al desarrollo turístico local?

El trabajo mediante estudio de casos, con carácter exploratorio y descriptivo y enfoque cuali-cuantitativo, tiene como objetivo examinar la percepción y predisposición de actores públicos y prestadores de servicios turísticos privados, respecto a las alianzas estratégicas para fomentar el desarrollo del turismo a nivel local en las condiciones de Ecuador, en el cantón seleccionado.

Se aporta una concepción teórico-investigativa y metodológica que sistematiza criterios de diferentes autores y se muestra la aplicación de la secuencias de pasos para el logro del objetivo propuesto.

### **Metodología**

La metodología propuesta parte de la revisión de diferentes procederes para la creación de alianzas estratégicas, en base a estudios de casos, desarrollados por autores seleccionados como: Vanegas, 2003; Casado, 2007; ProMexico, 2010; Cardona y Sariego, 2010; Hernández, 2014; Vassallo, 2015). Mediante matrices se eligen los pasos comunes como: Diagnóstico, Mapeo e identificación de actores y Determinación de las áreas para formar alianzas. Se incorporan otros relacionadas con: Análisis de las políticas nacionales y locales, ajuste del diagnóstico a Caracterización territorial respecto a ofertas y servicios turísticos y la Evaluación de percepciones y predisposiciones sobre alianzas estratégicas. Asimismo, se configuran los métodos y técnicas en función de los campos de acción de esta investigación.

Para la validación del procedimiento metodológico y su posterior desarrollo se aplica el método de expertos modificado de Norman, Brown, Cochran, (1970), diez expertos conformados por líderes formales (dos) e informales (dos) con más de diez años de experiencia en gestión pública participativa, cuatro docentes investigadores universitarios con 15 a 20 años estudiando la gestión de empresas públicas y privadas, y dos gestores de planificación física territorial dedicados a esta actividad durante 13 y 15 años, las votaciones se ubicaron en los valores positivos máximos, entre 4 y 5 (en una escala del 1 al 5) en cada uno de los pasos, con similar comportamiento de la moda. En la tabla 1 se muestra la secuencia de pasos seguidos que también tiene como antecedente a Font, Salas, Andrade, Peñate, 2017.

**Tabla 1.** Procedimiento metodológico de la investigación

<b>Pasos</b>	<b>Métodos, técnicas y herramientas</b>
<b>I- Análisis de las políticas nacionales y locales</b>	Revisión de documentos oficiales Entrevistas
<b>II- Caracterización territorial respecto a ofertas y servicios turísticos</b>	Revisión de información secundaria Observación científica Revisión de documentos oficiales FODA Estadística descriptiva
<b>III- Mapeo e identificación de actores</b>	Trabajo de campo Modelación esquemática
<b>IV- Evaluación de percepciones y predisposiciones sobre alianzas estratégicas.</b>	Encuestas Estadística descriptiva
<b>V- Determinación de las áreas para formar alianzas</b>	Lluvia de ideas flujo libre o silenciosa

**Fuente:** Elaboración propia.

Se emplea la combinación de los enfoques cualitativo y cuantitativo, ya que, a partir de los criterios de los actores participantes en los campos de acción de la investigación, de sus percepciones y representaciones, se sintetizan, mediante estadística descriptiva datos que permiten emitir determinados juicios. El estudio de casos, con carácter exploratorio y descriptivo desvela como piensan gestores públicos, empresarios privados y prestadores de servicios turísticos respecto a la posibilidad de aliarse para el desarrollo turístico local, tomando como punto de partida las políticas nacionales y locales.

De partida se solicita la aprobación de las máximas autoridades de los territorios provincial y cantonal, y se obtienen avales al respecto.

La validez y confiabilidad de la encuesta se determina a través del programa estadístico SPSS, donde el Alpha de Cronbach=0.852, en la columna de Correlación elemento-total corregida, todos los valores están por encima de 0.40, por lo que el cuestionario mantuvo sus variables. Para demostrar validez de constructo convergente se aplicó a una muestra piloto de 20 personas, resultando R-Square=0.888, mayor que 0.75 se verifica que es válida y confiable. (1)

### **Resultados**

El cantón Santiago de Pillaro se ubica al noreste de la provincia Tungurahua, en la zona andina central, su extensión de 472 km<sup>2</sup> está dividida administrativamente en 9 parroquias con una población total de 38.357 habitantes. La figura 6 muestra la ubicación.



Objetivos	Políticas	Total de Lineamientos	Relacionados con las Mipymes privadas	%
8. Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible	10	80	...	...
9. Garantizar el trabajo digno en todas sus formas	5	40	9.1a	2,5
10. Impulsar la transformación de la matriz productiva	9	71	10.4c, 10.5, 10.6c, 10.7d	5.6
11. Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica	5	77	11.3b,	1,3
12. Garantizar la soberanía y la paz, profundizar la inserción estratégica en el mundo y la integración latinoamericana	7	61	12.3d, 12.2d	3,28
TOTAL		1089	11	100

**Fuente:** Elaboración propia a partir del Plan Nacional para el Buen Vivir, 2013- 2017

En el objetivo 8, el énfasis del desarrollo de las alianzas estratégicas está en la inversión extranjera que contribuya al desarrollo endógeno del país, esto está en consonancia con la Ley Orgánica de Incentivos para Asociaciones Público-Privadas y la Inversión Extranjera (Órgano del Gobierno de Ecuador, 2015).

Como se constata, aun cuando las Mipymes juegan un papel trascendental en la economía ecuatoriana y sostiene el predominio de las ofertas y servicios, en particular de la actividad turística, es limitado su espacio en el Plan Nacional para el Buen Vivir.

El Reglamento General a la Ley de Turismo (Registro Oficial, 2008) establece los procedimientos esenciales y la actualización general de las normas jurídicas secundarias del sector turístico, las funciones y atribuciones del MINTUR. Respecto a la temática que se investiga tienen crucial interés el Capítulo V. De los Comités de Turismo, en particular si se hace alusión a que funcionan cuando sea necesario por exigencia del ente público o el sector privado. Igualmente en el documento se declaran las actividades turísticas y todo lo concerniente a su operación desde el punto de vista legal, se declaran como tal: a) Alojamiento; b) Servicio de alimentos y bebidas; c) Transportación, dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito; d) Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento; e) La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos, congresos y convenciones; y, f) Casinos, salas de juego (bingo - mecánicos), hipódromos y parques de atracciones estables.

El Plan Integral de Marketing Turístico de Ecuador (MINTUR, 2014) no hace alusión a las Mipymes, ni a la necesidad de alianzas estratégicas pública privadas. Sin embargo, el Plan Estratégico Institucional 2014 – 2017 del MINTUR (2015b) incluye como Objetivo Estratégico Institucional 1: Incrementar la oferta de servicios turísticos de calidad a nivel nacional; declara explícitamente en la primera estrategia: Incentivar articulaciones con instituciones públicas y privadas que brinden seguridad y satisfacción al turista. Asimismo, en la estrategia novena se refiere “Promover la asociatividad y emprendimientos turísticos”. El Plan Estratégico Provincial de Turismo en Tungurahua (2014-2019) tiene un enfoque integrado y participativo de los actores.

Los indicadores que medirán el cumplimiento de estas estrategias son: Porcentaje de crecimiento de

establecimientos turísticos Mipymes y los Índices de concentración geográfica de los establecimientos turísticos, Alojamientos, transportes, alimentos y bebidas, agencias de viajes y operadores. Otros indicadores guardan estrecha relación con estos, ya que si aumenta el porcentaje de establecimientos turísticos, también se incrementará la tasa de empleo directo en el sector. Se concluye que de las 10 estrategias del primer objetivo, dos están relacionadas de forma directa con el estímulo a la creación de alianzas entre el sector público y las Mipymes. Como se enfatizó en la introducción, en Ecuador casi la totalidad de las ofertas y servicios turísticos son prestados por empresas privadas, el sector público tiene una función de control y coordinación, por eso el resto de los objetivos institucionales, estrategias e indicadores también tienen relación con la Mipymes vinculadas al turismo y a las alianzas.

## II- Caracterización territorial respecto a ofertas y servicios turísticos

La información principal (Tablas 7 y 8) se obtiene a partir de un taller desarrollado el día martes 28 de junio de 2015 en el local del Gobierno en el cantón Santiago de Pillaro.

**Tabla 7.** Criterios del análisis FODA en el cantón Santiago de Pillaro.

Fortalezas	Oportunidades
F1. Vocación por el trabajo de la gente. F2. Diversidad de recursos turísticos culturales tradiciones y costumbres. F3. Seguridad interna. F4. Voluntad política de la administración cantonal para desarrollar el turismo. F 5. Biodiversidad en el Parque Nacional Llanganate. F6. Presencia de un técnico profesional que representa la actividad turística en el cantón. F7. Creación de un Comité Turístico Cantonal. F8. Numerosas Mipymes alojamiento y gastronomía.	O1. Entorno turístico que rodea el cantón, como eje turístico. O2. Generación de empleo. O3. Incremento de las llegadas de turistas internacionales al país. O4. Demanda por servicios gastronómicos. O5. Accesibilidad vial buena al cantón. O6. Políticas nacionales para el fomento del turismo. O7. Auge y demanda del turismo de naturaleza. O8. Diversidad de fuentes de financiamiento. O9. Capacitaciones por Gobierno Provincial.
Debilidades	Amenazas
D1. Mínimo control de las autoridades a la comercialización informal. D2. Falta de cultura turística. D3. Poca unión y organización entre los interesados en turismo. D4. Dependencia de las autoridades públicas. D5. Pocos servicios higiénicos públicos y mínima limpieza. D6. Falta de servicios básicos. D7. Poco cuidado del ornamento. D8. Deficiente conocimiento de otros idiomas por los prestadores de servicios. D9. Competencia desleal. D10. Deficiente promoción y comercialización.	A1. Competencia externa con mejor organización turística de cantones vecinos. A2. Peligrosidad de las vías de acceso al cantón. A3. Falta de control de las autoridades provinciales. A4. Invasión de vendedores de otros municipios sin control. A5. Cambio climático mundial. A6. Crisis económica mundial.

**Tabla 8.** Matriz FODA, cantón Santiago de Pillaro

		Oportunidades										Amenazas							TG
		O 1	O 2	O 3	O 4	O 5	O 6	O 7	O 8	O 9	T	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A T	
Fortalezas	F1	3	3	3	3	0	3	2	3	3	23	3	0	0	2	0	2	7	30
	F2	3	3	3	3	3	3	0	3	1	22	3	0	0	3	0	2	8	30
	F3	3	1	3	2	0	3	3	1	0	16	3	0	3	3	0	0	9	25
	F4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	0	3	3	0	2	11	38
	F5	3	2	3	0	3	3	3	3	3	23	3	0	0	0	2	2	7	30
	F6	1	3	3	3	1	3	3	3	3	23	3	0	2	2	0	0	7	30
	F7	3	3	3	3	1	3	3	3	3	25	3	0	3	3	0	1	10	35
	F8	3	3	3	3	3	3	1	3	3	25	3	0	2	3	0	1	9	34
	T	22	21	24	20	14	24	18	22	19	184	24	0	13	19	2	10	68	
Debilidades	D1	2	3	1	3	0	3	0	0	12	3	0	3	3	0	0	9	21	
	D2	3	3	3	3	0	3	3	3	24	3	3	2	3	1	2	14	38	
	D3	3	3	3	3	0	3	3	3	24	3	1	3	3	1	2	13	37	
	D4	3	3	3	3	0	3	2	3	2	22	2	0	0	0	0	1	3	25
	D5	3	1	3	2	0	2	0	0	0	11	2	0	0	0	0	0	2	13
	D6	3	2	3	3	0	3	3	0	0	17	3	0	0	0	0	0	3	20
	D7	3	1	3	2	2	3	3	0	0	17	2	0	0	0	0	0	2	19
	D8	3	3	3	3	0	3	3	2	2	22	2	0	0	0	0	0	2	24
	D9	3	2	3	3	0	3	3	3	2	22	2	0	0	1	0	1	4	26
	D10	3	3	3	3	3	3	3	3	1	25	3	2	1	3	1	2	12	37
	T	29	24	28	28	5	29	23	17	13	196	25	6	9	13	3	8	64	
TG	51	45	52	48	19	53	41	39	32		49	6	22	32	5	18			

**Fuente.** Elaboración propia.

Estaban presentes 20 gestores de pequeñas empresas vinculadas al turismo, el administrador del parque Llanganates y la representante de turismo en el gobierno cantonal.

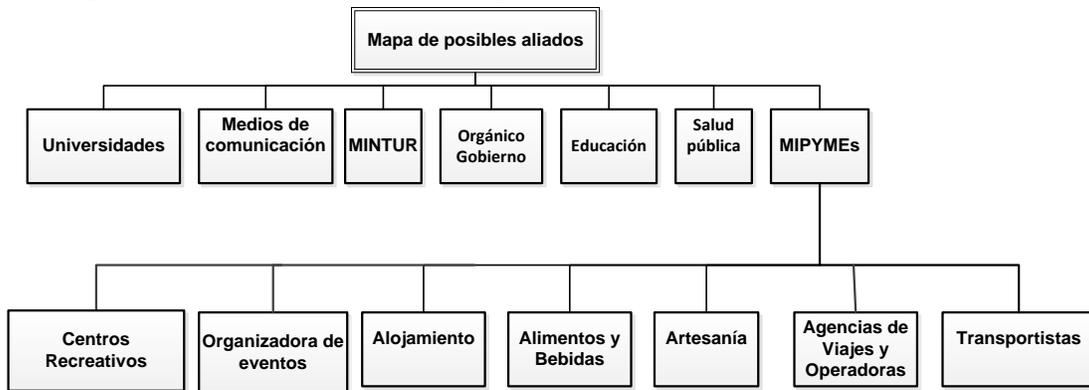
Teniendo en cuenta el cuadrante de mayor valor, 196 puntos, las estrategias a utilizar deben ser de reorientación; eso implica que en primer lugar, se deben superar las debilidades y aprovechar al máximo las oportunidades. En tal sentido, es necesario elevar la cultura turística, resolver la poca unión y organización entre los interesados en la actividad y mitigar la deficiente promoción y comercialización, para aprovechar el incremento de las llegadas de turistas internacionales al país y las políticas nacionales para el fomento del turismo.

Durante toda la actividad, se evidenció motivación e interés por participar y conocer los resultados del diagnóstico. Los micros y pequeños empresarios reconocieron la falta de integración entre los actores del turismo en el cantón y la participación en islas. Coincidieron en la necesidad de agruparse y aportar recursos financieros, para junto a los recursos del sector público, proyectar una gestión turística integrada y participativa con carácter endógeno. También afloró la necesidad de especializar sus servicios y eliminar la competencia desleal.

En el cantón Santiago de Pillaro se enfoca el desarrollo al turismo comunitario, con la participación de los actores, y una gama de productos turísticos para el mercado nacional e internacional, está dotado de ofertas que se asocian a atractivos como las festividades y tradiciones culturales concentradas en el Centro Parroquial Poaló, entre las que se pueden citar: la venta de Máscara de Diablos que motiva a participar en la Fiesta de la Diablada Pillareña, la Galora Sport – Balones, dedicada a vender balones para todo tipo de deportes, Museo Rumiñahui, el proyecto Flor, la gastronomía diferenciada por la oferta del restaurant Delicias de la Pancha Mama, existen otras vinculadas a granjas agroecológicas, se destaca la Granja Penileo de Marianita Llanganates,, y el turismo de naturaleza en el parque Nacional Llanganates con la ruta Kuri Pishku.

### III-Mapeo e identificación de actores

Los actores o posibles aliados se sintetizan en la figura 7.



Fuente: Elaboración propia.

### IV- Evaluación de percepciones y predisposiciones sobre alianzas estratégicas

Se encuestaron 20 gestores de Mipymes, ocupados en las siguientes actividades: alimentos y bebidas (8), alojamiento (4), centros recreacionales (4), transportista (1), artesanía (3).

Además fueron entrevistados los líderes parroquiales (9), la Técnico en Turismo del gobierno cantonal, el Presidente de la Asociación de Guías Nativos, el Director del Comité de Turismo, el Delegado del Ministerio de Turismo en la provincia y un técnico de Agencia Operadora de Turismo, en total aportaron información 34 actores y gestores vinculados al turismo en el territorio. La muestra estuvo representada por 13 mujeres (38%) y 21 hombres (62%), la edad predominante entre 36 y 55 años (70 %) y en proporción similar, el nivel educacional de secundaria y medio superior. La tabla 9 sintetiza los resultados.

**Tabla 9.** Percepción y predisposición de los empresarios privados para formar alianzas estratégicas en el cantón Santiago de Pillaro

Aspectos	Escala (1 al 5 expresa en los máximos valores el sentido positivo)									
	1		2		3		4		5	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
1 Conoce que son las alianzas estratégicas.	Nada		Casi nada		Algo		Suficiente		Mucho	
			8	23,5	9	26,5	10	29,4	7	20,6
2 Valoración sobre las alianzas estratégicas entre prestadores de servicios turísticos públicos y privados.	Pésimo		Deficiente		Regular		Bueno		Excelente	
	2	5,9	6	17,6	6	17,6	12	35,3	8	23,5
3- Desempeño de una empresa o negocio privado al aliarse con demás prestadores de servicios turísticos.	Mucho peor		Peor		Igual		Mejor		Excelente	
	-	-	-	-	5	14,7	15	44,1	10	29,4
4- Valoración del fomento de alianzas estratégicas para potenciar el desarrollo turístico local.	Pésimo		Deficiente		Regular		Bueno		Excelente	
	-	-	-	-	7	20,6	14	41,2	12	35,3
5- Disposición para aliarse.	Totalmente desacuerdo		Desacuerdo		Ni de acuerdo ni desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	-	-	2	8,7	5	14,7	14	41,2	13	38,2

Fuente: Elaboración propia

Los gestores privados aunque en un porcentaje representativo, no domina técnicamente: qué, cómo cuándo, quiénes, dónde formar alianzas estratégicas, intuitivamente valoran la necesidad de estas, y de su formalidad. Consideran que con frecuencia no se cumplen los acuerdos pactados y por tanto, se genera desconfianza, plantean que en ocasiones el Comité de Turismo no resuelve las dificultades a las microempresas. En correspondencia, aunque los datos muestran una percepción relativamente favorable a la creación de alianzas estratégicas, los encuestados reflejan reservas respecto a la pública privadas, pero reconocen que generan orden, equidad, participación e integración, si se desarrollan considerando ciertos criterios que en muchos casos, los propios prestadores de servicios no están preparados para explicar. No obstante albergan la esperanza que se genere un proceso de organización liderado por los gestores públicos que garantice el beneficio de todos y se posicione el cantón.

En las condiciones actuales es casi imposible poder desarrollar el negocio de forma aislada, pero, se crea individualismo y acaparamiento con los turistas que visitan el cantón.

Los gestores públicos expresan que existen alianzas entre los diferentes niveles gubernamentales y los distintos planes estratégicos se estructuran en base a los principios de interconexión y sistemas, varios hacen alusión al Plan de desarrollo y Ordenamiento Territorial. Asimismo, enfatizan en la Constitución, la Ley de Participación Ciudadana y la necesidad de buscar recursos que unan los diferentes actores y gestores del turismo. Además, expresan la necesidad de involucrar a todos los sectores, en el diseño y ejecución de los planes de desarrollo (Registro Oficial, 2011).

Contradictoriamente los micro y pequeños empresarios, no siempre se ven representados y expresan descontento en cuanto la posibilidad de promocionar sus negocios y atraer visitantes.

## **V- Determinación de las áreas para formar alianzas**

- 1- La promoción en sus diferentes formas
- 2- Mejora de la calidad de la oferta y servicios turísticos.
- 3- Creación de circuitos turísticos que beneficien a todas las partes.
- 4- Posicionamiento de nuevas ofertas y servicios turísticos que diversifique los actuales.
- 5- En la accesibilidad a determinados negocios.
- 6- Alianzas con empresas agropecuarias que estimulen el turismo rural.
- 7- Creación de un sistema de señaléticas.
- 8- En el cumplimiento de regulaciones.
- 9- Generación de estadísticas turísticas.

De todas las áreas propuestas para formar alianzas el mayor consenso 80 % y 70 %, estuvo relacionado con la promoción, la calidad de la oferta y los servicios, y la creación de un circuito turístico o varios que beneficie al predominio de los prestadores de servicios.

### **Discusión**

Finamente se muestra una sinopsis que contrasta los resultados relacionados con el caso de estudio y la coherencia con la literatura científica técnica consultada según pasos metodológicos.

En Santiago de Píllaro se constata el análisis de las políticas nacionales y locales. Apertura gubernamental y local para el desarrollo de alianzas público privadas en bien de la gestión turística y la repercusión socioeconómica. Limitados mecanismos para la gestión. Mayor énfasis en las políticas nacionales de integración, necesidad de transformación de los mecanismos de implementación de las Mipymes (CEPALab, 2016, como prometedor fuente de crecimiento, empleo e inclusión social en alianzas público privadas. (Gulati, 1998; Fiszbein & Lowden, 1999; Casado, 2007; Arbaiza , 2011; Aguilar et al. 2013, (Pavón, 2016).

## **II- Caracterización territorial respecto a ofertas y servicios turísticos**

Principales factores FODA identificados en la investigación:

F4. Voluntad política de la administración cantonal para desarrollar el turismo.

O3. Incremento de las llegadas de turistas internacionales al país.

D2. Falta de cultura turística.

D3. Poca unión y organización entre los interesados en turismo.

A1. Competencia externa con mejor organización turística de cantones vecinos.

Continúa la expansión y diversificación del Turismo, aumento de llegada de turistas (OMT, 2016; UNWTO, 2017). Mayores obstáculos Pavón (2016) el acceso al financiamiento, la competencia de la informalidad. Demirag et al. (2011) demasiados terceros aumentan el riesgo por la participación de múltiples actores con intereses diversos.

## **III- Mapeo e identificación de actores**

Se constata que los actores clave son la Universidad, Medios de comunicación, Mintur y Gobierno, Salud, Educación, Mipymes (Centros recreativos, Organizadores de Eventos, Alojamiento, Restauración, Artesanía, Agencias de Viajes y Transportistas)

Mayor peso las Mipymes privadas En las empresas de menor tamaño está el mayor potencial de empleo e inclusión social está; en los países en desarrollo (Pavón, cita al Banco Mundial, 2014)

Relación entre varios actores para mayores capacidades al trabajar conjuntamente (Gulati, 1998; Fiszbein & Lowden, 1999; Casado, 2007; Arbaiza , 2011; Aguilar et al. 2013).

#### **IV- Evaluación de percepciones y predisposiciones sobre alianzas estratégicas**

Las principales percepciones halladas se relacionan con:

- 1 Conocimientos de alianzas estratégicas, porcentajes similares de Casi nada a Mucho alrededor de 20%, Suficiente 29%
- 2 Valoración sobre alianza público privada, Suficiente o Mucho 58,8%
- 3- Desempeño al aliarse con otros prestadores, Mejor o Excelente 73,7 %
- 4-Fomento de alianzas estratégicas para desarrollo turístico local, Bueno o Excelente 76,5%
- 5-Disposición para aliarse, De acuerdo o Totalmente de acuerdo 79,4 %

Aguilar et al. (2013) una apreciable herramienta para unir esfuerzos en la solución de problemas que presentan las diferentes cadenas de producción y comercialización.

Autores como: Alborta, Stevenson y Triana (2011), Zhang and Chen (2013), Banco Mundial. (2014), González, Rojas, Arboleda, y Botero (2014) destacan el beneficio mutuo, atención de preocupaciones de sectores público y privado, solución ganar-ganar, con el fin de alcanzar los objetivos sociales, eficiencia productiva y rentabilidad e innovación.

#### **V- Determinación de las áreas para formar alianzas**

Las áreas más valoradas para formar alianzas en Santiago de Pilláro son:

- 1- Promoción
- 2- Calidad del servicio
- 3-Creación de circuitos
- 4-Posicionamiento de nuevas ofertas
- 5-Accesibilidad
- 6- Alianzas con empresas agropecuarias
- 7-. Sistema de señaléticas.
- 8-Cumplimiento de regulaciones.
- 9- Estadísticas turísticas.

Coinciden con Bertranou, 2011; Aguilar et al 2013; Hodge y Greeve, 2007; Link, 2006; Börzel y Risse, 2005; Bull y McNeill, 2007 citados por Vergara, Araya, Donoso y Fuster (2016) que incorporan Investigación y Desarrollo (I+D).

En ambos casos constituyen áreas de atención el mercadeo, posicionamiento y promoción, competitividad y calidad del servicio.

Se muestran como problemas resueltos en ambos casos energía y agua potable

#### **Avances hasta junio de 2017**

- Conformación de la Asociación de servidores turísticos del cantón.
- Integración de dos Operadoras Turísticas que se suman a la ya existente, condición para la creación de la Cámara de Turismo.

- La dinámica del turismo en el cantón ha estimulado la creación de nuevas Mipymes en la actividad turística.
- Incorporación a la capacitación de transportistas en la actividad turística.

### **Conclusiones**

El tema abordado expresa su originalidad, al alinear el auge y la inminencia que adquieren las alianzas estratégicas público privadas en la gestión territorial turística, y sus peculiaridades en el cantón Santiago de Píllaro, Tungurahua - Ecuador.

El procedimiento parte de metodologías aplicadas a casos de estudios de: Vanegas, 2003; Casado, 2007; ProMexico, 2010; Cardona y Sariego, 2010; Hernández, 2014; que aportan las fases de Diagnóstico, Mapeo e identificación de actores y Determinación de las áreas para formar alianzas. Se incorporan otros pasos, fruto del análisis teórico (Entre otros autores Fiszbein, & Lowden, 1999; Casado, 2007; Arbaiza , 2011; Demirag, et al., 2011; Aguilar, Aguilar et al., 2013; Engel, et al. 2013; Pavón, 2016) y la experiencia práctica, relacionadas con: Análisis de las políticas nacionales y locales, ajuste del diagnóstico a Caracterización territorial respecto a ofertas y servicios turísticos y la Evaluación de percepciones y predisposiciones sobre alianzas estratégicas. Los métodos y técnicas en función de los campos de acción de esta investigación.

La formación de alianzas estratégicas entre prestadores de servicios turísticos públicos y privados, es el resultado de las nuevas políticas económicas trazadas por el gobierno, armoniza con CEPAL (2016ab) respecto a las políticas económicas de los diversos países del mundo y en particular de Latinoamérica, refleja actualmente con mayor énfasis, la preocupación por el desempeño de las Mipymes.

La disposición de los prestadores de servicios turísticos para formar alianzas estratégicas en los porcentaje alto 79, 4, no obstante, la propiedad privada predominante de Ecuador, refleja percepciones, predisposiciones y limitantes diferentes, que se configuran en función de lo propio de cada espacio turístico y país. Banco Mundial (2014; citado por Pavón, et al. 2016) demostrado el mayor potencial de las empresas de menor tamaño; en los países en desarrollo.

En las condiciones de Ecuador, Tungurahua, Santiago de Píllaro, entre un 80 y 70 % de los encuestados hace énfasis en la promoción, la mejora y diversificación de la oferta y los servicios turísticos del cantón. Se constata inclinación de confianza hacia la Mipyme privada, en tal sentido Engel, et al. (2013); Zhang y Chen, (2013) la financiación, la inversión y la gestión se delega en las empresas privadas, que son más eficientes.

Los resultados, permiten advertir la efectividad de la metodología, para examinar las percepciones y predisposiciones de los gestores de Mipymes en la creación de alianzas estratégicas para el desarrollo turístico local, su particularización en el ámbito de la relación público – privada, sienta las bases para realizar propuestas en diferentes áreas de actuación según contexto socioeconómico se trate.

### **Agradecimiento**

A todos los actores y gestores de Santiago de Píllaro y de la dirección provincial, porque construyeron la información necesaria para el desarrollo de la investigación. A los directivos de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes (UNIANDES) que con determinados recursos, apoyaron el proceso investigativo y de recogida de información primaria. Agradecemos a los especialistas de la editorial por la asistencia personal y por la preparación manuscrito.

## Referencias bibliográficas

- Aguilar, A., Cabral A., Alvarado, A., Alvarado, T. y De León, G. (2013). Alianzas estratégicas y su aplicación a los agronegocios. *Revista Mexicana de Agronegocios*. Sexta Época. Año XVII. Volumen 33. Julio-diciembre del 2013.
- Alborta, G. R., Stevenson C., Triana S. (2011). Asociaciones público- privadas para la prestación de servicios Una visión hacia el futuro. Banco Interamericano de Desarrollo División de Mercados de Capital e Instituciones Financieras (ICF/CMF) Documento de debate # IDB-DP-195
- Arbaiza L. (2011) Alianzas estratégicas: instrumento de negociación y desarrollo sostenible mirado desde la perspectiva de la interculturalidad. *Rev. esc.adm.neg.* No. 70 Enero-Junio. Bogotá, Pp. 102-117.
- Banco Mundial. (2014). ¿Qué son las asociaciones público privadas? <http://ppp.worldbank.org/public-private-partnership/es/asociaciones-publico-privadas/definicion>
- Bertranou, J. (2011) Estado y agencia público-privadas en la promoción del desarrollo productivo en la provincia de Mendoza. *DAAPGE*, año 11, N° 17, 2011, pp. 7-40. UNL, Santa Fe, Argentina.
- Cardona, R. y Sariago, L (2010). Guía metodológica para la formación y gestión de Alianzas público-privadas para el desarrollo. (1ª Ed.). Extraído 15 de abril de 2013. San José de Costa Rica: Fundación para la Sostenibilidad y la Equidad. Recuperado de <http://www.aliarse.org/documentos/Guia%20APPD%20ALIARSE.pdf>
- Casado, F. (2007). Alianzas Público Privadas para el Desarrollo, Documento de Trabajo N°9, Fundación Carolina CeALCI, Madrid, Recuperado de <http://www.fundacioncarolina.es>
- CEPAL. (2016a). Balance preliminar de las economías de América Latina y el Caribe. Cuba, Diciembre, 2016. Informe Anual LC/G.2698-P. Recuperado de <http://www.cepal.org/es/publicaciones/40825-balance-preliminar-economias-america-latina-caribe-2016>
- CEPAL. (2016b). Evolución de las pymes y de las políticas de fomento. Reunión de trabajo. Sede de la CEPAL Santiago de Chile 21 y 22 de septiembre de 2016. Recuperado de [http://www.cepal.org/sites/default/files/news/files/20160816\\_agenda\\_taller\\_pyme\\_rvlp\\_17.08.16\\_0.pdf](http://www.cepal.org/sites/default/files/news/files/20160816_agenda_taller_pyme_rvlp_17.08.16_0.pdf)
- Del Prado, L. (2011) Alianzas estratégicas. *Boletín de Lecturas Sociales y Económicas*. UCA. FCSE. No.13. Resumen de libro “Strategic Alliances” de Michael Y. Yoshino & U. Srinivasa Rangan. Harvard Bussines School Press (1995).
- Demirag, I., Khadaroo, I., Stapleton, P., Stevenson, C., (2011). Risks and the financing of PPP: Perspectives from the financiers. *The British Accounting Review* 43 (2011) 294–310. Recuperado de: [www.elsevier.com/locate/bar](http://www.elsevier.com/locate/bar)
- Engel, E., Fischer, R. and Galetovic, A. (2013). The basic Public Finance of Public-Private Partnerships. *Journal of the European Economic Association* 11(1), 83–11.
- Fiszbein, A. & Lowden, P. (1999). *Trabajando Unidos para el Cambio: Alianzas Público-Privadas para la Reducción de la Pobreza en América Latina y el Caribe*. Banco Mundial. Washington, D. C.
- Font Aranda. M., Salas Álvarez, W. T., Andrade Alcívar, L. D., Peñate Suárez, Y. 2017. Alianzas público privadas para el desarrollo turístico local. *Visión comparada Cuba- Ecuador*. *Revista PODIUM Sport, Leisure and Tourism Review* Vol.6, N. 1, 62-91. Janeiro/Abril. 2017.
- Gobierno Autónomo Descentralizado de Tungurahua. Plan Estratégico Provincial de Turismo en Tungurahua (2014-2019).
- González, J., Rojas, M., Arboleda, C. y Botero, S. (2014). Project Finance y Asociaciones Público Privada para la provisión de servicios de infraestructura en Colombia. *Obras y Proyectos* 16, 61-82.
- Gulati, R. (1998). Alliances and networks. *Strategic Management Journal*, Special Issue 19: 293–317.
- Hernández, D. (2014). Aspectos a considerar para la conformación de Alianzas Estratégicas. Experiencia en Cuba. Universidad de Cienfuegos, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Departamento de

Ciencias Contables. Recuperado de :<http://www.monografias.com/trabajos21/alianzas-estrategicas/alianzas-estrategicas.shtml#ixzz4Zz5vw4k1>

MINTUR (Ministerio de Turismo) (2014). Plan Integral de Marketing Turístico de Ecuador (PIMTE, 2014 actualización), Quito: Autor.

MINTUR. (2015a). Boletín de Estadísticas Turísticas, 2010-2014. Quito: Autor.

MINTUR. (2015b). Plan Estratégico Institucional 2014 – 2017 (Actualización). Quito: Autor.

Norman, C.; Brown, B.; Cochran, S. (1970). “The delphi method, III: Use of self rating to improve group estimates”. *Technological forecasting and social change*, vol. 1.

Órgano del Gobierno de Ecuador. (2015). Ley orgánica de Incentivos para asociaciones público-privadas y la inversión extranjera. (2 Año III - N° 652). Quito: Autor.

Organización Mundial del Turismo (OMT). (2016). Panorama OMT del turismo internacional. Edición 2015. Recuperado de <http://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284416875>

Pavón, L.I. (2016). Inclusión financiera de las pymes en el Ecuador y México. CEPAL. Serie financiamiento para el desarrollo No. 263. Naciones Unidas. ISSN 1564 -4197 LC/L. 4269. Recuperado de [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40848/1/S1601083\\_es.pdf](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40848/1/S1601083_es.pdf)

ProMexico. (2010). Alianzas estratégicas: una herramienta de competitividad internacional. Ciudad de México: Autor.

Ramiro, P., (2012). Alianzas público-privadas para el desarrollo: RSC y relaciones ONGD-empresas. *Oñati Socio-legal Series [online]*, 2 (4), 196-210. Recuperado de: <http://ssrn.com/abstract=2083467>

Registro Oficial (2008). Reglamento General a la Ley de Turismo. (Decreto Ejecutivo 1186 09-ene-2008). Quito: Autor.

Registro Oficial (2011). Ley Organica de Participacion Ciudadana. (Registro Oficial Suplemento 175 de 20-abr-2010. Última modificación: 11-may-2011). Quito: Autor. Recuperado de: [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_org6.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org6.pdf)

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades). (2013). Plan Nacional de Desarrollo / Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017. Disponible en [www.buenvivir.gob.ec](http://www.buenvivir.gob.ec), Quito: Autor.

Vanegas, B. (2003). Diseño de una guía metodológica sobre alianzas estratégicas. Trabajo para optar por el título de Administración de Empresas. Medellín: Institución Universitaria CEIPA. Escuela de Administración de Empresas.

Vassallo, J. M. (2015) APP. Asociación público-privada en América Latina: Aprendiendo de la experiencia. (ISBN: 978-980-422-009-). Bogotá: Editor CAF.

Vergara, P., Araya, J. P., Donoso, S. y Fuster, X. (2016). Reflexiones críticas sobre las Alianzas Público Privadas (APP) como instrumentos de respuesta frente a catástrofes socio-naturales. *Universitas Humanística*, 82, 219-247. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.uh82.rcap>

World Tourism Organization UNWTO. (2017). World Tourism Barometer. Volume 15 • Advance Release January 2017. Published and printed by the World Tourism Organization. ISSN: 1728-9246. Madrid. Spain. Recuperado de: [http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto\\_barom17\\_01\\_january\\_excerpt\\_.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto_barom17_01_january_excerpt_.pdf)

Zhang, X. and Chen, S. (2013). A systematic framework for infrastructure development through public private partnerships. *IATSS Research* 36(2), 88–97 Recuperado de <http://ac.els-cdn.com/S0386111212000337/>

# Implementación y Adaptación de un Sistema de Gestión de Calidad Turística en Establecimientos Hoteleros del Ecuador

**Aldrin Acosta fernandez**

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE

agacosta@espe.edu.ec

**Ivanova Aguilera Montalván**

Universidad de Oviedo

aguileraivanova@gmail.com

## Resumen

La presente investigación tuvo por objetivo adaptar e implantar un sistema de gestión de calidad turística para los establecimientos hoteleros de dos y tres estrellas en el país de Ecuador. Para este efecto, se analizaron con un enfoque cualitativo, las características, objetivos, beneficios y pasos, de los sistemas: “Q de Calidad Turística” de España por tratarse de un sistema oficial y como ejemplo para el desarrollo del proyecto; “Marca Q” de Ecuador por ser el único sistema oficial del país y “Distintivo Q” del Distrito Metropolitano de Quito por ser un sistema de destino.

Mediante este análisis se permitió realizar una diferenciación entre los sistemas mencionados, al mismo tiempo se reconoció al que beneficia y adapte a la “Marca Q” e integre los estándares internacionales exigidos. Finalmente, y tomando en cuenta la cultura ecuatoriana, se concluyó que el sistema “Distintivo Q” conjuntamente con las normas de los subprocesos del sistema “Q de Calidad Turística” pueden adaptarse y mejorar la “Marca Q”.

Dicho trabajo, además, se convierte en un referente informativo y de apoyo para la implementación de sistemas de calidad, ya que estos ofrecen un control, seguimiento y mejora, también el ahorro de costes en los establecimientos hoteleros, asimismo contribuir con el progreso de los negocios, brindar un servicio de calidad al cliente, ofrecer innovación, proteger el medio ambiente y beneficiar al desarrollo turístico del Ecuador.

**Palabras claves:** sistemas de gestión, calidad turística, hotelería.

## Abstract

The present investigation had for objective to adapt and implant a system of management of tourist quality for the hotel establishments of two and three stars in the country of Ecuador. For this effect, they were analyzed by a qualitative approach, the characteristics, targets, benefits and steps, of the systems: "Q of Tourist Quality" of Spain for being an official system and as example for the development of the project; "Q Mark" of Ecuador for being the only official system of the country and "Q Emblem" of the Metropolitan District of Quito for being a destination system.

By means of this analysis it was allowed to realize a differentiation between the mentioned systems, at the same time it was recognized to the one that benefits and adapts to the “Mark Q” and integrate the demanded international standards. Finally and taking into consideration the Ecuadoran culture, it was concluded that the system “Q Emblem” jointly with the norms of the subprocesses of the system “Q of Tourist Quality” they can adapt and improve the “Mark Q”.

Such work, in addition, becomes an information reference and support for the implementation of quality systems, so that these ones provide a control, monitoring and improvement, also the cost saving in hotel establishments, also contribute to the progress of business, provide quality service to the customer, offer innovation, protect the environment and benefit the tourism development of Ecuador.

**Keywords:** Systems of management, tourist quality, hotel trade.

### **Introducción (La Calidad Turística en Establecimientos Hoteleros)**

En la actualidad la implantación de sistemas de gestión de calidad en establecimientos hoteleros se encuentra muy avanzado, especialmente en los países europeos y estadounidenses que, a partir de los años 90, tuvieron un enfoque al servicio ya que el cliente se volvía más exigente.

De acuerdo a la Real Academia Española, la calidad se define como: Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. La calidad hoy en día es uno de los más importantes métodos para la satisfacción del cliente quienes son los que juzgan su valor, al mismo tiempo que se cumplen sus expectativas y mejora la gestión de la empresa y por la productividad de sus empleados. Para un operario la calidad significa que su actuación le satisface, le hace estar orgulloso de su trabajo, al mejorar la calidad (Deming, 1982).

Se pueden identificar cuatro etapas diferentes y sucesivas de la calidad; Control de la calidad: En esta primera etapa se centra en el control del producto o servicio ya terminado, en la cual se verifica si cumple con las especificaciones técnicas establecidas. Aseguramiento de la calidad: “Son aquellas actividades realizadas para garantizar que la información generada sea correcta o que el producto obtenido cumpla con las especificaciones requeridas” (Valedon e Ibarz, 1994). Calidad total: “Se puede entender no como un concepto basado en sistemas, sino como un sistema de gestionar basado en procesos” (Juliá et al., 2002). La calidad como estrategia competitiva: En esta etapa la calidad se relaciona con rentabilidad, se la define desde el punto de vista del cliente y se la incluye dentro de la planificación estratégica. Se convierte en un factor clave de competitividad, además pasa a ser de interés para la dirección.

En consecuencia, a la evolución de la calidad se han observado grandes iniciativas para desarrollar normas, herramientas, técnicas y modelos que permitan a las organizaciones seguir unos pasos o también llamados sistemas de gestión de calidad. Sin embargo, estos sistemas pueden ser normalizados por organizaciones públicas o privadas, como también pueden resultar privados en caso de que una empresa desee implementar su propio sistema.

Existen organizaciones que emiten normas y las mismas certificar que una empresa está cumpliendo unos requisitos de calidad y en consecuencia obtener un reconocimiento o marca. Entre ellas podemos nombrar ISO 9000, EFQM, SCTE, entre otros. De la misma forma se hallan sistemas por sectores, en este caso se puede nombrar algunos como: Casonas Asturianas, Aldeas Asturianas, Tesoros de México entre otros, que tienen más bien una perspectiva de marketing. Asimismo, existen sistemas integrados para un mayor desenvolvimiento de la empresa no solo en la calidad, sino también en el medio ambiente, riesgos laborales u otros.

En el año 2001 las empresas hoteleras y de restauración encontraron la necesidad de buscar un sistema con el que puedan realizar un control, seguimiento y mejora en las áreas de cocina, operaciones de sala, marketing y sistemas de gestión. Años después han seguido el ejemplo algunas empresas y países latinoamericanos con el fin de mejorar sus estándares y ser más competentes en el mercado.

Por tal razón, la presente investigación se enfoca en el país de Ecuador, que al presente, se encuentra en pleno desarrollo turístico y que para ser competidores con otros países en la industria turística se debe alcanzar estándares que destaquen frente a otros. En la actualidad el país está en un proceso reciente de implantación de sistemas de calidad en establecimientos hoteleros desde el año 2015, que añade como principal objetivo: “lograr posicionar a Ecuador como potencia turística con estándares de calidad que certifiquen el compromiso con la industria turística y sus clientes”.

De acuerdo a una investigación previa, actualmente en el país existen dos sistemas; uno a nivel nacional llamado “Marca Q” que aún es un plan piloto y su norma se encuentra en revisión. Además, las empresas a las cuales se ha aplicado estos sistemas están ubicadas en las principales ciudades como Quito, Guayaquil y sus alrededores. Y el segundo es de destino llamado “Distintivo Q” este ya ha sido probado desde el año 2014 en el Distrito Metropolitano de Quito.

Con estos antecedentes, el siguiente trabajo propone un análisis cualitativo de los sistemas “Q de Calidad Turística” de España, “Marca Q” y “Distintivo Q” del Ecuador, y mediante los resultados poder mejorar y adaptar un sistema de gestión estable para establecimientos hoteleros en Ecuador, que en su mayoría son de dos y tres estrellas. De esta manera ayudar con la gestión de la empresa y optimar su rendimiento, brindar un servicio de calidad y por concerniente la satisfacción del cliente. A su vez este sistema pueda ser reconocido internacionalmente y que seleccionen nuestros hoteles por sus estándares.

### **Importancia del problema**

El aseguramiento de la calidad en establecimientos hoteleros hoy en día está en su máximo alcance, el consumidor está cada vez más comprometido a recibir un servicio de calidad. Antes de realizar un viaje obtiene información disponible de terceros que encuentra en internet ya sea en redes sociales, páginas turísticas o el boca a boca, por tal razón al planificar toma en consideración todas las recomendaciones dadas, con el fin de tener una buena experiencia.

La calidad hotelera tiene que ver específicamente con el trato de sus clientes, sus empleados y los productos que se vayan a consumir, entre otros. Pero el éxito fundamental para la percepción de la calidad por parte de nuestros clientes es la relación calidad precio y la diferenciación con el resto de competidores.

Se ha visto la necesidad de revolucionar la organización y estructura de la hostelería. La calidad de servicio significa satisfacción del cliente, repetición de compra y recomendación posterior. Esto implica que los establecimientos hoteleros tengan sus propias peculiaridades y un modelo de gestión de calidad ya sea público o privado donde intervenga la dirección, administración, empleados y cliente.

Si consideramos el caso de Ecuador, la mayoría de cadenas hoteleras internacionales y otros hoteles de cuatro y cinco estrellas poseen un sistema de calidad, ya que este permite tener procesos más claros y cumplir estándares. Pero los hoteles de tres y dos estrellas por lo general no tienen un sistema, y en algunos casos no están definidos los procesos de cada departamento, por ende la satisfacción del cliente es baja.

Debido a estos acontecimientos, se han estudiado los dos sistemas ecuatorianos y también el español para que se pueda definir cual de ellos logra ayudar a las pequeñas y medianas empresas a tener un control de sus negocios siempre y cuando esté presente la mejora continua y la innovación. Este sistema además debe ser reconocido nacional e internacionalmente y sobre todo se diferencie de nuestros competidores.

## Metodología

Para la realización de la investigación se tomo en consideración el método cualitativo: “Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Los datos cualitativos son descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones, manifestaciones. Se enfoca en comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto” (Hernández et al., 2010). Este ha sido utilizado para la recolección de datos de cada sistema, se profundizó en el estudio de la historia, funciones, objetivos, características, beneficios, pasos a seguir entre otros, realizado una síntesis de cada uno y tomando los datos relevantes para el estudio y luego la toma de decisiones.

Una vez detallado cada sistema se adoptó el método deductivo: “Método de razonamiento, que consiste en tomar conclusiones generales, para explicaciones particulares” (Valle, 2008). Donde se seleccionó la matriz que se utilizaría para diferenciar cada sistema: modelo, política, norma, certificación, enfoque, ámbito, vigencia, valor, carácter, manual de procedimientos, de esta manera se logró elegir cual sería el más adaptable para Ecuador, en esta ocasión de lo general a lo particular, además se ajustó las características de acuerdo a la cultura ecuatoriana.

De la misma forma se tabajó con el método inductivo “Con este método se utiliza el razonamiento para obtener conclusiones, que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general” (Bernal, 2006). Una vez estudiada las características y estándares de cada sistema y tomando en cuenta la matriz, se decide cual es el mejor sistema para Ecuador, considerando los estándares de mayor relevancia y accesibilidad, siendo el “Distintivo Q” con las normas de la “Q de Calidad Turística” como un referente. En esta síntesis también se utilizó en método analítico sintético “Este método estudia los hechos, partiendo de la descomposición del objeto de estudio, en cada una de sus partes, para estudiarlas en forma individual (análisis), y luego se integran dichas partes par a estudiarlas de manera holística e integral (síntesis)” (Bernal, 2006). Aquí se realizó una propuesta para la organización y ejecución del proyecto, asimismo la propuesta para los pasos y obtención del sistema por parte de los establecimientos hoteleros.

Para las técnicas de recolección, se utilizó las fuentes de información primaria a través de entrevistas con los técnicos que planifican cada sistema, además fuentes de información secundaria con libros, revistas, artículos, normas de calidad, acuerdos, etre otros.

## Resultados y Discusión

A través del presente capítulo se expondrá los beneficios y ventajas de implantar cada sistema de calidad expuestos anteriormente, para finalmente seleccionar, adaptar y fucionar de acuerdo a sus condiciones el mejor sistema de calidad, que beneficie a los establecimientos hoteleros.

“Q de Calidad Turística”: nace de una iniciativa de la Secretaría de Turismo de España a través del Sistema de Calidad Turística Española (SCTE) como entidad promotora y el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) como entidad gestora. Entre las actividades que maneja como apoyo están: en subsectores la creación de la marca “Q de Calidad Turística” y su sistema de gestión; a nivel de destino el Sistema Integrado de Calidad Turística Española de Destinos (SICTED), además de los manuales de buenas prácticas que son los planes de excelencia y dinamización en el sector del turismo. El diseño de estos nuevos sistemas se considera pionero a nivel nacional e internacional que además de que incluyan la calidad de los bienes y servicios, se

suma la gestión de la organización que es un complemento para su consecución, de esta manera buscan un enfoque hacia la calidad total y la mejora continua.

Entre sus objetivos menciona dos importantes: El primer objetivo es dotar de un sistema de gestión a las empresas turísticas para la mejora de la calidad de productos y servicios, y como segundo objetivo, que el sistema de calidad turística española sea reconocido internacionalmente además de diferenciador.

Se han desarrollado 20 normas dentro de los subsectores turísticos que integran el ICTE, esta institución conjuntamente con AENOR (entidad normalizadora), emite una norma pública y oficial de hoteles y apartamentos turísticos denominada UNE 182001:2005. Dicha norma describe los requisitos que deben cumplir las empresas españolas, y se sitúa entre de la norma ISO 9000 y el modelo EFQM.

“Marca Q”: se inició en el año 2015 como parte del proyecto del Sistema Nacional de Calidad Turística (SNCT) por medio del Ministerio de Turismo (MINTUR) y a través de la Dirección de Calidad, la misión del SNCT es “Desarrollar mecanismos y herramientas que promuevan la gestión de calidad en las actividades, modalidades y destinos turísticos, con el fin de incrementar el nivel de satisfacción y fidelidad del turista”. Esto forma parte del propósito de convertir al país en potencia turística y cuya actividad sea uno de los motores principales para la economía.

Apuesta por una cultura de excelencia, y se establece por ser un modelo de normas técnicas para sistemas de gestión, esquemas de certificación y reconocimiento basados en requisitos y estándares de servicio y gestión. Hasta el momento existen 728 empresas hoteleras y de alimentos y bebidas que cuentan con la “Marca Q”. Estos establecimientos se encuentran principalmente en las ciudades como Quito, Guayaquil y en algunos cantones turísticos de la provincia de Pichincha. Actualmente se halla una lista con el detalle de 278 establecimientos que han aplicado el sistema de gestión.

“Distintivo Q”: Este distintivo es establecido por la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico “Quito Turismo” a través del Plan de Desarrollo Turístico Estratégico denominado “Plan Q”, con el apoyo de agentes públicos y privados que conforman el sistema turístico, promoviendo así, mejores prácticas de calidad, sostenibilidad e innovación. El objetivo es el siguiente: Promover la implementación de sistemas de gestión de turismo sostenible, calidad y profesionalización del equipo humano en los establecimientos turísticos del Distrito Metropolitano de Quito para el mejoramiento de la competitividad del destino Quito.

El “Distintivo Q” busca reconocer a todos aquellos/as empresarios/as del sector turístico que realicen actividades diferenciadas de calidad en su oferta, con la implementación de buenas prácticas de sostenibilidad, además de optimar las habilidades, conocimientos y destrezas del personal que trabaja en el establecimiento. De esta manera se pretende que la ciudad sea un referente del país dando garantía al visitante del servicio turístico y la gestión empresarial.

Con los antecedentes expuestos y con los datos obtenidos de los diferentes sistemas estudiados, a continuación se presenta las diferencias de los tres sistemas de calidad y también se propone una adaptación para un sistema de calidad óptimo y ajustable a Ecuador y sus leyes.

**Gráfica 1:** Diferencia entre sistemas de calidad de Ecuador y España

Concepto	“Q de Calidad Turística” España	“Distintivo Q” Quito	“Marca Q” Ecuador
<b>Modelo</b>	Pública a nivel Español	Pública y abierta para diferentes destinos	Pública
<b>Política</b>	Española	Destino del Distrito Metropolitano de Quito	Ecuador
<b>Norma</b>	UNE 182001:2008 para hoteles, 19 normas para diferentes subsectors	Norma de calidad turística para el “Distintivo Q” de hoteles y alimentos y bebidas	Norma para hoteles y alimentos y bebidas
<b>Certificación</b>	ICTE	Quito Turismo	Ministerio de Turismo
<b>Enfoque</b>	Mejora continua a través de procesos	Marketing, Empresarial y sostenibilidad	Organización y cliente
<b>Ámbito</b>	Nacional	Destino	Nacional
<b>Vigencia</b>	1 año	1 año	1 año
<b>Valor</b>	Tiene un costo	Gratis	Gratis
<b>Carácter</b>	Voluntario	Voluntario	Voluntario
<b>Manual de Procedimientos</b>	Si	Manual Organizacional	Si

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de sistemas de gestión “Q de Calidad Turística, “Marca Q” y “Distintivo Q” (2016)

El Sistema de Gestión “Q de Calidad Turística” es un sistema realizado según la legislación española, que ya se ha implantado hace varios años en dicho país, por lo que sus procedimientos ya son comprobados en los establecimientos hoteleros, tanto en su política, organización y forma de implantación. Además es reconocido a nivel nacional e internacional, es aprobado y brinda garantía al usuario del servicio que está adquiriendo. Entre las cualidades importantes que se halla, es que posee un órgano gestor ICTE, que vela por su desenvolvimiento y control, además se ocupa de certificar a los establecimientos. Otra de sus características se encuentra en que tiene normas para 20 subsectores lo cual se considera una ventaja para el crecimiento del sector y al mismo tiempo integra a toda la población para que se involucre en la actividad turística. En el caso de hoteles su estrategia es el usar procesos y subprocesos que se encuentran descritos en los requisitos de la norma, siendo así más fácil su aplicación y cumplimiento, asimismo apuesta por la mejora continua.

Este sistema sería muy importante para la aplicación en los hoteles del Ecuador, siempre y cuando se adapte según las leyes del país. Por otro lado, de la norma se puede acoger especialmente los subprocesos que son los que describen paso a paso el desarrollo de los departamentos.

El Sistema de Gestión “Distintivo Q” es un sistema que se viene utilizando desde el año 2014 y que ha dado buenos resultados, es realizado de acuerdo a las necesidades del destino Quito, en donde por su ubicación han adaptado las normas al destino, su sistema es simple en el que se aplica la legislativa ecuatoriana y local, además de fácil adopción e implantación por los establecimientos. Tiene su propio marketing y promoción siendo una estrategia para la ciudad y su impulso en el turismo y economía. Es dirigido por un solo órgano quien certifica que es el propio “Quito Turismo”, además de formar auditores que ayudan a los establecimientos a implantar y corregir los sistemas de gestión. Posee dos normas con estándares que son para

hoteles y restaurantes. Desde otra perspectiva el “Distintivo Q” tiene un enfoque de marketing y es gratis como una forma de impulsar la calidad a nivel destino.

Finalmente la “Marca Q” que es el sistema oficial del Ecuador, es reciente y su aplicación hasta el momento ha sido un plan piloto, sin embargo no hay una difusión en la que se pueda impulsar y dar a conocer a nivel nacional e internacional, se ha aprovechado las campañas como Ecuador Potencia Turística para impulsar la calidad en la población, también para MIPYMES se ha utilizado otros sistemas. Asimismo su norma está en proceso de revisión, esto quiere decir que aún no existe una norma oficial. Es un sistema de fácil aplicación y corto proceso en la que el Ministerio de Turismo del Ecuador junto a la empresa consultora apoya dando capacitación al representante de los establecimientos con el fin de que se cumpla los estándares al aplicar el sistema. Su aplicación se ha realizado en las principales ciudades como Quito y Guayaquil y hasta ahora no hay una ampliación en otras ciudades, por el momento se encuentra sin ejecutarlo. Es sustancial recalcar que es un sistema nuevo en el que se puede adaptar a otros sistemas que ya han obtenido mejores resultados.

Una vez diferenciado los sistemas de calidad se puede hacer una síntesis de cada sistema y deducir cual sería la mejor opción de acuerdo a las normas exigidas. En la gráfica 1 podemos observar que los tres sistemas poseen normas públicas y de carácter voluntario para su aplicación en los establecimientos. Los sistemas de Ecuador no tienen ningún coste ya que desean promover e impulsar la calidad, además los establecimientos en su mayoría son pequeños y familiares por lo que es complicada la implantación que en muchas ocasiones por costumbre o trámites los dueños de las empresas no desean establecer un sistema.

Estos sistemas se encuentran realizados de acuerdo a las políticas y leyes de cada país por lo que talvez adaptar el sistema español al ecuatoriano puede causar algún inconveniente, como por ejemplo el sistema español tiene un organismo que controla que es el ICTE, mientras que en Ecuador son los propios organismos públicos.

Hay que destacar que en España hay una gran gama de normas para cada subsector en un mismo sistema lo cual es una ventaja competitiva, mientras que en Ecuador se aplican otros sistemas para pequeñas y medianas empresas por lo que ya no sería de manera unificada una misma marca. Los sistemas ecuatorianos buscan que mayormente sea integral y ayude a la sostenibilidad y conservación de la biodiversidad, sin dejar de lado el desenvolvimiento empresarial y satisfacción del cliente.

En consecuencia, al tener presente los sistemas de gestión antes mencionada y como el objetivo principal es poder adaptar y funcionar un sistema de gestión para implementar en Ecuador, se establecen unas propuestas de mejora y adaptación para un sistema de calidad óptimo. A continuación, se presenta en la gráfica 2 lo que se puede adaptar del sistema “Q de Calidad Turística” de España y también del sistema de destino “Distintivo Q” al sistema nacional ecuatoriano.

**Gráfica 2:** Adaptación de sistemas “Q de Calidad Turística” y “Distintivo Q” al sistema ecuatoriano nacional “Marca Q”

Concepto	Adaptación a la “Marca Q” Ecuador
<b>Modelo</b>	Seguiría siendo un modelo público para cualquier establecimiento que lo quiera aplicar.
<b>Política</b>	Seguiría adaptado a todas las leyes y políticas ecuatorianas.
<b>Norma</b>	Se utilizaría la norma Norma de calidad turística para el “Distintivo Q” de hoteles y alimentos y bebidas, adaptando los subprocesos de la Norma UNE 182001:2008.
<b>Certificación</b>	Lo realizaría el mismo Ministerio de Turismo del Ecuador por medio de sus delegaciones en las zonas correspondientes.

Concepto	Adaptación a la “Marca Q” Ecuador
Enfoque	Mejora continua, marketing, empresarial y sostenibilidad.
Ámbito	Nacional
Vigencia	1 año
Valor	Gratuito
Carácter	Voluntario
Manual de Procedimientos	Se debe realizar manual de procedimientos del establecimiento.

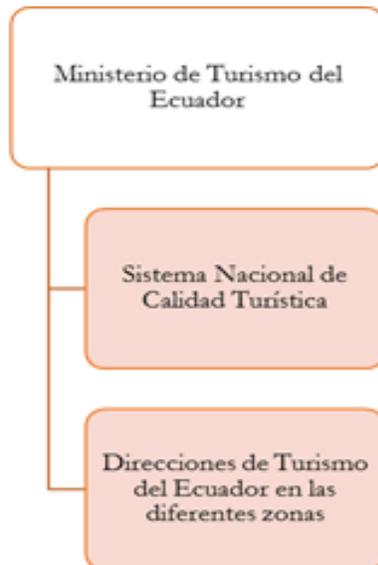
Fuente: Elaboración propia

En Ecuador, la mayoría de los establecimientos son de dos y tres estrellas y en muchos casos están dirigidos por los propietarios y familiares que también son empleados del local, igualmente no tienen conocimiento o disposición para planificar un sistema de gestión, es por esta razón que para estos establecimientos debe ser fácil su aplicación y organización de un sistema.

Como lo había mencionado antes el SCTE es el ente gestor en España y tomando este referente como iniciativa, el sistema de calidad en Ecuador está centralizado en el Ministerio de Turismo por medio del Sistema Nacional de Calidad Turística, esto detiene al avance unificado en las demás provincias del Ecuador, sin embargo existen zonas en dichas provincias en donde el Ministerio de Turismo del Ecuador tiene sus propias delegaciones, estas podrían ser el ente gestor para apoyar a las empresas e informar acerca de los sistemas de gestión de calidad y de esta manera se pueda desarrollar unificadamente en todo el país y asimismo ser quienes certifiquen.

En la siguiente gráfica 3 se presentará como podría ser la organización del Sistema de Calidad Turística en Ecuador para que pueda ser aplicado de una forma uniforme:

**Gráfica 3:** Propuesta de organización para la implementación

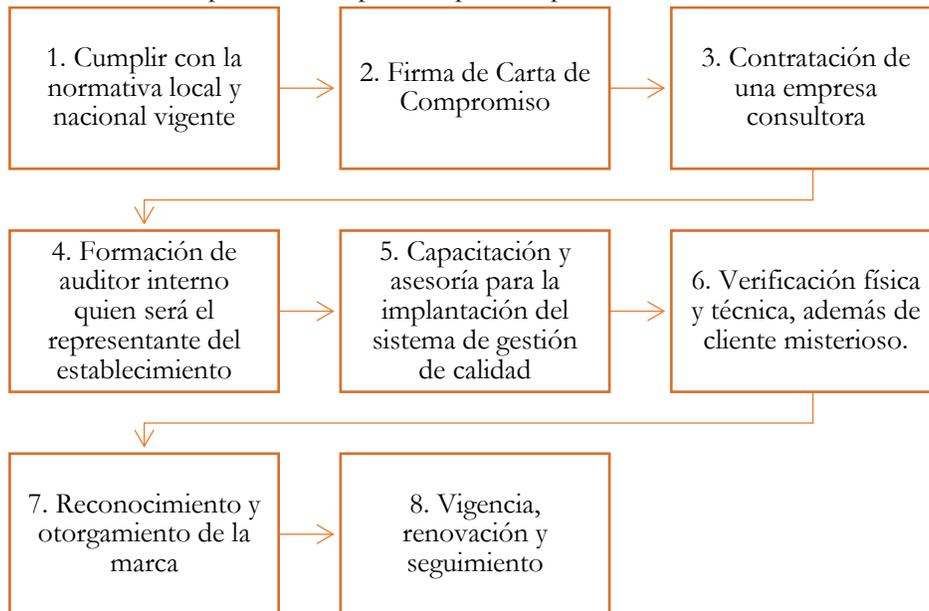


Fuente: Elaboración propia

Asimismo se propone un proceso para ser partícipe del sistema, como primer punto es importante que los establecimientos que quieran participar en el proyecto de la implantación deben cumplir estrictamente la

legislación vigente local y nacional, además de firmar una carta de compromiso en el que el establecimiento deba asegurar que cumplirá con la aplicación del sistema, la empresa contratará una empresa consultora para su ayuda. Luego se realizará la revisión y también se optará por un cliente misterioso, una vez pasada la prueba se otorgará la marca. A continuación en la gráfica 4, se presenta una propuesta de pasos a seguir para la implantación de un sistema óptimo para Ecuador.

**Grafica 4:** Propuesta de un proceso para ser parte de un sistema en Ecuador



Fuente: Elaboración propia

### Conclusión

En Ecuador, los sistemas de calidad turística están en proceso y han sido creados recientemente. Actualmente no hay un avance en cuestiones de calidad para establecimientos hoteleros de dos y tres estrellas a nivel nacional. Por ello se pueden iniciar las propuestas mencionadas a lo largo de esta investigación y mediante esto desarrollarse ya de una forma organizada y planificada un sistema de calidad o mejorar el ya existente, al mismo tiempo sea reconocido nacional e internacionalmente.

Una vez analizados los diferentes sistemas, se puede deducir que el “Distintivo Q” del Distrito Metropolitano de Quito es uno de los más accesibles para utilizarse, por tener sus normas adaptadas a las leyes ecuatorianas y además ser un sistema probado que ha proporcionado buenos resultados, aunque se utilizarían los subprocesos de la norma UNE 182001:2008 para que de esta forma se considere unos estándares más completos.

Debido a que el país se encuentra en un reciente proceso de crecimiento turístico, el sistema de calidad debería ser público y en un principio accesible a todos, tomando en cuenta las leyes y normas ecuatorianas. Aprovechar la existencia de las delegaciones por zonas, estas se pueden adaptar a la organización con el fin de descentralizar la gestión realizada por el Ministerio de Turismo del Ecuador y de así aplicar sistemas de gestión de una forma unificada en todo el país, asimismo estos organismos serían los que controlen el uso del sistema.

En cuanto a la obtención se propone unos pasos a seguir muy claros, con esto se quiere demostrar a los establecimientos que por medio del sistema obtendrán más visibilidad de los procesos y cumplimientos de las

espectativas económicas, laborales y del cliente. Mejorarán el aspecto social y medioambiental, caminarán hacia la excelencia. El proceso para un cambio en su principio es dificultoso, pero si el Ministerio de Turismo conjuntamente con los establecimientos puede trabajar en el marketing, esta investigación también puede dar paso para un propósito más grande.

### **Agradecimiento**

Se agradece al Sistema de Calidad Turística Española, así mismo al Ayuntamiento de Gijón por toda la información brindada para la investigación. También a Quito Turismo y el Ministerio de Turismo del Ecuador, gracias a estos organismos se pudo llevar a cabo este trabajo. A los profesores del Máster en Dirección y Planificación de Turismo de la Universidad de Oviedo, quienes compartieron sus conocimientos acerca de los sistemas de calidad.

Finalmente, agradecer a las personas que me han dado la oportunidad de poder exponer este artículo, que se que será muy productivo para el país de Ecuador.

### **Bibliografía**

- Albacete, C.A. (2004): *Calidad de servicio en alojamientos rurales*, Granada. Universidad de Granada.
- Bernal Torres, C. (2006): *Metodología De La Investigación Para Administración, Economía, Humanidades Y Ciencias Sociales*, Ciudad de México. PEARSON EDUCACIÓN.
- Deming, W. y Medina, J. (1989): *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. ([https://scholar.google.es/scholar?q=concepto+de+la+calidad+deming&btnG=&hl=es&as\\_sdt=0%2C5](https://scholar.google.es/scholar?q=concepto+de+la+calidad+deming&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5)).
- Distrito Metropolitano de Quito. (2014): *Reglamento General Distintivo Q*, Quito.
- Guajardo, E. (1996): *Administración de la Calidad Total, concepto y enseñanza de los grandes maestros de la calidad*. Ciudad de México. Editorial pax Mexico.
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México. Interamericana Editores S.A.
- Juliá, M. y Porsche, F. (2002): *Gestión de Calidad Aplicada a Hostelería y Restauración*. Madrid. Pearson Education, S.A.
- Maya, J. e Izquierdo, S. (2007): *Turismo, Hotelería y Restaurantes*. Lima. Lexus.
- Martínez, A. et al., (2008): *Manual de Calidad para Hoteles*. Oviedo. Septem Universitas.
- Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación. (2016): *República del Ecuador*. Ficha Técnica. Oficina de Información Diplomática ([http://www.exteriores.gob.es/Documents/FichasPais/Ecuador\\_FICHA%20PAIS.pdf](http://www.exteriores.gob.es/Documents/FichasPais/Ecuador_FICHA%20PAIS.pdf)).
- Santomá, R y Costa, G. (2007): *Calidad de servicio en la industria hotelera: revisión de la literatura*. Barcelona. ESADE. (<http://www.esade.edu/cedit2007/pdfs/papers/pdf9.pdf>).
- Valedon, E. e Ibarz, M. (1994): *Aseguramiento de la calidad*. ([https://scholar.google.es/scholar?q=aseguramiento+de+la+calidad&btnG=&hl=es&as\\_sdt=0%2C5](https://scholar.google.es/scholar?q=aseguramiento+de+la+calidad&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5)).
- Valle Romo, C. (2008): *Método hipnagológico aprendizaje acelerado de idiomas para adulto*. Alicante. ECU.

### **Páginas web consultadas**

- Blog la calidad como filosofía de gestión (<http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp91/>). 30 de abril de 2016.
- Calidad en Destino (<http://www.calidadendestino.es/Contenidos/InformacionGeneral.aspx>) 18 de mayo de 2016.

EFQM (<http://www.efqm.org/efqm-model/model-criteria>) 27 de abril de 2016.

Instituto de Calidad Turística de España (<http://www.icte.es/ESP/e/14/La-marca-Q/La-marca>) 04 de mayo de 2016.

ISO ([http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso\\_9000.htm](http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm)) 27 de abril de 2016.

Ministerio de Turismo del Ecuador (<http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/ecuador-calidad-turistica/ecuador-calidad-turistica>). 11 de mayo de 2016.

SNAP (<http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/info-snap>) 01 de junio de 2016

# Planificación turística como alternativa de desarrollo para la comunidad Primera Piedra, cantón Bolívar, Manabí-Ecuador

**Yamil Doumet Chilán**

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí (ESPAM)

doumetour@hotmail.com

**Nelson Garcia Reinoso**

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí (ESPAM)

nelsongreinoso@gmail.com

**Lorena Carreño Mendoza**

Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí (ESPAM)

lcarrem@yahoo.com

## Resumen

El propósito de esta investigación es realizar un plan de desarrollo turístico para la comunidad Primera Piedra con el objetivo de potencializar los recursos naturales y culturales y crear alternativas de desarrollo (agroturismo) en la comunidad. En este trabajo se analizan los conceptos que fundamentan la implementación del agroturismo. A demás se realizó un diagnóstico turístico situacional y un estudio de mercado siendo la base de un plan para fomentar el turismo en el área de estudio. Esta investigación tiene un enfoque cualitativo y cuantitativo, se fundamenta en técnicas de estudio como: análisis bibliográfico de documentos oficiales, salidas de campo, entrevistas y encuestas, esto permite sacar conclusiones sobre la situación actual del objeto de estudio. El área determinada para la ejecución del proyecto se encuentra en la comunidad Primera Piedra de la parroquia rural Membrillo, a 30 Km de Calceta, cabecera del cantón Bolívar, Manabí, en la zona de influencia de la Represa Sixto Duran Ballén. El Sitio de estudio en la actualidad no es considerado como un atractivo turístico, debido a la inexistencia de infraestructura adecuada y planes de desarrollo que fomenten y activen el turismo. Como resultado de todo este proceso se obtuvieron mapas de zonificación, inventarios de recursos turísticos, línea base actualizada del área de estudio, perfil del visitante y programas y proyectos en pro del desarrollo turístico local.

**Palabras claves:** turismo rural, agroturismo, planes de desarrollo, estrategias turísticas.

## Abstract

The purpose of this research is to carry out a Tourism Development Plan for the Primera Piedra community. In this project, the concepts that encompass this activity are observed. In addition, a situational tourism diagnosis is made, a market study is proposed as a suggestion of a strategic development plan to promote tourism in the study area. This research has a qualitative and quantitative approach based on techniques of studies such as: bibliographic analysis, field trips, interviews and surveys, this allows to draw conclusions about the current situation of the object of study. The area determined for the execution of the project is located in the community First Stone of the Rural Parish Membrillo, 30 km from Calceta, Cabecera of the canton Bolivar, Manabí, in the area of influence of the Sixth Duran Ballén Dam. The study site is currently not considered as a tourist attraction, due to the lack of adequate infrastructure and development plans that encourage and activate tourism.

**Keywords:** rural tourism, agrotourism, development plans, tourism strategies.

## Introducción

De acuerdo con GEO (Global Environment Outlook) (2010) el Ecuador es un país que posee una abundante

diversidad natural y cultural la cual está en estado de conservación. El turismo manejado responsablemente se puede tornar una alternativa positiva de desarrollo sostenible para la mejora de la calidad de vida en el país.

El Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR) (2012), expone que la variedad de paisajes que presenta el Ecuador es asombrosa, razón por lo cual forma parte de los 17 países megadiversos del mundo; recursos naturales repartidos en sus cuatro regiones bien definidas; su ubicación geográfica justifica la existencia de una variada producción agrícola evidenciándose altos índices de biodiversidad. En la actualidad dichos elementos agroproductivos se complementan con los recursos naturales y culturales para formar nuevas alternativas en el campo del turismo (agroturismo), presentando aceptación en el mercado turístico mundial.

Por tal razón es imprescindible destacar la importancia de aprovechar la variedad de producción agrícola y asociarlos a la actividad turística para beneficiar de cierto modo a las comunidades de la zona rural, mediante mecanismos que fortalezcan las organizaciones comunitarias y que permitan mejorar sus condiciones de vida, con ayuda de estrategias que propicien la producción agrícola con métodos tradicionales y la conservación de la biodiversidad a través del turismo.

Tomando en consideración lo expuesto anteriormente Pérez (2013), manifiesta que en la actualidad el agroturismo es una actividad importante para las familias campesinas que habitan ambientes de transición ecológica, esto en virtud de que en esos lugares existe amplia diversidad de elementos agroecológicos, geográficos, hidrológicos y socioculturales potenciales. Las personas al visitar estos ambientes, pueden observar y disfrutar de actividades relacionadas con el uso y manejo de recursos naturales en los procesos agrícolas, estas interacciones y realidades socio-ambientales pueden ser observadas en la mayoría del territorio ecuatoriano.

El Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura (IICA 2014), expresa que el turismo rural son las actividades que realizan los visitantes en zonas rurales donde toman contacto activo con la población local en un marco de respeto por el entorno y la cultura local. Razón por la cual se deben identificar las actividades, que fortalezcan esta estructura y contribuyan con el desarrollo local, integrando a todos los componentes socioeconómicos de las comunidades rurales.

A su vez Orgaz (2013), menciona que en el turismo rural comunitario se busca mejorar la situación socioeconómica y conservar los recursos naturales del territorio, a través del contacto establecido entre la comunidad local y el turista. Se analiza al turismo como herramienta para el desarrollo sostenible de los destinos en vías de desarrollo. Según varios autores el turismo rural comunitario es la integración y el oportuno equilibrio entre las oportunidades de un adecuado manejo de los recursos naturales y culturales y de la apreciación que se tenga del patrimonio cultural, sustentado en la equidad proporcionada del beneficio obtenido tanto para la comunidad como para el mismo turista.

De acuerdo con Martins (2013) el turismo en área rural trae beneficios al productor como: autoestima, preservación cultural y diversificación de sus economías. Si la actividad turística es planificada los beneficios son mutuos tanto para los turistas como para las comunidades locales permitiendo que el proceso sea duradero y enriquecedor.

Siendo así Rodríguez, (2010) expresa que la planificación turística, debe tenerse en cuenta en la generación de actividades conectadas e integradas que prioricen delinear un proceso de desarrollo socioeconómico y cultural

dentro de la comunidad. Es decir, se debe establecer bien claro, que el intento de un aprovechamiento de la actividad turística significa aportar y trabajar para el desarrollo de las estructuras y personas que integren el sistema turístico, abarcando en esa planificación a toda la comunidad local y a sus principales referentes, tomando en consideración la sostenibilidad.

Para Larzon y Poudyal (2012), el desarrollo sostenible, integrado en el ámbito local y en el movimiento de la responsabilidad social, implica la incorporación de la población en la discusión, decisión, sostenimiento realización control de los proyectos para el desarrollo local. Por su puesto hay que tener en cuenta no solo los aspectos medioambientales, sino también los económicos y los sociales. Valls (2003) manifiesta que la planificación estratégica puede entenderse como elencos de medidas y mecanismos diseñados por los agentes implicados, directa o indirectamente, en la actividad turística para crear, mantener o convertir un producto o destino turístico determinado en competitivo y facilitando la adopción de decisiones de todas las partes implicadas en el sector.

De acuerdo a Grefa (2013), los procesos de la sostenibilidad tienen que ser aplicados en todos los segmentos del turismo especialmente cuando se trabaja con recursos naturales y culturales, para esto se deben planificar todas las acciones. En definitiva el desarrollo sostenible puede verse como un proceso complejo de integración y concertación de expectativas e intereses de los diferentes actores locales (municipio), de lo económico y lo político con intervención de instancia catalizadoras y mediadoras (universidades, medios de comunicación).

La actividad turística en el Ecuador por muchos años se ha visto vinculada a una mala planificación con precedentes de desconocimiento de la administración turística; en la actualidad según Vieira *et al*, (2012), el turismo interno genera empleo, evita la migración de personas y divisas, dinamiza actividades industriales, artesanales, vincula comunidades y permite tener ingresos significativos es por estos aspectos la importancia de la planificación turística. Para Lima *et al*, (2012) es necesario establecer estrategias de desarrollo que den paso a la buena planificación y que dichas estrategias partan desde un compromiso vinculado con el turismo y los organismos públicos y privados.

Según el Plan de Desarrollo Territorial de la parroquia Membrillo (FAO 2011), el objeto de una planificación es demostrar la existencia de recursos diversos en todo su territorio, evidenciando que a pesar de ser una zona con gran potencial de recursos, existen una serie de problemáticas en el área de estudio.

La comunidad Primera Piedra del cantón Bolívar provincia de Manabí, no escapa ante tal realidad, ya que según los resultados de las visitas técnicas y datos de estudios que reposan en el GAD del cantón Bolívar, (Plan de Desarrollo Territorial PDOT) confirman que existe un alto índice de éxodo rural a ciudades como Manta, Portoviejo, Guayaquil y Quito debido básicamente a la falta de empleo y oportunidades de desarrollo local, evidenciadas en el deficiente desarrollo que presentan muchas comunidades rurales del cantón Bolívar.

La carencia de acciones y planes de desarrollo que promuevan las actividades turísticas sostenibles permite que no se apliquen lineamientos de aprovechamiento asociado a actividades tradicionales que brinden oportunidades para la recreación y diversificación económica. Por ello es de vital importancia disponer de una herramienta de planificación y gestión que sirva de guía para mejorar las condiciones de vida a través de nuevas propuestas de desarrollo socioeconómico.

Por las razones mencionadas, se considera propicio realizar la siguiente investigación con el fin de recabar información suficiente que permita la elaboración de una propuesta para el plan de desarrollo con fines turísticos propiciando el aprovechamiento correcto de los recursos existentes en la comunidad Primera Piedra.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo fomentar las actividades agroecológicas en la comunidad primera piedra, mediante el diseño de un plan de desarrollo agroturístico, en el cual se presentan las estrategias como herramientas de acción que de forma interrelacionadas permitirán la implementación de alternativas económicas para la zona.

De esta manera, se pretende fomentar el turismo como actividad que ayude a diversificar la economía local y potenciar al mismo tiempo la conservación de los recursos naturales y culturales, transformando los elementos que sustenten emprendimientos comunitarios.

### **Importancia del problema**

Según el Instituto Interamericano para la Agricultura IICA (2014), el turismo puede ser un importante incentivo para el desarrollo local de un gran número de zonas rurales. Este sector en auge permite dinamizar las actividades económicas tradicionales y valorizar las particularidades culturales locales, ofreciendo al mismo tiempo posibilidades de empleo a jóvenes, disminuyendo el éxodo rural.

La provincia de Manabí es eminentemente agrícola y posee múltiples atractivos potenciales, su diversidad se aprecia desde el punto de vista geográfico, cultural y de producción. La actividad turística se desarrolla con mayor fuerza en la parte del litoral, pero en las regiones del interior falta mucho para que el turismo como actividad se expanda y tome impulso, lo interesante es que los recursos turísticos en estas regiones poseen altos índices de atraktividad, lo que hace falta es fortalecer las políticas de desarrollo y planificación turística para sacar adelante varias áreas con valor para el Agroturismo.

En el territorio del cantón Bolívar se encuentra una gran cantidad de recursos para fomentar el agroturismo, sin embargo, la actividad del turismo no se ha desarrollado de forma adecuada; además existe desinterés y desconocimiento por parte de los gestores competentes y de los habitantes, siendo entre otras razones las que no le ha permitido a su población local visualizar el gran desarrollo económico, social y cultural que podrían alcanzar al insertar en sus actividades al turismo. Esto sumado a la ausencia de promoción de los recursos naturales y culturales del cantón. Todos estos aspectos se constituyen en las causas fundamentales para que la oferta turística tenga poca demanda a nivel local y nacional. El sector turístico cada año se está fortaleciendo direccionándose al crecimiento y a la diversificación económica y social de los habitantes, siendo así representa un rubro que envuelve a todas las actividades económicas de una región, es un ente integrador que involucra todas las capacidades productivas de las comunidades, por lo tanto mediante la implementación de estrategias de promoción turística y planificación se pretende promover los recursos del cantón Bolívar, fomentando la inclusión de la población local en todos sus procesos económicos.

La comunidad Primera Piedra se encuentra ubicada a 30 km de la cabecera cantonal Calceta, está conformada por 10 familias entre ellas la del sr. Francisco de la Cruz propietario del bosque protegido Primera Piedra, se ubica en la región norte de la represa Sixto Durán Ballén. Este territorio de forma parte de las áreas protegidas designadas al Programa Socio Bosque del Ministerio del Ambiente del Ecuador. Además es un sector representativo en la producción agropecuaria, teniendo como producto estrella el cacao fino de aroma y cítricos. Al mencionar las principales debilidades de esta comunidad se pueden encontrar carencia de una planificación estratégica que direcciona al turismo de forma sostenible, la carencia de facilidades y señalética

turística sumado al desconocimiento del turismo por parte de las autoridades locales y la comunidad. Esta investigación busca a través de una planificación adecuada integrar las actividades agropecuarias tradicionales con el turismo para así evitar el éxodo rural y crear fuentes de desarrollo alternativos para estas comunidades.

### **Metodología**

El área de estudio se encuentra ubicada en el cantón Bolívar, parroquia rural de Membrillo a (30) km la cabecera cantonal urbana Calceta, el desarrollo de la investigación se realiza específicamente en los territorios de la comunidad de Primera Piedra.

La metodología que se utilizó para ejecutar el proceso planteado permite el uso de técnicas de investigación primarias y secundarias a nivel, descriptivo y exploratorio, además tiene un enfoque de investigación mixta, análisis (Cuantitativo y Cualitativo). La investigación se desarrolla en varias fases las cuales se describen a continuación:

### **Descripción del proceso metodológico**

#### Diagnóstico Turístico Situacional

Panosos (2012), expresa que un diagnóstico turístico es la base de todo proyecto, siendo así, se realizó un estudio físico, geográfico, político, social y económico de la zona de estudio. Es necesario el reconocimiento y recopilación de información del área través de visitas técnicas, selección y análisis de la información, con esto se identificaron aspectos como: infraestructura y facilidades turísticas del lugar. Se le informó a la comunidad sobre el proyecto y al mismo tiempo se realizó el proceso de investigación mediante diálogos y entrevistas, para esto fueron aplicados 10 cuestionarios a los funcionarios de la Junta Parroquial de la parroquia Membrillo, GAD del cantón Bolívar, miembros de la comunidad Primera Piedra y a expertos en el área del Turismo. Los resultados de las entrevistas son analizados y sistematizados, estos sirven de base para la planificación de las líneas estratégicas.

Este estudio toma como referencia el Manual de Diagnóstico Turístico local de Ricaurte (2009) y la Guía para la formulación de planes de desarrollo turístico en territorios rurales IICA (2014).

Como parte del proceso del diagnóstico se realizó un *inventario de recursos turísticos*, para esto se organizaron varias salidas de campo recopilando la información sobre cada uno de los recursos existentes, se utilizaron métodos de observación y sistematización de información. Se inició con el análisis y recopilación de datos sobre la zona de estudio, luego la visita técnica respectiva, con la cual se actualiza y registra información in situ mediante la ficha del Inventario Turístico (MINTUR 2004). Fueron registrados los recursos en los sitios de mayor facilidad y accesibilidad, luego se determinan los lugares prioritarios y de interés.

Para el análisis FODA se tomó como fundamento el método analítico-sintético. Mediante este análisis se determinaron fortalezas, amenazas, potencialidades y debilidades del proyecto para así organizarlas, mejorarlas y trabajar de forma adecuada en el proceso de gestión.

#### Zonificación Turística

Con la información obtenida de las fases anteriores, se realizó la organización de los espacios según las necesidades, potencialidades, características ambientales y culturales del área de estudio. Entre los instrumentos y equipos que se emplearon para el logro de esta fase está el Sistema de Posicionamiento Global GPS, utilizado para la Geo-referenciación y delimitación territorial. Además, se empleó una matriz donde se plasmaron las características ambientales de las zonas. Se utilizó Sistemas información geográfica SIG para la cartografía digital.

Estudio de Mercado.

Fueron utilizadas técnicas como encuestas tomando como herramienta el cuestionario, luego las respuestas se sintetizan en tablas y gráficos. Con el análisis de mercado se estudiaron las características de la demanda y de la oferta, con esto se determinó la aceptación y enfoque del proyecto por parte de los posibles visitantes. Después de analizar los elementos anteriores se pasa a establecer líneas de acción y promoción para el desarrollo del agroturismo en el área de estudio.

La expresión matemática para el cálculo de la muestra ayudo a obtener toda la información deseada para realizar un eficiente estudio de la percepción que tiene las personas sobre el área de la investigación. Para lo cual se tomó como referencia un tipo de fórmula que se aplica cuando la población es desconocida, esto con la respectiva ayuda de la tabla de distribución estándar; se acudió a esto, ya que no existe un número exacto de turistas o visitantes que llegan a la parroquia membrillo. Por lo cual se debe apoyar en la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2}$$

En donde,

Z = nivel de confianza,

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

$$n = \frac{1.64^2 \times 0.05 \times 0.95}{0.03^2} =$$
$$n = \frac{0.127756}{0.0009} = 141$$

n= 141//

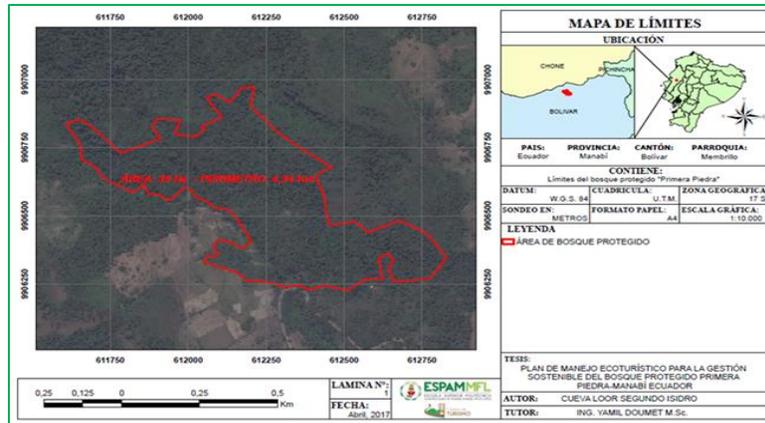
### **Diseño de las acciones estratégicas.**

Se diagnosticó toda la información, se plantearon las directrices y líneas de acción para el desarrollo del agroturismo en el área de investigación. Se organizaron de forma sistemática los recursos turísticos determinados, fueron priorizados por zonas, se implementaron estrategias de desarrollo que involucren a la comunidad y sus actividades agrícolas tradicionales, así como al GAD del Cantón Bolívar y Juntas Parroquiales y organizaciones locales para potencializar y diversificar sus economías.

### **Resultados**

#### Diagnóstico turístico

La comunidad Primera Piedra pertenece a la parroquia rural de Membrillo, cantón Bolívar Manabí, se encuentra localizada en la región norte de la represa Sixto Duran Ballén, a 30 km de la cabecera cantonal Calceta, en la parte noreste del cantón Bolívar. Su ubicación exacta es: 17M0612339 - UTM 9905925, se encuentra a una altura de 112 metros sobre el nivel del mar. Dentro de su territorio habitan 10 familias (30 habitantes).



**Figura1.** Mapa de localización del área de estudio.

### **Clima**

Según el PDOT-MEMBRILLO-FAO (2011), el clima en el área de estudio es variable, se encuentra dentro de la región bioclimática Seca Tropical y Húmeda Tropical, la precipitación media anual va en la zona seca de 100 a 1500 mm y en a húmeda de 1500 a 200. Las lluvias se concentran en los meses de diciembre a marzo y la temporada seca de mayo hasta finales de octubre. La temperatura ambiental de la zona durante el día es de 31 ° C y en la tarde es de 27 ° C.

### **Biodiversidad**

La zona posee una infinidad de ecosistemas que van desde zonas altamente intervenidas por la actividad humana (agrícola, pecuaria), además se pueden encontrar grandes recursos como La represa Sixto Durán Ballén con sus ecosistemas acuáticos, bosques primarios, secundarios y áreas de preservación; uno de estos bosques es el Bosque Protector Primera Piedra. La interrelación entre los ecosistemas antes mencionados permite que un sin número de especies animales y vegetales encuentren hábitats para asegurar su existencia, desarrollo y conservación.

### **Economía y producción**

El territorio de la comunidad Primera Piedra y el área de influencia de la represa están destinados principalmente a la actividad ganadera, agroforestal y la pesca en especial de langostas de agua dulce, tilapias y otras especies. En la agricultura se incluyen los cultivos perennes como cacao fino de aroma, plátano, café, cítricos (mandarina y naranja) entre otros, Respecto a los cultivos de ciclo corto se observan: maíz, arroz, maní, producidos de manera tradicional. Un menor porcentaje corresponde a áreas de conservación de bosques y algunas especies como caña guadua y maderables de producción como Balsa y Teca.

La mayor parte de las familias recibe el Bono de Desarrollo Humano y microcréditos agrícolas otorgados por el Banco Nacional de Fomento que se encuentra en Calceta, pues la población en su mayoría posee pequeñas parcelas en donde se mantiene una agricultura de subsistencia.

Para optimizar la información se identificó, ordenó y jerarquizó la situación actual en cuadro resumen presentado a continuación:

### Ficha resumen de diagnóstico comunidad primera Piedra

Datos generales	Ubicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunidad Primera Piedra</li> <li>• Cantón Bolívar</li> <li>• Parroquia Membrillo</li> <li>• Provincia Manabí</li> </ul>
	Población	La comunidad está conformada por 10 familias
Oferta de servicios turísticos	Alojamiento	No existe
	Alimentación	No existe
	Esparcimiento	No existe
	Otros servicios	No existe
Infraestructura de servicios básicos	Transporte y accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se encuentra a 31 km de Calceta</li> <li>• Carretera asfaltada</li> <li>• Existe solo señalización vial</li> <li>• Se utiliza bus (cooperativas ciudad de Calceta, San Cristóbal) camionetas, taxis.</li> </ul>
	Comunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe servicio telefónico fijo, pero si de servicio telefónico celular.</li> </ul>
	Sanidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Red de agua entubada</li> <li>• No existe alcantarillado</li> <li>• Cuenta con servicio recolector de basura además emplean la quema de la misma</li> <li>• Si hay centro de salud.</li> </ul>
	Energía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El 90% de la comunidad cuenta con servicio eléctrico.</li> </ul>
Gobernanzas	Apoyo institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Socio Bosque del MAE</li> <li>• MAGAD</li> </ul>

**Cuadro 1.** Resumen de diagnóstico situacional del área de estudio

#### Actividad turística en el área de estudio

Según el diagnóstico realizado los recursos turísticos en el área de estudio son diversos y con potencialidad, pero se evidencia la inexistencia de facilidades turísticas en general, no posee servicio de alimentación y hospedaje, algunas familias están dispuestas a ofrecerlos. Como punto estratégico se considera al puerto La esperanza y la represa, sin embargo, no posee instalaciones que den la accesibilidad y recepción al turista, los lugares donde se expenden comida no tienen las condiciones necesarias para dar un buen servicio al visitante. Al hablar de recursos turísticos se observa diversidad, sus comunidades preservan las culturas y tradiciones del pueblo Montubio del interior Manabita entre ellas las manifestaciones gastronómicas tradicionales, eventos y festividades religiosas populares, arte y oralidad, medicina tradicional entre otros.

#### Recursos turísticos naturales

Fueron analizados los recursos turísticos naturales cabe destacar que se tomó como base referencial al Inventario Turístico del Ministerio de Turismo 2008. Se muestra una ficha de resumen de uno de los principales recursos turísticos cascada Primera Piedra.

<b>Nombre del recurso</b>	Cascada Primera Piedra
<b>Ubicación</b>	Comunidad Primera Piedra, Parroquia Membrillo, Cantón Bolívar
<b>Categoría</b>	Sitio Natural
<b>Tipo</b>	Río
<b>Subtipo</b>	Salto de Agua
<b>Estado de conservación</b>	Conservado
<b>Comunidad más cercana</b>	Membrillo 12 km
<b>Temporalidad de acceso</b>	365 días, 8 horas durante el día.
<b>Tipo de acceso</b>	Vía asfaltada
<b>Descripción del recurso</b>	Se encuentra ubicada a 30 km de la cabecera cantonal calceta, tiene una altura de 6 metros. Se encuentra a 108 msnm, su caudal es permanente, se encuentra rodeado de vegetación bosque húmedo tropical (bromélias, heliconias, helechos, entre otros.) En sus alrededores se encuentra un remanente del bosque húmedo tropical, cuya conservación es buena. Longitud: 0612214; Latitud: 9906375 El atractivo se puede disfrutar durante todo el año
	

**Cuadro 2** Ficha de inventario turístico cascada Primera Piedra

### Análisis DAFO

Con el objetivo de evaluar los recursos naturales, culturales y la gestión de la comunidad primera piedra se toma en consideración la utilización de la matriz DAFO para observar sus fortalezas, debilidades, amenazas, oportunidades.

<b>Análisis FODA</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
1. Posee un clima agradable y potencialidad paisajística.	1. Falta de educación turística y ambiental.
2. Ubicación estratégica del bosque y sus recursos.	2. Carencia de un departamento turístico local que regule la gestión o manejo de los recursos.
3. Interés de la comunidad en participar en actividades turísticas	3. Inexistencia de facilidades turísticas como comedores, centro de información, alojamiento.
4. Interés por parte de las autoridades locales para desarrollar el turismo.	4. Inexistencia de señalética turística.
5. Biodiversidad de fauna y flora.	5. Falta accesibilidad a los recursos turísticos.
	6. Nula iniciativa en planificación turística en

Análisis FODA	
6. Alta productividad agrícola (cacao , cítricos) 7. Altos índices de conservación del Bosque Primera Piedra por el programa socio bosque y propietarios. 8. Diversidad de recursos turísticos naturales y culturales.	zonas rurales del cantón. 7. Carencia de cursos de capacitaciones continuas.
Oportunidades	Amenazas
1.Surgimiento de nuevas tendencias turísticas 2-Convenios con el programa socio bosque 3.Vinculación con las comunidades aledañas 4. Vinculación con la ESPAM para el desarrollo de proyectos capacitación, investigación turística. 5.Convenios de apoyo entre los productores e instituciones públicas y privadas con fines de cuidado y manutención del bosque 6.Presencia de políticas y modelos de gestión que fomenten el desarrollo del turismo sostenible (PLANDETUR 2020, PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR)	1.La contaminación ambiental por parte de los ciudadanos y los cambios climáticos pueden llegar afectar a la conservación al bosque. 2.Incidencia en la deforestación para ampliación de espacios para cultivos 3.Los cambios de autoridades y problemas políticos provocan inestabilidad en las comunidades. 4. Centros de UPC a largas distancia pueden llegar a provocar inseguridad social. 5.Despreocupación de las autoridades en la comunidad

**Cuadro 3.** Matriz FODA

### **Zonificación turística comunidad Primera Piedra**

El IICA (2014), manifiesta que la zonificación turística es uno de los procesos importantes de la planificación para el desarrollo sustentable del turismo, cada zona debe cumplir con una tarea específica, el objetivo es la conservación y el buen manejo de los recursos naturales y culturales, a más de ser un análisis del potencial de la tierra, implica acuerdos y reglas de uso. La zonificación está reflejada en un mapa el cual será de libre conocimiento para toda la comunidad Primera Piedra y gestores locales.

Como resultado de la planificación el área se dividió en tres zonas:

- 1-Zona de uso Sustentable.
- 2-Zona de uso ecoturístico.
- 3-Zona de uso público.

#### **Objetivos de la zonificación:**

- Manejar de forma eficiente y sustentable los recursos naturales y culturales de la comunidad Primera Piedra.
- Identificar y priorizar los recursos turísticos naturales y culturales.
- Delimitación espacial por zonas y usos del área de desarrollo turístico.

#### **Normas de Uso:**

- Respete los senderos y áreas establecidas para las actividades turísticas.
- No arroje basura, no extraer, llevar y manipular ningún elemento de la naturaleza.
- Respete la forma de vida de las comunidades.
- Respete las orientaciones del Guía o Monitor turístico.
- Utilice equipos de seguridad.

A continuación, se muestra el diseño de la zonificación:



Figura 2. Mapa de zonificación turística.

### Análisis del Perfil del visitante

Según Álvaro (2012), el perfil del visitante permite determinar las necesidades y aceptación del producto. De acuerdo a los resultados obtenidos en las encuestas realizadas se llegó a identificar el perfil del cliente potencial interesado en desarrollar actividades turísticas en la comunidad Primera Piedra de la Parroquia Membrillo cantón Bolívar.

La mayoría de los visitantes provienen del Ecuador (48%) y otra pequeña parte pertenecen a Colombia, Canadá y Estados Unidos; cuya edad está entre los 29 (35%) y 39 años(29%); el estado civil lo encabeza los casados (56%), seguido de los solteros (38%); con un nivel de instrucción universitario (50%), cuyos ingresos económicos mensuales son de hasta 500 dólares.

El motivo principal por el cual realizan sus viajes es por turismo, acompañados generalmente de su familia (31%) y amigos (21%), prefiriendo el turismo tradicional de playa (33%), mientras que una gran parte prefiere realizar varias modalidades relacionadas a actividades de ecoturismo (21%), los principales medios de comunicación por los cuales se informan sobre lugares turísticos de Ecuador son: la televisión, por medio de amigos y familiares e internet (redes sociales, web).

A la mayoría de los clientes le gustaría visitar el área de estudio, durante su estadía ellos prefieren contar con los servicios de hospedaje, alimentación, y desarrollo de actividades turísticas como: recorridos en canoa y guianza, pesca artesanal, actividades vivenciales y deportes acuáticos. Su gasto diario promedio generalmente es de 20 a más de 30 dólares.

### Mercado Potencial

Como resultado de los estudios realizados anteriormente se puede concluir que los productos o servicios resultantes de la planificación turística en la Comunidad Primera Piedra van dirigidos a turistas nacionales y extranjeros a partir de los 18 años que quieran descansar, conocer y practicar diferentes actividades ecoturísticas y culturales (agroturismo). Estos clientes son cada una de las personas que tienen la necesidad de descanso, esparcimiento e interés de conocer más de este tipo de ecosistemas, apasionados a la conservación de la biodiversidad.

### **Estrategia de Marketing**

Se llegará al mercado por medio de los principales canales de distribución para la promoción de productos turísticos; además convenios y trabajo con agencias de viajes, tour operadoras, promoción por medio de página web, redes sociales radio, televisión.

### **Alianzas Estratégicas**

Para impulsar la promoción del turismo, a nivel local y como estrategia promocional internacional, se tomará en cuenta la participación de fundaciones, instituciones públicas, privadas y ONGs relacionadas directamente en la actividad turística, preservación y desarrollo. (USAID, CFN, METROPLITANG TOURING, FAO, MCCCH, ESPAM, GADS).

### **Análisis de las entrevistas a comunidad y expertos**

Las entrevistas fueron ejecutadas en el cantón Bolívar, en la ciudad de Calceta y la comunidad Primera Piedra. Se aplicaron 10 entrevistas a los miembros de la Junta Parroquial de Membrillo, GAD del Cantón Bolívar, miembros de la comunidad de Primera Piedra, Asociación Pepa de Oro y profesionales expertos en el área del Turismo. Los resultados de las entrevistas fueron analizados los cuales servirán de base para la planificación de las líneas estratégicas. A continuación, se muestra las síntesis de los resultados:

- Se puede expresar que la mayoría de los entrevistados posee conocimiento del área de estudio, además están conscientes de que los recursos turísticos existentes con inversión y planificación pueden llegar a convertirse en atractivos turísticos.
- Las personas de la comunidad Primera Piedra se encuentran interesadas en permitir que las actividades turísticas se desarrollen y creen beneficios en su territorio.
- Es necesario diversificar y fortalecer las economías locales, para evitar el éxodo rural y crear fuentes de empleo, siendo el agroturismo una alternativa de desarrollo.

### **Líneas estratégicas de desarrollo agroturístico**

La propuesta de un plan estratégico de desarrollo turístico para la comunidad Primera Piedra se basa en identificar, planificar y motivar el desarrollo del turismo en el área de estudio. Seguidamente se mencionan las principales líneas estratégicas que surgieron de los resultados y estudios establecidos en esta investigación.

Para el establecimiento de programas y proyectos se utilizó la información de los resultados obtenidos durante la investigación, especialmente del diagnóstico donde se encuentra desarrollada la Matriz DAFO, de manera que las soluciones del plan que se proponen en este apartado sean adecuadas a las necesidades de la comunidad Primera Piedra además de representar una solución potencial a sus problemas.

### Plan de programas y proyectos comunidad

Programa	Subprograma	Líneas de acción/proyectos	Instituciones u organización a intervenir
<b>Programa de manejo turístico para la comunidad Primera Piedra</b>	Recreación e interpretación ambiental	Generación de proyectos e innovación de productos turísticos	MINTUR MAE, GAD, ESPAM
	Desarrollo de señalización	Señalización Zonificación	MINTUR MAE, MAE, GAD, ESPAM
	Promoción turística	Logotipos Panfletos turísticos Promoción digital(WEB)	Propietario Pobladores
	Implementación de Instalaciones ecoturísticas	Diseño de instalaciones Construcción de instalaciones Mantenimiento de instalaciones	MAE, MINTUR, ESPAM, GAD
	Búsqueda de apoyo Financiero y su gestión	Convenios con organizaciones	
	Integración de comunidades en la actividad turística	Modelo de manejo que involucre la comunidad Conformación de red de microempresarios Formación de guías comuneros	Pobladores

**Cuadro 4.** Matriz de programas y proyectos

#### Discusión

La realización del proyecto plan de desarrollo agroturístico para la comunidad Primera Piedra de la parroquia Membrillo, cantón Bolívar ha permitido tener como resultado valiosa información que surgió de diferentes estudios dentro del territorio de la comunidad y sus recursos naturales y culturales. Entre los estudios realizados se destaca un diagnóstico turístico que permitió conocer la situación actual de los factores socioeconómicos y ambientales de la comunidad Primera Piedra y sus recursos naturales, en el diagnóstico se observaron varias problemáticas que no permiten que el turismo se desarrolle, entre ellas se destacan carencia de señalética turística, deficiencia en servicios básicos, no existencia de facilidades y servicios turísticos, además falta de capacitación en servicio-hospitalidad turística y manejo de recursos naturales. Además se observa deficiencia en los procesos administrativos y de gestión que direccionan la actividad turística tanto a nivel cantonal como parroquial.

Como aspectos positivos se pueden mencionar la diversidad de recursos turísticos y agroproductivos permitiendo ser un territorio con potencial para diferentes modalidades de turismo en áreas rurales. Se destacan las manifestaciones culturales y la atención por parte de la comunidad local. Los recursos naturales son representados por fuentes de agua, cascadas y bosques protegidos permitiendo diversificar la oferta turística local.

Cabe destacar la importancia del estudio de zonificación turística enfocado en planificar el territorio y determinar su uso adecuado, para esto se determinaron tres zonas: de uso sustentable, de uso ecoturístico y de uso público. Luego se desarrolló un estudio de mercado para conocer las necesidades de la demanda y la aceptabilidad e interés por parte de los visitantes, con toda esta información se fundamenta una serie de estrategias que al ser ejecutadas e implementadas podrán direccionar el adecuado uso y manejo turístico sostenible de la comunidad Primera Piedra.

Es importante destacar que proyectos de esta índole son necesarios fomentando la actividad turística y a su vez desarrollar territorios rurales tomando como base estudios y planificaciones de carácter científico académico; además se busca integrar a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí ESPAM en los procesos que direccionen el desarrollo local.

### **Conclusión**

- La comunidad Primera Piedra según el diagnóstico realizado es diversa en recursos turísticos naturales y culturales, además posee una producción agrícola que permite el desarrollo de actividades turísticas (turismo rural y agroturismo). Uno de los principales inconvenientes para que el turismo no se desarrolle es la falta de infraestructura turística, inexistente capacitación, carencia de planes de desarrollo y modelos de gestión turística para la región.
- La voluntad política de algunos gestores existe, pero muchas veces la falta entendimiento y de recursos económico por parte de los gobiernos centrales no permiten que se desarrollen proyectos que beneficien de forma eficiente al crecimiento turístico en la región.
- El estudio de mercado realizado mostró la posibilidad de aceptación del proyecto y sus actividades turísticas, esto expresa que el lugar tiene potencial y recursos, solo falta planificación, infraestructura, y ejecución.
- El plan estratégico al ser ejecutado podría ser tomado como una alternativa viable para la posición competitiva de los recursos turísticos de la comunidad ante el incremento de la competencia por los flujos de turistas e ingresos.

### **Agradecimiento**

Cabe destacar los agradecimientos por el aporte en toda la investigación del tesista Segundo Cueva el cual contribuyó a nivel técnico y recopilación de información en este trabajo. Además es interesante agradecer a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí ESPAM por el apoyo logístico académico y económico en todo el proceso de la investigación.

### **Bibliografía**

- Álvaro, X. (2010). Manual para el Planificador de Viajes. Ecuador: ULEAM.
- FAO, SENAGUA, GPM & MEMBRILLO, G. (2011). Gestion Integral para el Manejo Sostenible de la Mirco cuenca del Rio Membrillo de la Provincia de Manabí. Manabí: FAO.
- GEO Juvenil Ecuador (Global Environment Outlook). (2010). Política y estrategia nacional de biodiversidad del Ecuador. (En línea) EC. Consultado, 27 de Oct. 2014. Formato PDF. Disponible en: <http://www.geojuvenilecuador.org/29-42%20tema%202.pdf>.
- Grefa, R. (2013). Turismo ecoturístico sustentable. Editorial Guayaquil. 07 de feb. El universo, Amazonia. P 10b.
- IICA. (2014). Guía para la Elaboración del Plan de Desarrollo Turístico de un Territorio. Costa Rica: IICA.
- Larzon y Poudyal (2012). Developing sustainable tourism through adaptive resource management: a case study of Machu Picchu, Peru. EEUU: Warnell School of Forestry and Natural Resources, University of Georgia.
- Lima, S. García, C. Gómez, C. Eusebio, C. (2012). El turismo como una estrategia para el mundo en desarrollo el programa UNWTO. (En Línea). Mex. Consultado, 27 de Abr. 2015. Formato PDF. Disponible en: [Volunteers.http://www.pasosonline.org/Publicados/10312/PASOS29.pdf#page=87](http://www.pasosonline.org/Publicados/10312/PASOS29.pdf#page=87).
- IICA. (2008). Guía para la Elaboración del Plan de Desarrollo Turístico de un Territorio. Costa Rica: IICA.
- Martins, R. (2013). A Inserção da Juventude no Turismo no Espaço Rural e a Construção da Hospitalidade Local. Brasil: Turismo em Análise. 24 (604)

- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2012). Turismo Consciente. Ecuador: MINTUR.
- Ministerio de Turismo Ecuador. (2004). Metodología para inventario de atractivos turísticos.Ecuador: MINTUR.
- Orgaz. (2013). El turismo comunitario como herramienta para el desarrollo sostenible de destinos subdesarrollados. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales Y Jurídicas*, 38, 91
- Panosso, A. (2012). *Teoría del Turismo: Conceptos, Modelos y Sistemas*. México: Trillas.
- Pérez, L. y R. González. (2013). Propuesta de un Modelo de Gestión de la reputación on line en las Empresas Turísticas. *TURyDES* 6(15): 1-33.
- Ricaurte. (2009). *Manual para el diagnóstico turístico local*. Ecuador: ESPOL
- Rodríguez (2010). Consideraciones estratégicas para la promoción del turismo en galicia a través del cine. España. *Revista Galega de Economía*, vol. 19, núm. 2
- Xavier University Library. (2012). Qualitative versus quantitative research [La investigación cualitativa Contra la cuantitativa]. Acceso a través de: [http://www.xavier.edu/library/help/qualitative\\_quantitative.pdf](http://www.xavier.edu/library/help/qualitative_quantitative.pdf)
- Vieira, A. López, T. Rodríguez, J. (2012). Desarrollo socioeconómico endógeno-local y Etnoturismo: el marco de jerez-sherry (España)1. (En Línea). Esp. Consultado, 25 de Abr. 2015. Formato PDF. Disponible en: <http://www.periodicos.unc.br/index.php/drd/article/viewFile/231/299>.
- Walls. (2003). *Las claves del mercado turístico*. España: Deusto s.a. ediciones.

## Estrategia para incrementar el período de permanencia en hosterías de Riobamba

**Omar Patricio Flor Mora**

Universidad Nacional de Chimborazo  
oflor@unach.edu.ec

**Silvia Marieta Aldaz Hernández**

Universidad Nacional de Chimborazo  
saldaz@unach.edu.ec

**Paula Elizabeth Moreno Aguirre**

Universidad Nacional de Chimborazo  
pmoreno@unach.edu.ec

### Resumen

Las hosterías en la ciudad de Riobamba requieren de estudios que permitan brindar soluciones a los problemas que limitan su desarrollo; por ello el objetivo de la presente investigación fue determinar una estrategia para incrementar el período de permanencia de turistas que visitan hosterías en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. Se presentan dos casos de estudio realizados en las Hosterías Miró y Andaluza, pertenecientes al cantón referido, utilizando una metodología de enfoque mixto, de tipo observacional descriptivo con el fin de determinar la estrategia idónea para alcanzar el fin propuesto en la investigación. Los datos fueron analizados a través de técnicas de la estadística descriptiva que permitieron determinar el perfil del turista que visita las hosterías en cuestión. En base a la demanda histórica se calculó la muestra para aplicar técnicas de recolección de información. Los datos obtenidos se cotejaron con información de informantes claves entre los trabajadores de las hosterías. Como resultado de la investigación se pudo determinar que el tiempo promedio de visita a las hosterías es de hasta dos días, que los servicios más solicitados son tours de naturaleza, cultura, aventura y que el tiempo de estadía está directamente relacionado con la falta de actividades recreativas en el lugar. Finalmente, el estudio concluye en que la estrategia que permite satisfacer la demanda de los visitantes es la implementación de tours de naturaleza y cultura.

**Palabras claves:** actividades recreativas, período de alojamiento, hostería, alojamiento, perfil del turista.

### Abstract

The objective of this investigation was to determine a strategy to increase the period of permanence of tourists who visit inns in the canton Riobamba, province of Chimborazo. The study was carried out in the Miró and Andaluza Hosterías, belonging to the referred canton, using a methodology of mixed approach, of observational descriptive type in order to determine the ideal strategy to reach the purpose proposed in the research. The data were analyzed through techniques of descriptive statistics that allowed to determine the profile of the tourist who visits the inns in question. Based on historical demand, the sample was calculated to apply information collection techniques. The data obtained were checked with information from key informants among the workers of the inns. It was determined that the average time of visit to the inns is up to two days, that the services most requested are tours of nature, culture, adventure and that the time of stay is directly related to the lack of recreational activities in the place. Finally, the study concludes that the strategy to meet the demand of visitors is the implementation of tours of nature and culture.

**Keywords:** Recreational activities, accommodation period, hostels, accommodation, tourist profile.

## **Introducción**

### **Introducción al problema**

Las políticas gubernamentales establecidas desde el año 2008 en el Ecuador, están dirigidas a la elevación de la calidad de vida de los ciudadanos de ese país; lo que incluye no solo la armonía en los campos educativos, sociales y culturales sino también en un campo de mucha importancia como es el medioambiental.

Si se pretende mantener esta línea ambiental para el desarrollo y mejoramiento de las condiciones de vida de nuestra sociedad, se debería contar con propuestas que a medida que vayan impulsando el crecimiento de la industria como por ejemplo la turística, puedan ser manejadas bajo el criterio de sustentabilidad, es decir la armonía entre el medio ambiente, la rentabilidad y la justicia social.

Esta investigación establece una estrategia para incrementar el tiempo de permanencia de turistas que visitan hosterías en el cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, Ecuador, lo que no solo beneficiaría a éstos establecimientos de alojamiento, sino que aportaría al equilibrio entre el medio ambiente y la sociedad local al enmarcarse dentro de parámetros de desarrollo sustentable.

Según el catastro nacional con corte a abril de 2017, dentro del cantón Riobamba existen 55 establecimientos de alojamiento, 1.359 habitaciones, 2.900 plazas aproximadamente; el flujo turístico a la ciudad de Riobamba es de 252.078 turistas nacionales y extranjeros, los cuales conforman aproximadamente el 20% del total de turistas que viajan al Ecuador, datos que reflejan un mercado importante no solo para la ciudad sino para la provincia en general.

Sin embargo, la realidad está muy lejana a los datos estadísticos ya que este segmento de mercado es desatendido por parte de los prestadores de servicio en cuanto a gran parte de los requerimientos que exige. Es por esto que la ciudad y la provincia a pesar de tener gran cantidad de atractivos turísticos, es aún considerada solamente como un lugar de paso y no como destino turístico.

Según datos estadísticos emitidos por el Ministerio de Turismo en el año 2014, desde el año 2000 el mercado turístico refleja un crecimiento del 25% en relación al año anterior, lo que refleja que, a pesar de existir falencias en la oferta turística a nivel local, se puede considerar al cantón Riobamba como un mercado atrayente para los turistas nacionales e internacionales.

### **Importancia del problema**

La Hostería “Miró Pantaño”, fue creada en el año 2.007 con la restauración de una casona antigua que formaba parte de la hacienda Pantaño. Está ubicada en el kilómetro 1<sup>1</sup>/<sub>2</sub> de la vía Riobamba – Licto, es un establecimiento de alojamiento al cual el Ministerio de Turismo lo evaluó como de segunda categoría, cuenta con una capacidad para 35 personas quienes disponen de 14 habitaciones.

Por otra parte, la Hostería “La Andaluza”, nace en 1.989 con la restauración de una casona histórica, Hacienda Chuquipoggio visitada por Simón Bolívar y que data del siglo XVII, se localiza en el kilómetro 16 de la panamericana norte vía Riobamba - Quito, cuenta con una capacidad para 200 personas quienes disponen de 55 habitaciones.

El promedio anual de visitantes a la Hostería Miró es de 2.844, mientras que el de la Hostería La Andaluza es de 10.279, lo que representa el 1,13% y el 4,08% respectivamente sobre el total de turistas que visitan la ciudad de Riobamba, éstos visitantes tienen un promedio de estadía de dos noches, debido a que al estar las Hosterías

fuera del perímetro urbano y no poseer actividades recreativas, prefieren reducir su tiempo de permanencia en el lugar. De mantenerse esta tendencia, el flujo turístico a las Hosterías será cada vez menor lo que conlleva una problemática social debido a que éstos establecimientos son los que dinamizan la economía del sector al ser entes generadores de empleo para la comunidad local.

### Metodología

La investigación que se presenta tuvo enfoque mixto, fue de tipo observacional descriptivo con el propósito de diseñar actividades recreativas como una estrategia para incrementar el período de permanencia de turistas que visitan hosterías en el cantón Riobamba.

Los datos fueron analizados a través de técnicas de la estadística descriptiva, los que se correspondieron con los indicadores: edad, actividades recreativas preferidas, período de permanencia y otros relacionados con el perfil del turista nacional y extranjero dentro del contexto estudiado.

La primera parte de la investigación consistió en aplicar encuestas a turistas nacionales y extranjeros. Para determinar el número de encuestas necesarias se realizó el cálculo de la muestra, en donde se tomó en cuenta el promedio de la demanda histórica de cada hostería, para ello se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NPQ}{(N-1)\left(\frac{E}{K}\right)^2 + PQ}$$

En donde:

n= Muestra

N= Universo turistas (2.844; promedio de turistas al año que visitan la hostería)

P= Probabilidad de que suceda el evento (50%)

Q= Probabilidad de que no suceda el evento (50%)

E= Margen de error, considerando la diversidad de los clientes y del flujo turístico durante las diferentes temporadas, se asumió el 5%

K= Constante (2)

Se realizó el cálculo del promedio mensual de visitantes para cada establecimiento tal como se detalla a continuación:

#### Miró

N = 2.844 turistas al año

Meses = 12

N = 2.844 / 12 ≈ 237

$$n = \frac{237 * 0,5 * 0,5}{(237 - 1) \left(\frac{0,1}{2}\right)^2 + 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{59,25}{(236)(0,0025) + 0,25}$$

$$n = \frac{59,25}{0,84}$$

$$n = 70,54 \approx 71$$

## Andaluza

N = 10.279 turistas al año

Meses = 12

N = 10.279 / 12 ≈ 857

$$n = \frac{857 * 0,5 * 0,5}{(857 - 1) \left(\frac{0,1}{2}\right)^2 + 0,5 * 0,5}$$
$$n = \frac{214,25}{(856)(0,000625) + 0,25}$$
$$n = \frac{214,25}{0,785}$$
$$n = 272,93 \approx 273$$

Como segunda parte y para cotejar la información obtenida de los turistas, se procedió a realizar entrevistas a diez empleados de cada establecimiento que son quienes interactúan directamente con los visitantes. Con la aplicación de las encuestas y entrevistas, se pretende comprobar si se considera necesaria la implementación de actividades recreativas en las hosterías para incrementar el período de permanencia de los turistas que la visitan.

Finalmente se realizó una propuesta de actividades recreativas ecoturísticas en función del perfil y las tendencias identificadas en el estudio.

## Resultados

Con el fin de determinar el perfil del turista tanto nacional como internacional, se procedió a aplicar encuestas y en base a ello establecer estrategias recreativas acorde a las preferencias; en la siguiente tabla y a manera de resumen se presentan los datos que tuvieron valores más altos dentro de la muestra seleccionada:

**Tabla 1.** Resumen del perfil del turista nacional que visita las hosterías Miró y Andaluza

Variable	Detalle	Porcentaje miró	Porcentaje andaluza
Edad	De 20 a 35	67,60	63,44
Género	Masculino	56,34	55,47
Estado civil	Soltero	49,30	54,94
Grupo ocupacional	Profesional	35,21	72,53
Procedencia	Guayaquil, Quito y Cuenca	39,44	49,44
Motivo de viaje	Recreación	63,80	67,23
Tiempo de permanencia	1 a 2 días	83,10	89,63
Motivo de no permanecer más días en la hostería	Escasas actividades recreativas	71,83	79,61
Actividades preferidas	Naturaleza y aventura	63,38	75,38

**Fuente:** Encuestas aplicadas a turistas nacionales

**Elaborado por:** Los autores

Los datos obtenidos en la investigación permitieron establecer el perfil del turista nacional y considerando las variables del estudio se infiere que el período de permanencia de los visitantes no supera dos días para los dos establecimientos, debido a las escasas actividades recreativas. Por otra parte, entre las actividades preferidas

están las relacionadas con la naturaleza y la aventura, información útil para el diseño de las actividades recreativas.

En cuanto al perfil del turista que proviene del extranjero, los datos al respecto permitieron establecer la similitud con el perfil del turista nacional en los dos casos, esto relacionado con el motivo por el cual el visitante no permanece más de dos días y que también se debe a las pocas actividades recreativas en la hostería. Para este caso las actividades preferidas por el turista son las de naturaleza y cultura.

**Tabla 2.** Resumen del perfil del turista extranjero que visita las hosterías Miró y Andaluza

Variable	Detalle	Porcentaje Miró	Porcentaje Andaluza
Edad	De 20 a 35	63,38	64,46
Género	Masculino	53,52	60,57
Estado civil	Soltero	53,52	54,73
Grupo ocupacional	Profesional	56,48	71,57
Procedencia	Guayaquil, Quito y Cuenca	35,21	39,21
Motivo de viaje	Recreación	39,44	42,29
Tiempo de permanencia	1 a 2 días	61,97	84,38
Motivo de no permanecer más días en la hostería	Escasas actividades recreativas	61,97	73,14
Actividades preferidas	Naturaleza y aventura	61,97	78,23

**Fuente:** Encuestas aplicadas a turistas nacionales

**Elaborado por:** Los autores

La información obtenida de los turistas nacionales y extranjeros se trianguló con la referida por diez informantes clave de cada establecimiento, mismos que fueron seleccionados entre los trabajadores de la hostería; observando en ambos casos similitudes que fundamentan la necesidad de establecer una estrategia basada en el incremento de actividades recreativas en el contexto estudiado, las que se muestran a continuación:

- Los servicios más solicitados por los turistas que visitan la hostería son los tours de naturaleza, cultura y aventura.
- Las principales razones por las cuáles los visitantes no permanecen más días en el establecimiento son la falta de actividades recreativas y el desconocimiento de lugares turísticos cercanos.
- Los empleados entrevistados coinciden en que es necesaria la implementación de actividades recreativas principalmente porque el tiempo de estadía sería más prolongado.
- Entre las actividades solicitadas por los turistas están la visita a la naturaleza, la recreación, la visita a atractivos turísticos cercanos al lugar y la visita a poblaciones cercanas.
- En una escala del 1 al 5 en donde 1 representa nada bien y 5 excelente, la apreciación de los empleados acerca de cómo se ha sentido el turista durante el tiempo de estadía concuerda en que es 4; sin embargo, se hizo énfasis que se podría mejorar con la implementación de las actividades solicitadas por los turistas.

## Discusión

De conformidad con la información resultante de las encuestas a turistas nacionales, a turistas extranjeros y entrevistas a informantes clave, se determinó similitud en los datos obtenidos de las dos hosterías, por lo que

se considera que las actividades que se ajustarían a una estrategia que incremente el período de visita de turistas, debe explotar las potencialidades naturales y culturales del entorno.

Lo expuesto en el apartado de resultados fue corroborado al analizar el perfil del turista nacional y extranjero, en el que se observó las siguientes características:

- El principal motivo por el que viajan es la recreación, por ello la importancia de implementar actividades recreativas.
- El período de permanencia de turistas nacionales e internacionales en su mayoría es de 1 a 2 días por lo que deben ofertarse otras opciones para que su tiempo de alojamiento sea más largo.
- De acuerdo a las encuestas aplicadas a los turistas, el motivo principal por el cuál no permanecen más tiempo en la hostería es la falta de actividades. Resulta indispensable contar con las mismas, criterio que lo mantienen los empleados del establecimiento al decir que los turistas usualmente preguntan por las actividades que se pueden realizar en el lugar y que, al tenerlas en el establecimiento, el tiempo de alojamiento en el establecimiento sería de más días.
- Las actividades preferidas por los visitantes indican que se debe implementar aquellas que involucren naturaleza, cultura y aventura; todas ellas se pueden resumir en la oferta de tours como un servicio adicional en la hostería, esta información también es confirmada en la pregunta 1 de las entrevistas realizadas a los empleados en donde los visitantes solicitan tours y se complementa con la información de la pregunta 3 en donde se menciona las actividades que les gustaría realizar a los turistas.
- La calificación dada por los empleados de las hosterías en cuanto a cómo se sienten los turistas con el servicio que se les da es de 4 (escala del 1 al 5 donde 5 corresponde al máximo valor), se presenta similitud en la información obtenida en las dos hosterías; sin embargo, en cuanto se refiere al servicio se pretende llegar a la excelencia, por lo tanto, el camino para llegar a ella debe ser el incremento de las actividades del lugar para cubrir las expectativas del visitante.
- El análisis de los resultados obtenidos en la investigación realizada, determina que es necesaria la implementación de actividades recreativas relacionadas con el medio natural y cultural en las hosterías como una estrategia para incrementar el período de permanencia de los turistas.

### **Conclusiones**

- Se presentaron considerables similitudes en la información obtenida en cada una de las hosterías, lo que facilitó la determinación de una estrategia que permita incrementar el período de permanencia de los visitantes a hosterías de Riobamba.
- La implementación de actividades recreativas que complementen los servicios de alojamiento, es indispensable en los establecimientos alejados de los centros urbanos y pueden constituirse en una estrategia que impulse el crecimiento de los mismos.
- Existen varios segmentos de mercado entre los turistas que visitan las hosterías en cuestión, por lo tanto, se deben ofrecer actividades encaminadas a satisfacer cada uno de éstos sectores del mercado, éstas actividades deberían diseñarse considerando como base las preferencias tanto de turistas nacionales como

internacionales.

- Considerando la información obtenida en encuestas y entrevistas, donde se muestra que las actividades preferidas tienen que ver con naturaleza y cultura, la estrategia que permite satisfacer la demanda de los visitantes es la implementación de tours de naturaleza y cultura.
- Debido a que no existen las suficientes actividades recreativas en las hosterías, los turistas no permanecen por un período prolongado de tiempo, la creación de varias de ellas cambiaría notablemente el tiempo de visita de los turistas.
- La generación de nuevas actividades no solo beneficia a los propietarios del establecimiento, sino que también se constituye en un aporte para la sociedad al generar empleo para varias personas del sector lo que permite dinamizar la economía del sector.

### **Agradecimiento**

A la administración y trabajadores de las Hosterías Miró y Andaluza quienes brindaron las facilidades y la información necesaria para desarrollar la investigación.

A la Universidad Nacional de Chimborazo y a la Carrera de Gestión Turística y Hotelera, entes académicos e investigativos que apoyaron la investigación y brindaron las facilidades para el cumplimiento del objetivo propuesto.

A los turistas nacionales y extranjeros que brindaron información oportuna y veraz, sin la cual no hubiese sido posible cumplir con el fin propuesto.

A los docentes investigadores parte del proyecto de “Buenas Prácticas para la estandarización de procesos en los prestadores de servicio turístico del cantón Riobamba”, quienes contribuyeron con su experiencia y conocimiento para fortalecer esta investigación y elaborar el presente documento científico.

### **Bibliografía**

- Boullon, R. (2000). “Un nuevo tiempo libre”. México D.F., México. Editorial Trillas
- Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turismo. (2015). “Perfil del turista” DMQ. Quito. Recuperado de <http://www.quito-turismo.gob.ec/index.php/es/estadisticas/datos-turisticos-adicionales/category/11-gasto-y-perfil-del-turista?download=439;perfil-turista-receptor-en-el-dmq-2015> “
- Ministerio de Turismo. (2010). “Manual del Emprendedor Turístico”
- Ministerio de Turismo. (2016). “Catastro nacional de turismo”
- Ministerio de Turismo. (2010). “Principales indicadores turísticos”
- OMT. Lo que todo gestor turístico debe saber: Guía práctica para el desarrollo y uso de indicadores de turismo sostenible. Madrid, 1997
- Pleumarom, A. ¿El turismo beneficia al Tercer Mundo? Revista del Sur, 174, 2007, [www.redtercermundo.org.uy](http://www.redtercermundo.org.uy)
- Sánchez, Darío César. Un sistema de indicadores turísticos básicos: primera aproximación. Recuperado el, 2008, vol. 3.
- Schlüter, R. Investigación en turismo y hotelería. CIET, Buenos Aires, 2000
- Torrejón, A. Diccionario turístico abreviado. [www.sectur.gov.ar](http://www.sectur.gov.ar), 2008.

## Ruta del tren Ecuador y su importancia en el desarrollo económico local

**Ing. Mgs. Roberto Carlos Herrera Anangón**

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

robertoc.herreraa@gmail.com

r.herrera@uteq.edu.ec

**Ing. Mgs. Verónica Katherin Kang Barzola**

Universidad Técnica Estatal de Quevedo

Facultad de Ciencias Ambientales

Carrera de Ingeniería en Ecoturismo

### Resumen

La investigación tiene como objetivos principales el análisis de la planificación estratégica, desarrollo de la estrategia de producto de las rutas, impacto en el sector turístico productivo y factores externos que han afectado la operación turística; la investigación se desarrolla en Ecuador en las regiones Costa, Sierra en un ámbito analítico, descriptivo. Como resultado la planificación en el año 2006 se plantea el PLANDETUR 2020 considerando la Ruta del Tren Turístico Ecuador, en 2010 se constituye la empresa de Ferrocarriles Empresa Pública. La estrategia de producto de las diferentes rutas, se definen rutas para el turismo interno y el Tren Cruzero para el internacional dando énfasis a la calidad con la Certificación ISO 9001. Dentro de los factores externos analizados que afectaron el funcionamiento de la ruta fueron el Fenómeno del Niño, erupción volcánica del Cotopaxi y deshielos del Chimborazo, finalmente se analizó los reconocimientos de la ruta y se destacan galardones al Mejor Tren de Lujo en América del Sur, trip Advisor y la mejor iniciativa para la reducción de la pobreza.

**Palabras Clave:** turismo, tren, Ecuador, desarrollo, local

### Abstract

The research has as main objectives the analysis of the strategic planning, development of the product strategy of the routes, impact in the productive tourism sector and external factors that have affected the tourist operation; The research is developed in Ecuador in the Costa, Sierra regions in an analytical, descriptive field. As a result of the planning in 2006, PLANDETUR 2020 is considered considering the Route of the Tourist Train Ecuador, in 2010 the company Ferrocarriles Empresa Pública. The product strategy of the different routes defines routes for internal tourism and the Crucero Train for the international, giving emphasis to quality with ISO 9001 Certification. Among the external factors analyzed that affected the operation of the route were the Phenomenon of the Child, volcanic eruption of Cotopaxi and thawing of the Chimborazo, finally the recognition of the route was analyzed, and awards were awarded to the Best Luxury Train in South America, trip Advisor and the best initiative for the reduction of poverty.

**Keywords:** tourism, train, Ecuador, development, local

### Introducción

La OMT, hace énfasis en que el turismo se ha convertido en una ficha clave para el desarrollo, la prosperidad y bienestar. Actualmente, existe un número creciente de destinos que se han abierto al turismo y que han invertido en este sector, haciendo de éste un factor clave del progreso socioeconómico mediante la obtención de ingresos por exportaciones, la creación de empleo y de empresas y la ejecución de infraestructuras. Durante los últimos 20 años, el turismo ha experimentado una continua expansión y diversificación, convirtiéndose en uno de los sectores económicos de mayor envergadura y crecimiento del mundo. Además de aquellos destinos tradicionales, han surgido muchos nuevos destinos fuera de Norteamérica y Europa. (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2015)

El turismo como clave para el desarrollo, la prosperidad y el bienestar se enmarca con un número creciente de destinos de todo el mundo se han abierto al turismo y han invertido en él, haciendo del mismo un sector clave para el progreso socioeconómico, a través de la creación de puestos de trabajo y de empresas, la generación de ingresos de exportación y la ejecución de infraestructuras. El turismo internacional representa hoy el 7% de las exportaciones mundiales de bienes y servicios, frente al 6% de 2014, ya que el sector ha tenido, en los últimos cuatro años, un crecimiento superior al del comercio mundial, como categoría mundial de exportación, el turismo ocupa el tercer puesto, tan solo por detrás de combustibles y de productos químicos, y por delante de alimentación y de la industria de automoción. En muchos países en desarrollo, el turismo es incluso el primer sector en exportaciones.(Organización Mundial del Turismo, 2016)

El sector de turismo es una de los sectores estratégicos dentro de la Agenda para la transformación productiva y se proyecta a en materia de una política comercial la “promoción comercial estratégica” es esencial para el proceso de transformación productiva, para lo cual se buscará la modernización de las oficinas comerciales para que su labor este alineado a la ATP, propiciando la diversificación de las exportaciones ecuatorianas, se promoció el turismo, se captan inversiones orientados hacia los sectores priorizados y estratégicos y sean un nexo importante con cooperación internacional, el fomento de la MIPYMES son actores claves dentro del proceso de transformación productiva, por ende, su fortalecimiento y desarrollo integral es esencial para lograr el objetivo de cerrar las brechas en materia de productividad y capacidad exportadora que contribuyen a la heterogeneidad estructural y perpetúan altos niveles de desigualdad económica y social, entendiéndose dentro de este grupo no solo a los actores dedicados a una actividad de transformación sino también a los artesanos, pequeños productores agrícolas, en actividades de turismo (Consejo Sectorial de la Producción, 2010) En tal sentido el turismo se convierte en la actividad del futuro para el desarrollo de emprendimientos productivos entorno a los servicios turísticos, culturales y productivos.

El potencial turístico en Ecuador se basa en su alta diversidad en términos de cultura, paisajes, sitios históricos y riqueza natural. De acuerdo a un estudio sobre competitividad de Ecuador, la fortaleza del país en el mercado turístico internacional radica en su acervo natural y en los valores culturales de sus habitantes. En tal sentido, la diversidad natural y cultural del país juega un papel determinante en la sostenibilidad del turismo y los beneficios económicos asociados con él. La relevancia cualitativa y cuantitativa del turismo en Ecuador sustenta la percepción de un gran potencial en el sector que puede ser aprovechado de manera integral. Los cuatro mundos o regiones turísticas del Ecuador favorecen de acuerdo con la presencia de 46 ecosistemas 21 en la parte continental: 16 en la Costa, 21 en la Sierra y 9 en la Amazonia, en los que se destacan los ecosistemas de manglar, sabanas, bosques secos y húmedos tropicales en la región Costa, paramos y bosques de neblina en la región Sierra; y vasto territorio de bosque tropical en la Amazonia que concentra el 80% de la biodiversidad del país, que se completan con las características únicas de Galápagos.(Ministerio de Turismo del Ecuador, 2009).

En el ámbito de lo natural el Ecuador tiene una superficie de 256.370 Km<sup>2</sup> a pesar de ser un pequeño territorio, la variedad de ecosistemas especies y genes es muy grande. El número de micro-ecosistemas ha permitido que se desarrolle una amplia diversidad biológica que ha hecho que Ecuador se encuentre entre los países más megadiversos del mundo, cuenta con cuatro regiones naturales: Costa, Sierra, Amazonía y la región Insular o Galápagos, que se encuentra a 1 000 Km del área continental en el Océano Pacífico. La región de la Costa tiene un ancho promedio de 150 Km entre la línea del mar y los faldeos de la Cordillera de los Andes. Esta región es atravesada en buena parte de norte a sur por una cordillera costera que alcanzan una altitud de 800 msnm, la presencia de la Cordillera de los Andes y sus paisajes típicos se complejiza y se diversifica más

con los numerosos ríos que nacen de los altos páramos y descienden hacia la Costa o hacia la Amazonía. Esta realidad geográfica sumada a la variedad de climas que se forman por las corrientes cálidas provenientes de la llanura Amazónica y del Océano Pacífico, han propiciado la existencia de muchos ambientes naturales en los cuales habitan aproximadamente 16 000 especies de plantas vasculares, de las cuales casi el 72% son nativas. Dentro de este porcentaje el 27,3% son endémicas. Tal cantidad de especies de plantas ha permitido que Ecuador ocupe el séptimo lugar mundial en lo que a riqueza de este grupo se refiere, de acuerdo a cifras del Ministerio del Ambiente. (Isidro Gutierrez, 2008)

Se conoce que la biodiversidad terrestre se refleja en ocho ecoregiones del Ecuador con: los bosques húmedos occidentales del Ecuador, montanos del noroccidente de los Andes, secos ecuatorianos, montanos de la Cordillera Real Oriental, y húmedos de Napo; los pastos inundados de Guayaquil, el páramo de los Andes del Norte y la vegetación xérica de las Islas Galápagos (Dinerstein. E. et al 1995),. Mientras que la diversidad marina alberga 10 de los 14 ambientes oceánicos del esquema de Salm y Clark (1989), recogidos por la Organización de las Naciones Unidas en la publicación “Sembrando Oportunidades para el Desarrollo Sostenible” (2005). La megabiodiversidad del Ecuador es reconocida a escala mundial con la declaración de patrimonios mundiales de la humanidad por parte de la UNESCO otorgadas al Parque Nacional Galápagos y el Parque Nacional de Sangay, así como el estatus de Reserva de la Biosfera del Parque Nacional Yasuní, y la denominación de Regalos a la Tierra otorgados por parte del Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF) al Parque Nacional Galápagos y al Corredor Ecológico Llanganates Sangay. Además, Ecuador alberga a dos de los 25 “hotspots” o puntos calientes de biodiversidad mundial (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2009).

Cada año, la Sociedad Internacional de Viajeros en Ferrocarril (2015), que goza de gran prestigio y relevancia internacional, elabora un ranking de los mejores trenes del mundo, entre ellos se pueden nombrar: En Europa, específicamente en España, se menciona el “Transcantábrico” que en 1983 comenzó a rodar por las mismas vías por las que circulaba el histórico Ferrocarril de la Robla, ahora transformado en moderno y confortable hotel rodante. En Asia el tren Shangrila Express, no es un tren de lujo a pesar de su nombre, pero es la mejor manera de visitar este fascinante país. En Canadá, “Vía Rail Canadá” que en el transcurso de cuatro días se puede ver el frondoso bosque boreal, los lagos del norte de Ontario, las Praderas del oeste y las Montañas Rocosas. En Latinoamérica, en las tierras Incas el “Belmond Hiram Bingham” se destaca por sus cómodos coches panorámicos y servicios de lujo, conectando lugares de gran atractivo turístico como Cuzco y Machu Picchu. En Ecuador se encuentra formando parte de esta lista de los 25 mejores trenes del mundo “El Tren Crucero”, una maravillosa forma de disfrutar de la variedad de paisajes del país (Johana Monge, 2016)

Hace más de cien años el ferrocarril, en la Revolución Liberal, llegó a Quito y con este hecho se selló la aspiración de políticos visionarios, como Eloy Alfaro, de unir la Costa con la Sierra. Su construcción, símbolo de la unidad nacional, tuvo grandes obstáculos, en lo económico, político y social, lo que le mereció el nombramiento de “Tren más difícil del mundo”. Hoy es un referente para el turismo del Ecuador y a escala internacional. Más de un siglo de vida tienen obras emblemáticas como el zigzag de la Nariz del Diablo o infraestructuras como el Puente Negro, las cuales identifica al cantón Alausí y a la provincia de Chimborazo, pero sobre todo al complejo trazado del ferrocarril ecuatoriano.(Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública, 2014)

La Empresas de Ferrocarriles del Ecuador EP- FEED es una entidad de derecho público creada mediante Decreto Ejecutivo No.313 de 6 de abril del 2010, cuya principal actividad es establecer, desarrollar, mantener y aprovechar directamente, los servicios de transporte de pasajeros, servicios de transporte de carga a realizar

por medio de vías férreas y sistemas similares; acorde con los objetivos establecidos en la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, la Ley Orgánica de Empresas Públicas, su reglamento general y el Decreto ejecutivo de su creación. El Sistema Ferroviario Ecuatoriano toma un giro histórico en la manera de ver y entender al ferrocarril; pasando de ser un medio de transporte y carga inexistente durante los noventa y década de los dos mil, a un medio para fomentar el turismo y el desarrollo local en el país. Evidentemente se marca un antes y un después para la empresa de ferrocarriles, pues desde el Plan de Gobierno se definen 4 ejes fundamentales de desarrollo y 12 objetivos dentro del Plan Nacional de Desarrollo. (FEEP, 2015)

La rehabilitación del ferrocarril se inicia a partir del año 2009. La primera etapa se concluyó con el tramo Quito-Durán y la restauración del tramo Ibarra-Salinas, incluyendo las siguientes estaciones: Chimbacalle, Santa Rosa, Tambillo, Machachi, Cotopaxi, Guaytacama, Lasso, Latacunga, Ambato, Cevallos, Urbina, Riobamba, Colta, Guamote, Alausí, Sibambe, Huigra, Bucay, Yaguachi, Durán, Ibarra, Salinas y el Tambo. En una segunda etapa, a finales del 2014, se completó la rehabilitación de 27 km correspondientes al tramo Otavalo Ibarra, con sus 4 estaciones: Otavalo, San Roque, Andrade Marín y San Antonio. Este tramo, inaugurado el 15 de enero de 2015, marca el final de la rehabilitación planificada. Asimismo en 2014 se rehabilitaron las estaciones de Naranjito y Milagro, y se iniciaron los trabajos en las estaciones de Barraganetal y Mocha (FEEP, 2015) El trazado de la vía férrea ecuatoriana tiene una extensión de 965 kilómetros de los cuales el 75% cruza por terrenos montañosos por la cordillera de los Andes, correspondiente a la Avenida de los Volcanes (denominada así por el científico, humanista y naturalista alemana Alexander Von Humboldt) (FEEP, 2012)

Es de vital importancia analizar la Ruta del Tren Ecuador por los aspectos que se consideran como puntos de partida para logra la sostenibilidad, es así que se generan indicadores específicos que permiten considerar la toma decisiones en torno al mejoramiento de las estrategias del producto. La hipótesis plantea a partir del fortalecimiento de la Ruta del Tren Ecuador y su importancia en el desarrollo económico local, que tienen vital importancia en el fortalecimiento del contexto histórico y contemporáneo de la trayectoria y evolución de la Ruta.

La investigación plantea el análisis del proceso histórico y contemporáneo de la Ruta del Tren Ecuador, la misma que plantea puntos críticos como la operación turística y los factores externos, externalidades o amenazas que la afectan, la generación e interpretación de información estadística y turística a partir de los datos de Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública, que no ha sido profundizada en el análisis investigativo, además la relación de la ruta del tren como un eje estratégico dentro de los productos estrellas a nivel nacional, que no ha sido analizada por el insuficiente seguimiento y relación, por la dinámica de cada uno de los actores públicos, privados comunitarios y la academia que tienen relación con el ámbito turístico a nivel país.

### **Metodología**

En el ámbito investigativo se conforma un grupo de denominado “Gestión sostenible de los destinos turísticos”, conformado por un equipo de estudiantes investigadores de la carrera de turismo de la UTEQ, seguido del equipo de expertos multidisciplinarios dentro de los cuales se encuentra el equipo de docentes de la Universidad técnica estatal de Quevedo y especialista de GIS para turismo.

La presente investigación se desarrolla en un ámbito de investigación de tipo analítico, descriptivo, a partir del estudio de los aspectos históricos del tren desde su construcción hasta la actualidad con el análisis de la última herramienta de planificación de la empresa pública como es Plan Estratégico 2015-2017 para ferrocarriles del

Ecuador empresa pública, dentro del ámbito nacional se procedió también a analizar el Plan de turismo sostenible del Ecuador hacia el 2020 PLANDETUR 2020 y dentro del ámbito general se análisis también herramientas de planificación correspondientes al periodo 2006-2017 en un lapso de once años.

En el ámbito estadístico se analiza información obtenida de los puntos de ingreso de FE-EP en el periodo 2015 -2016 en un lapso de 24 meses, a partir de ello se determinó la estacionalidad turística con la utilización de los diagramas de dispersión que permiten visualizar el flujo de la información interpretada, así también se desarrolla la proyección de la demanda turística con el método simple compuesto en un periodo hacia el 2030, utilizando los principales indicadores de proyección a nivel nacional.

Finalmente se determinó las externalidades con el análisis de los factores externos que han afectado la operación turística, el impacto generado a partir de la rehabilitación de la ruta del Tren Ecuador con aspectos fundamentales como el turismo comunitario, la generación de empleo, el impacto en el sector turístico productivo a partir del análisis de informes anuales, informe de la marca turística tren Ecuador e informes de rendición de cuentas de la FE-EP

Los objetivos principales de la investigación son el análisis de la planificación estratégica, el desarrollo de la estrategia de producto de las diferentes rutas del Tren Ecuador, el impacto en el sector turístico productivo y los factores externos que han afectado la operación turística de la ruta; la investigación se desarrolla en el Ecuador en las regiones Costa y Sierra en el trazado de más de 450 kilómetros de extensión a nivel del país (Anexo 1)

## **Resultados**

En la realización del análisis de la planificación estratégica se determinó algunos hitos históricos de la ruta del Tren Ecuador, que empiezan con dos de los presidentes del Ecuador Gabriel García Moreno y Eloy Alfaro. es así que en el año de 1873 se empieza con la construcción del tren 41km de la ruta, seguido en el año de 1895 con la revolución liberal se retoma la obra, en el 1897 se constituye la empresa que construye el tramo del sur, el 1902 se construye la tramo emblemático de la Nariz del Diablo, en 1905 se construye el tramo de la ruta Durán Riobamba, en 1928 sigue el desarrollo del tramo Santa Rosa - El Oro y finalmente en el año de 1957 tramo Ibarra San Lorenzo que se une con la provincia de Esmeraldas en el norte del Ecuador.

En la definición de los antecedentes del proceso de planificación se determinan aspectos fundamentales que marcaron el inicio de la Ruta del Tren Ecuador como un producto turístico en el Ecuador es así que en el año 2006 se plantea el Plan de turismo sostenible del Ecuador hacia el 2020 PLANDETUR 2020 considerando la Ruta del Tren Turístico Ecuador, Tren de la Mitad del Mundo como productos estrella en el PLANDETUR 2020, los ámbitos demográficos de las rutas en esta herramienta de planificación es la ruta Quito Latacunga, ruta Riobamba Huigra - Bucay, Ruta Riobamba – Urbina y la Ruta Durán Milagro considerada en ese tiempo la ruta del azúcar, actualmente la ruta de la dulzura, con el objetivo principal de potenciar la cadena de valor de turismo y ser un medio de unión y desarrollo para las regiones, seguidamente en el 2009 con el proceso de rehabilitación de la ruta del tren que durante muchos años estuvo abandonada y sin un proceso adecuado de mantenimiento, en el año 2010 se constituye la empresa de Ferrocarriles del Ecuador como Empresa Pública FEED con una herramienta fundamental como el sistema de planificación estrategia FEED y finalmente en el año 2010 se expide y aprueba el reglamento del centros de turismo comunitario del Ecuador que permite a partir de la ruta del tren constituir algunos emprendimientos e iniciativas que fortalecen la oferta turística complementaria del mismo.

En los resultados de la análisis del Plan Estratégico del período 2015-2017 se consideró la misión del plan como es “Administrar y operar eficientemente el sistema ferroviario nacional ofertando productos turísticos innovadores con altos estándares de calidad, excelencia, responsabilidad social, favoreciendo el desarrollo profesional de nuestro talento humano y el fortalecimiento de las economías locales” y la visión que se manifiesta “En el 2017 Ferrocarriles del Ecuador EP y su marca Tren Ecuador será el principal Tren Turístico de Sudamérica, brindando un servicio turístico ferroviario eficiente, eficaz y sostenible operacionalmente con estándares de calidad mundial”(Herrera Anangonó, Sevillano, Bermello, Espinoza, & Herrera, 2016)

A partir de ello se enfatiza aspectos fundamentales como son la calidad, la marca del tren Ecuador, un producto turístico innovador posicionado en América del Sur, la responsabilidad social y el desarrollo económico local como eje para la inclusión de las poblaciones y las comunidades locales, en este sentido.

En cuanto al desarrollo de la estrategia de producto de las diferentes rutas del Tren Ecuador se plantean la “Ruta Ibarra Salinas ruta de la libertad”, “Ruta de los Volcanes”, “Ruta del Hielo I y II”, “Ruta de la Nariz del Diablo”, “Ruta de la Dulzura” y la “Ruta Durán Alausí”, todas estas rutas tienen un mercado de la demanda turística interna a nivel nacional (Anexo 2).

También dentro de la oferta turística del tren crucero que involucra en el servicio que cuenta con máquinas electro diésel modernas y antiguas locomotoras a vapor restauradas mueven un convoy de dos coches de lujo, uno colonial y otro de estilo republicano, un coche bar y tienda de regalos, dos salas panorámicas y una terraza al aire libre completan la configuración de este confortable y selecto tren boutique y que tiene una capacidad de para cincuenta pasajeros lo que garantiza un servicio garantizado y personalizado los turistas nacionales y especialmente para los que más hacen uso de este producto como es el mercado turístico de la demanda internacional. El flujo de turistas en la ruta del tren crucero en el año 2016 fue de 1258 personas donde los meses de febrero, agosto, septiembre y octubre fueron los meses de temporada alta y los meses de temporada baja fueron los meses de abril, junio, julio y diciembre (Anexo 3).

En los cuatro días de recorrido del Tren Crucero los turistas cuentan con guías durante todo el viaje a bordo, quienes acompañan a los pasajeros durante las diferentes visitas y/o excursiones que se realizan a lo largo del circuito. Los buses de turismo asisten al Tren en todo su recorrido. Estos trasladan a los pasajeros que viajan a bordo desde las diferentes estaciones hacia los sitios de visita y/o hasta los sitios de alimentación y alojamiento, y transportan su equipaje. Para el alojamiento se consideran haciendas tradicionales y hosterías que se encuentran a lo largo del recorrido y que cumplen con los estándares de servicio requeridos por Tren Ecuador. El servicio de alimentación cuenta con opciones para disfrutar tanto de la gastronomía local, así como de platos de comida internacional, cumpliendo con los estándares de servicio de éste producto. Como servicios adicionales se citan los siguientes: Café del Tren donde se pueden encontrar deliciosos productos típicos de la zona preparados por las comunidades. Tiendas del Tren donde se pueden adquirir productos artesanales de calidad hechos por las comunidades locales quienes habitan en zonas cercanas a la estación. Plazas Artesanales que son espacios donde, generalmente, hay presentaciones de grupo folclóricos pertenecientes a las comunidades locales de las zonas aledañas y también se pueden encontrar productos artesanales a la venta. Museo del Tren que muestra imágenes y objetos relacionados con la historia del sistema ferroviario del Ecuador (Johana Monge, 2016).

Desde el inicio del funcionamiento el Tren Crucero de Ecuador ha conseguido premios y reconocimientos, ganando el premio Wider World Project, o mejor producto turístico fuera de Europa, por parte del gremio de

escritores ingleses British Guild of Travel Writer en Inglaterra (Ferrocarriles del Ecuador, 2015). A estos reconocimientos se suman al galardón a la excelencia, debido tanto a la dinamización de las comunidades locales por donde cruza el Tren Crucero, como a la vinculación de las comunidades con el proyecto ferroviario, dos razones por las cuales Ferrocarriles del Ecuador recibe en Madrid el Premio Excelencia, galardón otorgado por el Grupo Excelencias y entregado en la trigésimo quinta edición de la Feria Internacional de Turismo (FITUR) (Villaruel, 2015). Y precisamente en el 2015 el “Tren Crucero” es designado ganador como “Mejor Tren de Lujo de Sudamérica” galardón otorgado por los World Travel Awards considerados como los premios Oscar del turismo (Johana Monge, 2016)

El enfoque en la calidad es un aspecto muy importante dentro de la proyección de las rutas del tren con la implementación del proceso de Certificación ISO 9001:2008, donde se promueve los procesos de mejora continua y excelencia en el servicio de turismo en tren.

El flujo turístico de la ruta del tren de todas las filiales en el año 2015 fue de 142376 turistas en el año 2016 se observó una afluencia de turistas y visitantes de 114773 personas con una disminución en relación al año anterior con 27603 personas debido a aspectos como la resiliencia por el terremoto que afectó a las provincias de Manabí y Esmeraldas, de recesión económica mundial y la disminución de los precios del petróleo, es así que por estos aspectos la capacidad de gasto de las personas disminuyó de gran manera y el índice de flujo turístico fue negativo, también se realizó en análisis de las temporadas altas que fueron los meses de febrero, julio, agosto y noviembre, las temporadas medias los meses de marzo, septiembre, octubre, diciembre y la temporada baja de menor afluencia turística los meses de enero, abril, mayo y junio quedando claramente definidas las tendencias de temporalidad del 2016 (Anexo 5).

Teniendo como referencial el año 2016 con un flujo turístico de 114773 personas, un crecimiento turístico del 4,79% índice promedio de flujo turístico obtenido de los datos de la dirección de migración los últimos dieciséis años y como año referencial del 2030 por la tendencia de un trabajo conjunto hacia los objetivos de desarrollo y el turismo sostenible, en este sentido se realiza la proyección de la demanda turística ruta Tren Ecuador con una afluencia hacia el año 2030 de 220962 personas (Anexo 6).

En el desarrollo de los efectos producto del fortalecimiento de la cadena de valor de la ruta del tren posterior al análisis de los informes de la Empresa Pública de Ferrocarriles del Ecuador se generó fuentes de trabajo directas e indirectas a partir del fomento de emprendimientos como las Cafeterías, Cafés del tren, Tiendas artesanales, Refugios, Plazas artesanales, Museos, Plazas, Presentación de Danzas, Servicio de alimentación a Tren Crucero, Conciertos, obras de teatro, presentaciones artísticas y la atención de los museos del tren.

Hasta el año 2016 se determinó la generación de empleo en un número de 5.497 empleos directos y 16.491 empleos indirectos a partir del fortalecimiento de 180 microempresas, fomentando la diversificación de la oferta turística, el mejoramiento de las competitividades turísticas del Ecuador, el incremento en la formación en competencias laborales, la conformación de centros de turismo comunitario en las rutas, promoviendo el turismo comunitario y los Emprendimientos.

Los principales factores externos o amenazas analizados que han afectado la operación turística de la ruta del tren – Ecuador son tres aspectos de tipo natural, el primero el Fenómeno del Niño con énfasis especial en el crecimiento en la época invernal del Río Chanchán en los cantones de Bucay y Cumandá y en la Bola de Oro del cantón Alausí considerados como los sitios de mayor riesgo, el segundo la reactivación y erupción

volcánica del nevado Cotopaxi , cuyo principal acontecimiento fue en el año 2015 donde se declaró la alerta amarilla lo que conllevó al cierre del territorio y límites del Parque Nacional Cotopaxi y el Área Recreativa de El Boliche, considerándose un riesgo inminente por la afectación de flujo lahares, y dando como resultado una reducción proyectada de 9500 personas y finalmente los deshielos del Nevado Chimborazo en especial en los territorios de la Estribación norte que conllevó el deslizamiento de material provocando un alud de 250.000 m<sup>3</sup> que provocaron de igual manera el cierre de las rutas del tren.

Finalmente se analizó algunos de los reconocimientos de la ruta del tren Ecuador y se destacan los premios a los ganadores como el Mejor Tren de Lujo en América del Sur en 2014, 2015 y 2016, también otros galardones como ganadores del trip Advisor y como la mejor iniciativa para la inclusión y reducción de la pobreza.

### **Discusión**

La investigación en el desarrollo de los resultados destaca la importancia de la Ruta del Tren Ecuador en el desarrollo económico local, a partir del efecto económico en la generación de empleo en el sector de los servicios turísticos y el despliegue de una red de emprendimientos y proveedores comunitarios, locales que fortalecen la cadena de valor, así también el ingreso de turistas que prefieren elevados índices de calidad y que se ven beneficiados debido a la implementación de un sistema de gestión y mejora continua de la calidad y del servicio turístico.

En el ámbito histórico analizado se fortalece la relación en síntesis de la trayectoria histórica y contemporánea del tren en el Ecuador sus contextos y sus usos. Los resultados obtenidos implican de una forma de influencia positiva en la situación social, productiva y de desarrollo de las economías locales generando y fortaleciendo la competencia y la articulación de actores especialmente los sectores comunitarios y la empresa pública

En la investigación de Teodoro Apacla “Corredor económico intercultural: Tren bioceánico Perú – Brasil” (Limaco, 2016) se hace referencia al diseño del trayecto respetando la legislación nacional e internacional respecto a los pueblos indígenas, así como evitando tocar las áreas naturales protegidas y reservas territoriales indígenas y de esta manera integrarse y generar un corredor económico que permitirá su desarrollo y el aprovechamiento de las potencialidades existentes, concordando claramente en el propósito de la Ruta del Tren Ecuador que tiene pueblos y nacionalidades Indígenas, Negros y Montubios que deben tener un criterio de inclusión respeto y rescate de la identidad cultural de los territorios.

El artículo científico Johanna Monge (Monge, 2016) en su investigación “el desarrollo turístico sostenible Tren crucero del Ecuador” hace referencia al producto del Tren y concluye que actualmente es un servicio ferroviario patrimonial cultural e histórico de uso turístico de calidad, puesto que recupera la identidad cultural debido a la participación activa de las comunidades, considerada como una ventaja competitiva frente a la competencia. Puede ser sostenible puesto que se han identificado objetivos importantes de desarrollo como la dinamización de las comunidades locales, la generación y fortaleciendo de empleos estables, la definición de unidades de negocio con mejoras en ventas y el fomento de emprendimientos turísticos administrados por las personas locales. Además en el ámbito sociocultural el Tren Crucero está enfocado en recuperar la memoria histórica y el patrimonio rehabilitando espacios de encuentro para la sociedad. Demostrando que los turistas han disfrutado de la cultura, recreación, historia y patrimonio a lo largo del recorrido, a través de la participación de la comunidad que ha sido capacitada constantemente en temas vinculados con la actividad turística (Johana Monge, 2016), con ello la investigación tiene similitudes en el sentido de que se trata de una

de las rutas emblemáticas de Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública y que desde el punto de vista de las diferencias la investigación actual hace énfasis en un ámbito territorial más amplio ya que la investigación abarca todas las rutas del Tren Ecuador.

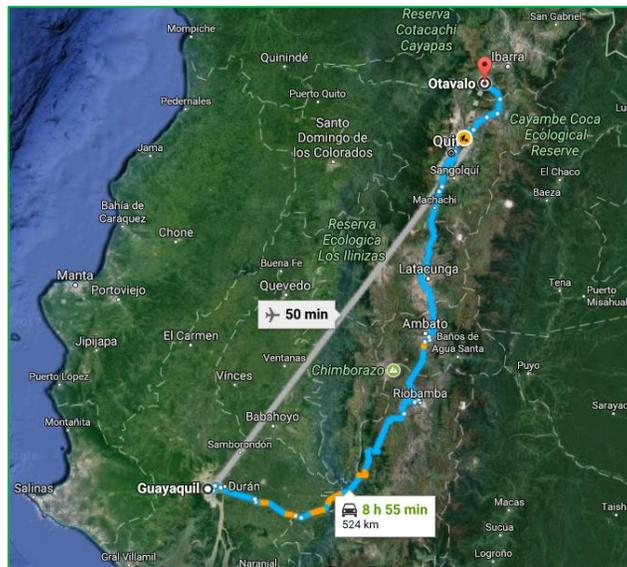
La situación planteada al inicio de la investigación se ve solventada, con la información estadística generada y proyectada, sin embargo la información estadística sistematizada para el análisis histórico de los ingresos en las diferentes filiales por insuficiente manejo técnico y enfoque turístico de los últimos quince años, limitan la interpretación histórica de la información numérica del tren Ecuador.

## Conclusión

La investigación dio como resultados la generación de información técnica que se aplica a la planificación estratégica, tomando en consideración la operación turística, la calidad del servicio turístico, la afluencia turística, la generación de indicadores y la proyección a un panorama de crecimiento de la demanda turística nacional e internacional para lo cual se deben preparar y ampliar los servicios turísticos de los territorios que tienen influencia con la Ruta del Tren Ecuador, el fortalecimiento del sistema de Gestión de calidad proyectándolo a la excelencia, la innovación y renovación de nuevos productos, a la gestión de riesgos claramente definidos para la operación turística y para la estacionalidad turística, generando nuevos productos y proyectándose a un escenario de actores públicos, privados y comunitarios que promuevan la Ruta de manera articulada desde cada uno de los ámbitos y competencias que les corresponde.

Los aspectos más importantes de las investigaciones relacionadas a el fortalecimiento de rutas del tren, son el rescate del patrimonio material e inmaterial con el propósito de rescatar la identidad cultural de los pueblos y nacionalidades que se encuentran en el área de influencia de estos productos, también es importante la generación de emprendimientos turísticos productivos que generan fuentes de empleo a las comunidades locales.

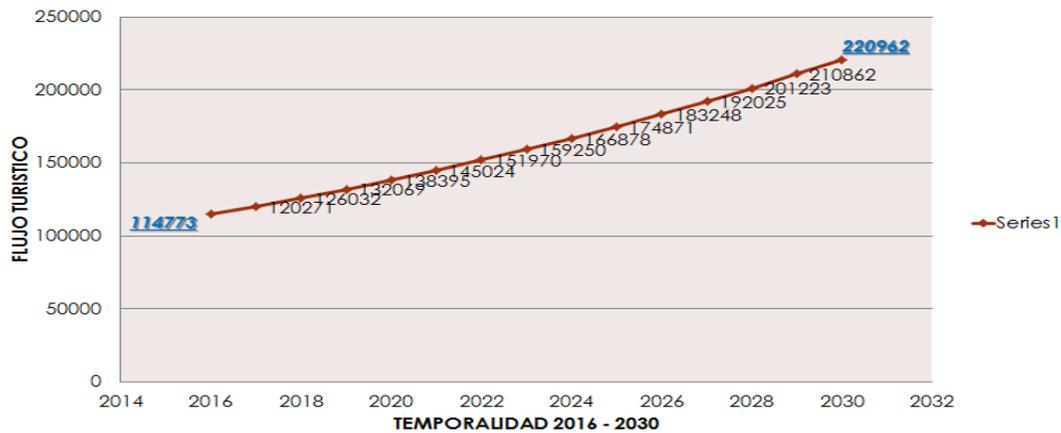
## Anexos



**Gráfico 1** Ubicación geográfica de la Ruta del Tren Ecuador

**Fuente:** Autores, Google maps





**Gráfico 5** Proyección de la demanda turística ruta Tren Ecuador del período 2016 – 2030 de la Ruta del Tren Ecuador

**Fuente:** Autores, FEOP 2016

### Bibliografía

- Consejo Sectorial de la Producción. (2010). *Agenda para la transformación productiva*. Quito Ecuador.
- FEOP. (2012). *Rendición de cuentas de Ferrocarriles del Ecuador Empresa Publica FEOP*. Quito Ecuador.
- FEOP. (2015). *Rendición de Cuentas Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública*. Quito Ecuador.
- Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública. (2014). *Construcción y rehabilitación del Tren de Alfaro* (Primera Ed). Quito Ecuador: El telégrafo.
- Herrera Anangonó, R. C., Sevillano, A. V., Bermello, G., Espinoza, J. M., & Herrera, E. E. (2016). Análisis del mercado turístico del cantón Alausí, Ecuador. *International Journal of Humanities and Social Science Invention*, 5(11), 2319–7722. Retrieved from www.ijhssi.org
- Isidro Gutierrez. (2008). *Revista Parques*. *Revista Parques*, 1(2003), 7.
- Johana Monge. (2016). El desarrollo turístico sostenible - Tren Crucero del Ecuador. *Estudios Y Perspectivas En Turismo*, 1(1), 56–72.
- Limaco, T. J. A. (2016). Vicerrectorado de investigación. *Revista de La Universidad Privada de Pucallpa*, 1(2), 37–46.
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2009). *PLANDETUR 2020, Plan de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador*. Sein. Quito.
- Ministerio de Turismo del Ecuador. (2015). *Proyecto Ecuador potencia turística*, 1(1), 129.
- Organización Mundial del Turismo. (2016). Informe Panorama OMT del turismo internacional 2016. *Annual Report*, 1(1), 16. <https://doi.org/10.18111/9789284416875>

# La animación turística como estrategia de diversificación de la oferta complementaria del sector turístico provincia Santa Elena

**Doctoranda Myriam Sarabia Molina**

Universidad Estatal Península de Santa Elena

myriam\_sarabia@hotmail.com

**Edwar Salazar Arango**

Ministerio de Educación Zona 5

edwarsalazar@hotmail.com

**Ing. Danny Vera Gómez**

Universidad Estatal Península de Santa Elena

dannybloody\_wish@hotmail.es

## Resumen

Para que sea posible llevar a cabo cualquier actividad de animación turística (AT) en un establecimiento que opte como iniciativa comercial, es necesario considerar un proceso sencillo para el perfeccionamiento del servicio tal como lo determinan tres teorías Aprovechando la contribución de la AT en cuanto a la diversificación de la oferta complementaria en el sector turístico de la provincia de Santa Elena, donde los resultados muestran la necesidad de generar servicios de actividades de ocio y entretenimiento organizado; de acuerdo a las condiciones físicas de los establecimientos cuentan para la implementación de la animación.

Finalmente se establece que la AT más adecuada para la provincia es la modalidad que ofrece la corriente francesa debido a sus particularidades, ya que para llevarla a cabo no es necesario grandes espacios dentro de un establecimiento si no el aprovechamiento de espacios públicos.

**Palabras claves:** actividad turística, oferta complementaria, diversificación, Santa Elena.

## Abstract

In order to be able to carry out any tourism animation activity in an establishment that chooses as a commercial initiative, it is necessary to consider a simple process for perfecting the service as determined by three theories. Taking advantage of TA contribution in terms of The diversification of the complementary offer in the tourist sector of the province of Santa Elena, where the results show the need to generate services of leisure activities and organized entertainment; According to the physical conditions of the establishments count for the implementation of the animation.

Finally establishes that the most appropriate TA for the province is the modality offered by the French current because of its particularities, since to carry it out does not require large spaces within an establishment if not the use of public spaces.

**Keywords:** tourism, complementary supply, diversification, Santa Elena.

## Introducción

### Oferta turística

Es un tema que se estudia frecuentemente, para su mejor entendimiento es necesario tener claro que es oferta desde un punto de vista universal, por lo tanto “*se entiende por oferta a la cantidad de mercancía o servicio que entra en el mercado consumidor a un precio dado y en un periodo dado*” Boullón(2006), este autor permite apreciar una de las tantas conceptualizaciones acerca de esta variable, las cuales comúnmente enfatizan que para que se considere

netamente una oferta, debe existir una parte que ofrece y otra que adquiere. Ahora bien, una vez que se tiene conocimiento a nivel general del tema en cuestión, se torna necesario establecer en que consiste la oferta en turismo, por la cual se entiende, al conjunto de servicios y productos de carácter turístico posicionados firmemente en el mercado, cuyos componentes de distintas tipologías se destinan a los turistas por periodos de tiempo determinados (OMT, 1998). Esta se considera la conceptualización mundialmente aceptada; así mismo, autores como Quesada (2000) y Boullón (2006) concuerdan en que la oferta turística consiste en la suma de atractivos, productos o servicios que motivan a los turistas a tomar una decisión de viaje; Blancas y Buitrago (2005) agregan que a menudo los residentes de un destino utilizan la oferta para su beneficio personal y económico, exponiendo también que cualquier actividad disponible sea de aplicación y apoyo para el turismo y sus involucrados debe ser considerada como oferta turística. Dentro de un sistema turístico los elementos que conforman la planta turística (alojamientos, restaurantes, entre otros.) junto con otros de carácter no exclusivo al turismo (vías, deportes, etc.) son los encargados de proporcionar los servicios que integran la oferta según menciona Boullón (2006)

### **Importancia del problema**

#### **La oferta turística como estrategia**

radica primordialmente en que gracias a ella es *“posible el desplazamiento, permanencia y aprovechamiento de los atractivos y actividades en un destino”* (Quesada, 2000), es por eso que se la considera como la “estructura productiva del turismo”, esto responde a que se encarga de generar el interés de un individuo para desplazarse a un destino en el exterior de su entorno; cabe mencionar que por medio de una correcta gestión de la oferta, tanto del sector privado y público que lo conforman, se conlleva a la generación de movimientos económicos frecuentes, puesto que la misma se convertiría en la imagen de un destino debido a la promoción que se le dé añadiendo las facilidades con las que se cuente para poder acceder a esta.

Considerando los criterios de los autores citados se puede mencionar que la oferta turística es todo bien o servicio puesto a disposición de los viajeros, cuya función es despertar el interés de consumo en un destino turístico prolongando su estadía por un tiempo determinado.

#### **Oferta turística complementaria.**

Ruano (2014) señala que la oferta complementaria *“no es el motivo principal del viaje, pero son servicios demandados por el turista y complementan el servicio turístico”*. Entonces, la complementariedad y enriquecimiento de los productos turísticos tradicionales se efectúa gracias a los medios no exclusivos al turismo, pero con relación directa, desenvueltos en el mismo espacio geográfico, estos pueden ser derivados de otra actividad económica o social la misma que usualmente genera una demanda.

Por lo tanto, esta tipología abarca actividades que complementan la oferta básica es decir aquellas que pueden o no ser parte del producto principal pero que se encuentran a disposición del turista, que muchas veces puede ser considerado un atractivo turístico, debido a que es capaz de despertar el interés de visita en un destino.

**Figura 1 Elementos de la Oferta Turística Complementaria.**



**Fuente: Carmen Ruano, 2014**

**Elaborado por:** los autores

Por otro lado, Blancas y Buitrago (2005) mencionan que la oferta complementaria está integrada por “actividades de aplicación turística, que aunque no tienen en sí mismas carácter turístico, son demandados por el turista en virtud del motivo de su visita, debiendo su existencia en la mayoría de los casos al turismo”. De la misma manera establecieron que la oferta complementaria puede clasificarse como primaria o específica, información significativa para la comprensión desde otro punto de vista profesional en otra realidad.

#### **Diversificación de la oferta turística.**

Parreno (2008) considera a la diversificación en turismo al proceso que consiste en la reorientación de una parte de la oferta turística y el desarrollo de servicios complementarios, que permiten el surgimiento de nuevos elementos de atracción, aprovechando potenciales no desarrollados, destinados a la satisfacción de nuevos segmentos de demanda en el mercado turístico latente y potencial. Es por esto que este proceso se aplica para destinos con productos óstelos o que requieren de un fortalecimiento para acaparar nuevos segmentos de turistas.

Lemos (2003) citado por Arruda Gómez & Branco Araújo (2012), manifiesta que la complementariedad de una oferta turística es una de sus mayores características, principalmente de las tradicionales, así mismo, recalca que al ser el turismo un producto heterogéneo, la diversificación se encarga de ofertar alternativas diversas para el turista. Entonces, la relación de la diversificación con la complementariedad, se concibe en cuanto a que la actividad turística se sirve de diversos medios para conseguir una satisfacción completa en la demanda que opta por visitar un destino, al no promover o gestionar alternativas que complementen la oferta tradicional no es posible una competitividad frente a otros destinos con características similares.

#### **La Animación turística como actividad**

La animación turística es una actividad cuyos inicios se remontan a los años 80 en manos del Club Mediterráneo por medio de su cadena de hoteles en las que brindaba servicios recreativos distintos a los tradicionales, muy confundida y relacionada con la animación sociocultural pero resultante de una adaptación con la misma. Es definida por la OMT (1983) como la “acción realizada en o sobre un grupo, colectividad o medio, con la intención de desarrollar la comunicación y garantizar la vida social”. Acuña (2011) manifiesta que la animación turística “posee fines recreativos, comunicativos y de interacción sociocultural para la satisfacción de la necesidad de entretenimiento y disfrute de tiempo libre de los clientes en un establecimiento turístico”.

Cada una de las actividades que integren o estén destinadas para el proceso de animación turística deben tomar en cuenta la cultura y la forma de vida de la región en la que se desarrolla, según mencionan Guadarrama et al. (2014), esto es con el objeto de que la recreación pueda darse a plenitud, de una manera organizada integrando a los usuarios en actividades de carácter físico e intelectuales durante su viaje de acuerdo a Morfin (2003).

Puertas (2004) en su obra “Animación en el ámbito turístico” manifiesta varios aspectos acerca del tema en cuestión, principalmente se enfoca en la animación en establecimientos como hoteles, resort, cruceros y camping vacacionales, concibiendo a la animación turística como “una serie de acciones realizadas por uno o varios individuos sobre un grupo de personas” agregándole a esta idea dos objetivos de la actividad, el primero desarrollar la comunicación, fomentar la vida social y la cultura en el seno de un establecimiento turístico, creando un ambiente idóneo y duradero, y el segundo dinamizar y promover la economía de la empresa.

De acuerdo a De La Tejada (2001) la animación turística crea una visión diferente del turismo, es decir, el turista deja de percibir a la actividad turística únicamente como relax y reposo pasivo, en lugar de eso provoca experiencia, vivencias, diálogo, entre otros aspectos, asimismo, menciona que “genera dinámica y movimiento, produciendo el desarrollo de actividades programadas alrededor y dentro de una estructura turística”

#### **Tipos de animación aplicadas en establecimientos turísticos.**

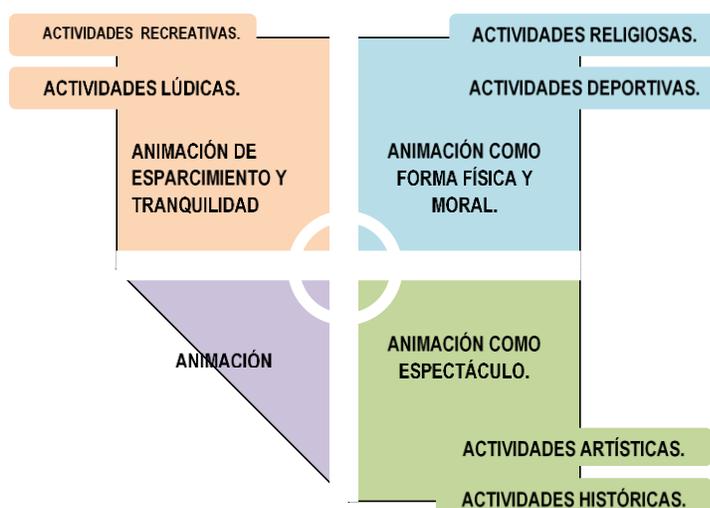
Morfin (2003) manifiesta que de acuerdo a las necesidades de los visitantes se establecen los tipos de animación (como se citó en Tinard, 1992):

Animación de esparcimiento y tranquilidad: Por lo general, está orientada al segmento de viajeros que busca tranquilidad y esparcimiento durante sus vacaciones, muchas veces consiste en la inactividad total de la persona debido a que el hotel le ofrece todo incluido, o simplemente por medio de actividades recreativas y lúdicas.

La Animación como forma física y moral: Este tipo de animación consiste en actividades que buscan un equilibrio psicológico y la obtención de la plena forma física; entre ellas se ubican la tradicional animación dentro del turismo religioso, y la práctica u observación de actividades de distracción y juegos deportivos.

La Animación como espectáculo: Esta forma de recreación corresponde al deseo personal de satisfacer los placeres de los sentidos, principalmente de la vista por medio de una representación que rompa con lo cotidiano; entre ellas se ubica la observación de manifestaciones artísticas e históricas en las que preferiblemente se representan eventos de los lugares de visita.

**Figura 2 Tipos de animación**



**Fuente: Morfin Herrera (2003)**

**Elaborado Por: los autores**

### **Tipologías de programas de animación turística**

Puertas (2004) establece 5 tipologías de programas de animación turística, por contenidos, según la empresa, por localización, por destinatarios y por capacidad, pero menciona que estos pueden estar sujetos a cambios, pudiendo ampliarse o reducirse dependiendo de la experiencia que posea el encargado de elaborar los mismos.

Las 4 primeras tipologías son de fácil entendimiento para el profesional de animación turística, por lo tanto, el autor anteriormente mencionado hace énfasis en la tipología de capacidad destacando que para programar cualquier actividad se debe tomar en cuenta la capacidad del establecimiento, luego de esto se puede optar por programas paralelos o con diversidad de actividades según la magnitud de la instalación.

### **La animación turística y su presencia en la oferta turística.**

Después de conocer en que consiste la animación turística, sus características y derivados, es necesario establecer de qué manera ésta enriquece la oferta turística de los establecimientos de un destino. Por lo tanto, considerando lo expuesto por Monteagudo (2011) quien establece ocho puntos por medio del cual la animación genera valor en un establecimiento, se realizó una adaptación de los mismos para el presente estudio, debido a la relación que mantienen con el fortalecimiento que genera la presencia de animación turística en la oferta.

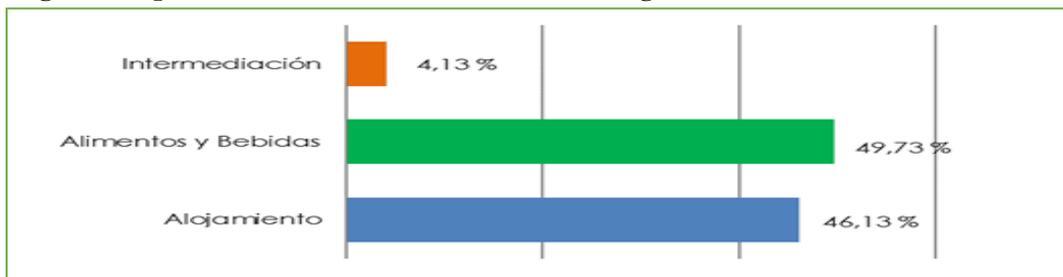
### **Metodología**

La actividad turística de la provincia se desarrolla principalmente en las comunidades costeras del cantón Santa Elena seguido de Salinas y en menor cantidad en el cantón La Libertad, con gran afluencia de turistas nacionales y extranjeros entre la temporada comprendida entre los meses de diciembre a abril.

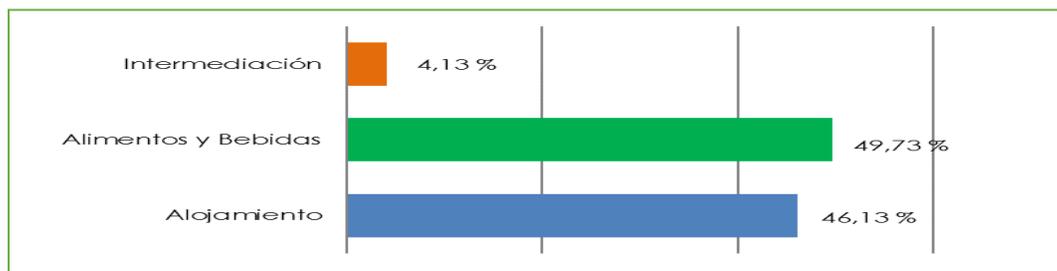
El sector turístico cuenta con una extensa oferta de hoteles y restaurantes en toda la franja costera, además de establecimientos de diversión nocturna y espacios para el entretenimiento durante el día, generalmente espacios naturales abiertos.

Según MINTUR, a través del Catastro de Establecimientos Turísticos (2016) demuestra que la oferta básica de Santa Elena está integrada por establecimientos de alojamientos como hoteles, hostales y pensiones, además de restaurantes y de agencias de intermediación como operadoras turísticas, las que favorecen el desarrollo de la actividad turística por medio de facilidades dirigidas a los turistas durante su estadía.

**Figura 3 Representación de los establecimientos según su actividad en la oferta turística de la**



**Figura 4: Representatividad en la oferta turística de la Provincia de Santa Elena de acuerdo a la actividad en cada Cantón.**



*Provincia de Santa Elena.*

**Fuente: Ministerio de Turismo (2016)**

**Elaborado por: los autores**

De la misma manera, la oferta de entretenimiento del sector consiste en actividades recreativas ofertadas por las pequeñas operadoras turísticas que se desenvuelven en la Provincia, estas ponen a disposición deportes acuáticos, recorridos por senderos, deportes de aventura y eventos de distintos tipos (gastronómicos, modas, artísticos, etc.). Así también los establecimientos de alimentación y bebidas como fuentes de soda y bares complementan la oferta principal.

Para conocer la representatividad de la oferta según la actividad que desempeñan los establecimientos turísticos de cada cantón en la Provincia, se elaboró la siguiente tabla en base al catastro manejado por MINTUR.

Cantón Actividad	Santa Elena	Salinas	La libertad	Total
Alojamiento	53,36%	39,55%	7,09%	100,00%
Alimentos y bebidas	29,46%	47,59%	22,95%	100,00%
Intermediación	34,62%	50%	15,38%	100,00%

**Elaborado por: Danny Vera Gómez**

**Fuente: Ministerio de Turismo (2016)**

El cantón Santa Elena posee la mayor representatividad en la oferta de la Provincia en cuanto a establecimiento de hospedaje, y Salinas en lo que concierne a establecimientos de alimentos y bebidas además

de los de intermediación.

## Resultados

Para el desarrollo de la animación turística es necesario conocer los diversos puntos de vista de los involucrados en la actividad turística, tanto del sector público como del privado, para lograrlo se establecieron las herramientas más adecuadas para el acercamiento a las autoridades de los tres cantones en este caso, Ing. Katherine Saltos, Lcda. Anahí Sotomayor e Ing. Víctor López, directores de los departamentos de turismo de los Gads Municipales de Santa Elena, Salinas, y La Libertad respectivamente, además de la Ing. Paulina León, Coordinadora del Ministerio de Turismo y la Ing. Mercedes Guerra, Jefa de turismo de la Prefectura. Demostrados en la siguiente tabla:

Institución	Entrevistado	Cargo	Importancia	Postura Oferta Turística	Postura Animación Turística	Postura a Establecimientos	Contribución
Ministerio de turismo	Ing. Paulina León.	Analista senior	Fortalece la actividad turística puesto que representa valor agregado.	Se debe mejorar	Es necesaria para dar un valor agregado.	No están en condiciones financieras.	Capacitación y promoción.
Emu turismo	Ing. Katherine Saltos	Gerente	Permite complementar los atractivos principales, extendiendo la estadía de los turistas.	No existen actividades que nos involucren en las tendencias actuales.	Todo servicio debe ser complementado para generar buena experiencia.	Si, existen posibilidades de implementación.	Respaldo, orientación y capacitación.
Prefectura	Mercedes guerra	Jefa de turismo	De suma importancia para complementar los productos tradicionales.	La oferta varía según el tipo de demanda.	Sería un factor complementario y motivacional para extender la estadía del turista.	Sí.	Promoción, regulación y reglamentación.
Gad. Municipal de salinas	Lic. Anahí sotomayor	Encargada departamento de turismo	La importancia radica en las exigencias del turista.	Es necesario organizar.	Sería conveniente como alternativa complementaria.	No, para esto deberían incurrir en otros servicios.	Capacitación y facilidades como espacio.
Gad. Municipal de la libertad	Ing. Víctor López.	Jefe de turismo y cultura	La complementariedad fortalece los atractivos.	Existe déficit en los servicios complementarios.	Es necesario realizar actividades específicas ya planificadas dentro del hotel.	Si, las gerencias deben generar estrategias.	Conversatorios y alianzas con empresas especializadas.

**Fuente:** Entrevista a Autoridades encargadas del manejo de la Actividad Turística de la Provincia de Santa Elena (2016)

Elaborado por: los autores

Con el propósito de conocer la postura de los profesionales encargados del manejo y control de la actividad turística en la provincia, se analizó e interpretó las opiniones emitidas por cada uno de ellos, de las cuales se destacan los siguientes puntos:

- Consideran que la oferta complementaria en el turismo radica principalmente en los valores añadidos que se les asigne a los productos tradicionales con el objetivo de fortalecerlos ante las exigencias actuales de los turistas
- Frente a la ausencia de diversificación en la oferta complementaria de Santa Elena es evidente el déficit, ya que no existen actividades o servicios que se adecúen a las tendencias actuales, por lo tanto hace falta organización y mejora, así pues, consideran a la animación turística como un factor motivacional para extender la estadía de los turistas, además de una alternativa complementaria para los establecimientos
- Estos establecimientos están en condiciones para la incursión en esta actividad, por lo tanto, es cuestión de incurrir en estrategias que se acoplen a la misma
- La animación turística es una opción viable para la diversificación de la oferta complementaria y el fortalecimiento del sector turístico desde un punto de vista profesional.

La animación turística según los criterios de Acuña (2011), Guadarrama (2014) y Puertas (2004) es una herramienta de recreación que fomenta la integración social en el tiempo libre de varios grupos de turistas dentro de un espacio establecido, con actividades programadas por un establecimiento, cuyo fin es satisfacer la necesidad de entretenimiento de los mismos, esta herramienta es manejada en hoteles de lujo y de primera categoría en destinos turísticos internacionales como las Islas Canarias en España y Cancún en México, actualmente en la Provincia de Santa Elena es un tema poco manejado dentro del sector hotelero y aún más desconocido en otros tipos de actividad, a pesar de existir 27 hoteles registrados en el catastro de establecimientos turísticos (2016) con la primera categoría ninguno ofrece este tipo de servicios, sin embargo, por medio de la aplicación de la entrevista a las autoridades se conoce que el Hotel Barceló Colón Miramar-único con la categoría de Lujo en la Provincia-, ofrece dentro de su paquete *todo incluido* un programa de actividades elaborado por el departamento de animación turística del establecimiento, en el cual predomina la recreación y el deporte, las mismas que son segmentadas por el tipo de turista hospedado.

Cabe considerar, que los encargados de los establecimientos encuestados, manifiestan que existen condiciones para el desarrollo de las actividades de animación turística, además las autoridades entrevistadas coinciden en esa afirmación y manifiestan que los más adecuados para incursionar en esta actividad serían los establecimientos ubicados en destinos con gran afluencia turística que cuenten con capacidades físicas, de hecho Puertas (2004) manifiesta que la realización de estos depende de las instalaciones con las que cuente cada establecimiento, de lo contrario deben ser realizadas en espacios abiertos, privados o de uso público. Cabe mencionar que ciertas actividades de animación que realiza el hotel Barceló Colón son llevadas a cabo fuera del establecimiento a petición del turista, entonces, debido a las condiciones físicas del alojamiento en la provincia, los cuales en su mayoría son hostales con poco espacio abierto, la animación turística que llegasen a ofertar se desarrollaría en espacios públicos, naturales o instalaciones alquiladas.

Asimismo, Puertas (2004) afirma que es necesario que la animación turística se acople a la motivación de los turistas, los cuales según las encuestas realizadas prefieren actividades recreativas, deportivas, culturales y artísticas en las cuales participar de forma activa y pasiva, Morfin (2003) expone una clasificación en las que recaen estas actividades dependiendo del papel que prefiere asumir el turista que visita Santa Elena, estas serían animación como forma física entre estos deportes activos y pasivos principalmente, fútbol, vóley, actividades fitness, bailoterapias, billar, tenis de mesa, entre otros y animación como espectáculo entre los

cuales se encontrarían shows infantiles, musicales, karaokes, y obras de teatro, en cuanto a los establecimientos de alimentos y bebidas las actividades más adecuadas serían las artísticas por medio de shows musicales de poca magnitud, show de comediantes, entre otros.

Por otro lado, las autoridades se encuentran encaminado sus labores a la diversificación del turismo y coinciden en que la animación turística es necesaria por ser un plus o valor agregado que complementará los atractivos principales extendiendo la estadía del turista y fortaleciendo el sector turístico de lo rural y urbano, así también manifiestan que están dispuestos a contribuir con orientación, respaldo, promoción y capacitaciones a quienes pretendan incursionar en esta actividad.

Como ya se mencionó la animación turística en México y España se desarrolla principalmente en establecimientos de gran dimensión física y de primera categoría que por lo general cuentan con un departamento encargado de programar las actividades, por lo tanto se estableció que el modelo manejado por estos países se dirige a turistas con elevado poder adquisitivo que frecuentan establecimientos hoteleros de tipología todo incluido; ahora bien, tomando en cuenta las características de la animación en los dos países, las corrientes actuales y la realidad provincial, la animación turística propuesta por Wilson Chalá (2011), quien estudió la corriente francesa, sería la más adecuada para la provincia, es decir considerar principalmente las preferencias y necesidades del turista, aquellas que por medio de las encuestas se establecen de la siguiente manera:

- Actividades recreativas, deportivas, culturales o artísticas,
- De participación preferible con la familia o solamente personas adultas,
- Disponibles durante todo el día, preferiblemente en horario vespertino,
- De duración aproximada de 30 minutos hasta 1 hora,
- Puesta a disposición por el establecimiento.

Un aspecto que se debe señalar en cuanto a la diversificación de la oferta en la Provincia de Santa Elena a través de la animación turística es la no necesidad de grandes espacios dentro de un establecimiento para llevarla a cabo, sino el aprovechamiento de los espacios de uso público con los que cuenta el sector de ubicación, o el asocio con instalaciones privadas como manifiesta Puertas (2004).

Sin embargo, es necesario tener presente que la animación turística aún no es parte de la oferta en la Provincia de Santa Elena, pues no existen antecedentes de aplicación de programas relacionados en establecimientos locales, se conoce sobre propuestas para implementarla en hoteles y playas pero estas no han sido ejecutadas, sin embargo no hay que olvidar que existen establecimientos que ofrecen espacios para el entretenimiento del turista como bares, karaokes y juegos de mesas, las cuales al no ser llevadas a cabo bajo criterios técnicos no pueden ser consideradas como animación turística, pero crean una base para poder implementarla dentro de la oferta complementaria del sector.

Ahora bien, se debe recalcar que la animación turística no es responsabilidad exclusiva de los establecimientos, asimismo que la diversificación no se logra de parte unilateral, es decir se debe trabajar en sinergia con las autoridades y empresarios hoteleros para el desarrollo y aplicación de esta herramienta por medio de una empresa que se encargue de ofrecer programas de animación elaborados de acuerdo a las características físicas y del entorno de cada establecimiento sin dejar a un lado el segmento del mercado y el perfil del turista.

Debido a que en el país no existe un reglamento que fomente la gestión de animación turística en los establecimientos de hospedaje no se han establecido procesos para llevarla a cabo, por lo tanto se considera

como precedente a esto la información obtenida por medio de un diálogo sostenido con el encargado del departamento de animación del Hotel Barceló Colón.

Para que sea posible llevar a cabo cualquier actividad de animación turística en un establecimiento que opte por la estrategia de animación por iniciativa comercial, es necesario considerar un proceso sencillo para el correcto desarrollo del servicio.

Este proceso se ha establecido considerando las teorías de Puertas (2004), Morfín (2003), Blancas y Buitrago (2005) además de los datos proporcionados por las encuestas y entrevistas.

1) Diagnóstico general del establecimiento tanto de sus clientes, estructura y personal.

*Capacidad física del establecimiento.*

Estructura e instalaciones del establecimiento.

*Segmento del mercado.*

Promedios de días de permanencia de los turistas en el establecimiento.

*Entorno.*

Sitios de entretenimientos aledaños.

*Talento Humano.*

Identificar las cualidades y aptitudes del personal.

2) Establecer las estrategias de ubicación, actividades principales, actividades alternativas, materiales de apoyo.

*Establecer las instalaciones adecuadas para la realización de las actividades.*

*Establecer las actividades principales.*

*Establecer las actividades alternativas.*

3) La puesta en marcha, promoción y seguimiento.

*Realización del servicio de animación.*

*Publicidad por medios de comunicación.*

*Control post-servicio por medio de buzones, encuestas y hojas de observaciones.*

*Reingeniería si amerita.*

## **Discusión**

La investigación se centró en analizar la animación turística dentro de la diversificación del sector turístico de la provincia de Santa Elena, enfocándose en las principales características a considerar para que sea aplicada correctamente.

Blancas y Buitrago (2005) afirman que la oferta complementaria es demandada por el turista en virtud del motivo de visita, por lo tanto, conociendo cuales son las principales motivaciones de quienes visitan la Provincia de Santa Elena y siendo partícipes de la necesidad de entretenimiento que manifiestan, puesto que al no encontrar entretenimiento en el destino lo buscan fuera de él, se establece que la animación turística como oferta adicional en los establecimientos sea de alojamiento como de alimentación y bebidas, es una alternativa viable en la cual incursionar para lograr la complementariedad y diversificación de la oferta tanto hotelera como turística en general del sector.

## Conclusión

- La oferta complementaria juega un papel de suma importancia en la actividad turística de la provincia debido a que fortalece los atractivos principales de los destinos que conforman la misma, además de que genera un complemento como valor agregado, el mismo que muchas veces al generar satisfacción y cumplimiento de expectativas extiende la permanencia del turista en el destino e incluso fomenta la repetición de visita en el turista.
- Para que el proyecto de animación turística se lleve a cabo de manera exitosa se deben considerar las facilidades o condiciones que poseen los establecimientos de servicios, las áreas de uso público convenientes, las reglamentaciones que regirán su implementación y la correcta concepción del servicio. Pese a que los establecimientos de alojamiento en la provincia son mayoritariamente hostales de pequeña infraestructura y los restaurantes lindan entre la tercera y cuarta categoría, es posible que la implementación de las actividades se beneficie del entorno natural que prima en el destino, siempre y cuando se dé una correcta gestión pública que no entorpezca lo que se desarrolla a su alrededor.
- La animación turística para la provincia de Santa Elena se debería llevar a cabo siguiendo la corriente francesa, por medio de actividades principalmente deportivas de carácter activas y pasivas según sean las preferencias de los turistas, en las que predomine la integración familiar dentro o fuera de los establecimientos, en periodos de tiempos programados por los prestadores del servicio pero escogidos por los usuarios.
- Es importante señalar, que los turistas muestran una preferencia de actividades en las que se involucren con sus familiares, pero así mismo desean que prevalezca su necesidad de interactuar con personas de la misma edad, además dentro su perfil se determina que viajan motivados por el turismo de sol y playa, con una estadía promedio de 3 días, generalmente los fines de semanas, y un promedio de gasto de \$200,00, frente a esto deben establecerse actividades diferentes por cada día de estadía, lo cual sería una característica para que la animación sea considerada de carácter turístico. Además, el servicio debe ser proporcionado por el establecimiento que preste el servicio principal (hospedaje, alimentación, etc.) afirmando su disposición de pago por el mismo.

## Bibliografía

- Acuña Sossa, M. (2011). Animación Turística: Antecedentes Históricos, Conceptos y Estilos. *Técnicas De Animación Turística*. Costa Rica: UNED.
- Arruda Gómez, D., & Branco Araújo, M. C. (2012). Estudios y Perspectivas Del Turismo. *21(4)*. Buenos Aires, Argentina.
- Blancas Peral, F., & Buitrago Esquinas, E. (2005). *Estructura y Política Turística De Sevilla*. eumed.net.
- Boullón, R. C. (2006). *Planificación Del Espacio Turístico* (4a ed.). Mexico D.F., Mexico: Trillas.
- Calderón, A. (2014). *Análisis de La Cadena De Turismo*.
- Castro, J. L. (26 de Agosto de 2011). Falta animación turística en Zatecas: AMESTUR. (T. Z. S.A, Entrevistador)
- Ceilema Ninabanda, M., González Banchón, J., & Ortiz, S. (2011). Análisis de influencia cultural del turismo en la población local: Salinas-Santa Elena.
- Chala, W. (4 de Agosto de 2011). *La Esquina Del Ocio*. Recuperado el 3 de Marzo de 2016, de <http://wchala.blogspot.com/2011/07/animacion-turistica.html>
- Comercio, C. D. (2013). Boletín Oficial De La Junta De Andalucía. Sevilla, España.
- Consejería De Turismo Y Comercio. (2013). Boletín Oficial De La Junta De Andalucía. Sevilla, España.
- De La Tejada Segura, E. (2001). *Caribe Insider*. Recuperado el 2016, de <http://www.caribeinsider.com/es/no-6>

De la Tejada Segura, E., & López Córdova, J. H. (2009). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE LAS ORGANIZACIONES TURISTICAS (CASO RIVIERA NAYARIT, MÉXICO). *Rotur/Revista De Ocio Y Turismo*, 59 - 81.

*Ecuador debe diversificar oferta turística.* (23 de Julio de 2002). Recuperado el Enero de 2016, de [http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1000095783/-1/Ecuador\\_debe\\_diversificar\\_oferta\\_tur%C3%ADstica.html#.VvtOKvt97IU](http://lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1000095783/-1/Ecuador_debe_diversificar_oferta_tur%C3%ADstica.html#.VvtOKvt97IU)

GAD Canton La Libertad, G. A. (Diciembre de 2011). Plan de Desarrollo Y Ordenamiento Territorial del Canton La Libertad 2012 - 2020.

GAD de Salinas, G. A. (2011). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Salinas 2011 - 2016. Salinas.

GAD del Cantón Salinas, G. A.-2. (2014). Plan de Ordenamiento Y Desarrollo Territorial del Canton Salinas.

GAD Santa Elena. (2014). Plan de Desarrollo Y Ordenamiento Territorial - Canton Santa Elena 2014 - 2019.

González Molina, P. (2016). *Diseño de Productos y Servicios Turísticos*. Tutor Formation.

Guadarrama Gómez, I., Larios Calderon, A., & Balderas Elorza, C. R. (2014). Fortalezas Y Debilidades De La Animación Turística En Hoteles All Inclusive En Playa Del Carmen, Mexico. *Revista Interamericana De Ambiente Y Turismo*, 27-32.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). Mexico.

Lantigua, J. (2012). *Animación En Hoteles*. Palibrio.

Ministerio De Turismo De Santa Elena. (Junio de 2016). Catastro De Establecimientos Turísticos.

Monteagudo Carralero, Y. (30 de Mayo de 2011). *La animación turística: Una especialidad de servicio para formar valores*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/animacion-turistica-especialidad-servicio-formar-valores/>

Morfin Herrera, M. (2003). *Administración del Tiempo Libre*. Mexico: Trillas.

OMT. (1998). National and Regional Tourism Planning: Methodologies and Case Studies.

OMT, O. M. (Octubre de 1983). *Quinta Asamblea*. Nueva Delhi, India.

# Estudio de factibilidad para la creación de un centro turístico en la parroquia San José de Chaltura

**Carmen Patricia Montalvo Vásquez**

Ministerio de Educación

pat-y-mon@hotmail.es

**Kennedy Rolando Lomas Tapia**

Universidad Técnica del Norte

krlomas@utn.edu.ec

**Carmen Amelia Trujillo**

Universidad Técnica del Norte

car.tru@hotmail.com

## Resumen

Estudio de factibilidad para la creación de un centro turístico en la parroquia San José de Chaltura.

Cuando se inició el trabajo de investigación, el objetivo fue el analizar y determinar los paraderos y restaurantes que existen en la parroquia de San José de Chaltura, se pudo observar inicialmente los servicios que brindan a los turistas que visitan el lugar y luego las necesidades insatisfechas y preferencias, comprobando que los turistas visitan el lugar lo hacen únicamente por la gastronomía, puesto que los paraderos no ofrecen otro tipo de servicios como es el de hospedaje, recreación y descanso. Se puede afirmar que se ha logrado una buena descripción y análisis de los problemas; lo que permitió elaborar una propuesta pertinente que contempla un estudio de factibilidad para la creación de un Centro Turístico con nuevos servicios y atractivos que permiten el desarrollo y progreso de la parroquia. La metodología que se utilizó fue la investigación exploratoria y descriptiva para el análisis de los datos y conclusiones Como conclusión se indica que estos paraderos y restaurantes no prestan todos los servicios y comodidades que busca el turista, no cuenta con la infraestructura adecuada y necesaria, ausencia de procedimientos administrativos y adolecen de una falla organizacional, por lo tanto esta propuesta describe los problemas señalados ya que es factible la creación de un Centro Turístico que cubra estas necesidades, recomendando por lo tanto la creación del Centro Turístico con las características indicadas.

**Palabras claves:** Elementos Legales, Administrativos, Económicos, Técnicos, Ambientales, Financieros y Sociales.

## Abstract

Feasibility study for the establishment of a resort in the church of San Jose Chaltura.

When the research began, it did so with the goal to analyze and determine the whereabouts and restaurants that exist in the parish of San Jose de Chaltura. The research team could observed that the tourist who visit Chaltura are just interested in the cuisine, because the whereabouts don't offer other service such as; hostelling, recreation and relax. We can say without doubt it has been a good description and analysis of the problem, which allowed us to create a proposal that will permit us the creation of a new touristic center that will have all the things that are missing in the rest of restaurants. This center will develop the town progress. This tourist center has been structured in detail from the legal constitution company, market research, financial analysis, facilities, equipment and local infrastructure, all of them based in legal procedures in the following area: Tourism, Tourism in Ecuador, Tourism in Imbabura Province, Tourism in products components, Tourist attraction, Tourism service, Tour packages, Tourism managements, Marketing, marketing service, traditional service, Service components, Market research, Supply and demand, Analysis,

Tourism Law, macro analysis of the tourist center, microenvironment Resort, property service, structure, technical study, financial study, project impact. The methodology used was exploratory and descriptive research, which applied the analytic-synthetic methods and deductive-inductive. The data analysis and conclusion are according with the non experimental research. We could say as a conclusion that the whereabouts and restaurants don't provide all the amenities you are looking for the tourist and it hasn't an adequate infrastructure. So this proposal is focus in the problems that we already identified, certainly to create a touristic center with all of requests will be possible.

**Keywords:** Legal Elements, Administratives, Economics, Technical, Environmental, Financial and Social.

## Introducción

En la actualidad el turismo procura la máxima participación de la población local, razón por lo que se han derivado formas de hacer turismo como: el ecoturismo, turismo de patrimonio, comunitario, rural, eco-cultural o mejor entendido como turismo alternativo; todos ellos responden al desarrollo integral de la población. Pero se debe considerar a esto como una forma y no como la única salida para incrementar divisas o diversificar fuentes de trabajo. Si bien se habla de desarrollo local, se debe considerar al "turismo" y a cualquiera de sus ramas, como partes integrantes y complementarias de este desarrollo.

En el Ecuador existe diversas etnias con sus costumbres, culturas y una gran variedad de gastronomía que ha permitido ser un sitio muy visitado por los turistas nacionales como extranjeros. Siendo Imbabura una provincia que cuenta con biodiversidad por su paisaje, por sus costumbres como el INTI RAYMI, la gastronomía como el plato típico del cuy, muy apetecido en la parroquia de Chaltura, que es la fuente de investigación.

Se desea que estas costumbres, culturas, tradiciones permanezcan vivas pero con valor agregado que fortalezca la satisfacción del turista en servicios como hospedaje, diversión alternativo, juegos alternativos, entre otros.

Se anhela que estos lugares desarrollen estrategias nuevas e innovadoras de turismo y accedan a un crecimiento social y económico. Aprovechando estas alternativas de hacer turismo es necesario emprender un centro turístico que brinde un momento de descanso, fotografía, tecnología, paseo por senderos, juegos, deportes extremos y especialmente que saboree una exquisita gastronomía con el palto típico del cuy.

De esta manera se puede apreciar que el ecoturismo o turismo alternativo representa una gran oportunidad para contribuir al desarrollo social y económico, pero requiere de una estrategia interdisciplinaria y participativa, pero aprovechando los recursos en forma sustentable.

Utilizando estrategias de investigación se pudo analizar las necesidades y preferencias que tienen los turistas que visitan la parroquia de Chaltura y determinar la factibilidad para la creación de un centro turístico; analizando la situación actual de los servicios que prestan los paraderos y restaurantes que existen en la actualidad, se estableció el estudio de mercado y la organización que se debe aplicar en un centro turístico.

Esta investigación es de gran importancia ya que mediante la cual se logró determinar cuáles son las debilidades que detienen el crecimiento turístico en Chaltura para hacer los correctivos necesarios para el progreso de la parroquia dentro del ámbito turístico.

## Problema de investigación

En el siglo XX, se produce un cambio en el turismo y este se convierte en un fenómeno social y generalizado especialmente a partir de la década del 50 cuando la burguesía media logra alcanzar la actividad que hasta este momento solo estaba reservado para la alta burguesía.

A pesar de la manifestación de la actividad turística este siguió siendo para la élite, aunque algunos estudiosos plantean que en la actualidad este criterio no es absoluto. Por ejemplo, "Se calcula que hacia el año 2010 se moverá para el mundo mil millones de turistas, uno de cada siete habitantes, aparentemente. En realidad serán unos 300-350 millones de personas que tomarán vacaciones tres o más veces en el año. Lo cual, no niega el desarrollo alcanzado por la actividad, su tendencia **es** crecimiento". Treseras, (2016)

El turismo denominado social nace como un derecho a las vacaciones pagadas, en Francia, al finalizar la Segunda Guerra Mundial. Conquista laboral que conecta productividad con espacios de ocio y descanso. El objetivo fue construir una infraestructura operativa lo suficientemente importante que permitiera a los franceses acceder a la actividad turística.

En Concreto, generar estrategias dirigidas al turista de casa, fue el punto de partida en el diseño de programas y actividades congregadas bajo el rubro de turismo social. En la consecución de esta meta se creó un programa que abrió rutas, hoteles y hospedajes, restaurantes, destinos y ferias.

Dentro de lo que concierne al turismo en América Latina durante muchos años México ha sido el destino más visitados por los turistas. Según el BID, los ingresos provenientes del turismo internacional son una importante fuente de divisas para varios de los países de América Latina y representa un porcentaje importante del PIB y de las exportaciones de los bienes y servicios, así como también una importante fuente de empleo.

A través de esta mirada a la actividad turística, el Estado Ecuatoriano fomenta, constituye y construye la llamada economía social, sector principalmente integrado por microempresarios, mismos que promueven un turismo vinculado a las políticas de salud, cultura y educación.

Con ello, se le asegura a toda la población las vacaciones pagadas y el derecho al viaje. Pero la profunda crisis económica de los años ochenta y la consecuente falta de recursos para el subsidio, hace que el naciente y mal concebido turismo social quede en total abandono.

El turismo se ha logrado posesionar a nivel mundial en lo que respecta al campo empresarial ya que a más de satisfacer necesidades y requerimientos de las personas que requieren de estos servicios, genera empleos por medio de la creación de centros turísticos, hosterías, restaurantes, etc. Y por ende la obtención de ingresos económicos que han permitido mejorar la calidad de vida.

En consecuencia, el turismo en el Ecuador actualmente debe considerarse básicamente como producto de la cultura. Por ello las explicaciones de carácter económico que se emplean para entender la trascendencia del turismo son evidentemente insuficientes, ya que se debe utilizar, aprovechar y optimizar el potencial turístico que brinda este país.

El país debe poner sus ojos y captar un turismo receptivo de aventura y distracción, para lo cual cuenta con materia prima, como es su clima, paisajes gente amable que si son aprovechadas será una fuente de ingresos muy valiosos para el país, ayudando a las cualidades económicas de las familias y creando fuentes de trabajo directas e indirectas.

En estos momentos de grandes crisis, en donde es necesario encontrar alternativas de trabajo, encaminadas a buscar el bienestar social de la población, encaminadas a buscar el bienestar social de la población. De esta manera se ayudaría a disminuir el desempleo que según datos del INEC, se encuentra en niveles alarmantes del 9% y el subempleo en el 66% aproximadamente y los ocupados plenos son apenas el 25%, datos recabados del Banco central (2015)

Imbabura es conocido por sus mercados artesanales; uno de ellos es Otavalo donde existe la feria artesanal los días sábado, así mismo Cotacachi con su tradicional confección de artículos de cuero; es estos últimos cinco años se ha visto un impresionante crecimiento de la industria textil en Atuntaqui, el cual es visitado los fines de semana y feriados por turistas nacionales y extranjeros, especialmente de la ciudad de Quito, lo cual incide directamente en el flujo de turistas que llegan a la parroquia de Chaltura en donde existe turismo gastronómico, creándose una cadena turística que inicia desde la adquisición de artículos artesanales, de cuero o textiles hasta la degustación de comida típica; pero la parroquia de Chaltura no dispone de una adecuada infraestructura en cuanto a recreación y alojamiento que permita al turista disfrutar a más de la gastronomía de los paisajes de la zona.

Se ha desarrollado en Chaltura el turismo gastronómico, ya que es cotizado por los usuarios que ven en la comida típica como un espacio que provee un buen servicio de alimentación básicamente la venta de los cuyes.

En la actualidad la base de la economía de la zona, radica en la agricultura, especialmente en los del ciclo corto como son las hortalizas y plantas anuales.

### **Situación actual del problema**

El turismo es sinónimo de generar oportunidades de empleo, mejorar la calidad de vida y crear valores agregados como la cultura, la amabilidad de la gente y la gastronomía que ofrece cada uno de los rincones de nuestro país.

De Igual forma en la provincia de Imbabura está situada la parroquia de Chaltura, que tiene una tradición en la recepción de turistas, pero los turistas llegan al lugar únicamente a disfrutar de la gastronomía que ofrece; más no tienen otro tipo de espacio de recreación, de descanso y de alojamiento; por lo tanto se ven obligados a buscar otro sitio para pernoctar como es Otavalo, Ibarra, Cotacachi; esto hace que al no generar posibilidades de incremento de turistas los pobladores salgan a otros lugares a buscar trabajo ya que no existe más fuentes de trabajos, así como también se pierde la posibilidad de incrementar el movimiento económico que brinda la mayor afluencia de turistas.

### **Planteamiento del problema**

En virtud que Chaltura es un lugar que ofrece una variedad de turismo gastronómico y no existe la integración de servicios para promover diferentes tipos de turismo y un rincón de hospedaje con infraestructura moderna y tecnificada, con servicios de calidad se determina que existe la necesidad de realizar este estudio de investigación.

¿Cómo satisfacer alternativas de turismo con infraestructura recreativa, alojamiento para integrar con el turismo gastronómico existente en la actualidad, para así crear un turismo con valor competitivo mediante un proyecto de Factibilidad de la Creación de un Centro Turístico en la parroquia San José de Chaltura?

### **Objetivos de la investigación**

#### **Generales**

Realizar un estudio de Factibilidad para la Creación de un Centro Turístico que complemente al turismo gastronómico existente en la actualidad en la parroquia de Chaltura.

#### **Específicos**

Estudiar la oferta actual de servicios turísticos y las necesidades de desarrollo del sector en la parroquia de Chaltura

Determinar cuál es la necesidad prioritaria de turistas que visitan la Parroquia de Chaltura.

Identificar la magnitud de la demanda insatisfecha que no está siendo atendida en el turismo gastronómico existente en la parroquia.

Lograr innovación y competitividad en la búsqueda de nuevas ideas de turismo para generar empleo en el nicho de mercado.

#### **Justificación**

Considerando el importante crecimiento y desarrollo del Cantón Antonio Ante dentro de lo que se refiere a la industria textil y al campo gastronómico, es necesario auscultar las necesidades insatisfechas por parte de los turistas que visitan estos lugares; dentro de la investigación realizada se puede observar claramente la escasa oferta de lugares turísticos que presten estos servicios, por lo que se hace indispensable realizar un proyecto de implementación de un Centro Turístico que cumpla con todos los requerimientos que la actualidad exige dentro de la infraestructura y calidad de servicio; teniendo la finalidad de brindar un excelente servicio al turista, comodidades que no existen al momento dentro de este tipo de servicios.

En este trabajo se abordó la problemática y la propuesta de la creación de un Centro Turístico que permita atender a los turistas en forma ágil y de calidad. Lo que se reflejará en la satisfacción de los clientes y por ende un incremento de turistas, considerando que hoy en día existe la posibilidad de crear este tipo de Centros Turísticos con el apoyo del estado por medio de la Corporación Financiera Nacional, lo cual permitirá el cumplimiento del objetivo general, siendo necesario previamente definir los procesos de gestión de calidad, administración y atención al cliente, que permitan aprovechar a lo máximo de las fortalezas y oportunidades que existen y minimizando las posibles amenazas y debilidades.

Por lo expuesto anteriormente, la elaboración del proyecto de factibilidad para la creación de un Centro Turístico se hace indispensable, con miras a mejorar la calidad del servicio a los turistas, así como también mejorar la calidad de vida de los pobladores del lugar por medio de la generación de fuentes de trabajo.

Es importante destacar las ventajas que prestará la implementación de un centro turístico que brinde los servicios de recreación, alimentación y alojamiento como son: Logrando una mayor afluencia de turistas por lo tanto mayores ingresos para la población; así como también la creación de oportunidades de empleo y la

oportunidad de acudir a este centro turístico los pobladores, logrando un crecimiento económico de los habitantes en lo que concierne a la crianza y venta de los cuyes vivos a este centro turístico.

La utilidad de este trabajo se manifiesta en la aplicación de estas propuestas, los misma que servirá para implementar un Centro Turístico que satisfaga los requerimientos que necesita el turista en lo referente a recreación, alimentación y alojamiento con el fin de generar nuevos atractivos turísticos en la parroquia de Chaltura.

### **Viabilidad**

En un análisis de factibilidad se vislumbran los aspectos favorables para la viabilidad de un proyecto, lográndose una aproximación a la realidad. Este estudio se convierte muchas veces, en una especie de filtro de alternativas de donde se elige la más viable. El criterio para la realización de este estudio es que antes de decidir invertir en estudios finales que implicarían altos costos, convendría tener una sola alternativa a fin de poder guiar el estudio de factibilidad en una sola dirección.

### **Turismo**

Los primeros esfuerzos por definir al turismo datan de la década de los treinta. El elemento gravitante era el desplazamiento, el viaje efectuado por los turistas, ya sea por descanso, vacaciones o por negocios.

En este marco se cita algunas definiciones, que ahora son clásicas:

El Turismo es una actividad cuyo protagonista es el hombre, por lo que, al desarrollarse en el campo personal, cada quien tiene su interpretación, la cual depende de sus vivencias, deseos, gustos motivos, cultura, idioma, etcétera, y por lo tanto su definición desde el punto de vista general se torna difícil y a veces contradictoria" Panosso, (2014)

"Actividad consistente en viajar e ir de excursión para divertirse o con una finalidad instructiva". Deriva del francés "tour", es decir "vuelta", "viaje" y es una palabra que se usa en casi todas las lenguas del mundo. La palabra "tour", a su vez, deriva de la palabra hebrea Tora que significa estudio, conocimiento, búsqueda" Treseñas, (2014)

En el presente proyecto se determina que el turismo en la actualidad posee un apogeo en el cual las personas toman un tiempo prudente para salir de la rutina y practicar actividades fuera del entorno en el que realizan sus actividades cotidianas, y así poder disfrutar de nuevas alternativas en un país o ciudad.

En la actualidad existen diversas clases de turismo que han permitido incrementar diversos planes y programas con la finalidad de aumentar sus ingresos económicos y mejorar su calidad de vida.

### **Turismo en la provincia de Imbabura**

El turismo en Imbabura se desprende del deseo de superación y progreso, así como también es la subsistencia y preservación del entorno natural y de los seres que en él se encuentran.

En la perspectiva de una provincia con futuro en la industria turística juega un rol preponderante ya que requiere de una oferta adecuada para lograr ubicarse en un sitio de progreso y desarrollo.

Según el Plan de Desarrollo Estratégico Provincial las expectativas que se deben cumplir en lo referente al turismo son hacia adentro, proveer servicios, infraestructura y equipamiento. (Plan de Desarrollo Estratégico Provincial de Imbabura, (2005)).

Una provincia centrada en lo humano con una relación armónica entre el ciudadano y el espacio urbano, la cohesión social y el desarrollo económico. Se trata de pasar de un plan jerárquico segmentado funcionalmente a un medio de cultura urbana que valore la coexistencia y el ecodesarrollo". Las hábiles manos dan forma al barro, madera, piedra, lana, cabuya, cuero y totora, con ello crean y diseñan hermosas artesanías que serán exhibidas en la vitrina artesanal del mercado indígena. La deliciosa gastronomía está preparada por los frutos que le brinda la Pacha Mama madurados por el sol q quién rinde culto de agradecimiento en la fiesta de los hijos del sol, el Inty Raymi.

### Componentes del producto turístico

Los componentes de los paquetes turísticos son los siguientes:

**Tabla 1.**

Productos Turísticos			
Artesanías y Compras	Lagunas Mágicas	Ecoturismo	Otros
Otavaló plazo de Ponchos	Quicocha	Reserva Ecológica Cotacachi Cayapas	Zona de lita turismo deportivo
Cotacachi artesanías de cuero	San Pablo	Cascada de Peguche	Chachimbiro turismo de salud
Antonio Ante Comercial Textil	Yahuarcocha	Mojanda	Fritadas
Ibarra San Antonio Zuleta Arte		Intag	Carnes Colorados
	Lagunas de Piñán		Cu es
	Laguna de Puruhanta		Helados de Paila
	Bosque de Nueva América		
	Lita		

**Fuente:** Autora

### Metodología

Metodología es el conjunto de métodos que se utilizan en la investigación sobre la creación de un proyecto turístico en la Parroquia de San José de Chaltura, Cantón Antonio Ante.

La metodología de investigación científica como "un conjunto de métodos y técnicas que se utilizan en todas las disciplinas científicas" Armijos G, (2014)

En la investigación del presente proyecto existente dos enfoques o aproximaciones como son el cuantitativo y cualitativo los cuales hacen uso de los procesos cuidadosos, sistemáticos y emplean fases como:

Observación y evaluación de los centros turísticos existen en la zona

Generación de ideas y suposiciones para mejorar e integrar el turismo en la parroquia de Chaltura.

Demostrar el grado de importancias de las ideas y mejorar tienen fundamento para solucionar el problema. Estas razones entre otras permiten demostrar la importancia del estudio de investigación del proyecto. Se presenta el esquema de la metodología de estudio.

## Tipos de investigación

El conocimiento científico se incrementa gracias al permanente trabajo de hombres y mujeres en tres campos de acción como son las monografías, estudios e investigación científica. Entre ellas existe una relación profunda en la acción intelectual que se va a investigar. Para profundizar más el tema se utilizará los estudios exploratorios y descriptivos.

- **Estudios exploratorios.** - Es realizar un breve análisis de la situación de los paraderos turísticos de la zona, su infraestructura, servicios; además explorar el potencial turístico que tiene hoy la zona.
- **Estudios descriptivos.** - Luego de realizar un estudio exploratorio se especificará de manera cuantitativa la capacidad de los paraderos turísticos y la población que integra esta zona turística

## Diseño de la investigación

El diseño de las variables de investigación desglosa las estrategias básicas que el investigador adopta para generar información exacta e interpretable.

El diseño de investigación estipula la estructura fundamental y especifica la naturaleza global de la investigación por aquello se aplicará el diseño no experimental y transversal.

**Diseño no experimental.** - Es aquella situación sintética de medir las necesidades cotidianas del sector turística en la zona. La misma que tiene grandes alternativas de turismos y que necesitan integraciones de servicios complementarios con los siguientes elementos:

- Gastronomía
- Hospedaje
- Infraestructura para áreas deportivas
- Incursión de tecnología actualizada.

Este estudio se debe a que estas variables vienen de la información descriptiva y todavía no han experimentado en el estudio. Es por aquello muy necesario contar con una información muy detallada y sintética para poner en marcha el tema de estudio que se refiere a los paraderos turísticos.

**Diseño transversal.** - Es un diseño que implican la recolección de datos en un determinado tiempo sobre todas las variables propuestas en el presente estudio.

## Definición de las variables

La variable es un valor proveniente de una muestra y que puede tener cualquier valor en un momento dado.

Para verificar la viabilidad de una posible inversión se aplica la metodología de formulación de proyectos, que es un método sistemático que permite realizar una aproximación teórica a la ejecución real de una inversión, mediante la identificación y estimación de las variables determinantes del mismo.

Dichas variables pueden ser de índole exógenas o endógenas.

Las variables exógenas son aquellas que no pueden ser controladas por el promotor, que están vinculadas al desarrollo de factores externos del entorno como son el ambiente socio-político, clima y fenómenos naturales, leyes y reglamentos, variables culturales, ambiente económico.

Las variables internas (endógenas) son las que se consideran para realizar el proyecto y corresponden a aquellas que el promotor puede predecir o controlar (precios, demanda, oferta, capacidad instalada y utilizada, tecnologías de producción, manejo ambiental etc.)

El turismo en los últimos tiempos se ha desarrollado de manera muy amplia, con el apoyo gubernamental en varios sectores del país. Y por esta razón en la zona de la provincia de Imbabura, Cantón Antonio Ante, parroquia San José de Chaltura existe cuatro paraderos turísticos como el Chozno, 1 y 2; La Hornilla. Y el complejo turístico Valle Hermoso.

Como el desarrollo del turismo en la zona ha crecido y por ende la afluencia de turistas es cada vez más grande en los lugares turísticos de la zona. Entonces la necesidad de contar con una integración de servicios que mejoren el servicio de turismo en campos como la gastronomía, hotelería, recreación, juegos, áreas verdes, fotografía y por ende la implementación de tecnología.

Una breve síntesis se observa una limitación en los servicios de gastronomía, donde los servicios son de muy poca calidad, donde la falta de criterio de medición y valor agregado a este tipo de servicio es limitado.

Para lo cual la presente investigación se ha enfocado en realizar un estudio de factibilidad para la creación de un centro turístico integral con todos los servicios, infraestructura, alojamiento y varias alternativas de deportes y diversión en la zona. Para la misma se prepara el siguiente modelo de solución.

- Búsqueda de oportunidades. Normalmente referida a recopilación de información secundaria sobre posibilidades de inversión.
- Ideas de inversión. Referidas a la intención de realizar varias inversiones con potencial de ejecución
- Selección de la inversión sujeta a estudio (formulación y evaluación del proyecto), como paso previo a su implementación.
- Identificación de las fuentes y levantamiento de la información
- Estructuración de la investigación (formulación del proyecto)
- Verificación del cumplimiento de objetivos (viabilidad del proyecto)
- Consecución del financiamiento
- Diseño definitivo, si es del caso
- Ejecución (construcción - instalación)
- Inicio de operaciones

### **Técnicas o instrumentos**

Primeramente se determina que instrumento se va a aplicar y recoger toda la información que se necesita para cumplir con realizar la investigación, se procedió a elaborar la matriz de operacionalización donde se identificó las variables con sus objetivos específicos, de los cuales se determinó indicadores que permitieron medir las variables propuestas y obtener las alternativas que facilitaron hacer las preguntas de las encuestas, dichas interrogantes están estrechamente relacionadas con los objetivos y las preguntas de investigación propuestos dentro de esta investigación.

Una vez determinado el instrumento que se va a aplicar, se continua con la construcción de la encuesta, la cual fue elaborado coordinando las preguntas con la matriz de operacionalización, el mismo que fue revisado

por expertos en el tema de investigación como es el Dr. Mario Montenegro Director del instituto de Posgrado de la UTN y Dr. Benito Scacco tutor del proyecto. Además colaboraron en esta validación Ing. Luis Bravo propietario del paradero La Hornilla, Sr. Carlos Rosario propietario del paradero El Chozón 1 y 2 y la Sra. Guadalupe Corrales propietaria del Complejo Turístico Valle Hermoso de la parroquia de Chaltura.

La encuesta fue aplicada a 398 clientes de todos los paraderos de Chaltura, en diversos días de la semana.

Con la información obtenida se realizó otro tipo de instrumento para los propietarios de los paraderos como es la entrevista, con la cual se obtuvo información de la gestión administrativa y financiera de estos lugares.

Además, también se obtuvo información importante mediante la técnica de observación, con la cual se logró tener un número promedio de turistas que visitan estos lugares.

También se emplearon instrumentos tecnológicos, materiales y sistemas de computación (computador, impresora, escáner, cámara fotográfica, memorias, materiales de oficina.

### **Proceso para obtener los resultados**

- Claridad en los objetivos de la investigación del proyecto a crearse y a realizarse.
- Selección de la población o muestra.
- Diseño y utilización de técnicas de recolección de información.
- Recoger información.
- Fuentes primarias
- Juicios de los propietarios de los paraderos turísticos y de la población turística, de acuerdo a las necesidades en la eficacia laboral.
- Análisis sobre la innovación y el apoyo gubernamental que tiene el sector turístico en la actualidad
- Criterios de los turistas extranjeros y nacionales, consultores y capacitadores relacionados con el área del turismo en el cantón.
- Consideraciones de los estudiantes y jóvenes del cantón, sobre el turismo y sobre las carreras en las universidades y colegios.
- Fuentes secundarias
- Libros de Elaboración de Proyectos, Administración de Recursos
- Humanos, Marketing, y Administración Turística
- Revistas especializadas en campo del turismo o Editoriales realizados por expertos en el campo de turismo en el Ecuador y la Provincia.
- Publicaciones en páginas del Ministerio de Turismo sobre este tema.
- Folletos sobre el turismo, otorgados por entidades gubernamentales y privadas.

### **Estudio técnico**

#### **Características**

El proyecto se entregará con portón de ingreso para el Centro Turístico. • Las vías, servicios públicos, senderos para caminar, bicicleta, cuentan con servicio eléctrico, una planta de emergencia y agua potable.

En terreno de tres hectáreas (30.000 m<sup>2</sup>) promedio se desarrollarán 10 cabañas para hospedaje todas las

demás instalaciones necesarias para otras actividades, como canchas múltiples, piscina, área social (bar, restaurante, karaoke), adicionalmente los jardines y áreas verdes.

Cabañas: El centro turístico contará con 10 cabañas divididas de la siguiente manera. 5 serán habitaciones matrimoniales (capacidad para 2 personas), las cuales tendrán en su interior su respectivo baño como también un sitio de descanso en la entrada lo que permitirá el contacto con la naturaleza y demás instalaciones del centro turístico. El área de éstas a será 21.43 m<sup>2</sup>. Las 5 cabañas restantes con capacidad para 4 personas tendrán un área de 35.47 m<sup>2</sup> lo que incluye dos dormitorios, un baño, sala de estar y sitio de descanso en su exterior.

**Tabla 2.** Capacidad de cabañas del resort

Cantidad	Tipo	Plaza
5	Cabañas Matrimoniales	10
5	Cabañas Familiares	20
	Total huéspedes	30

**Fuente:** Investigadora

**Grafico 1.** Cabañas familiares



**Fuente.** Arquitecta Marisol Vera

**Datos generales de la construcción del centro turístico**

Para la construcción del Centro Turístico se realizó los siguientes procedimientos pre operacional o inicial para luego presupuestar del proyecto a implementarse.

Tabla 3.

Detalle	Actividades
Arquitectura (Diseños de Planos)	Arquitecto profesional
Suelos (Estudio geológico del terreno)	Ingenieros del Municipio de Antonio Ante
Estructuras (Materiales de Construcción)	Ingeniero Civil
Electricidad (Instalaciones eléctricas)	Profesional en el campo
Sanitaria (Instalaciones de Sanitarios Y otros)	A quien conozca del oficio

Fuente: Arquitecta Marisol Vera.

Tabla 4. Contratistas de construcción

Detalle	Actividades
Cabañas e instalaciones Estructura	Arquitecto profesional
Jardinería (Diseño y Construcción)	Municipio de Antonio Ante
Vías (Acceso externo e interno)	Trabajadores del Consejo Provincial de Imbabura
Alcantarillado (Interno y externo)	Departamento de Agua potable y alcantarillado del Municipio de Antonio
Topografía (para del terrenos)	Ingenieros del Municipio de Antonio Ante

Gráfico 2. Plano de la distribución de las áreas de "MONTALVTOURIST"



**Conclusiones y recomendaciones**

El Centro Turístico MONTALVTOURIST es un proyecto que surgió de la necesidad de brindarle al turista tanto nacional como extranjero un lugar en donde se pueda alejar del ruido y estrés de la ciudad en compañía de sus seres queridos, rodeados de los hermosos y acogedores paisajes que caracterizan al Cantón Antonio Ante, parroquia Chaltura es una parroquia que posee una variedad de atractivos turísticos acompañado de un clima templado agradable para todos los turistas.

Este proyecto va dirigido a las personas de la clase media alta a alta de todos los turistas que han visitado la parroquia de Chaltura, específicamente de la ciudad de Ibarra y sus alrededores y de ciudades de la Sierra -

Centro, que disfrutan de la vida campestre pero con las comodidades de la ciudad, por lo que MONTALVTOURIST. brindará a sus clientes todos los servicios e instalaciones necesarias para hacer de su estadía en nuestro centro turístico un momento reconfortante y divertido.

En base a las encuestas realizadas en nuestro mercado meta fue los datos históricos de turísticas que visitar el último año a la parroquia de Chaltura, se pudo segmentar nuestros mercados objetivos en dos tipos de clientes potenciales, el proyecto centrará sus recursos para captar clientes correspondientes a las edades de 20-40 años y personas mayores a 40 años. Se realizó esta segmentación, ya que son dos tipos de clientes diferentes con necesidades y preferencias distintas, con respecto al grupo de 20-40 años nuestra ventaja competitiva frente a otros lugares es la variedad de actividades de ecoaventura que se puede realizar en Chaltura, y para nuestro otro segmento, Chaltura es un lugar que les brinda toda la tranquilidad, diversidad ecológica necesaria para ofrecerles un ambiente relajante, para olvidarse de la vida cotidiana de la ciudad y por la gastronomía turista como es el cuy.

La encuesta fue una herramienta útil para poder determinar los servicios que brindaremos como centro turístico, con el objetivo de poder satisfacer nuestros dos tipos de clientes potenciales, así mismo se pudo establecer el grado de importancia de ciertas variables con respecto a la edad del cliente.

"MONTALVTOURIST" tiene que contar con las siguientes características: precio accesible dirigido al estrato medio alto a alto, comodidad y confort de nuestras instalaciones, atractivos turísticos, ofrecer actividades recreativas, proporcionar buenos buffets, y estar ubicados lejos del ruido de la ciudad pero a la vez cerca de ésta, para que el turista no tenga que viajar muchas horas para poder disfrutar de nuestros servicios.

"MONTALVTOURIST" ofrecerá actividades recreativas para todas las edades y gustos, desde las más riesgosas para las personas aventureras hasta la más tranquilas pero igual de divertidas para las personas conservadoras como: Ciclismo de montaña, Caminatas a las montañas (Trekking), Cabalgatas, Observación de aves, Baños naturales en la piscina del centro y otros actividades.

Adicionalmente se pudo determinar que muchas personas no tienen conocimiento de los atractivos turísticos que posee Chaltura y de las actividades que se pueden realizar, por lo que uno de nuestros objetivos principales será promocionar la parroquia por medio de la publicidad para atraer más clientes y dar a conocer este lugar turístico del Ecuador, que no ha sido debidamente explotado y desarrollado en su totalidad y con la ayuda del municipio fomentar tanto el turismo nacional como extranjero.

Nuestra estrategia de marketing será dirigida a la diferenciación, es decir nuestra misión no sólo será la de brindar un servicio de hospedaje, sino ofrecerle al turista paquetes turísticos que incluyan actividades, en las que puedan disfrutar de la naturaleza, ya sea realizando deportes de aventura o caminatas dirigidas a las montañas, para apreciar la diversidad ecológica de la parroquia y deleitarse de la gastronomía de la zona

En el cantón Antonio Ante existen en la actualidad pocos hoteles, que realmente estén en la capacidad de brindar los servicios necesarios para ofrecerle calidad de servicio y hospedaje al turista, debido a que no cuentan con la infraestructura necesaria, por lo que "MONTALVTOURIST, ubicada en la parroquia de Chaltura tendrá una ventaja competitiva frente a estos establecimientos.

Nuestras instalaciones estarán conformadas por un hall de ingresos, en donde se ubicará la recepción, oficinas administrativas, el área del club social que será el restaurante, el área de entretenimiento como el

Karaoke/Bar, y 10 cabañas para el hospedaje de nuestros turistas, que estarán compuestas de 5 simples (2 personas) y 5 dobles (máx. 4 personas.) y finalmente las áreas verdes y el área de la piscina y laguna.

Para comodidad de nuestros clientes se ofrecerán tres tipos de Paquetes turísticos, el paquete Full Day (1 día), paquete Weekend (2 días y 1 noche) y el paquete Full Adventure (3 días y 2 noches). A continuación se presenta el precio de cada uno de los paquetes:

#### **Tipos de paquetes turísticos precio/paquete**

Para la puesta en marcha del proyecto se requerirá de una inversión inicial de \$ 570.092,08 donde el 70% (\$ 400.000) será financiado vía préstamo bancario del estado CFN a una tasa de interés del 11,20% a un plazo de 5 años, y el 30% restante (\$ 170.092,08) mediante capital propio, aportado por partes iguales entre sus cuatro accionistas.

La Tasa Interna de Retorno (TIR) según el financiamiento escogido es de 37%, que comparada con la Tasa Mínima de Retorno (T MAR) que se encuentra alrededor del 24% muestra al proyecto como una gran alternativa dada la diferencia entre las antes mencionadas; por otra parte se obtuvo un Valor Actual Neto (VAN) de \$ 512.304,35; con estos resultados se puede notar que la ejecución del proyecto sería rentable tanto para el inversionista como para el país.

Después de haber realizado un completo análisis de la factibilidad financiera de crear un Centro Turístico en la parroquia de Chaltura en el Cantón General Antonio Ante, se concluyó que la implementación de este proyecto sería muy ventajosa tanto para el inversionista como para el cantón, ya que promovería el desarrollo económico y comercial, creando al mismo tiempo más fuentes de trabajo para sus habitantes.

#### **Referencias bibliográficas**

- Armijos G, Guía para Elaboración y evaluación de Proyectos de Investigación, Quito- Ecuador. Pág. 12
- Banco Central del Ecuador. [www.bce,fin,ec](http://www.bce.fin.ec)
- CAMARA PROVINCIAL DEL TURISMO DE IMBABURA. Libro sobre restaurantes y Hoteles (Manual Legal del Turismo) 4.- Cámara Provincial del Turismo de Imbabura. Libro sobre restaurantes y Hoteles (Manual Legal del Turismo)
- Chiavenato, I. (2002). Administración en los nuevos tiempos. Bogotá: Mc Graw
- CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL. 1993. Manual de evaluación ambiental para proyectos de inversión. Quito, Ecuador
- Datos de estudios Técnicos del INEN. Censo y Estadística 2001. Quito Ecuador
- DOUGLAS R. EMERY, JONH D. FINNERTY. Administration Financiera Corporativa. Prentice Hall
- FERREL, O.C; HARTLINE, Michael - Estrategia de Marketing - 2da Edición
- Galindo Edwin. 1999. Estadística para la Administración y la Ingeniería, Gráficas Mediavilla Hnos.
- GALLARDO CERVANTES JUAN. 1999. Formulación y Evaluación de Proyectos, un enfoque de sistemas. Mc Graw Hill. 251 p. México DF.
- HILLIER FREDERICK, HILLIER MARK, LIEBERMAN GERALD. 2001. Métodos Cuantitativos para Administración. 855 p. Mc Graw Hill. México DF.
- HORNGREN&HARRISON, Contabilidad, Prentice Hall, Edición en Español
- KOTLER - ARMSTRONG, Marketing Octava Edición, Prentice Hall
- KOTLER, Philip y ARMSTRONG, Gary - Fundamentos de Marketig, Décima Edición, Pág.60

KOTLER, Philip, Fundamentos de Marketing, pág. 7, 1998 Marketing Mix — [http:// www.marketing-xxi.com](http://www.marketing-xxi.com)

Ministerio de Turismo del Ecuador. [www.turismo.gov.ec](http://www.turismo.gov.ec). Municipio Antonio Ante.

MUÑIZ GONZALES, Rafael. Marketing en el siglo XXI. Plan de Desarrollo Estratégico Provincial de Imbabura, (2005)

Serna Gómez, H. (1994) Planeación y Gestión Estratégica. Bogotá: Legis Editores S.A.

## Potencialización de turismo de aventura-kayak en la parroquia Puerto Bolívar de la ciudad de Machala, provincia de El Oro

**Lic. Jean Palomeque Jaramillo. Mgs**

Universidad Metropolitana (UMET), sede Machala  
jeanpalomeque@hotmail.com

**Lic. Jessica Lalangui Ramírez. Mgs**

Universidad Metropolitana (UMET), sede Machala.  
jessicalalangui@gmail.com

**Ing. Dany Humberto Barreno Pereira**

Universidad Metropolitana (UMET), sede Machala  
danyhumber\_85@hotmail.com

### Resumen

El turismo como eje de desarrollo económico, promueve diversos tipos de actividades, una de ellas el Kayak de Travesía, la cual es poco conocida en la provincia de El Oro, siendo la misma un lugar estratégico en el país, poco aprovechado que cuenta con diversidad geográfica permite promover la práctica de este deporte y experimentar distintas aventuras. La presente investigación tiene la finalidad de diseñar un programa de potencialización del turismo de aventura Kayak, y promover un desarrollo de sustentabilidad en la parroquia Puerto Bolívar, la cual implementada por medio de una empresa turística. El tipo de investigación realizada es exploratoria no experimental, con la finalidad de recolección de información y datos que permitieron definir el marco de referencia, y a su vez conocer a fondo este tipo de mercado, los métodos implementados como lo son el teórico que permite relevar las relaciones esenciales del objeto de investigación, y el empírico, la cual realizada mediante una revisión documental, ya que se analizaron fuentes secundarias teóricas aplicables a este proyecto, considerando el objeto de estudio que se someterá a un proceso de observación, a través de fichas de encuestas y entrevistas, dentro de su entorno, con la participación de los principales actores de la actividad turística, para proceder a un análisis crítico propositivo. La propuesta llega a un alcance de contar con un establecimiento informativo de partida, el mismo equipado con accesorios de seguridad para que los visitantes, puedan disfrutar de la aventura en óptimas condiciones, la investigación aporta con diversas ideas de desarrollo, la cual genera excelente acogida, entre los involucrados en la investigación, con la expectativa de elevar el nivel de vida y sustentabilidad de la población de la parroquia Puerto Bolívar en la Ciudad de Machala Provincia de El Oro y fomentar e impulsar diversos tipos de actividades turísticas.

**Palabras claves:** Kayak de travesía, Desarrollo Sustentable, Desarrollo Económico, Turismo Aventura

### Abstract

Tourism is an axis of economic development, which promotes diverse types of activities, one of them is the Kayak de Travesie, which is little known in the province of El Oro, being the same a strategic place in the country, and little used that Has geographic diversity that allows to promote the practice of this sport and experience different types of adventures. The present research aims to design a program of potentialization of Kayak adventure tourism, and thus promote a development of sustainability in the parish Puerto Bolivar, which is implemented through a tourist company. The type of research carried out is non-experimental exploratory, with the purpose of collecting information and data that allowed to define the frame of reference, and in turn to know this type of market thoroughly, the methods implemented as are the theoretical one that allows to relieve the Essential relations of the research object, and the empirical one, which was

carried out by means of a documentary review, since theoretical secondary sources applicable to this project were analyzed, considering the object of study that will be submitted to an observation process, through questionnaires And interviews, within its environment, with the participation of the main actors of the tourist activity of the parish, to proceed to a critical analysis propositivo. The proposal raises the scope of having a starting point or information center, properly equipped with safety accessories for tourists and / or visitors, and can enjoy the adventure in optimum conditions, in addition to having a Specialized guide able to provide information about the activity and the natural environment in which it is carried out, the research contributed with diverse ideas of development, which generated an excellent reception among those involved in the research, with the expectation of raising the level Of life and sustainability of the population of the parish Puerto. Bolivar in the City of Machala Province of El Oro and foment and promote diverse types of tourist activities.

**Keywords:** Cross-country Kayak, Sustainable Development, Economic Development, Adventure Tourism

## Introducción

### Introducción al problema

Promover un turismo sustentable es incluir en la actualidad, una nueva visión y un paradigma posible en un entorno de un mundo globalizado (Harris, Griffin y Williams, 2002). Al promover un antecedente sobre el termino sustentable en el turismo el mismo que fue introducido en el medio en los años 90 (Buckley, 2012), las investigaciones y producción académica científica en los últimos años ha sido notable, y en la practica la sustentabilidad ha mostrado ser un término confuso, si bien es cierto el turismo sustentable se asocia en general con una preocupación por los impactos del sector sobre el ambiente, la comunidad y la cultura; algunos investigadores como (Hunter, 2002) han observado que muchas investigaciones necesitan modelos claros en los cuales especifique sobre lo que significa y la importancia del turismo sustentable, lo cual hace necesario promover y profundizar la elaboración teórica, y metodológica. Además ha ello se suman diversos problemas operativos y de medición, incluyendo la necesidad de diseñar indicadores apropiados de gestión para un correcto desarrollo (Cernat y Gourdon, 2012).

Se vuelve cada vez real la teoría de poder crear un desarrollo turístico sustentable nos volvemos optimistas al plantear que el camino a la sustentabilidad es inevitable, surgiendo esta como un desarrollo o etapa de crecimiento del turismo, al que se puede llegar mediante la preservación y conservación siendo generoso y respetuoso con el entorno (Weaver, 2012).

El presente trabajo aborda el caso de potencialización del turismo aventura Kayak, en la parroquia Puerto Bolívar, del cantón Machala, provincia de El Oro, mediante la propuesta de la creación de un establecimiento o centro informativo de partida, la cual cuente con todas las condiciones, estructurales organizacionales e informativas para la prestación del servicio, el objetivo que se busca es integrar distintos tipos de recursos y promover el crecimiento y el desarrollo sustentable del turismo en la parroquia con la participación de distintos involucrados, en este tipo de emprendimiento, como lo son ecosistema, gobierno, sociedad, cultura, personas de la comunidad, y de más, con el único fin de impulsar la actividad turística y nivel de vida en la población de la parroquia y la ciudad, y poder tener una alternativa distinta de turismo en nuestro medio.

Son diversas las temáticas abordadas en investigaciones similares así podemos tener la realizada por Perona & Molina realizada en el año 2016, con el tema Evolución y etapas del desarrollo turístico en la provincia de Córdoba, Argentina, ¿Cuán lejos está el ideal del turismo sustentable?, publicado en la revista Cuadernos de Turismo, de la universidad de Murcia, en la cual manifiestan que no es aventurado inferir que la

transformación de las prácticas del sector hacia un turismo de naturaleza más sustentable, describe que nos es sencillo y demanda mucho tiempo, en las presentes condiciones planteadas dentro del contexto del sector como la visión de los agentes individuales, que son poco favorables a la introducción de cambios fundamentales en el entorno en cual se ve vinculado. Así mismo la investigación realiza una advertencia, sobre la necesidad de prestar atención a las condiciones estructurales de desarrollo del turismo, más allá de lo que se observa en la superficie. Así mismo manifiesta la importancia de avanzar en diversos estudios y la comprensión de las distintas variables y mecanismos que hacen al funcionamiento de la actividad turística (Perona & Molina, 2016).

La investigación realizada por Nora L. Bringas Rábago y Lina Ojeda Revah, 2000 con el tema “El Ecoturismo una nueva modalidad de turismo de masas” investigación realizada en México, en la cual sintetiza y concluye que el ecoturismo tiene un enorme potencial para los países y debe ser considerada una opción viable para diversificar la oferta de actividades turísticas y comerciales, al mismo tiempo que se obtienen ventajas económicas. Pero considerando como punto primordial, para que esta actividad obedezca de verdad a factores ecológicos, social y cultural, y no solo económica, se debe tratar de involucrar a las comunidades locales para la conservación y preservación de estos sitios, considerados vulnerables (Bringas & Ojeda, 2000).

Otro aporte muy importante es el caso desarrollado por Ludger Brenner en el año 2006 por el colegio de Michoacan México, en su investigación realizada con el tema Áreas Naturales Protegidas y Ecoturismo el Caso de la Reserva de la Biosfera Mariposa Monarca, en ella destaca que el principal problema que impide un mejor aprovechamiento del potencial turístico son las acciones no coordinadas, poco profesionales y orientadas primeramente hacia el beneficio individual por parte de los actores involucrados. Por lo tanto, no hay ninguna coordinación entre los individuos individuales ni grupos de interés que deberían promover el desarrollo turístico o algún tipo de emprendimiento que involucre los recursos naturales, así mismo se hace imperiosa la necesidad que entidades de control, como instituciones estatales y federales encargadas de la conservación ambiental y del fomento al turismo trabajen de manera conjunta y no de forma aislada, esto con el fin de mejorar la cooperación y la coordinación de sus actividades. En la descrita investigación se concluye que, hasta la fecha no se han logrado conciliar los intereses divergentes en aras de iniciar un verdadero desarrollo ecoturístico, tanto en términos económicos y sociales como ecológicos (Brenner, 2006).

Partiendo de la importancia de promover el involucramiento de distintos actores en pos de generar un desarrollo de un pequeño sector de la provincia que en muchos de los casos se ha visto marginado por las entidades gubernamentales, de ello parte la intención de como actores independientes tomar acciones y emprender en un desarrollo económico vinculando el entorno natural virgen del estero Huayla. Generando un impulso turístico, promover un desarrollo sustentable y mejorar las condiciones de vida del ecosistema del sector, de ello nace la presente investigación de diseñar un programa de potencialización del turismo de aventura Kayak, y así promover un desarrollo de sustentabilidad en la parroquia Puerto. Bolívar.

El presente trabajo parte de una investigación exploratoria no experimental, con la finalidad de recolección de información y datos que permitieron definir el marco de referencia, y a su vez conocer a fondo este tipo de mercado, los métodos implementados como lo son el teórico que permite relevar las relaciones esenciales del objeto de investigación, y el empírico, la cual realizada mediante una revisión documental, ya que se analizaron fuentes secundarias teóricas aplicables a este proyecto, considerando el objeto de estudio que se someterá a un proceso de observación, a través de fichas de encuestas y entrevistas, dentro de su entorno, con la participación de los principales actores de la actividad turística de la parroquia, para proceder a un análisis crítico

propositivo, y dar respuesta a las problemáticas ¿Qué problemas se evidencian en el turismo de la parroquia Puerto Bolívar de la ciudad de Machala, provincia de El Oro?, ¿Qué propuesta se implementara para el desarrollo del turismo en la parroquia Puerto Bolívar de la ciudad de Machala, provincia de El Oro?, es por ello que considero como problema central la carencia de propuestas de nuevos servicios turísticos, que promuevan un impacto en el desarrollo, nivel de vida y sustentabilidad de la parroquia Puerto Bolívar de la ciudad de Machala, provincia de El Oro, problemática que da inicio a la presente investigación, en la cual plantea el siguiente objetivo general “Potencializar el turismo de aventura-kayak, para promover un desarrollo de sustentabilidad en la parroquia Puerto Bolívar de la ciudad de Machala, provincia de El Oro” objetivo del cual nacen los siguientes objetivos específicos. Establecer etapas características e indicadores que realicen una transformación del turismo ordinario a un turismo sustentable, en el marco de una trayectoria de crecimiento. Establecer estrategias de gestión turística sobre el manejo del ecosistema, y el uso de los atractivos bajo indicadores de sustentabilidad para establecer un equilibrio entre la comunidad, la economía y el ambiente. Diseñar un mapa de procesos para la empresa ORISMO, la misma que prestara el servicio de aventura kayak en la parroquia Puerto Bolívar de la ciudad de Machala, provincia de El Oro.

## **Resultados**

### **Diagnóstico de la situación actual**

En esta etapa se utilizó como herramientas para la recogida de información la revisión documental, la observación “in situ”, y las entrevistas, y para ello se contó con información del Ministerio de Turismo los mismos que tomados por medio de revisión documental, y de una entrevista personal, en el cual se menciona que la Parroquia Puerto Bolívar no cuenta con un atractivo de turismo de tipo aventura o ecoturismo establecido, y que el turismo que le es representativo a este sector es el gastronómico, por la diversidad de locales que presta el servicio de venta de alimentos en base a mariscos frescos del mar, convirtiéndose este sector turístico en monótono, que carece de ideas o alternativas innovadoras que recreen o llamen la atención del turista local o extranjero (MINTUR, 2017).

Actualmente en la parroquia existe un pequeño emprendimiento que se ha convertido en atracción llamativa, como lo es los paseos en kayak, el cual ejercita el cuerpo, y que ha generado interés entre la comunidad, esta es una actividad deportiva de libre desplazamiento en el agua, permitiendo así acceder a lugares en los que las personas, solo los han visto por televisión, documentales, o por la web. Este deporte de aventura se lo realiza desde hace pocos meses atrás en la parroquia de Puerto Bolívar, ciudad Machala, provincia de El Oro, y es dirigido por una operadora de turismo llamada “ORISMO” mencionada actividad la puede realizar cualquier tipo de persona que guste de los deportes acuáticos y que desee experimentar una nueva aventura, por senderos en el mar o brazos de mar, el recorrido se realiza desde el muelle de cabotaje, partiendo por el estero Huayla, donde se pueden apreciar avistamientos de aves, ecosistema de manglar, entre otros atractivos naturales.

En una segunda etapa el proceso de investigación se realiza el levantamiento de información mediante una guía de observación, al emprendimiento que se desarrolla en el sector turístico por parte de la empresa ORISMO, se formula además una guía de entrevista al representante de la empresa en mención, en la que se describe los aspectos importantes que se involucran en el desarrollo de la presente investigación, encontrándose que el sector es rico en atractivos turísticos, existen facilidades para la obtención de licencias y permisos para el desarrollo del emprendimiento, condiciones climáticas favorables a la actividad, además que se cuenta con los recursos y las capacidades suficientes para promover un proyecto de desarrollo sustentable

turístico.

El diagnóstico realizado en esta fase el mismo mediante la aplicación de una guía de encuesta a turistas de la parroquia Puerto. Bolívar, en el cual se pudo conocer información del sector y sus distintas alternativas y atracciones turísticas, para lo cual la muestra a considerar en la presente investigación es determinada mediante fórmula de muestreo aleatorio simple, ya que se conocen con certeza la cantidad de pobladores de la parroquia, y la ser aplicada la fórmula se obtuvo como muestra 380 personas, a las cuales se les aplicara la guía, cuyos datos recolectados servirá como información primaria para elaborar y desarrollar la propuesta. En primera instancia el 95% de los encuestados manifestaron que Puerto Bolívar es un sitio privilegiado dentro de la provincia un lugar mágico encantador que enamora con la caída del sol, como aspectos a considerar el 45,5% los encuestados manifiestan que visitan este sector de la ciudad para relajarse disfrutando de la vista, caminatas por el malecón, degustar distintos tipos de gastronomía y repostería que ofrece el sector, el 35% de los encuestados mencionan que acuden a compartir con amigos en centros de diversión o simplemente dialogar en el malecón consumiendo algún tipo de bebida, se conoce además que el 97% de los encuestados menciona que acuden a esta parroquia en horario vespertino o nocturno exclusivamente, para realizar las actividades antes descritas, esto considerando que el sector no brinda alternativas de distracción o turística en un distinto horario, al consultarles a los encuestados si les agradaría que existiera alternativas de turismo a como ejercer algún deporte acuático de aventura y que comparta con la naturaleza, a lo cual el 88% de los encuestados generan interés por la propuesta, tornando viable la investigación.

Mediante diagnóstico integral se concluye que el sector parroquia Puerto. Bolívar cuenta con las condiciones naturales viables para emprender un proyecto de turismo de aventura mediante la actividad deportiva kayak, ya que existe el potencial interés la población de obtener alternativas turísticas en el sector, promoviendo distintos atractivos turísticos de forma sustentable, generando correspondencia entre los turistas y el ecosistema, con el fin de mejorar las condiciones del entorno en general.

Es imperiosa la necesidad de considerar diversos aspectos escritos en el Plan Nacional del Buen Vivir tales como la inclusión de las personas, ciudadanos, o sociedad en integrarlos en proyectos de desarrollo económico, en la cual se ven involucrados recursos naturales los cuales les pertenecen o generan algún tipo de participación a las personas originarias del sector o entorno natural involucrado, otro de los puntos es el respeto, conservación y preservación de los recursos naturales de los cuales cuenta el país, y como último el promover responsabilidad social por parte de la empresa turística con el entorno en el cual genera su actividad económica.

## Análisis FODA

**Tabla 1.** FODA desarrollo y potencialización del turismo aventura

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocimiento del mercado y la actividad deportiva</li><li>• Empresa que cuenta con las condiciones e infraestructura para promover el servicio turístico sustentable</li><li>• Calidad de los servicios</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apertura de nuevos proyectos turísticos en el sector</li><li>• Entorno natural en óptimas condiciones para la prestación del servicio</li><li>• Entidades de control locales brindan</li></ul>

	facilidades para promover el proyecto
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconocimiento de la población del tipo de deporte</li> <li>• Falta de promoción y publicidad</li> <li>• Deficiente cultura de las personas ante el ecosistema</li> <li>• Falta de proyectos que impulsen el desarrollo del estero Huayla</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento de la tasa de vulneración del estero Huayla</li> <li>• Rechazo de estrategias de gestión turística por parte de los pobladores</li> <li>• Políticas públicas y acciones protectivas por parte del ministerio del medio ambiente</li> </ul>

Elaborado por: Los Autores

**Tabla 2.** Análisis FODA desarrollo y potencialización del turismo aventura

	<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<p><b>Perfil de oportunidades Y amenazas</b></p> <p><b>Perfil de Fortalezas y debilidades</b></p>	<p>Apertura de nuevos proyectos turísticos en el sector.</p> <p>Entorno natural en óptimas condiciones para la prestación del servicio.</p> <p>Entidades de control locales brindan facilidades para promover el proyecto</p>	<p>Incremento de la tasa de vulneración del estero Huayla.</p> <p>Rechazo de estrategias de gestión turística por parte de los pobladores.</p> <p>Políticas públicas y acciones protectivas por parte del ministerio del medio ambiente</p>
<b>Fortalezas</b>	<b>Estrategia FO</b>	<b>Estrategia FA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento del mercado y la actividad deportiva.</li> <li>• Empresa que cuenta con las condiciones e infraestructura para promover el servicio turístico sustentable.</li> <li>• Calidad de los servicios</li> </ul>	<p>Establecer estrategias institucionales en relación a un adecuado manejo de los procesos organizacionales, para promover un desarrollo institucional</p>	<p>Establecer estrategias de gestión turística sobre el manejo del ecosistema, y el uso de los atractivos bajo indicadores de sustentabilidad</p>
<b>Debilidades</b>	<b>Estrategia DO</b>	<b>Estrategia DA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desconocimiento de la población del tipo de deporte</li> <li>• Falta de promoción y publicidad</li> <li>• Deficiente cultura de las personas ante el ecosistema</li> <li>• Falta de proyectos que impulsen el</li> </ul>	<p>Establecer etapas características e indicadores que realicen una transformación del turismo ordinario a un turismo sustentable</p>	<p>Potencializar el turismo de aventura-kayak, para promover un desarrollo de sustentabilidad</p>

desarrollo del estero Huayla		
------------------------------	--	--

**Elaborado por:** Los Autores

**Discusión**

Es importante promover el desarrollo del turismo, mediante la potencialización de alguna de una actividad que genere un desarrollo de sustentabilidad, de ello parten valiosos proyectos que en la actualidad son icono de desarrollo económico, y que han aportado a la sustentabilidad de tal es el caso de la isla Santay en la provincia del Guayas sector que ha sido recuperado, y puesto en marcha un proyecto turístico, que ha beneficiado tanta a comuneros, mediante una reactivación económica, al ecosistema, entidades de gobierno, sociedad, etc.

El aporte no simplemente es generar un desarrollo o un nuevo espacio turístico, el promover y potencializar el turismo es crear además nuevos instrumentos, que las operadoras puedan poner en práctica y así mejorar el desarrollo de su servicios, involucrando a distintos actores que se ven inmersos en el desarrollo de la actividad económica, para ello es puntual la puesta en practica de un sistema de indicadores y que sean analizados aspectos sociales, económicos y de conservación ambiental en la cual se demuestren sus fortalezas y debilidades en cuanto a indicadores que apuntan a su óptimo desarrollo de sustentabilidad.

Es evidente en el desarrollo investigativo la escasa participación e involucramiento de distintos actores en los proyectos de emprendimiento direccionados en el sector del turismo, conllevando a la mayoría de ellos al tener una alta tasa de mortalidad, originado en su gran mayoría por no tener un asesoramiento técnico en relación a la actividad que presta, además de las distintas restricciones de parte de entidades de control que impiden promover un desarrollo económico mediante la puesta en práctica de nuevos proyectos turísticos. Al contar con una empresa que este acordemente estructurada que brinde un servicio de calidad iniciando internamente desde procesos claros y definidos los cuales mediante una adecuada estructura de gestión se brinde un servicio óptimo respetando y promoviendo una educación permanente y generar una concientización hacia el ecosistema.

El promover un desarrollo mediante la potencialización del turismo aventura kayak, es generar un contacto directo con la naturaleza en este caso con el estero Huayla de la parroquia Puerto. Bolívar, y así experimentar las distintas atracciones que conlleva la visita del mencionado lugar, los contactos que se realizan actualmente son simplemente visualizados por imágenes y fotografías lo que se pretende, es acercar al turista al sitio y experimente el contacto con el ecosistema.

Al iniciar el proyecto y al no contar con el respaldo suficiente de los distintos involucrados, generara una enorme limitante, que a su vez será modificada con el debido respaldo técnico que amerita la investigación, con la puesta en práctica de instrumentos que promuevan e incentiven la puesta en práctica de nuevos proyectos turísticos amigables al medio ambiente promoviendo un desarrollo de sustentabilidad para el sector.

Al ser consciente que la parroquia Puerto Bolívar, es una potencia turística sin explotar, es imperioso el aporte al desarrollo que se le pueda suministrar, mediante la puesta en marcha de nuevos proyectos turísticos, esto sustentado en el respaldo de la población que se ven inmersos e interesados en promover y potencializar el turismo en este sector olvidado, el cual sus únicos ingresos provenientes del turismo es el que le ofrecen los restaurantes, los bares nocturnos, y las salidas en bote a la isla Jambelí, la alternativa es incentivar al turista a la práctica del deporte, experimentar nuevas actividades recreacionales, compartir y educarse en familia, incentivar a la puesta en marcha de otros proyectos facilitando instrumentos que promueva la sustentabilidad, y aperturando un amplio campo de desarrollo del turismo en la provincia

### Propuesta de potencializar el turismo de aventura-kayak, para promover un desarrollo de sustentabilidad en la parroquia Puerto Bolívar de la ciudad de Machala, provincia de El Oro

La propuesta parte de generar conocimiento del ecoturismo la cual es una actividad que combina la pasión por el viaje con la preocupación por el ambiente el cual rodea el entorno se trasladan mediante una aventura. Experimentados en el tema manifiestan que este tipo de actividad surgió como objetivo del ecoturismo la sostenibilidad, la conservación y la participación de los distintos involucrados en la gran mayoría de los casos la comunidad local. Además, le atribuyen la capacidad de permitir alcanzar los objetivos del desarrollo sostenible en las regiones con potencialidades ecoturísticas (Vanegas, 2006).

Lo cual se pretende instaurar en la parroquia puerto Bolívar, impulsando el sector turístico e incrementando el nivel de vida del ecosistema en el cual se enmarca la actividad propuesta, en la investigación.

Turismo de aventura que es considerado a “Los viajes que tienen como finalidad realizar actividades recreativas, asociadas a desafíos impuestos por la naturaleza.” (UNID, 2014).

Es por ello que se plantea que en la presente propuesta sean considerados a los viajes que como actividades recreativas en contacto directo con la naturaleza del estero Huayla, y las expresiones culturales de la parroquia Puerto. Bolívar, que le envuelven con una actitud y compromiso de conocer, respetar, disfrutar y participar en la conservación de los recursos naturales y culturales, que promueve el sector

Los dos tipos de turismo tanto el ecoturismo como el de aventura son los implementados, en la actualidad con frecuencia en el Ecuador, esto debido a la diversidad del ecosistema que posee el país, y que hace viable la implementación de proyectos turísticos en los cuales se involucre la naturaleza con la aventura, promoviendo un desarrollo sustentable. De ello parte el deseo de potencializar el turismo de aventura-kayak, para promover un desarrollo de sustentabilidad en la parroquia Puerto Bolívar de la ciudad de Machala, provincia de El Oro.

### Establecimiento de etapas características e indicadores que realicen una transformación del turismo ordinario a un turismo sustentable, en el marco de una trayectoria de crecimiento

#### Etapas, características e indicadores que promueven el desarrollo sustentable del turismo

Tabla 3. Etapas Características e Indicadores de la sustentabilidad

Etapa	Características	Indicadores cualitativos
Etapa 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uso de los recursos: <i>extractivo</i>.</b> Simple explotación, se toma y se usa lo que está disponible</li> <li>• <b>Ser humano:</b> superioridad por medio de la fuerza</li> <li>• <b>Noción de sustentabilidad:</b> ninguna</li> <li>• <b>Áreas del conocimiento:</b> ninguna, se emplean conceptos técnicos elementales y en forma <i>ad-hoc</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baja calidad de controles</li> <li>• Comportamientos predatorios</li> <li>• Escasa información y elementos de diagnóstico</li> <li>• Acciones voluntaristas</li> </ul>
Etapa 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uso de los recursos: <i>productivo</i>.</b> Se aplican creatividad, ingenio y tecnología; se «crean» nuevos recursos</li> <li>• <b>Ser humano:</b> superioridad por medio de la razón</li> <li>• <b>Noción de sustentabilidad:</b> eficiencia económica</li> <li>• <b>Áreas del conocimiento:</b> Economía (enfoque tradicional), Administración, Gestión del Turismo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emprendedorismo</li> <li>• Capacidad de gestión y planeamiento</li> <li>• Uso de tecnologías</li> <li>• Visión a largo plazo</li> </ul>
Etapa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Uso de los recursos: <i>protectivo</i>.</b> A la creatividad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudios de impacto ambiental</li> </ul>

Etapa	Características	Indicadores cualitativos
3	y uso de tecnología, se añaden la empatía y el cuidado • <b>Ser humano:</b> superioridad por medio de la sabiduría • <b>Noción de sustentabilidad:</b> social, ambiental y económica • <b>Áreas del conocimiento:</b> Economía Ecológica, Feminista, Evolucionista, Turismo Sustentable(*)	• Polít. públicas y acciones privadas protectivas • Empleo de calidad • Participación comunitaria

**Elaborado por:** Los Autores

El instrumento descrito resume las principales características de cada etapa, que deberán seguir las operadoras turísticas que promuevan el turismo en sectores relacionados con el ecosistema es por ello que se indica el modo de uso de los recursos, el papel que se le atribuye al ser humano, la noción de sustentabilidad adoptada y las áreas del conocimiento relacionadas, este ítem se describen distintas críticas o visiones en términos económicos que incentivan el análisis del porque su interés en la investigación de destinos más desarrollados. Aquellos destinos donde las prácticas son en gran medida extractivas, no crecen de acuerdo con los estándares difundidos en las escuelas de negocios, sino de manera más azarosa y hasta carente de fundamentos técnicos.

En la tercera columna de la tabla se han incluido algunos indicadores cualitativos que se emplearán en la aplicación del modelo, en una prestadora de servicio o sector turístico. Al respecto, es necesario aclarar que en un área de destino pueden coexistir distintas situaciones particulares en cuanto a la modalidad de uso de los recursos. Lo que aquí se intenta es realizar una evaluación global, respecto de las prácticas *generalizadas* y prevalecientes, a nivel del sector en su conjunto, con independencia de lo que ocurre en casos específicos o excepcionales.

Por otra parte, en las secciones siguientes se adopta un criterio prudencial, que implica que si se encuentra evidencia sustancial de que no se cumplen los requisitos necesarios para que un área de destino, de acuerdo con su fase de desarrollo, sea compatible con alguna de las etapas del modelo; ello es suficiente para asignarla a un estadio inferior. En otras palabras, el encontrar pruebas concretas, por ejemplo, de que las prácticas en el sector turismo son en gran medida no sustentables, basta para concluir que su desarrollo no puede ser calificado como correspondiente a la Etapa 3.

El modelo descrito de las tres etapas se utiliza para examinar la situación del turismo en la parroquia Puerto Bolívar de la ciudad de Machala Provincia de El Oro. Así como también puede ser aplicado en distintos sectores turísticos. Es primordial demostrar que la actividad turística en dicha provincia ecuatoriana, y para ser concreto en descrita parroquia, presenta numerosos rasgos consistentes con una fase o etapa extractiva de desarrollo, en concordancia con lo que más arriba se ha descrito como un turismo ordinario menos regulado, o más atrasado en términos organizacionales.

El presente instrumento es relevante su aplicación porque, ya que no existe una conciencia generalizada de la preservación del ecosistema mediante el desarrollo de proyectos de emprendimiento turísticos en sectores vulnerables. La percepción que muchos funcionarios y empresarios tienen de la trayectoria de desarrollo del turismo en la Provincia de El Oro, es considerablemente optimista y funcional al desarrollo económico. Asimismo, es posible conjeturar que la potencial transición hacia un turismo sustentable no será sencillo, dado que tanto los fines de los agentes como la realidad actual del sector, están poco alineados con dicho objetivo. Incluso entre aquellos actores públicos o privados que perciben la necesidad de una transformación o reorientación de ciertas prácticas, no se aprecia una preocupación marcada más allá de un interés módico o

circunstancial por las metas de desarrollo social y/o protección del ambiente. Es por ello que surge la importancia de medir y crear conciencia en la utilización de recursos naturales, y promover un desarrollo sustentable entre todos los actores o involucrados en proyectos de emprendimientos turísticos.

**Estrategias de gestión turística sobre el manejo del ecosistema, y el uso de los atractivos bajo indicadores de sustentabilidad para establecer un equilibrio entre la comunidad.**

Las estrategias de gestión turística se basan en el Modelo de Límites de Cambio Aceptables (LAC), que deberán ser implementadas en la zona a fin de mejorar el manejo y gestión de la actividad turística, además de minimizar los impactos ambientales y preservar el recurso atractivo natural, en base a los siguientes indicadores:

- Uso del recurso atractivo
- Impactos Ambientales
- Infraestructura turística
- Calidad del Servicio

<b>Promoción y difusión Estrategias de gestión turística</b>						
<b>Indicador</b>	<b>Estratégica</b>	<b>¿Qué se hace?</b>	<b>¿Cuándo se hace?</b>	<b>¿Cómo se hace?</b>	<b>¿Con qué hace?</b>	<b>Costo</b>
<b>Uso del Recurso Atractivo</b>	El GAD de la provincia de El Oro otorgará capacitaciones a los prestadores de servicio en temas de mantenimiento, gestión de los recursos turísticos y manejo de residuos orgánicos y no orgánicos y conservación del ambiente	Capacitar a prestadores de servicios comunidades y localidad.	Dos veces al año	Capacitaciones con mínimo de 20 horas de asistencia.	Talleres teóricos y prácticos	Incluido en el Plan de Manejo Ambiental
<b>Impactos Ambientales</b>	El GAD de la provincia de El Oro brindará asesoría a los emprendimientos y proyectos turísticos sobre infraestructura turística, construcción con materiales de la zona	Asesorar a los prestadores de servicio	Durante todo el año	Capacitaciones con mínimo de 20 horas de asistencia	Charlas de orientación.	Incluido en el Plan de Manejo Ambiental
	El GAD de la provincia de El Oro contará con los equipos y técnicos necesarios para intervenir en los recursos atractivos en riesgo por fenómenos naturales.	Adquirir equipos y personal técnico	Meses de febrero abril	Intervenir con ayuda y asesoramiento para mejorar los recursos atractivos en riesgo.	Fichas técnicas Mano de Obra	Incluido en el Plan de Manejo Ambiental
<b>Infraestructura turística</b>	Estandarizar la señalética en base al Manual vigente del	Difundir Manual de señalética	Una vez	Capacitaciones y charlas sobre la elaboración de	Charlas, talleres	Incluido en el Plan de

<b>Promoción y difusión Estrategias de gestión turística</b>						
<b>Indicador</b>	<b>Estratégica</b>	<b>¿Qué se hace?</b>	<b>¿Cuándo se hace?</b>	<b>¿Cómo se hace?</b>	<b>¿Con qué hace?</b>	<b>Costo</b>
	MINTUR, impartirlo a los prestadores de servicio para su implementación			señalética con materiales de la zona, dimensiones e información del contenido		Manejo Ambiental
<b>Calidad del Servicio</b>	Definir los límites de carga aceptables en cada recurso atractivo, para beneficio del viajero visitante y la no alteración del ambiente.	Capacitar sobre capacidad de carga turística	Una vez	Capacitaciones y charlas sobre flora, fauna, ambiente, capacidad de carga, impactos ambientales.	Capacitaciones	Incluido en el Plan de Manejo Ambiental
	Llevar un control del ingreso de viajeros visitantes en cada recurso atractivos, además de llenar encuestas de satisfacción	Control de ingreso de viajeros visitantes	Durante todo el año	Con la difusión de hojas de registro	Hojas de registro	Incluido en el Plan de Manejo Ambiental
<b>Promoción y difusión</b>	Fortalecer la imagen turística del Cantón y la parroquia a través de redes sociales, folletería y ferias turísticas	Promoción online	Durante todo el año	Diseñar publicidad online del destino Loreto y sus recursos atractivos naturales, culturales, gastronómicos y hoteleros.	Páginas web Afiches Folletos Redes sociales Videos	\$5.000,00
	Identificar el recurso atractivo con su kilometraje respectivo a lo largo de la vía principal, rótulos de ingreso y salida al Cantón.	Rotular km. y atractivos.	Una vez	Colocar señalización y señalética en la vía principal	Rótulos	Incluye en el ítem anterior

**Elaborado por:** Los Autores

### **Mapa de procesos para la empresa ORISMO**

El objetivo de establecer un mapa de procesos es con la finalidad de generar procesos acordes coordinados y estructurados, para la prestación de servicios el cual siendo implementado en la empresa ORISMO ya que es la única operadora que presta los servicios de turismo de aventura en la parroquia Puerto. Bolívar, conocedores los miembros de la organización del presente documento institucional generara responsabilidad en el manejo de los recursos tanto propios como ajenos a la empresa.

**Gráfico 1.** Mapa de procesos



Considerando el mapa descrito con anterioridad, se puede evaluar los distintos procesos con los cuales está compuesta la empresa, los mismos que es importante poder distinguirlos, y reconocer las distintas actividades en las cuales se ven involucrados, en sus tres categorías, para el correcto desarrollo de las actividades turísticas.

**Estratégicos:** En esta categoría se encuentra el área de gerencia con su función principal de planeación estratégica, que es la encargada prioritariamente de delinear a nivel de organización las acciones claves para el desarrollo y ejecución de los procesos en la empresa turística, así también la gerencia tiene dentro de sus funciones el análisis e investigación de mercado, que tiene como responsabilidad la exploración de nuevos mercados en los cuales puede la empresa incursionar en un futuro, también se aprecia el área de comunicación empresarial, liderada por el gerente, que es el responsable de originar en los niveles de la institución la cultura organizacional, y difundir los distintos eventos que promueve la empresa.

**Operativo:** En esta categoría se describen los procesos que agregan valor, tales como lo es el departamento operativo, aquí se enfatiza, específicamente, en el área de servicio al cliente abastecimiento, manipulación y transporte de los materiales y equipos que se debe contar para el desarrollo de la actividad deportiva turística, aquí se describen 6 procesos operativos los cuales son:

recepción de requerimiento o demanda del cliente, se facilita información de las distintas rutas turísticas a ofertar por parte de un empleado; aprobación de la ruta; revisión de documentos; firma del documento de responsabilidad compartida; el cual damos a conocer que el cliente conoce las condiciones de la aventura y que se le ha proporcionado; el proceso de inducción, se le facilita los equipos de seguridad para realizar la actividad turística, y por último se ejecuta la ruta para luego llegar al muelle en óptimas condiciones.

Se describe que el proceso de cadena de abastecimiento inicia una vez que los clientes se acercan y generan un requerimiento de algún tipo de servicio turístico o ejecución de la aventura en kayak por alguna de las rutas turísticas, luego esta información proporcionada a el cliente es evaluada y analizada en conjunto se le da a conocer el costo del servicio y se realiza una descripción de las distintas opciones que cuenta las rutas o los paquetes turísticos, para luego, ya una vez aprobado, se emite el documento de responsabilidad compartida, y una vez el cliente ya obtenida la información y si se encuentra conforme con la información presupuestaria, ruta, condiciones de seguridad, para luego proceder a realizar la aventura por el destino o ruta elegida y programada, una vez culminada la ruta se proporciona al cliente información adicional para futuros encuentros turísticos.

**Apoyo:** En este proceso se describe el departamento de gestión del talento humano, y administrativo el mismo que es realizado por una sola persona, este debe de organizar y controlar los recursos de la empresa, financiero, tiene como objetivo velar por los recursos económicos debe manejar la rentabilidad sostenibilidad de la empresa en el tiempo, y el área de gestión ambiental la misma que cumple funciones de velar por el buen manejo, de los recursos involucrados en la prestación del servicio, con la finalidad de crear conciencia de lo diverso que es el ecosistema y lo importante que es preservarlo.

Describiendo a la investigación se resalta la importancia de abordar la temática, ejecutar diagnósticos y estudios en profundidad, así como también mantener un seguimiento constante de la evolución del sector turístico, actividades que complican la formulación de políticas que conduzcan a un desarrollo del turismo en un sentido transformativo y positivo. Empresarios y funcionarios públicos de la provincia se muestran interesados y en casos preocupados por el desarrollo de este sector productivo, resulta expectante el poder promover un desarrollo turístico amigable y sustentable al medio ambiente, es por ello que como investigadores independientes nos planteamos la meta de que para el año 2021 la parroquia Puerto. Bolívar cuente, con una empresa turística, altamente calificada, en promover turismo de aventura extrema, siendo su principal atracción el Kayak, generando conciencia del recurso natural que cuenta la provincia por medio de la educación, y así potencializando el turismo mediante los recursos con los cuales cuenta nuestra provincia.

### **Conclusiones**

La investigación se concentra en la propuesta de instrumentos que contribuyan a la medición de las empresas prestadoras de servicios turísticos, dejando de lado otros aspectos, como la elaboración de políticas o proyectos que induzcan a desarrollar nuevos emprendimientos, lo que se pretende es que de los recursos y las operadoras que se encuentran en funcionamiento se genere conciencia y mejoras en la prestación del servicio y contribuir de manera eficaz al desarrollo sustentable del ecosistema y del entorno en el cual se manejan como empresa.

Resulta viable la propuesta de un sistema de indicadores y que sean analizados aspectos sociales, económicos y de conservación ambiental de la parroquia Puerto. Bolívar de la ciudad de Machala Provincia de El Oro el cual muestra fortalezas y debilidades en cuanto a indicadores que apuntan a su óptimo desarrollo.

Los instrumentos descritos en la investigación pretenden englobar los principios básicos de sustentabilidad a ser aplicados dentro de la gestión y planificación turística, especialmente para actividades de riesgo controlado que se desarrollan sobre obstáculos de la naturaleza, lo cual implica varios factores a la hora de la práctica de dichas actividades, con el análisis de los indicadores propuestos se puede llegar a un equilibrio entre lo económico, lo social y lo ambiental que apunten a mejorar la calidad de vida de sus pobladores, conservar los

recursos y mantener un legado transgeneracional en base a su patrimonio

### **Agradecimiento**

Nuestro sincero agradecimiento a la Universidad Metropolitana sede Machala, por medio de su vicerrectora académica Dra. María del Carmen Franco, quien, con su valiosa persistencia ha direccionado correctamente esta noble institución, formadora de educación en nuestra provincia, logrando resaltar como institución de educación superior a nivel nacional.

A nuestras familias quienes han sido pilares fundamentales en el aporte, moral, afectivo en pos de la superación, que día a día tenemos que afrontar, para lograr la excelencia académica que genere satisfacción y orgullo entre nuestras familias.

A la carrera de Administración de Empresas Turísticas e Industrias de la Recreación, quien ha aportado económicamente, para el desarrollo de la presente investigación, y quien ha sido una verdadera promotora del turismo en la Provincia de El Oro.

### **Bibliografía**

- Angulo, G. (2002). El espacio turístico y las zonas y centros de interés turístico nacional. Escuela de Turismo, Universidad Austral de Chile. Recuperado de: [http://www.gestionturistica.cl/biblioteca/tesis/pregrado/uach/doc/ga\\_cuerpo.pdf](http://www.gestionturistica.cl/biblioteca/tesis/pregrado/uach/doc/ga_cuerpo.pdf)
- Brenner, L. (2006) ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS Y ECOTURISMO: EL CASO DE LA RESERVA DE LA BIOSFERA MARIPOSA MONARCA, MÉXICO Relaciones, invierno, XXVII, (105) Colegio de Michoacán Zamora, México pp. 237-265 Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Ludger\\_Brenner/publication/28125572\\_Areas\\_naturales\\_protegidas\\_y\\_ecoturismo\\_El\\_caso\\_de\\_la\\_reserva\\_de\\_la\\_biosfera\\_mariposa\\_monarca\\_Mexico/links/0c960538c9c21489c1000000.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Ludger_Brenner/publication/28125572_Areas_naturales_protegidas_y_ecoturismo_El_caso_de_la_reserva_de_la_biosfera_mariposa_monarca_Mexico/links/0c960538c9c21489c1000000.pdf)
- Bringas Rábago, Nora L.; Ojeda Revah, Lina. (2000). El ecoturismo: ¿una nueva modalidad del turismo de masas?. Economía, Sociedad y Territorio. vol. II, núm. 7, pp. 373-403 Recuperado de: El Colegio Mexiquense, A.C.Toluca, México <http://www.redalyc.org/pdf/111/11100701.pdf>
- BUCKLEY, R. (2012): «Sustainable tourism: Research and reality», *Annals of Tourism Research*, vol. 39, n° 2, pp. 28-546.
- Castillo L.G. (2013). Turismo Aventura. UNID Universidad interamericana para el Desarrollo San Luis Potosí. México. Recuperado de: [http://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_mdl/lic/AET/TA/S01/TA01\\_Lectura.pdf](http://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/lic/AET/TA/S01/TA01_Lectura.pdf)
- CERNAT, L. y GOURDON, J. (2012): «Paths to success: Benchmarking cross-country sustainable tourism», *Tourism Management*, vol. 33, n° 5, pp. 1044-1056.
- HARRIS, R., GRIFFIN, T. y WILLIAMS, P. (2002): *Sustainable Tourism: A Global Perspective*. Oxford y Burlington, Butterworth-Heinemann.
- HUNTER, C. (2002): «Aspects of the sustainable tourism debate from a natural resources perspective», en R. Harris, T. Griffin y P. Williams (Eds.), op. cit., pp. 3-23.
- MINTUR (2014). Reglamento de operación turística de aventura. Estado: Vigente. No. 20140001
- Diario de kayak (2016). <https://www.diariodekayak.es/kayak-deporte/>
- Melanie Kruse. (2010) Manual de kayak: kayakismo como deporte olímpico. Recuperado de: <http://www.kayakismo.com/kayakismo/definicion-kayakismo.html>
- Perona, B. E., & Molina, E. V. (2016). Evolución y etapas del desarrollo turístico en la provincia de Córdoba, Argentina: ¿Cuán lejos está el ideal del turismo sustentable?. *Cuadernos de Turismo*, (37), 323-349. Recuperado de: <http://revistas.um.es/turismo/article/view/256261>
- SEMPLADES (2017) Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017. Recuperado de: <http://www.planificacion.gob.ec/biblioteca/>

Vanegas Montes, G. M. (2006). Ecoturismo instrumento de desarrollo sostenible (Doctoral dissertation, Especialización en Gestión Ambiental). Recuperado de: <http://tesis.udea.edu.co/bitstream/10495/149/1/EcoturismoInstrumentoDesarrolloSostenible.pdf>

WEAVER, D.B. (2012): «Organic, incremental and induced paths to sustainable mass tourism convergence», *Tourism Management*, vol. 33, n° 5, pp. 1030-1037.

# CAPÍTULO 2

## Ecoturismo, conciencia y desarrollo

# El ecoturismo en el Refugio de Vida Silvestre Marino Costero Pacoche (RVSMCP). Caso comunidad San Lorenzo.

Msc. Eliana Poveda Cedeño

Universidad San Gregorio de Portoviejo

elipc1984@hotmail.com

## Resumen

El objetivo de la investigación consistió en analizar las condiciones para el desarrollo del ecoturismo en el Refugio de Vida Silvestre Marino Costero Pacoche (RVSMCP). Caso la comunidad San Lorenzo. El trabajo se posicionó como una investigación de tipo descriptiva, aplicando métodos teóricos y empíricos. En los resultados obtenidos se caracterizaron los atractivos, actividades y servicios asociados al turismo, mediante fichas de inventario de atractivos y catastros turísticos, visitas in-situ y entrevistas a la comunidad y autoridades, permitiendo a su vez la identificación de actores claves para el manejo eficiente del ecoturismo, y se definió el perfil del visitante, a través de encuestas a turistas en el área protegida. En San Lorenzo se realizan actividades turísticas, sin embargo la poca difusión del atractivo interfiere en la pernoctación del visitante y la deficiente aplicación de normas que regulen las actividades provoca un servicio poco satisfactorio. Se requiere de pulir los servicios, mejorar la atención al cliente y promover políticas sostenibles que involucren al gobierno, residentes y turistas.

**Palabras claves:** ecoturismo, comunidad, Pacoche, San Lorenzo, turistas.

## Abstract

The objective of the research was to analyze the conditions for the development of ecotourism in the Coastal Marine Wildlife Refuge Pacoche (RVSMCP). Case of the San Lorenzo community. The work was positioned as a research of descriptive type, applying theoretical and empirical methods. In the results obtained, the attractions, activities and services associated with tourism were characterized, through inventory records of attractions and tourist catastros, on-site visits and interviews with the community and authorities, allowing in turn the identification of key actors for the efficient management of ecotourism, and the profile of the visitor was defined, through surveys of tourists in the protected area. In San Lorenzo tourist activities are carried out, however the little diffusion of the attraction interferes in the overnight of the visitor and the deficient application of norms that regulate the activities causes an unsatisfactory service. It is necessary to polish services, improve customer service and promote sustainable policies that involve the government, residents and tourists.

**Keywords:** ecotourism, community, Pacoche, San Lorenzo, tourists.

## Introducción

Un gran número de tipo de turismo alternativo ha aparecido en el mercado, creando confusión y sus efectos en el ambiente. De entre ellos destacan por importancia al turismo basado en la naturaleza que en su modalidad de ecoturismo ha sido vislumbrado como una vía de generación de ingresos para el mantenimiento no solo de áreas naturales protegidas, sino también de las comunidades en que se lleva a cabo (Bringas & Ojeda, 2014). El turismo basado en la naturaleza es todo tipo de turismo que se da en áreas naturales (Goodwing, 1996). El ecoturismo promete ser una parte importante de los programas de desarrollo sustentable debido a su decidida motivación para conservar sitios naturales (Mendelsohn, 1994).

Ecuador es el país líder del ecoturismo, por tal motivo fue declarado como sede para el 2015 de la novena edición de la Conferencia Anual de la Sociedad Internacional de Ecoturismo (The International Ecotourism Society, TIES), un organismo multinacional comprometido con el desarrollo y fortalecimiento de prácticas de turismo responsable, en beneficio de la conservación natural y el desarrollo de las comunidades (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2014). En Ecuador, el ecoturismo es parte de varios instrumentos de planificación, entre ellos el Programa Nacional de Certificación de Ecoturismo encabezado por la ASEC (Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo).

El Refugio de Vida Silvestre Marino Costero Pacoche, (RVSMC-Pacoche, en adelante), es una de las cuatro áreas protegida de la provincia Manabí y constituye un elemento fundamental de desarrollo para el país, por su contribución estratégica para la preservación de la biodiversidad. Manabí, es un destino muy visitado por turistas nacionales y extranjeros en todas las épocas del año, siendo las de mayor auge feriados y vacaciones (Gómez, 2016), y según datos de la Coordinación Zonal 4, recibe anualmente 600 mil visitantes, centrándose las expectativas principalmente en Puerto López, la primera área turística protegida del país.

En este sentido se identifica que la comunidad San Lorenzo del cantón Manta, vive una estacionalidad turística, lo cual no es favorable para los prestadores de los servicios turísticos. En el estudio se plantearon los siguientes objetivos la caracterización de los atractivos, actividades y servicios asociadas al ecoturismo en la comunidad San Lorenzo, identificación de los actores del ecoturismo e identificación el perfil del visitante para conocer su nivel de satisfacción, con el fin de analizar las condiciones del ecoturismo en el área protegida de la comunidad en mención. Los objetivos expuestos en el estudio buscan abordar un enfoque teórico del ecoturismo, enfatizando en la práctica con el desarrollo local, mediante la aplicación de entrevistas y encuestas a los actores claves de la actividad, beneficiando directamente a los habitantes de la comunidad San Lorenzo y al turismo en la provincia.

### **Importancia del problema**

El análisis del ecoturismo en la comunidad San Lorenzo del RVSMC Pacoche, ha permitido fomentar el interés de sus habitantes por la naturaleza y establecer un modelo de auto desarrollo sostenible, para crear un lazo de fortalecimiento y de orgullo por lo que son y lo que pueden hacer para contribuir a su entorno, además permite que el proceso de pérdida de valores naturales sea frenado, al ver que su comunidad los recupera y progresa debido al turismo. Por tanto, el ecoturismo es una oportunidad para variar la oferta a través del aprovechamiento de los recursos naturales y culturales (Báez & Acuña, 2003), sin embargo implica una gran responsabilidad y por ello, desarrollar un proyecto de ecoturismo debe fijar todos elementos intrínsecos de la comunidad y el país, se requiere de persistencia y de tener las herramientas necesarias a los sectores para que en condiciones similares participen de forma activa.

### **Metodología**

El estudio se posiciona como una investigación de tipo descriptiva, porque se levantó información que permitió diagnosticar en el RVSMC Pacoche las condiciones adecuadas para el desarrollo del ecoturismo en la comunidad San Lorenzo. Se utilizaron los siguientes métodos teóricos: análisis y síntesis; y deducción e inducción; métodos empíricos como: cuestionario de encuestas, análisis cuantitativo, entrevistas y observación.

Cuadro 1. Instrumentos.

Instrumentos	Detalle	Nº
Encuestas	Turistas	90
Entrevistas	Presidente Junta Parroquial San Lorenzo	1
	Directores de Turismo y Ambiente del GAD Municipal Manta.	2
	Coordinación Zonal 4 MINTUR	1
	Coordinación Zonal 4 MAE	1
	Habitantes (Prestadores de servicios de alimentos y bebidas)	5
	Guías locales	3
Fichas	Inventario de Atractivos Turísticos	1
	Catastro Turístico	1
	Observación	1

Nota: Instrumentos de medición. Elaborado por: Eliana Poveda Cedeño.

Para el desarrollo de la metodología, se plantea un proceso organizado por fases, relacionada con la metodología Kendall & Kendall: Fase 1: Se realizó la caracterización de los atractivos, actividades y servicios asociados al turismo que se realizan en la parroquia San Lorenzo, a través de investigaciones teóricas de las fichas de inventario de atractivos y catastros turísticos, visitas in-situ y entrevistas a la comunidad, autoridades: del Gobierno Autónomo Descentralizados de Manta y las Coordinaciones Zonales de Ambiente y Turismo, ubicadas en la ciudad de Portoviejo. Fase 2: Se priorizó la identificación de un mapa de actores para identificar cuáles son los actores sociales e institucionales que deben compartir responsabilidad en el correcto manejo del ecoturismo y la prestación del servicio. Fase 3: Se definió el perfil de visitante del RVSMC Pacoche, mediante un cuestionario de encuesta a turistas y visitantes del área protegida; entrevistas a guías y guarda parques.

## Resultados y Discusión

### Caracterización de los atractivos, actividades y servicios asociada al ecoturismo

#### Atractivos Turísticos

El cantón Manta según el Inventario de atractivos turísticos del Ministerio de Turismo del Ecuador (2008) cuenta con 22 atractivos turísticos. Doce de los cuales, pertenecen a la categoría de Sitios Naturales y diez a Manifestaciones Culturales. El cantón de Manta muestra una diversidad de ofertas para el turismo nacional y extranjero, que cubre diferentes modalidades: aventura, ecoturismo, sol y playas, turismo urbano, cultural, gastronómico y de esparcimiento (Revista La Gente, 2014). Del inventario realizado por el Ministerio de Turismo en el año 2008, se observa 4 atractivos que están ubicados en la parroquia San Lorenzo: Bosque Pacoche, Cascada San Lorenzo, Mirador El Faro, Playas San Lorenzo-Las Piñas-Río Cañas-Santa Rosa. Sin embargo, por las condiciones climáticas adversas no se ha logrado conservar el atractivo de la Cascada San Lorenzo, y queda excluido de los atractivos promocionales.

En la Coordinación Zonal 4 del Ministerio de Turismo, del área de Registro y Control, se mencionó, en una entrevista que lo relativo a la promoción se está trabajando en el diseño de un mapa turístico y en hacer mayor énfasis a la llegada de cruceros (Lucy Arias, comunicación personal, 17 de febrero 2015). En el GAD Provincial de Manabí, por su parte, ha brindado apoyo en proyectos de mejoramiento de sendero en las rutas, en particular del Faro de San Lorenzo y del Mono en el área protegida Pacoche y la construcción de torres salvavidas (Andrea Zambrano, comunicación personal, 23 de febrero 2015).

La Dirección de Turismo del GAD Manta por su parte, realizó una actualización del inventario de atractivos turísticos del cantón, identificando 5 atractivos que se encuentran situados en la parroquia San Lorenzo: Bosque Pacoche, Mirador El Faro, Playas San Lorenzo-La Botada-Las Piñas-Río Cañas-Santa Rosa, Museo Pacoche y Zona arqueológica loma Liguiqui-Pacoche. De ellos, el Museo Pacoche, a confrontada sería dificultad para su funcionamiento y está inactivo.

De acuerdo, con los resultados en la investigación de campo, se logró identificar, 3 atractivos turísticos de la comunidad San Lorenzo, categorizados como sitios naturales: Refugio de Vida Silvestre Marino Costero Pacoche, Cabo y Mirador de San Lorenzo y Playa San Lorenzo.

### **Refugio de Vida Silvestre Marino Costera Pacoche.**

Este atractivo pertenece a la categoría de sitio natural, tipo Sistema de Áreas Protegidas y al subtipo de Refugio de Vida Silvestre. El RVSMC-Pacoche, se encuentra en la región litoral del país, en la parte central de la provincia de Manabí, siendo el límite noroccidental el cabo San Lorenzo de la provincia de Manabí y la punta de Salinas (INOCAR, 2005). La biodiversidad del lugar se caracteriza por la existencia de un variado bosque húmedo tropical, entre los que sobre sale: Cade o Tagua (*Phytelephas* acuatoriales), Ceibo (*Ceiba trichistandra*), Guayacán (*Tabebuia chrisanta*), Cedro (*Ocotea* sp.), Caña guadua (*Guadua angustifolia*), Naranja (*Citrus aurantium*), Toronja (*Citrus sinensis*), Café (*Coffea arábica*). Cacao (*Theobrona cacao*), Piñas (*Ananas sativo*), Chonta (*Bactris gasipaes*). En la fauna sobre salen: Guatusa (*Dasyprocta punctata*), Ardilla (*Sciurus stramineus*) Guanta (*Agouti paca*), Venado (*Mazama* sp) Cucucho (*Nassau naruca*), Sajino (*Tayassu pecari*), Lora cabecirroja (*Aratinga crythrogenys*) Perico (*Pionus kcacopterus*), Gallinazo negro (*Coragyps atratus*), Paloma escamosa (*Columba speciosa*), Picaflor (*Thalurania perspicillata*), Lechuza (*Tyto alba*).

La franja litoral del RVSMC-Pacoche corresponde a un clima de tipo tropical megatérmico árido y semiárido, que cubre una zona que va desde los 0 a 200 msnm, donde prevalece un fondo marino formado por arena. En el sistema marino, se encuentran comunidades de especies de macro invertebrados como la estrella de mar, el erizo de mar, el pepino de mar, el pulpo, langosta, cangrejos, peces, ballena, especialmente la jorobada que es migratoria de gran atractivo turístico. Algunas de estas especies están en peligro extinción. Las aves y mamíferos son el grupo de fauna terrestre mejor estudiados de la zona. Entre ellos, se encuentra la rana nodriza de Machalilla, especie endémica, igualmente están registradas 192 especies de aves sobresaliendo el tiranito gris y blanco, una especie endémica. Existen igualmente 42 especies de mamífero, destacando los murciélagos, por su abundancia. Además hay algunas especies de felinos y de primates, algunas muy vulnerables (Ministerio de Ambiente del Ecuador, 2009).

### **Cabo y mirador Faro de San Lorenzo.**

Este atractivo pertenece a la categoría de sitio natural, al tipo costas y litorales y al subtipo cabo. El mirador está ubicado sobre la máxima elevación del Cabo San Lorenzo. Entre su flora y fauna destaca: palo santo, muyuyo, espino florón, algunas gramíneas, zapote de perro, Espino, cucubre, y entre la fauna encontramos el gallinazo negro, tijereta, negro fino, tórtola” (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2008). Se trata de una saliente situada a 14 km al suroeste de punta Jama. Luego la costa se dirige hacia el sureste hasta la población de Puerto Cayo. La costa es abrupta y los acantilados oscilan entre 80m y 100m de altura. La población de San Lorenzo está ubicada al sur de la parte más saliente del Cabo, donde se encuentra el faro del mismo nombre. (INOCAR, 2011).

### **Playa San Lorenzo.**

La playa San Lorenzo pertenece a la categoría sitio natural al tipo costas o litoral y al subtipo playa. Situada en las inmediaciones de la comunidad de San Lorenzo. La biodiversidad se caracteriza por presentar en su flora especies tales como: Muyuyo (*Cordia lutea*), Florón (*Ipomea pescaprae*), Espino (*Santia grauciflora*), Arrancillo (*Maytemus octagona*), Cade o Tagua (*Phytelephas ecquatorialis*), Laurel (*Cordia alliodora*), Caña guadua (*Guadua angustifolia*), Guayacán (*Tabebuia chrisanta*), Haba de monte (*Talisia setigena*), Naranja (*Citrus aurantium*), Guabo (*Inga marginata*), Café (*Coffea arábica*) Cauchillo (*Cepium marmiesi*) y entre la fauna la Paloma frejolera (*Columba speciosa*), Cucubre (*Mimus longicaudatus*), Tipireta (*Elanoida forficatus*), Fragata (*Fragata magnificens*) Negro fino (*Molothrus bonariensis*) Perdiz (*Crypturellis soui*), Guacharaca (*Ortalis crythroptera*), Gallinazo común (*Coragyps atratus*) (Ministerio de Turismo del Ecuador, 2008).

La playa de San Lorenzo se encuentra situada entre Punta Tiñidero del Bravo y Punta Blanca, con un horizonte marino despejado, y la presencia de acantilados a lo largo de la línea de costa, en la que se levantan varios asentamientos humanos. La cobertura vegetal en la playa es escasa, mientras que es abundante en las colinas circundantes. En el sector norte de la playa sobresale el Cabo de San Lorenzo con su Faro, y sendero habilitados para acceder. Es un lugar perfecto para los amantes del ecoturismo, con una naturaleza poco intervenida y playa de aguas tranquilas donde se puede practicar el surf y bodyboarders (Ecostravel, 2016).

### **Actividades asociadas al ecoturismo**

Las actividades asociadas al ecoturismo en el área protegida RVSMC-Pacocha corresponden, como lo define la Guía para la Planificación del Ecoturismo de Parques Colombia a la acción del visitante en el área protegida. Esa acción junto con el atractivo comprende la motivación básica. Se podría decir que no es posible un desarrollo ecoturístico si el visitante no puede participar en las actividades, aunque en muchos casos se trate solo de contemplar el paisaje.

### **Actividades de Esparcimiento**

Los visitantes pueden disfrutar de paseos y meditación en la playa, contemplación y fotografía del paisaje y la observación de especies de flora y fauna endémica: bosque húmedo y seco tropical, aves, tortugas marinas y avistamiento de ballenas jorobadas en los meses de junio a septiembre (Ministerio del Ambiente del Ecuador, 2016).

### **Actividades de Aventura**

En la parroquia de San Lorenzo se han llevado a cabo torneos deportivos organizados por la comunidad y los gobiernos locales, tales como: fútbol playero y surf. Entre las facilidades existentes, según datos del Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador, 2016 se encuentran las siguientes:

Sendero El Faro. Es un sendero de 1 kilómetro que recorre la zona de bosque seco, con miradores naturales en la zona del acantilado. Es un recorrido de una hora aproximadamente, con dificultad media, debido a que tiene escalones con pasadizos de cuerdas. En el recorrido se puede admirar una hermosa vista de los acantilados y la zona marina del área protegida.

Sendero Pasaje del Mono. Es un sendero de 1,5 kilómetros que recorre la zona de bosque húmedo, donde en ocasiones es posible observar monos aulladores a corta distancia. Es un recorrido de por lo menos dos horas, de dificultad media, debido a que tiene escalones con pasadizos de cuerdas. Entre las actividades permitidas se encuentran: caminata, fotografías, observación de flora y fauna silvestre y educación ambiental. La visita

acompañada de un guía es obligatoria.

El RVSMC-Pacocha albergaba a 600 monos aulladores. En el mes de febrero de 2016, se encontró un total de 57 cadáveres de monos aulladores en estado de descomposición. El personal del Ministerio del Ambiente del Ecuador prohibió el ingreso de turistas, entre el 6 de febrero y el 12 de marzo, es decir durante 34 días, a manera de cerco sanitario para precautelar la salud de la población y mantuvo una mesa de trabajo permanente junto a las demás instituciones. Los resultados de laboratorio emitidos por Ministerio de Salud descartan que la muerte de los monos se relacione con enfermedades que puedan afectar a los seres humanos, ya que hasta la fecha no se reportan personas con cuadros clínicos sospechosos (Ministerio de Ambiente del Ecuador, 2016). Más tarde, el 16 de abril del 2016, se produjo un sismo en la región de 7.8 en la escala de Richter, lo que produjo el cierre del sitio entre el 17 de abril y el 1 de mayo, durante 14 días. En total el área protegida quedó cerrado al ingreso del público por 48 días, lo cual trajo consigo una merma considerable en los ingresos por ese concepto.

### **Actividades Culturales y Académicas**

Las fiestas patronales y de parroquialización son motivo de alegría y diversión para la comunidad. El desarrollo de la pesca artesanal, considerada la primera fuente de ingreso económica y a la vez la técnica ancestral aprendida de generación en generación, es parte de un oficio heredado desde las culturas aborígenes asentadas en territorios manabitas, tal como lo fueron la Manteña, Machalilla, Guangala, Chorrera, Bahía y Valdivia, y son los vestigios arqueológicos de estas culturales que han sido halladas en la zona de Ligüiqui: centros ceremoniales, albarradas, terrazas agrícolas, muros de contención y corrales marinos.

El sitio arqueológico Ligüiqui se caracteriza por estar ubicado en el cantón Manta de la parroquia San Lorenzo. Esta comuna cuenta con 300 habitantes, y se ubica, en un ecosistema de bosque seco y playa, cuyas actividades principales son la pesca, la ganadería, y la agricultura. Se trata de un sitio tipo ruinas, de uso metrópolis, y cuyo estilo corresponde al de vestigios arqueológicos, correspondiente al Periodo de desarrollo regional temprano-tardío y al Periodo de integración, asociadas a las culturas Valdivias, Machalilla, Guangala, Bahía, Chorrera y Manteño Huancavilca. Se trata de hallazgos propios de la arqueología marina y terrestre, conservado en un 98%, en una prospección de 4 hectáreas hecha en el 2012, por el Instituto Nacional de Patrimonio Cultural (INPC) (Ministerio de Ambiente del Ecuador, 2016).

En la playa de San Lorenzo se han detectado cuatro de las siete especies de tortugas marinas que existen en el mundo (carey, laúd, golfina, verde), lo que da a esta zona un perfil de biodiversidad importante a nivel nacional, en lo que se refiere a anidación de sus especies. Las tortugas que arriban con mayor frecuencia son las golfinas adultas, entre septiembre y octubre, a las playas de Santa Marianita, Ligüiqui, La Botada y San Lorenzo. Las eclosiones son desde noviembre hasta enero, y en algunos casos se extiende hasta los primeros días de febrero. La anidación es de 60 días, aproximadamente, hasta eclosionar, en situación de vigilada por el personal del RVSMC-Pacocha. Esos nidos cercados o señalizados para preservarlos son cuidados por los guardaparques, quienes monitorean los ejemplares, con la ayuda de los habitantes de San Lorenzo. (El Telegrafo, 2015). Para ver esos nidos llegan los turistas, para presenciar la eclosión de hasta 2 especies: la tortuga verde (*Chelonia mydas*) y la tortuga golfina (*Lepidochelys olivacea*). Las tortugas vuelven después de 40 años, cuando alcancen su madurez sexual, a poner sus huevos a esta misma playa (El Faro Escandinavo, 2015). Entre el 1 de junio de 2015 hasta el 31 de mayo de 2016 se registraron 332 nidos de la tortuga golfina y 5 de la tortuga verde (Ministerio de Ambiente del Ecuador, 2016).

## Servicios Turísticos

El cantón Manta, antes del terremoto del 16A contaba con un total de 647 establecimientos, distribuidos en alojamientos turísticos; comidas y bebidas; servicios de recreación, diversión y esparcimiento o reuniones; y agencias de viajes (Dirección de Turismo Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta, 2016). Actualmente, posee 99 establecimientos de hospedajes, de los cuales nueve se hallan en San Lorenzo, sin haber sufrido afectaciones graves en sus estructuras (Reyes, 2016). Cinco son restaurantes con disponibilidad para 301 plazas y cuatro son establecimientos de hospedajes de 107 plazas.

## Mapa de Actores

El buen desarrollo del ecoturismo se planifica con la participación de los actores involucrados en la actividad. El RVSMC-Pacoche es un área protegida regulada por el Ministerio de Ambiente del Ecuador desde el año 2008, sin embargo, es apoyada por otros entes como el gobierno local, y la comunidad local y científica, para garantizar el buen manejo de los ecosistemas protegidos. Mediante encuentros a manera de entrevistas y encuestas, aplicando cuestionarios de preguntas, se estableció contacto con los actores principales del ecoturismo del área protegida, que mostraron interés por la conservación de este tipo de ecosistemas. Cada uno mencionó su compromiso por trabajar de forma coordinada para el rescate de la biodiversidad y el buen desarrollo de la actividad ecoturística.

Los principales actores involucrados con el ecoturismo del RVSMC-Pacoche son: Ministerio del Ambiente del Ecuador (Coordinación Zonal 4), El Ministerio de Turismo del Ecuador (Coordinación Zonal 4), el Gobierno Descentralizado Municipal de Manta (Dirección de Turismo y de Gestión Ambiental), la comunidad científica representada por las universidades de la provincia de Manabí, la comunidad local representada por los habitantes de la comunidad San Lorenzo y los Visitantes o Turistas a la zona.

## FODA

Se realizó un encuentro con los miembros de la comunidad de San Lorenzo, donde conjuntamente se desarrolló un análisis FODA: fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, de la comunidad San Lorenzo. A continuación se detalla el análisis FODA, con los criterios allí planteados.

Cuadro 2. FODA.

<b>Puntos Fortalezas</b>	<b>Internos Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• El RVSMC-Pacoche abarca un ecosistema de bosque húmedo que posee interesantes atractivos turísticos como: El Faro, playas, anidamientos de tortugas.</li><li>• Es una zona tranquila y segura para los visitantes.</li><li>• Es un área protegida de vida silvestre marino costero.</li><li>• Las playas son apropiadas para el desarrollo de deportes como el surf.</li><li>• La pesca artesanal es una actividad económica importante. Fuente de ingreso y atractivo turístico.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Existen pocos Guías, en San Lorenzo, salvo algunos en el Refugio Marino Costero Pacoche.</li><li>• Faltan de equipos e instrumentos tecnológicos para realizar excursiones.</li><li>• Falta de servicios de primeros auxilios y de personas capacitadas en este tema.</li><li>• Falta de alumbrado en las zonas del perfil costanero y en la comunidad de San Lorenzo.</li><li>• Falta de señalética de los lugares turísticos.</li><li>• Deficiencia de servicios básicos en la comunidad de San Lorenzo: agua y electricidad.</li><li>• Falta de motivación de los miembros de la comunidad receptora.</li></ul>

<b>Puntos</b>	<b>Externos</b>
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentan con buenas vías de acceso a nivel nacional.</li> <li>• Hay interés de inversionistas externos.</li> <li>• Se han desarrollado programas de capacitaciones y charlas.</li> <li>• Amplia cobertura de las redes sociales y sus aplicaciones: facebook, instagram y twitter, lo que permitiría una promoción turística mucho más efectiva.</li> <li>• Buen trato al cliente característico de la gente de la zona.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deficiente infraestructura turística.</li> <li>• Poca promoción turística, tanto del sector público como el privado.</li> <li>• Estacionalidad de la demanda turística concentrada particularmente en los fines de semana y feriado.</li> <li>• Nuevas leyes que pueden entorpecer el desarrollo del turismo local.</li> <li>• Posibilidades de eventos naturales que afectan la seguridad del turista (sismos, terremotos, aguaje, inundaciones y otros).</li> </ul>

Nota: Foda de San Lorenzo.

### Perfil del visitante en el Refugio de Vida Silvestre Marino Costero Pacoche

El área protegida del RVSMC-Pacoche tiene afluencias de visitantes y turistas en casi todos los meses del año, particularmente durante los meses definidos como de temporada alta debido a la presencia de feriados y vacaciones, cuando acceden al sitio tanto turistas nacionales como extranjero. Desde el año 2014 hasta mediados del 2016, en la zona se han recibido 16.935 turistas, registrando un crecimiento anual por cada periodo, a excepción del periodo post terremoto del 16A (Iliana Solórzano, entrevista personal 17 de agosto 2016).

Cuadro 3 Registro de Visitantes en el Sendero Pasaje del Mono 2014, 2015 y 2016.

<b>Año</b>	<b>2014</b>		<b>2015</b>		<b>2016</b>	
Nacionalidad	Nacionales	Extranjeros	Nacionales	Extranjeros	Nacionales	Extranjeros
Sub-total	5779	1334	6346	1322	1539	615
Total	7113		7668		2154	

Nota: Visitantes del Sendero Pasaje del Mono. Fuente: MAE, 2016.

En el cuadro anterior puede observarse los grandes flujos de visitantes, sin embargo al detallar esos números, se observan algunas particularidades. En primer lugar, que el número de visitantes al atractivo creció entre el año 2014 y el año 2015 experimentando una reducción en el año 2016. En segundo lugar, el crecimiento mencionado se debió al aumento de los visitantes nacionales, puesto que las cifras de visitantes extranjeros disminuyeron ligeramente. En tercer lugar, que la afluencia de visitantes al lugar se produce de manera irregular en el tiempo: en el año 2014 la mayor afluencia de visitantes nacionales se produjo en el mes de octubre, y de visitantes extranjeros en el mes de diciembre. En el año 2015 la mayor afluencia de turistas nacionales se produjo en el mes de diciembre, y de los extranjeros en el mes de enero. En cuarto lugar, el registro de visitantes del año 2016 sufrió una interrupción, tal como se mencionó, debido a la ocurrencia del terremoto del 16A así como, en el mes de febrero se produjo la muerte repentina de una gran cantidad de monos aulladores lo que obligó hacer un diagnóstico y a cerrar temporalmente el lugar.

El proceso para determinar el perfil del visitante del RVSMC-Pacoche, se definió mediante un cuestionario de encuesta a 90 turistas durante su recorrido en el área protegida. Los elementos para el diseño del instrumento estuvieron fijados por diversos factores: geográfico, para conocer lugar de procedencia; demográfico, sexo, edad, formación, profesión; psicológico, motivación y finalidad de visita; descripción de la conducta del

turista, el medio utilizado para conocer y desplazarse hacia y dentro del sitio, participación individual o en grupo familiar.

En lo geográfico, las personas que visitan el lugar proceden, en decreciente de importancia, de Ibarra (12 personas), Montecristi (11), Manta (10) Quito y Cuenca (9), San Mateo y Tosagua (8), Santa Marianita (7), Guayaquil (5), y otros. Hay que advertir que, los visitantes propios del lugar es decir Pacoche ocupan un lugar importante, y que también se observa la presencia de turistas extranjeros procedente de España (6). Con respecto al factor demográfico, diremos que la mitad de los encuestados son mujeres, que la mayor parte de los turistas, el 81%, tienen edades inferiores a los 45 años; el 75% son empleados de la empresa privada o estudiantes; el 90% tiene un nivel educativo de secundaria (49%) o universitaria (41%).

En el criterio psicológico una tercera parte de los encuestados (33.33%) respondió que visitó el lugar porque ofrece diversidad de actividades, mientras que otros respondieron que lo hacen por el clima prevaleciente (23.33%), o por la situación y en entorno (19.33%), o por la cercanía de residencia. El 93% de los encuestados visitó el lugar buscando actividades que le permitan entretenerse (60%) o descansar (33%). El factor relacionado con la conducta señala que los encuestados accedieron a la información relacionada con el sitio visitado a través de recomendaciones (59%), o de conocimiento previo del sitio (33.3%). Las personas encuestadas señalaron que llegaron en grupos de 10 o más personas en un 79%, es decir que la asistencia al sitio mayoritariamente grupal. Señalaron además, que se trasladaron al sitio utilizando mayoritariamente vehículos particulares.

Otros elementos estudiados en la encuesta señalan que el RVSMC-Pacoche es una de las distintas áreas protegidas en la Costa ecuatoriana, entre las cuales sobresalen Machalilla e la Isla Corazón. A estos destinos han visitado un 70% de los encuestados. El restante 30% señaló no haber visitado ninguna otra área protegida. Las personas encuestadas contestaron en su totalidad que el sitio visitado RVSMC-Pacoche cuenta con todas las condiciones requeridas como área protegida natural para desarrollar actividades de ecoturismo.

### **Conclusión**

San Lorenzo es una comunidad de pescadores artesanales, microempresarios turísticos y el sitio de asentamientos de culturas precolombinas. La presencia del gobierno nacional a través de sus autoridades del ambiente, ha permitido la protección de un área denominada Refugio de Vida Silvestre Marino Costero Pacoche, que presenta dos tipos de ambientes: marino y terrestre. Su situación geográfica crea un microclima agradable, que pasa desde bosques húmedos a bosques secos tropicales, generando una integración entre el ser humano y los factores bióticos y abióticos. Sin embargo, la práctica del reciclaje es irregular, la manipulación de alimentos es incorrecta, y el dominio de otro idioma es insuficiente.

La comunidad brinda los servicios de hospedaje, alimentación y guianza, sin embargo la deficiente aplicación de la normativa que regula estas actividades, provoca un servicio poco satisfactorio. Los clientes internos son contratados en temporadas altas, y en la época de declive, son sus propietarios o sus pocos colaboradores quienes atienden el servicio, demostrando una inconsistencia en la calidad. Las áreas de trabajo están poco organizadas y no se refleja la presencia de un organigrama funcional. Aún hace falta pulir los servicios, mejorar la atención al cliente y entregar calidad en todo el producto, sea éste un guía nativo, la playa, recorrido en el bosque, o un plato típico.

Los fenómenos naturales afectaron en el año 2016 y la muerte de los monos aulladores en el sector, hizo que las actividades fueran cerradas provocando inseguridad en el visitante y poca afluencia de turistas en San Lorenzo. El terremoto del 16A, suscitado en las provincias de Manabí y Esmeraldas, afectó al cantón Manta y en San Lorenzo más de 100 familias damnificadas, que de a poco logran continuar con sus labores a pesar de las pérdidas ocasionadas.

El sitio estudiado cuenta con las condiciones medias para el desarrollo de actividades de ecoturismo, pero la clara identificación de los roles, responsabilidades y oportunidades de cada uno de los actores, permitirá establecer relaciones efectivas y eficientes que facilitarán el impulso del ecoturismo. Es necesaria la participación e integración de todos los sectores, para promover y facilitar un desarrollo responsable y armonioso, que conducirá a un desarrollo ecoturístico con características de sustentabilidad.

### **Agradecimiento**

Autoridades de la Universidad San Gregorio de Portoviejo USGP.

Estudiantes de la Carrera de Ecoturismo de la USGP.

Guías Nativos del RVSMC Pacoche.

Guardaparques del RVSMC Pacoche.

En el transcurso del estudio se ha logrado un convenio entre el GAD parroquial de San Lorenzo, con el objetivo de realizar investigaciones que promuevan otras modalidades del turismo, y a la vez se fortalezca el ecoturismo con nuevas actividades y por ende, mayor participación mediante pasantías, proyectos de vinculación y de titulación.

### **Referencias bibliográficas**

Arias, L. (17 de Febrero de 2015). Promoción Turística Manta. (E. Poveda, Entrevistador)

Báez, A., & Acuña, A. (2003). Guía para las mejores prácticas de ecoturismo en áreas protegidas. México: CDI.

Bringas, N., & Ojeda, L. (2014). El ecoturismo: ¿Una modalidad del turismo de masas? Economía, Sociedad y Territorio, 4.

Cumbre Mundial de Ecoturismo. (22 de Agosto de 2002). CINU. Obtenido de <http://www.cinu.org.mx/eventos/turismo2002/cumbrequebec.htm>

Dirección de Turismo GAD Manta. (2015). Inventario de Atractivos Turísticos cantón Manta. Manta, Manabí, Ecuador.

Dirección de Turismo Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta. (2016). Catastro de Establecimientos Turísticos Cantón Manta. Manta, Manabí, Ecuador.

Dirección de Turismo Manta. (25 de Julio de 2016). turismo manta. Obtenido de <http://www.turismomanta.gob.ec/que-hacer/itemlist/category/7-ecoturismo>

Ecostravel. (2016). ecostravel. Obtenido de <http://www.ecostravel.com/ecuador/ciudades-destinos/san-lorenzo-manta.php>

El Faro Escandinavo. (2015). elfaroescandinavo. Obtenido de <http://www.elfaroescandinavo.com/eclosion-nacimiento-tortugas-marinas-san-lorenzo-manta-manabi-ecuador/Tortugas marinas recién nacidas en busca del mar>

El Telegrafo. (1 de Febrero de 2015). Las golfinas emprendieron viaje desde San Lorenzo. El Telegrafo.

Gutierrez, J. (s.f). Ecoturismo Comunitario. Turismo rural Bolivia.

Instituto Oceanográfico de la Armada INOCAR. (2011). inocar. Obtenido de

[http://www.inocar.mil.ec/docs/derrotero/derrotero\\_cap\\_III.pdf](http://www.inocar.mil.ec/docs/derrotero/derrotero_cap_III.pdf)

Jimenez, L. (2010). *Ecoturismo Oferta y desarrollo sistémico regional*. Bogota: Ecoe ediciones.

Kendall, K., & Kendall, J. (2005). *Análisis y Diseño de Sistemas*. México: Pearson Educations.

Lasso, L. (2008). *Ecoturismo en la Reserva Ecológica Cayambe Coca (RECA Y): ¿mito u oportunidad? El caso de la comuna Kitchwa de Oyacachi*. Letras Verdes, 18.

Manta comercial. (2016). mantacomercial. Obtenido de <http://www.mantacomercial.com/noticias-comerciales/turismo-y-varios-en-manta/san-lorenzo-el-cabo-mas-prominente-de-sudamerica-en-manta.html>

Ministerio de Ambiente del Ecuador. (10 de Noviembre de 2009). Plan de Manejo de Refugio de Vida Silvestre Marino Costero Pacoche. Manta: snap. Obtenido de <http://suia.ambiente.gob.ec/documents/10179/242256/11+PLAN+DE+MANEJO+PACOCHE.pdf/0f2534aa-bb52-4ca6-b4b2-9d63502c32dc>

Ministerio de Ambiente del Ecuador. (22 de Mayo de 2009). Sistema Único de Información Ambiental. Recuperado el 24 de Abril de 2015, de <http://suia.ambiente.gob.ec/documents/10179/242256/11+PLAN+DE+MANEJO+PACOCHE.pdf/0f2534aa-bb52-4ca6-b4b2-9d63502c32dc>

Ministerio de Ambiente del Ecuador. (2015). snap. Obtenido de <file:///C:/Users/Pc/Downloads/SNAP%20TURISMO%20WEB.pdf>

Ministerio de Ambiente del Ecuador. (25 de Agosto de 2016). Ambiente. Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/?s=manta>

Ministerio de Ambiente del Ecuador. (10 de Marzo de 2016). ambiente.gob.ec. Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/plan-de-atencion-emergente-se-mantiene-en-el-refugio-de-vida-silvestre-marino-costera-pacoche/>

Ministerio de Turismo. (6 de Mayo de 2008). Ministerio de Turismo del Ecuador. Recuperado el 30 de Abril de 2015, de Ministerio de Turismo del Ecuador: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf>

Ministerio de Turismo del Ecuador . (25 de Agosto de 2016). Turismo. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/?s=manta>

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2008). Ficha de Inventario de Atractivos Turísticos Mirador Faro. Manta.

Ministerio de Turismo del Ecuador. (01 de Junio de 2008). Inventario de Atractivos Turísticos de la provincia de Manabí, Cantón Manta. Manta, Manabí, Ecuador.

Ministerio de Turismo del Ecuador. (21 de Julio de 2009). Ministerio de Turismo del Ecuador. Recuperado el 21 de Julio de 2015, de [http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PIMTE\\_2014.pdf](http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PIMTE_2014.pdf)

Ministerio de Turismo del Ecuador. (29 de Abril de 2014). Ministerio de Turismo. Recuperado el 18 de Mayo de 2015, de <http://www.turismo.gob.ec/ecuador-sera-sede-en-2015-de-la-conferencia-anual-de-la-sociedad-internacional-de-ecoturismo/>

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2015). Ministerio de Turismo. Recuperado el 2 de Agosto de 2015, de <https://www.flickr.com/photos/132878509@N03/16910836783/in/photostream/>

Ministerio de Turismo del Ecuador. (3 de Mayo de 2016). Ministerio de Turismo. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/manta-50-del-servicio-hotelerero-listo-para-turistas/>

Moreira, A. (10 de Agosto de 2016). Actividades de gestión ambiental en San Lorenzo. (E. Poveda, Entrevistador)

Morera, C. (2001). Sinergias entre ecoturismo y desarrollo local en la península Osa, Costa Rica.

Organización Mundial del Turismo. (2002). OMT. Recuperado el Mayo de 2015, de <http://sdt.unwto.org/es/content/ecoturismo-y-areas-protegidas>

Organización Mundial del Turismo. (13 de Enero de 2013). OMT. Recuperado el 12 de Mayo de 2015, de <http://media.unwto.org/es/press-release/2013-01-09/asamblea-general-de-las-naciones-unidas-el-ecoturismo-como-elemento-clave-p>

Parques Nacionales Naturales de Colombia. (2013). Guía para la planificación del ecoturismo en parques nacionales naturales de Colombia. Bogotá: Ediprint Ltda.

Pérez, M. (2003). La guía del Ecoturismo. Madrid: Mundi Prensa.

Ponce, E. (Diciembre de 2010). Posicionamiento e Implementación de las estrategias del marketing para la promoción turística de la parroquia San Lorenzo cantón Manta en el año 2010. Manta, Manabí, Ecuador.

Revista La Gente. (18 de Abril de 2014). revista la gente. Obtenido de <http://www.revistalagente.com/2014/04/18/los-atractivos-econ%C3%B3micos-y-tur%C3%ADsticos-de-manta/>

Reyes, K. (13 de Abril de 2016). Geografía, Historia y Turismo de San Lorenzo. (E. Poveda, Entrevistador)

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo-Semplades. (2013). Buen vivir. Recuperado el 2 de Agosto de 2015, de [http://objetivos.buenvivir.gob.ec/pnbv-12objetivos/images/descargas/plan\\_nacional\\_para\\_el\\_buen\\_vivir2013-2017.pdf](http://objetivos.buenvivir.gob.ec/pnbv-12objetivos/images/descargas/plan_nacional_para_el_buen_vivir2013-2017.pdf)

Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador. (24 de Mayo de 2016). snap. Obtenido de <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/areas-protegidas/refugio-de-vida-silvestre-marino-costera-pacocha>

Sistema Nacional de Información. (15 de Mayo de 2015). sni. Obtenido de [http://app.sni.gob.ec/visorseguimiento/DescargaGAD/data/sigadplusdiagnostico/1360044250001\\_DIAGNOSTICO%20PRELIMINAR%20SAN%20LORENZO\\_15-05-2015\\_11-14-23.pdf](http://app.sni.gob.ec/visorseguimiento/DescargaGAD/data/sigadplusdiagnostico/1360044250001_DIAGNOSTICO%20PRELIMINAR%20SAN%20LORENZO_15-05-2015_11-14-23.pdf)

Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador. (2016). Snap. Obtenido de <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/info-snap>

Solórzano, I. (17 de Agosto de 2016). El Refugio de Vida Silvestre Marino Costero Pacocha. (E. Poveda, Entrevistador)

Tafur, A. (15 de Octubre de 2015). Ingreso de Turistas al RVSMC Pacocha. (S. Cedeño, Entrevistador)

Tubay, F. (22 de Julio de 2015). El bachillerato Técnico en San Lorenzo, Ecuador. Análisis del currículo desde una perspectiva intercultural. Manta, Manabí, Ecuador.

Turismo Manta. (2016). turismo manta. Obtenido de <http://turismomanta.com/conoce-manta/playas-de-manta/san-lorenzo-las-pinas-rio-cana-sta-rosa/>

Vanegas, G. (2006). Ecoturismo instrumento de desarrollo sostenible. Medellín.

Zambrano, A. (23 de Febrero de 2015). Acciones de desarrollo turístico para Manta. (E. Poveda, Entrevistador)

## Proyectos de desarrollo turístico sostenible estrategia para mejorar la calidad de vida de los habitantes

**Fernando Esparza Paz**

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

ffespaz@yahoo.es

**Carmita Ajitimbay Muñoz**

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

isa\_belle82@hotmail.com

**Cristina Villegas Freire**

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

cristy\_nvf@yahoo.es

### Resumen

Los proyectos de desarrollo constituyen iniciativas como alternativa para tomar la decisión de asignar recursos a nuevas inversiones. La investigación tuvo como objetivo demostrar como a través de los proyectos de desarrollo turístico sostenibles se puede mejorar la calidad de vida de los habitantes. El estudio se realizó en el Complejo de Aguas Termales de la parroquia Cunuyacu, cantón Ambato, provincia de Tungurahua, que cuenta con potenciales fuentes naturales para recibir a los visitantes. Se tomó como muestra a turistas nacionales y extranjeros que visitan la reserva de producción de flora y fauna del Chimborazo, la cual está articulado el complejo. Se utilizó los métodos inductivo-deductivo, histórico y dialéctico, y técnicas de investigación de campo y documental-bibliográfica, a nivel exploratorio, descriptivo, analítico y prospectivo. Se determinó la existencia de demanda insatisfecha del servicio turístico, los indicadores económicos permitieron observar que el proyecto es viable con una Tasa Interna de Retorno del 21.16% y un Valor Actual Neto de \$ 108.673,56. La implementación del proyecto no afecta al ambiente, ni a la cultura y tradiciones de la comunidad. A través de la prueba Chi-cuadrado se comprobó la hipótesis que los proyectos permiten mejorar la calidad de vida de los habitantes.

**Palabras clave:** Proyecto de desarrollo, turismo, desarrollo comunitario, estrategia de desarrollo, calidad de vida.

### Abstract

Development projects are initiatives as an alternative to make the decision to allocate resources to new investments. The research aimed to demonstrate how sustainable tourism development projects can improve the quality of life of the inhabitants. The study was carried out in the Thermal Waters Complex of the Cunuyacu Parish, Ambato canton, Tungurahua province, which has potential natural sources to receive visitors. It was taken as sample to national and foreign tourists who visit the flora and fauna production reserve of Chimborazo, which is articulated the complex. We used the inductive-deductive, historical and dialectical methods, and field and documentary-bibliographic research techniques, at an exploratory, descriptive, analytical and prospective level. The existence of unsatisfied demand of the tourist service was determined, the economic indicators showed that the project is viable with an Internal Rate of Return of 21.16% and a Net Present Value of \$ 108,673.56. The implementation of the project does not affect the environment, nor the culture and traditions of the community. Through the Chi-square test the hypothesis was verified that the projects allow to improve the quality of life of the inhabitants.

**Keywords:** Development project, tourism, community development, development strategy, quality of life.

## Introducción

### Introducción al problema

El problema central del presente estudio es: ¿Cómo afecta la carencia de un proyecto de desarrollo turístico sostenible para el complejo de aguas termales de la comunidad Cunuyacu, en la calidad de vida de sus habitantes? La estrategia de investigación es medir como la implementación y aplicación del proyecto ayuda a mejorar las condiciones de vida de los pobladores del sector. El objetivo del estudio consiste en desarrollar un proyecto de desarrollo turístico sostenible en el complejo de aguas termales de la Comunidad Cunuyacu, que permita mejorar la calidad de vida de los habitantes de la zona, mediante un trabajo de campo con los principales actores de la localidad.

El turismo sostenible plantea oportunidades para mejorar las condiciones de vida de los seres humanos, ya sea a través de la articulación de negocios privados y comunitarios en cadenas de valor que generan empleo directo e indirectamente, como a través de la demanda de servicios turísticos que generen experiencias auténticas. Los desafíos planteados para luchar contra la pobreza a través del turismo incluyen: 1. Promover el turismo como instrumento de reducción de la pobreza a través de la sensibilización de todos los actores; 2. Encontrar mejores maneras de canalizar el gasto de los visitantes hacia los pobres y economías locales; 3. Demostrar la eficacia del turismo en la lucha contra la pobreza con proyectos piloto y su escalamiento; 4. Promover esos proyectos y multiplicarlos (Organización Mundial del Turismo, 2007).

Ecuador cuenta con un gran potencial de recursos naturales y culturales, la variedad de especies en las cuatro regiones naturales hace que nuestro país sea considerado con mayor biodiversidad del planeta, el país como destino turístico posee gran potencial ya que solo en él se puede disfrutar y pasar del calor tropical a los fríos páramos de la sierra, en pocas horas (Villegas, 2016). El sector turístico en el Ecuador, en el año 2013 ocupó el cuarto lugar de importancia con 1.251,2 millones de dólares de ingresos, luego de la exportación de banano y plátano con 2.793,9; el producto camarón con 2.000,0, otros elaborados productos marítimos 1.624,6 millones de dólares respectivamente.

La inestabilidad económica que viene soportando el Ecuador por la baja del precio del petróleo como principal fuente de ingresos de la economía ecuatoriana, ha afectado a todos los sectores económicos y particularmente al turístico; lo cual en los últimos años ha centrado su atención en la industria del turismo por su aporte en la creación de empleo directo e indirecto, la generación de divisas, redistribución de la riqueza, permitiendo albergar a turistas nacionales y extranjeros que deseen disfrutar momentos únicos de diversión, descanso y esparcimiento.

Para analizar el aporte del sector, de acuerdo a la Coordinación General de Estadísticas del Ministerio de Turismo, en el Ecuador el turismo interno durante el año 2016 ha generado 12.3 millones de viajes, el 40% de estos viajes se realizaron durante los diferentes feriados lo que representó alrededor de 4.9 millones de viajes. Durante el feriado de fin del año 2016 e inicios del 2017 el país generó 618.972 viajes, generando un movimiento económico de alrededor de los 37,6 millones de dólares. Según la Revista Líderes (2016) las “visitas de turistas a Ecuador subieron 6,4% en el primer trimestre de 2015. Un total de 416.030 turistas arribó a Ecuador durante el primer trimestre de 2015, lo que evidencia un crecimiento del 6,4% con relación a igual periodo de 2014 cuando llegaron 391.167 visitantes”.

Para la Organización Mundial del Turismo (2007), el turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico.

### **Importancia del problema**

Baca (2010) indica que un proyecto es la búsqueda de una solución inteligente al planteamiento de un problema, la cual tiende a resolver una necesidad humana. En este sentido puede haber diferentes ideas, inversiones de monto distinto, tecnología y metodologías con diverso enfoque, pero todas ellas destinadas a resolver las necesidades del ser humano en todas sus facetas, como pueden ser: educación, alimentación, salud, ambiente, cultura, etcétera.

Varela (2010), manifiesta que las decisiones gerenciales tal vez más difíciles y de mayor incidencia son las decisiones de inversión en proyectos. Estas decisiones implican básicamente decidir sobre el tipo (que se va hacer), la forma (como se va hacer), el momento (cuando se va hacer), con quien (quienes van a participar) y el monto (cuanto se va a invertir) de los recursos que se van a asignar a cada una de las actividades de desarrollo.

Actualmente el Ecuador cuenta con un proyecto que impulsa el desarrollo socioeconómico del país, dentro de este el desarrollo turístico ha permitido la inclusión de sectores que no han sido antes atendidos, de manera que pueden participar directa o indirectamente obteniendo beneficios socio-económicos para su población, contribuyendo así al desarrollo y sostenibilidad de dichos sectores del país (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013). En este contexto, existe la expectativa que el turismo sostenible sea un instrumento efectivo para la creación de riqueza, la reducción de la pobreza y para la construcción de sociedades más democráticas y equitativas, sobre una base de respeto de los umbrales ecológicos y las culturas (Plandetur, 2007).

En referencia a lo anotado anteriormente se ha elegido a la comunidad de Cunuyacu, perteneciente al cantón Ambato, en la provincia de Tungurahua, ubicado en la vía Ambato Guaranda, un sector con gran potencial para emprender en el desarrollo local comunitario, con altas expectativas para ofertar turismo comunitario con valor agregado como son las fuentes de aguas termales para el desarrollo de turismo de salud destinado a brindar propiedades curativas a los visitantes, posee gran variedad de atractivos, paisajes, producción agrícola y animal, cultura ancestral y en general por todo lo que representa la parroquia, para en el futuro llegar a ser uno de los lugares más visitados por turistas nacionales y extranjeros.

El proyecto de desarrollo turístico sostenible, permitirá solicitar a las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial se implementen políticas de inversión para efectuar actividades de turismo sostenible en la comunidad. Además será una vía para dar a conocer todo lo que posee este sector, promoviendo así al desarrollo del turismo comunitario y especialmente aprovechando las propiedades medicinales de las fuentes naturales de aguas termales; incursionar no solamente como desarrollo turístico de entretenimiento, sino un atractivo turístico de salud; dando a la comunidad nuevas formas de obtener ingresos económicos que ayuden a mejorar la calidad de vida de la población sin desplazar las actividades actuales a las que se dedica su población, generar fuentes de empleo, aportar al desarrollo económico de la localidad, enriqueciendo su conciencia socio – cultural al reafirmar la revalorización de su cultura y sus recursos naturales.

Además, este trabajo aporta al Objetivo 7 del Buen Vivir que indica “Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental, territorial y global”; y que va de acuerdo al lineamiento 7.2. “Conocer, valorar, conservar y manejar sustentablemente el patrimonio natural y su biodiversidad terrestre, acuática continental, marina y costera, con el acceso justo y equitativo a sus beneficios” (Plan Nacional del Buen Vivir, 2013).

### **Metodología**

*Caracterización del sitio de objeto de estudio.* El Complejo de Aguas Termales es un lugar de aguas calientes que nacen del nevado Chimborazo, no es muy conocido y poco visitado. Los turistas que acuden al lugar lo realizan en grupos familiares o de amigos especialmente los fines de semana y feriados. El complejo requiere de adecuación de infraestructura física y organización administrativa, para emprender el turismo comunitario. Limita al Norte: Río Blanco, Sur: Comunidad Esperanza, Este: Río Blanco y Comunidad Nueva Vida y Oeste: Río Ambato. Actualmente el complejo cuenta con un balneario de piscinas naturales de aguas termales, con una capacidad para 20 personas, que dispone de la siguiente infraestructura: 4 piscinas pequeñas, 1 batería sanitaria, no posee cubierta, 3 locales de venta de alimentos de madera deteriorados, lo que no permite brindar buenos servicios turísticos.

*Información sobre la situación actual de la comunidad Cunuyacu.* Se recopiló información secundaria a través de mapas topográficos, estudios económicos de las entidades locales, regionales y nacionales de planificación y administración, información sobre estadísticas y censos, fotografías del territorio proporcionado por las dependencias locales y regionales y de sitios web.

En el ámbito físico espacial se recabó información de la división política administrativa (provincia, cantón, parroquia, comunidad), límites del cantón, vías de acceso.

En el ámbito socio cultural la información obtenida fue: etnicidad (nacionalidad y pueblo), historia, población (total de habitantes, número de familias, distribución por género y edad), datos sobre migración, nivel de instrucción, profesión u ocupación, servicios básicos disponibles (agua, energía, alcantarillado, recolección y tratamiento de desechos), vivienda (tipo, propiedad, características), salud, educación (tipo de establecimiento, niveles, número de estudiantes y docentes), medios de transporte (unidades, frecuencia, precio), comunicación, servicios sanitarios (tipo de baños, letrina, pozo ciego, pozo séptico), combustibles utilizados y el abastecimiento de productos.

En el ámbito ecológico territorial se procedió a determinar las condiciones ambientales de la zona (clima, paisaje natural), usos de suelo, descripción general de flora y fauna especies en peligro de extinción, principales problemas ambientales.

En el ámbito económico productivo se analizó cuáles son las actividades económicas (tipo, ocupación) y el desarrollo actual del turismo en la zona.

En el ámbito político administrativo se estableció cuál es la administración interna (organigrama, composición administrativa, funciones) y se determinó las instituciones que trabajan en la zona.

Para determinar si la formulación del proyecto de desarrollo turístico sostenible del Complejo de Aguas Termales de la comunidad Cunuyacu mejora la calidad de vida de los habitantes, se trabajó con el estimador estadístico Chi-cuadrado.

*Determinación de la viabilidad comercial.* Para determinar la viabilidad comercial, se realizó el análisis de la demanda y la oferta. Para establecer la demanda se aplicaron encuestas, el objetivo de la misma fue investigar la disposición de visitas al complejo, el perfil y las preferencias de actividades turísticas de los visitantes. Para fines de la oferta se realizó un inventario de atractivos turísticos recopilando información de fuentes primarias (técnica de la observación de campo, para establecer el diagnóstico de la situación actual) y secundarias (información bibliográfica y documental existente en los Planes de Desarrollo del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial).

Basándose en la metodología para Inventarios de Atractivos Turísticos y Culturales, se realizó una ficha para la presente investigación. Se tomaron en cuenta tres atractivos turísticos articulados al complejo: El Mirador, La Reserva de Producción y Fauna Chimborazo y el Nevado Chimborazo, y con la ayuda de la ficha de jerarquización se estableció las jerarquías de cada atractivo, que según el Ministerio de Turismo todo atractivo con un nivel de jerarquía constituye una fortaleza para el desarrollo de un determinado sector.

Se consideró como competidores a todos aquellos lugares con características similares a las del Complejo Turístico de Aguas Termales Cunuyacu, se analizó todos los lugares turísticos cercanos a la comunidad los cuales ofrecen el servicio de balnearios con piscinas de agua temperada, las aguas son frías y de vertientes naturales, más no existen fuentes de agua termal, se consideró al Centro Recreacional Aguaján y al Complejo Recreacional Peñón del Río, para conocer el número de visitantes de dichos competidores.

*Población de Estudio.* Según Vara (2010) el universo o población “es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, documentos, data, eventos, empresas, situaciones, etc.) a investigar”. El universo de estudio comprende el total de turistas nacionales y extranjeros que durante el 2013 visitaron la Reserva. De acuerdo a las estadísticas de la Reserva de Producción de Fauna Chimborazo, el promedio es de 63.603 turistas al año, en este universo están incluidos los turistas nacionales con un 85% (53.969 visitantes) y extranjeros con un 15% (9.634 visitantes). El perfil del turista considerado dentro de la población tiene las siguientes características: personas de todas las edades, instrucción básica, superior y cuarto nivel, visitas en grupos de amigos y familiares y generalmente los fines de semana y feriados.

*Muestra.* Bernal (2006) indica que la muestra “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuara la medición y la observación de las variables objeto de estudio”. El cálculo de la muestra fue basado en Vara (2010), Consecuentemente se efectuaron 382 encuestas, 85% fue dirigido a turistas nacionales, mientras que el 15% fue dirigido a turistas extranjeros. El tamaño de la muestra se lo obtuvo mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * p * q * z^2}{z^2 * p * q + Ne^2}$$

Dónde:

**n:** tamaño de la muestra

**N:** universo de estudio (63.603 visitas anuales)

**e:** margen de error o precisión admisible (5% = 0.05)

**z:** nivel de confianza (1.96 – 95% Tabla de probabilidades)

**p:** probabilidad de ocurrencia (0.5)

**q:** probabilidad de no ocurrencia (0.5)

*Procesamiento de datos.* Una vez recopilada la información se procedió a la tabulación y procesamiento de datos, para el efecto se utilizó varias herramientas informáticas como el programa estadístico SPSS y excell, los mismos que permitieron sistematizar los datos e ilustrar en gráficos y tablas.

*Materiales, equipos e instalaciones utilizadas.* El desarrollo del estudio exigió la utilización de los siguientes elementos: GPS, cámara fotográfica digital, memoria flash, computadora, impresora, registros de partes diarios, vehículo para movilización al sitio, libreta de campo, útiles de oficina.

## Resultados

*Actividades económicas.* De la investigación de campo realizada se pudo observar que la población se dedica principalmente al cultivo de productos agrícolas andinos como: papas, zanahoria, mellocos, ocas, ajo, cebada y al cultivo de pasto. La producción pecuaria se basa en la crianza de bovinos, ovinos y camélidos; además hay una importante producción de leche, lana y abono orgánico.

### Viabilidad comercial.

*Análisis de la demanda.* El 15% lo constituyen los turistas extranjeros que provienen generalmente de Francia con un 16%, el 12% son de España y Estados Unidos respectivamente; con un 9% cada uno Venezuela, Italia y Colombia como los más representativos. Mientras que el 85% son nacionales, estos provienen de todas las provincias del Ecuador, en mayor porcentaje de Chimborazo con el 30%, Tungurahua con el 16%, Pichincha con el 14% y Guayas con el 9%, el porcentaje restante se distribuye entre las demás provincias. En relación al mercado nacional el 52% posee instrucción a un nivel superior, el 39% tiene instrucción de educación media, el 7% cuenta con educación básica y el 2% posee estudios de postgrados, mientras que en relación al mercado internacional el 60% cuenta con estudios superiores, el 21% posee estudios de postgrados y el 19% cuenta con educación media.

La temporada en la que comúnmente viajan los turistas nacionales en un 40% son los feriados nacionales, el 37% lo realizan los fines de semana, el 16% en el período de vacaciones escolares de la sierra (julio – agosto) y el 6% realizan los viajes entre semana. Mientras que los turistas internacionales prefieren viajar en un 44% los fines de semana, el 30% en periodo de vacaciones escolares (julio - agosto), el 14% entre semana y el 12% aprovechando los feriados.

La intención de visita de los turistas nacionales y extranjeros a la Reserva de Producción de Fauna Chimborazo y los servicios que requieren los turistas nacionales y extranjeros cuando viajan a un balneario, se observan en la Tabla 1, Figuras 1 y 2.

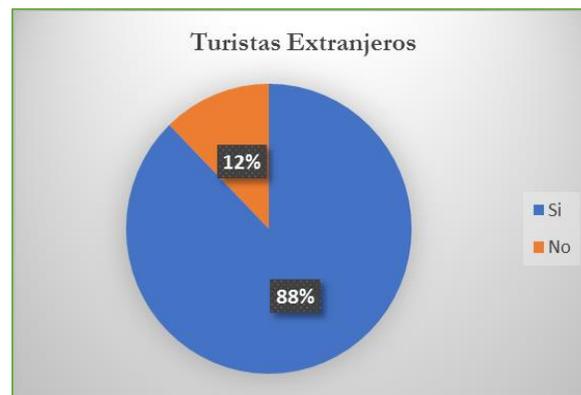
**Tabla. 1:** Intenciones de visita al sector

Detalle	Turistas nacionales		Turistas extranjeros	
	Frecuencia Absoluta	%	Frecuencia Absoluta	%
Si	307	94	50	88
No	18	6	7	12

Fuente: Elaboración autores



**Figura 1:** Intenciones de visitar el sector, turistas nacionales



**Figura 2:** Intenciones de visitar el sector, turistas extranjeros

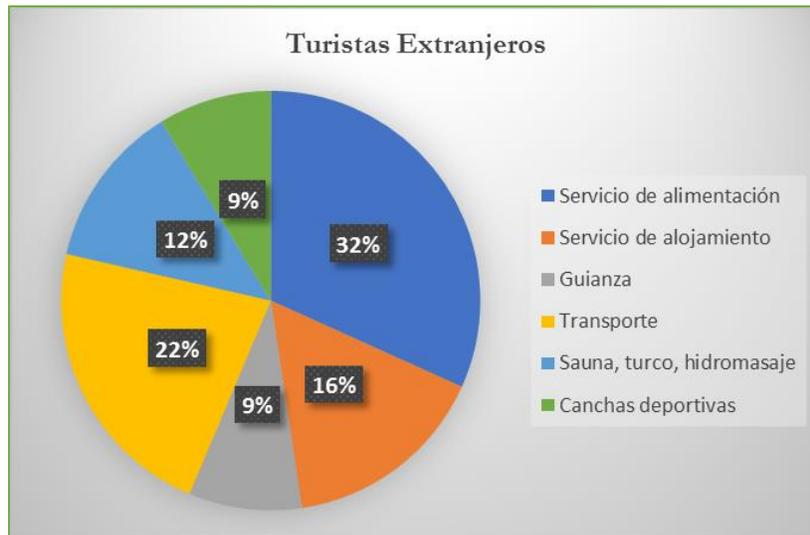
**Tabla. 2:** Servicios requeridos por los turistas

Detalle	Turistas nacionales		Turistas extranjeros	
	Frecuencia Absoluta	%	Frecuencia Absoluta	%
Servicio de alimentación	221	38	40	32
Servicio de alojamiento	51	9	20	16
Guianza	65	11	11	9
Transporte	54	9	28	22
Sauna, turco, hidromasaje	93	16	16	12
Canchas deportivas	103	17	11	9

**Fuente:** Elaboración autores



**Figura 3:** Servicios requeridos por los turistas nacionales.



**Figura 4:** Servicios solicitados por los turistas extranjeros

*Análisis de la oferta y competencia.* La comunidad Cunuyacu es poseedora de un atractivo propio de la zona y está articulada a dos grandes atractivos naturales de la provincia de Chimborazo (Reserva de Producción de Fauna Chimborazo y el Nevado Chimborazo). La investigación de mercado determinó que la competencia atrae a 26.400 clientes anuales, entre los que podemos detallar: 9.504 adultos, 14.256 niños y niñas nacionales, 1.760 adultos y 880 niños y niñas extranjeras.

*Demanda Insatisfecha.* Realizado un balance entre la demanda y oferta al año 2016 se puede observar demanda insatisfecha de los servicios turísticos, la información se confirma en la Tabla 3 y Figura 5.

**Tabla 3:** Demanda Insatisfecha

Demanda insatisfecha (DI)		
Demanda potencial adultos	Competencia adultos	DI
59209	11264	47945
Demanda potencial niños	Competencia niños	DI
80336	15136	65200

Fuente: Elaboración autores



**Figura 5:** Demanda insatisfecha de turistas nacionales y extranjeros adultos y niños

*Viabilidad Técnica.* El complejo turístico está diseñado para recibir a 50 turistas en las termas, 20 turistas en el área de piscina de entretenimiento y 30 personas en el área de sauna y turco. El proyecto funcionará al 70% de su demanda insatisfecha.

*Viabilidad Económica y Financiera.* El estudio económico y financiero estableció que el proyecto requerirá de una inversión inicial de \$ 255.310,95 de los cuales está propuesto realizar el financiamiento del 30% con aporte de la Asociación, es decir \$ 76.593,29 dólares; y el 70% será financiado con la Corporación Financiera Nacional (CFN), lo que resulta \$ 178.717,67 dólares. Se determinó los siguientes indicadores financieros en el escenario óptimo y con financiamiento (70% demanda Objetiva): Valor Actual Neto \$ 218.153,06; Tasa Interna de Retorno 41,13% con respecto a la Tasa Mínima de Aceptable Rendimiento 13,49%; Periodo de Recuperación 2,8 años respecto a lo proyectado cinco años; Relación Beneficio/Costo \$ 3,91.

*Viabilidad Ambiental.* Los impactos negativos causados por la implementación de este proyecto son mínimos con respecto a los beneficios que contribuirá a la comunidad y al ambiente, los impactos no afectan de manera agresiva al ecosistema y con la implementación de buenas prácticas del turismo sostenible se puede contrarrestar los impactos ambientales causados, esto se puede lograr con la concientización y capacitación a la población y turistas en general.

*Verificación de la hipótesis.* De acuerdo a los resultados obtenidos al aplicar el estimador de chi-cuadrado, con un nivel de confianza de 95% y por el 5% de error para distribución unilateral, se pudo determinar que el chi-cuadrado calculado es mayor que el chi-cuadrado tabla, por lo cual se acepta la hipótesis de trabajo (H1) y se

rechaza la hipótesis nula (H0). Es decir, “El proyecto de desarrollo turístico sostenible del Complejo de Aguas Termales de la comunidad Cunuyacu SI mejora la calidad de vida de sus habitantes”, ver Tabla 4, 5 y 6 y Figura 10.

**Tabla 4:** Frecuencias Observadas

<b>Encuesta a socios</b>	<b>Si</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
¿Considera usted que la formulación de un proyecto de desarrollo turístico sostenible para la implementación en el Complejo de Aguas Termales de la comunidad Cunuyacu mejora la calidad de vida de sus habitantes?	58	96,7	2	3,3	60
¿Está dispuesto a organizarse para obtener mejores beneficios sociales y económicos con el desarrollo turístico del complejo?	50	83,3	10	16,7	60
<b>TOTAL</b>	108	90	12	10	120

Fuente: Elaboración propia



**Figura 6:** Formulación de un proyecto de desarrollo turístico para mejorar la calidad de vida



**Figura 7:** Disposición a organizarse para obtener beneficios del proyecto de desarrollo turístico

**Tabla 5:** Frecuencia Esperada

<b>Encuesta a socios</b>	<b>Si</b>	<b>%</b>	<b>No</b>	<b>%</b>	<b>Total</b>
¿Considera usted que la formulación de un proyecto de desarrollo turístico sostenible para la implementación en el Complejo de Aguas Termales de la comunidad Cunuyacu mejorará la calidad de vida de sus habitantes?	54	90	6	10	60
¿Está dispuesto a organizarse para obtener mejores beneficios sociales y económicos con el desarrollo turístico del complejo?	54	90	6	10	60
<b>TOTAL</b>	108	90	12	10	120

**Fuente:** Elaboración propia



**Figura 8:** Formulación de un proyecto de desarrollo turístico

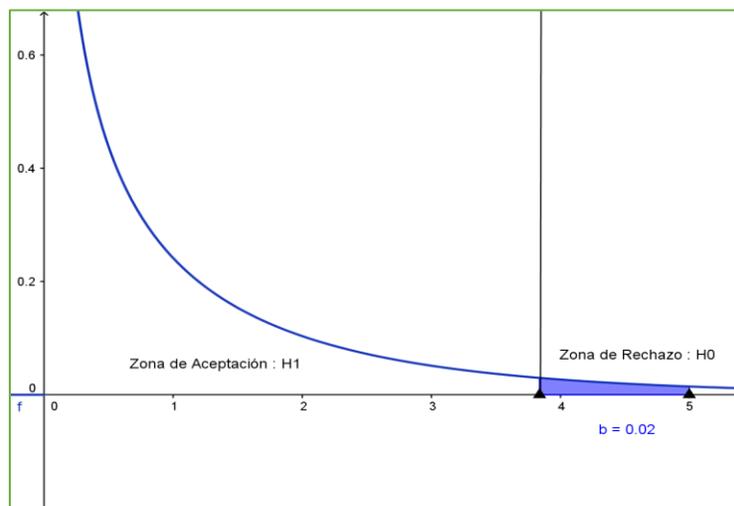


**Figura 9:** Disposición a organizarse para obtener mejores beneficios.

**Tabla 6:** Chi-cuadrado calculado (X2c)

Frecuencia		Prueba
O	E	( O – E ) <sup>2</sup> /E
58	54	0,296
2	6	2,660
50	54	0,296
10	6	2,660
Total (X2c)		5,910

Fuente: Elaboración propia



**Figura 10:** Distribución Unilateral Prueba Chi-Cuadrado

### Discusión

La hipótesis planteada al inicio de la investigación fue: “La formulación del proyecto de desarrollo turístico sostenible del complejo de aguas termales para la implementación en la comunidad Cunuyacu, mejora la calidad de vida de sus habitantes”. Si satisfactorios son los resultados obtenidos de la investigación y nos trasladan a aceptar la hipótesis planteada al inicio del estudio, sin embargo toda investigación tiene una serie de condiciones o restricciones que deben ser consideradas al momento de plantear los resultados finales; como se espera que el proyecto efectivamente se encuentre funcionando, lo que garantiza de forma más eficiente el cumplimiento de los objetivos.

El diagnóstico de la situación actual de la Comunidad Cunuyacu, permitió identificar los servicios básicos limitados en el sector rural, no hay cobertura para la interconectividad, infraestructura deteriorada, no acorde a la actividad turística, lo que dificulta un desarrollo más sostenible de los proyectos. El sector posee gran potencial de turismo comunitario y de crecimiento dadas las fuentes atractivas naturales existentes, generando la posibilidad de ser un sitio turístico de gran afluencia de turistas nacionales y extranjeros. Se constituye un eje dinamizador de la economía local ayudando a mejorar las condiciones de vida de los habitantes de la zona, siendo factible la ejecución de proyectos de desarrollo turístico.

De acuerdo a Garrido, Villacís & Cabanilla (2016), Uno de los principales y quizás el mayor problema que tienen estos sitios de turismo comunitario, es la baja ocupación que tienen sus casas de alojamiento, sean estas exclusivas para turistas o las casas familiares de la comunidad. Se estima, por la información recibida que la tasa de ocupación no supera el 44% en promedio, algo que el ámbito de alojamiento es preocupante. Las comunidades, especialmente las más pequeñas, pueden “cubrir esta brecha económica” con otros ingresos provenientes de sus actividades tradicionales: agricultura, ganadería y comercio de sus productos. Sin embargo, esto hace que naturalmente, su dedicación e inversión vayan con estas actividades, que les son más familiares y de las cuales han vivido siempre, descuidando el turismo como fuente de ingresos económicos. Este problema es el resultado de muchos errores cometidos en el proceso de desarrollo del turismo comunitario en el país. El primero, al parecer, fue la escasa o nula la planificación que se le dio a este tipo de turismo en sus inicios, ésta debió ser un modelo específico para desarrollar el turismo comunitario como destino turístico, y debió incluir metas a cumplir en plazos establecidos vinculando a todos los actores....

Los pobladores de la comunidad por dedicarse a las actividades tradicionales en agricultura y ganadería, no han explotado el turismo en la localidad. La actividad turística constituye un complemento a la economía de los habitantes de la población; la comunidad de Cunuyacu posee una variedad de recursos turísticos naturales, los mismos que pueden ser aprovechados de manera potencial para realizar turismo comunitario sustentable y sostenible en beneficio de toda la comunidad, mejorando sus ingresos económicos familiares y por derivación las condiciones de vida en salud, educación, generación de fuentes alternativas de ingresos, entre otros.

Para que el turismo de la localidad mejore en condiciones de oferta de servicios turísticos e infraestructura, es necesario que exista una alianza estratégica entre el sector público (Entidades estatales que lo promueven como el Ministerio de Turismo del Ecuador y las direcciones de turismo de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de los cantones) y privado (La comunidad), como estrategia para mejorar las condiciones de vida de la gente. Para ello es necesario diseñar planes, programas y proyectos debidamente estructurados y financiados, que sustenten la realización de nuevas inversiones.

### **Conclusiones**

Las principales actividades productivas son la agricultura y ganadería, existe un gran porcentaje de migración; no se realizan actividades asociadas al turismo, a más del balneario. Los habitantes no cuentan con sistemas de capacitación ni intercambio cultural en la comunidad, están regidos por la Junta de Socios, dicha Asociación no posee un organigrama estructural y funcional organizado que les permita realizar actividades sobre desarrollo turístico.

El 94% de turistas nacionales y el 88% de turistas extranjeros tienen las intenciones de visitar el complejo de aguas termales, una vez que haya sido mejorado su infraestructura y sus servicios. Se evidencia la existencia de una demanda insatisfecha para el complejo turístico en los diversos servicios a ofrecerse. Los turistas tanto nacionales como extranjeros les gustaría realizar caminatas y observación de flora y fauna, como servicios complementarios por tanto se implementará recorridos por la comunidad visitando las actividades productivas que realizan los habitantes de la comunidad. Lo que ayudaría a que los habitantes de la zona tengan opción de poderse ocupar en otras actividades adicionales a la agricultura y ganadería.

El análisis de los estatutos legales de la Constitución de la República del Ecuador y la Ley de Economía Popular y Solidaria, evidencia la viabilidad legal a través de los cuales el complejo puede constituirse como

Asociación Gremial, dedicada a actividades de recreo y esparcimiento en piscinas naturales, fundamentada en valores y principios que protegen la integridad y defienden toda forma de vida y manejo ambiental.

Los resultados de la evaluación económica y financiera permiten observar que existe factibilidad de ejecución del proyecto desarrollo turístico sostenible, los indicadores del Valor Actual Neto, Tasa Interna de Retorno y Relación Beneficio /Costo lo confirman.

La evaluación sociocultural y ambiental permite concluir que el proyecto producirá un impacto positivo a nivel cultural, social y ambiental. Los impactos negativos generados a nivel ambiental, es decir, causados por la ejecución de este proyecto son mínimos en relación a los beneficios que aportará a la población y al ambiente. Se concluye que los impactos negativos no afectan de manera agresiva al ambiente y con la capacitación y adopción de buenas prácticas del Turismo Sostenible y sobretodo la concientización tanto a pobladores como a turistas se puede contrarrestar dichos impactos.

Implementado el proyecto de desarrollo turístico sustentable permite concluir que las condiciones de vida de los habitantes de la comunidad de Cunuyacu, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua, mejoran de manera considerable; sus ingresos económicos por efecto de funcionamiento del complejo ayudan al desenvolvimiento familiar, esto conlleva a mejorar sus servicios de salud, alimentación, educación, culturales, entre otros.

## Bibliografía

- Baca, G. (2010). *Evaluación de Proyectos*, 6a edición. México D.F: McGraw Hill.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México D.F: Pearson Educación.
- Plan Nacional del Buen Vivir. (2013, Julio). Plan Nacional Buen Vivir. Retrieved from <http://www.buenvivir.gob.ec/>
- Plandetur. (2007, 09 26). Tourism & Leisure. Retrieved from <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>
- Revista Líderes. Ecuador: Estadísticas de llegada de extranjeros al Ecuador (27 de Enero de 2016). Obtenido de <http://www.revistalideres.ec/lideres/pilares-sostienen-pib-ecuatorianos.html>
- Senplades. (2013) Plan Nacional Buen Vivir. Recuperado el 29 de abril de 2015 de <http://www.buenvivir.gob.ec/>.
- Vara, A. (2012). *Desde la idea inicial hasta la sustentación. 7 Pasos para una tesis exitosa. Un modelo efectivo para ciencias empresariales*. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Varela, R. (2010) *Evaluación económica de proyectos de inversión*, 7a edición. Bogotá: McGraw Hill.
- Villegas, (2016). *Proyecto de Desarrollo Turístico sostenible del complejo de aguas termales de la comunidad Cunuyacu para mejorar la calidad de vida de los habitantes*. (Tesis de Maestría). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba.
- World Tourism Organizations Network. Estados Unidos: Sustainable Development of Tourism. (2007). Recuperado el 10 de octubre de 2015, de <http://sdt.unwto.org/es/content/definicion>

# Implementación de prácticas de turismo sostenible en el albergue turístico ACEATTA: El caso de la comunidad indígena de Shuabb Talamanca, Costa Rica

**David Arias-Hidalgo**

Instituto Tecnológico de Costa Rica

david.arias@itcr.ac.cr

**Ronald Aguilar**

Universidad de Costa Rica

ronaldesteban.aguilar@ucr.ac.cr

**Dawn Reinhold**

Michigan State University

reinho17@egr.msu.edu

## Resumen

Esta iniciativa de investigación y extensión nace a partir de una ponencia ganadora (Combined water collection, waste treatment, and anaerobic digestion energy provision system for ecotourism in rural) en la Sustainable Design Expo del 2015 en Alexandria, Estados Unidos. Hoy se encuentra en proceso de ejecución hasta finales del 2017, busca por medio del uso de prácticas sostenibles solucionar problemas de acceso de agua potable y mal manejo de residuos sólidos que tienen algunos albergues turísticos en el territorio indígena bribri, Costa Rica. Se trabajó bajo el enfoque de Investigación Acción Participativa (IAP). Entre los principales resultados del proyecto tenemos: un albergue turístico con un sistema piloto integral de purificación de agua y tratamiento de aguas negras a partir de un proceso de digestión anaeróbica implementado, paralelamente una estrategia de la educación ambiental y sensibilización en los albergues turísticos y centros educativos con enfoque de manejo de residuos sólidos y seguridad alimentaria.

**Palabras claves:** aguas residuales, residuos sólidos, filtros de agua, educación ambiental, bribris, biogás.

## Abstract

This research and extension initiative was born out of a winning presentation (Combined water collection, waste treatment, and anaerobic digestion energy provision for ecotourism in rural) at the 2015 in the Sustainable Design Expo in Alexandria, United States. Today, it is in the process of being implemented until the end of 2017. It seeks to use sustainable practices to solve problems of access to potable water and poor management of solid waste that some tourist shelters have in the bribri indigenous territory of Costa Rica. Participatory Action Research (PAR) is under the focus. Among the main results of the project we have: a tourist lodge with a system of water purification and treatment of water waste from an anaerobic digestion process implemented, in parallel a strategy of environmental education and awareness in the tourist lodge and schools focused on solid waste management and food security.

**Keywords:** water waste, solid waste, water filters, environmental education, bribris, biogas.

## Introducción

### Introducción al problema

El turismo es una de las principales actividades generadoras de divisas para Costa Rica (Pratt, 2015, p 5). Hoy el turismo es una realidad en el territorio indígena de Talamanca, existen una infraestructura y demanda turística más desarrollada en comunidades de Bambú, Shiroles, del Distrito Bratsi así como la cuenca del río

Yorkín en el distrito Telire (Arias, 2016, pp. 25-26). Asimismo, se viene dando un desarrollo incipiente del mismo en comunidades del distrito Telire como Amubri, Kachabri y Soki. Además, cada vez es mayor el interés de los y las indígenas en incursionar en la actividad turística y así diversificar la oferta de empleo, para no depender, solamente, de los monocultivos de plátano, banano y cacao (Arias y Solano, 2009, pp. 41-57).

Según Carazo (2004) el turismo que se viene gestando en el territorio indígena está basado en el fomento de su potencial ecológico y cultural, siendo Yorkín una de las comunidades que cada vez se consolida más como destino turístico. De tal forma que, para garantizar un verdadero desarrollo sostenible del turismo en la región talamancaña bribri es necesario no sólo incentivar ese valor ecológico y cultural de la región que se quiere desarrollar turísticamente, sino establecer parámetros de medición de los impactos ambientales que la actividad turística genera en las comunidades receptoras de turismo, así como medidas mitigación para disminuir esos impactos negativos en ecosistemas y la cultura local. Unas de las mayores problemáticas ambientales en el territorio indígena son: el acceso a agua potable, el aumento en la generación de residuos sólidos y el manejo inadecuado las aguas residuales principalmente por el uso de letrinas y ausencia de alcantarillado. Es en ese sentido, este proyecto busca que los albergues turísticos mejoren su calidad de servicio y reducir su impacto ambiental con la implementación de prácticas sostenibles de turismo integrando sistemas de abastecimiento de agua y manejo de residuos líquidos y sólidos.

Este proyecto nace en 2014 con una alianza estratégica entre Michigan State University (MSU) y el Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC) en el diseño de la iniciativa denominada “Combined water collection, waste treatment, and anaerobic digestion energy provision system for ecotourism in rural Costa Rica, dicho propuesta compitió del 11 al 13 Abril del 2015 en la National Sustainable Design Expo (NSDE) organizada por la Environmental Protection Agency, en Alexandria, Virginia Estados Unidos. Donde dicha iniciativa fue elegida entre los ganadores para su continuación y financiamiento en una segunda etapa de ejecución (2016-2017).

El objetivo general del proyecto de extensión es implementar una estrategia participativa de educación ambiental y un sistema de abastecimiento de agua potable y tratamiento de aguas negras a partir de un proceso mesofílico de digestión anaeróbica en el albergue turístico de la Asociación ACEATTA (Asociación Comunitaria de Ecoturismo Agricultura Telire Talamanca) en la comunidad indígena de Shuabb Talamanca. Esta asociación es liderada por mujeres indígenas pero también existe la participación de hombres en la agrupación.

Para efectos de este artículo se presentan resultados preliminares del proyecto contemplados hasta el primer semestre del 2017.

### **Importancia del problema**

El agua es esencial para sostener la vida, los medios de subsistencia, la salud y la felicidad de los turistas (Cole, 2012, p. 1221).

El territorio indígena bribri cuenta con alrededor de 7 albergues turísticos ubicados en las comunidades de Yorkín, Amubri, Shuabb, Kachabri, Suretka, Shiroles y Bambú (Arias, 2016, p. 27). Todos estos albergues tienen dificultades de acceso de agua potable y manejo de sus residuos sólidos. En Talamanca la gestión de los residuos sólidos ordinarios, es decir, aquellos residuos que se originan cada día con mayor frecuencia, está en manos prácticamente de las personas que los generan, esta problemática se profundiza más en los territorios

indígenas ya que debido a su aislamiento geográfico no existen alternativas de manejo o recolección de sus residuos sólidos.

La mayoría de personas que habitan la cuenca del río Sixaola realizan un mal manejo de los residuos sólidos, la gran parte de los residuos son quemados o enterrados, muchas veces se tiran los residuos al suelo y cuando llueve terminan en el cauce del río. Asimismo, el 48 por ciento de las viviendas en el territorio indígena bribri utilizan letrinas o pozo negro, lo cual genera un gran impacto ambiental por la contaminación del agua, ya que más del 60 por ciento del agua para consumo humano proviene de fuentes superficiales (INEC, 2013, p. 48).

Todos estos problemas de salud se deben a las condiciones socioeconómicas del área, ya que el hacinamiento, la higiene, y el agua no potable predisponen a estas patologías. Igualmente, así como las condiciones climáticas favorecen la proliferación de los vectores, especialmente durante la época lluviosa del área (CCSS, 2010, p. 15).

De tal forma, para que una comunidad pueda recibir turistas, es fundamental el abastecimiento de agua potable. En el caso de las comunidades indígenas de Talamanca el escaso acceso al agua y la mala disposición de aguas residuales y manejo de residuos sólidos es una problemática que puede afectar a la población en el marco de un creciente desarrollo turístico.

### **Metodología**

Se trabajó bajo el enfoque de Investigación Acción Participativa (IAP) (Balcazar, 2003, p 60). Este proceso de extensión universitaria se puede dividir en etapas:

*Año 2014.* Etapa de reconocimiento, propuesta y diseño: Implicó reconocer las características biológicas y geográficas de la comunidad, pero principalmente el acercamiento con los actores locales, conocer sus necesidades, expectativas y su cosmovisión. Por medio de talleres participativos y reuniones con las partes interesadas se plantea un proyecto que nace de las necesidades y deseos de los actores locales (ACEAITTA). Con base en la información recolectada se propone ante la US EPA diseñar un sistema integrado que consiste de 1) captación de agua superficial, purificación de las aguas para consumo humano, tratamiento de aguas negras y aguas grises producidas en el albergue turístico. US EPA aprobó y financió esta primera etapa de diseño, la cual abarcó un año.

*Año 2015.* Etapa de presentación del diseño e implementación: El diseño del sistema se basó en adaptar tecnologías a las condiciones de la zona de interés. El fin era lograr que la integración de simples tecnologías creara un gran impacto en la población. Se hizo una revisión bibliográfica y se trabajó con la experiencia desarrollada en MSU y la Universidad de Costa Rica (UCR) para establecer los técnicos de diseños del sistema integral de abastecimiento de agua potable y tratamiento de aguas residuales. En abril de 2015 la US EPA (United States Environmental Protection Agency) evaluó el proyecto y recibió financiamiento para una segunda etapa de implementación.

*Año 2016-2017.* Etapa de implementación: Implicó construcción del sistema de tratamiento y abastecimiento y purificación de aguas, capacitación a los beneficiarios, análisis bacteriológicos en el agua y talleres de educación ambiental en los centros educativos del área de influencia del proyecto y en el albergue turístico.

A continuación, los resultados más importantes del proyecto al primer semestre del 2017:

### Sistema de abastecimiento de agua para consumo humana

El albergue cuenta con un sistema de almacenamiento y purificación, el agua proviene de una fuente natural no apta para consumo humano, el líquido pasa por un tanque de sedimentación de 200 litros y luego se almacena en tanque de 3700 litros (Figura 1). En este punto, el agua es distribuida hacia la cocina o hacia los baños. Para asegurar el agua potable para consumo humano, fue necesario eliminar patógenos. Se utilizaron filtros de micro-fibra (tipo filtro de fibra hueca de AquaClara International) que filtra los patógenos en un 99%. Este filtro tiene una vida útil de 10 años, con un mantenimiento de retrolavado todos los días. Pruebas de agua antes y después del filtro se realizaron para nitrito, nitrato y patógenos. Niveles de concentración de nitrito y nitrato no son problema en el agua, mientras que el filtro logró reducir de 6 a no detectable niveles de *E. coli*, mientras que de 447 a no detectable de coliformes fecales (Figura 2).



Figura 1. Sistemas de captación y almacenamiento de agua compuesta por 1) toma de agua en riachuelo (izquierda), 2) sedimentador (centro) y 3) tanque de almacenamiento (derecha).



Figura 2. Demostración del funcionamiento de los filtros de agua (izquierda). Demostración de prueba bacteriológica antes (puntos rojos son comunidades de patógenos) y después del filtro.

### Sistema integral de tratamiento de las aguas residuales

El agua se almacena en el tanque de 3700 litros da abasto para una demanda de 2465 L/d cuando el complejo turístico esté a máxima capacidad. El complejo puede hospedar 20 turistas y se estimó que cada persona requiere de agua 3 L/d para tomar, 6 L/d para cocinar, 6 L/d para higiene básica, 65 L/d para bañarse, 6 L/d para el inodoro, 505 L/d para lavar platos. Por tanto, con el fin de no impactar el ambiente vertiendo estas aguas residuales, se implementó un sistema de tratamiento de aguas. El sistema consiste en un digestor anaeróbico mesofílico y un humedal artificial de flujo subsuperficial (Figura 3). El digestor anaeróbico consiste

en un tanque de polietileno de 3700 litros y recibirá las aguas negras, excretas de cerdos y desechos de comidas producidos en la cocina. Se estima que el digestor producirá 600 a 800 L/d de metano (Figura 4), el cual puede ser utilizado para iluminación o como fuente energética para cocinar. A su vez, el proceso digestivo asegura una eliminación de patógenos, así como una reducción de demanda química de oxígeno y nutrientes como nitrógeno y fósforo. Aun así, es necesario dar un tratamiento posterior a las aguas efluentes del digestor. El humedal artificial de flujo subsuperficial recibe las aguas efluentes del digestor, así como las aguas grises de la cocina y los baños. El humedal consiste en un área de 50 m<sup>2</sup> y una profundidad de 0.60 m. Es rellenado con arena en la cual se desarrollarán comunidades microbiológicas que darán un tratamiento final del agua. Además, el humedal puede utilizarse para sembrar plantas ornamentales o comestibles, las cuales tomarán los nutrientes provenientes en las aguas.

### Estrategia de educación ambiental

Se han realizado 16 talleres dirigidos a niños y niñas de Escuelas del área de influencia del proyecto (cuadro, 1) estos talleres se han ejecutado con el apoyo de estudiantes de diferentes carreras del Instituto Tecnológico de Costa Rica. El enfoque de los talleres ha sido la sensibilización en cuanto a la protección del recurso hídrico, seguridad alimentaria y el adecuado manejo de los residuos sólidos.

Cuadro 1. Cantidad de talleres según Escuela y temática ejecutados al primer semestre del 2017

Escuela	Temas	Cantidad
Shuabb	Recurso hídrico y bioindicadores	2
Shuabb	Manejo de residuos sólidos y seguridad alimentaria	2
Amubri	Manejo de residuos sólidos y reforestación	2
Tsuri	Manejo de residuos sólidos y seguridad alimentaria	1
Suretka	Manejo de residuos sólidos y seguridad alimentaria	1
Soki	Manejo de residuos sólidos y seguridad alimentaria	1
Yorkín	Manejo de residuos sólidos y seguridad alimentaria	1
Alto Katsi	Manejo de residuos sólidos y seguridad alimentaria	2
<b>Total</b>		<b>16</b>

Fuente: Elaboración propia.

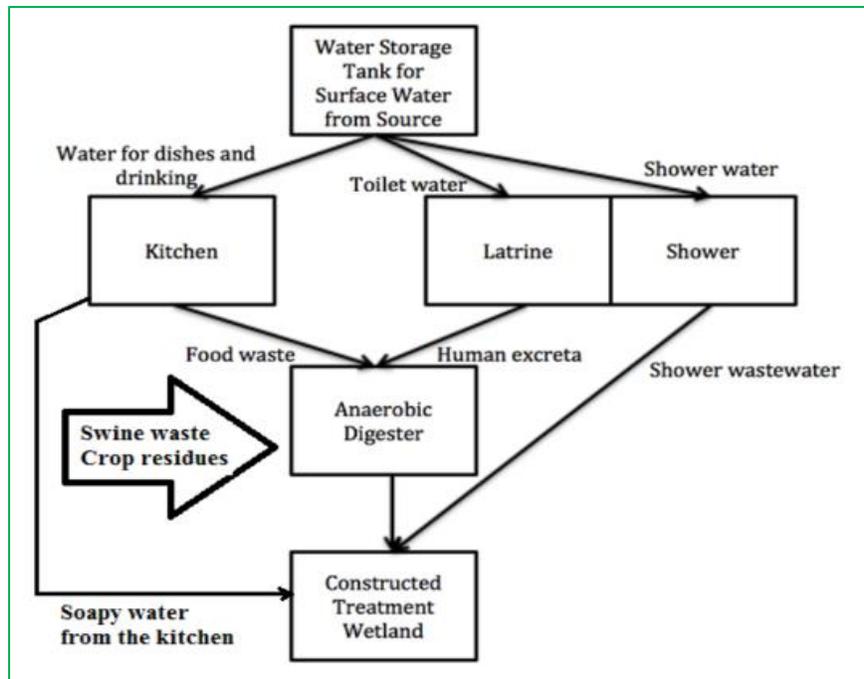


Figura 3. Esquema del sistema de tratamientos de agua.

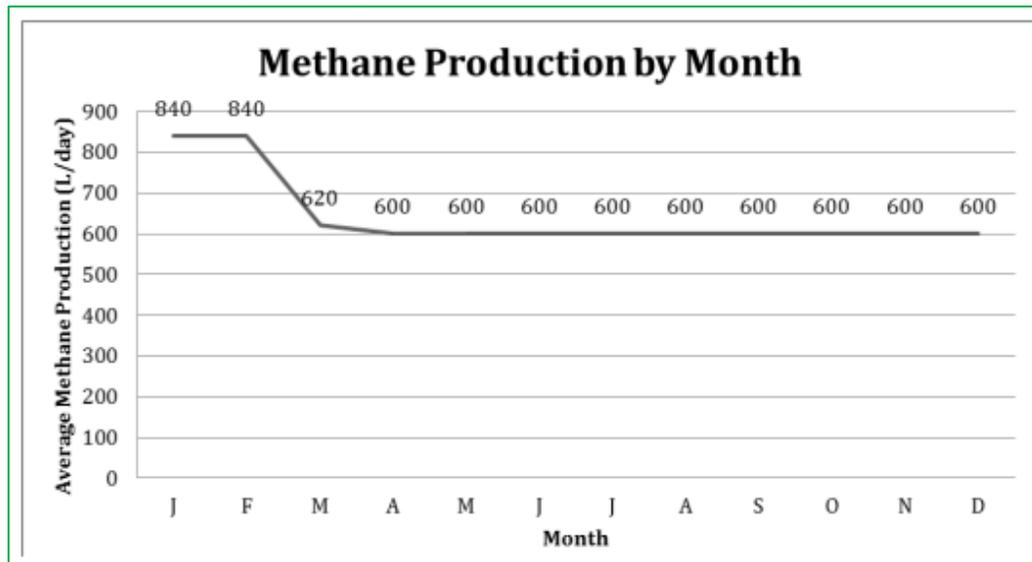


Figura 4. Producción de metano estimada en el digester anaeróbico.

## Discusión

### Sistema de abastecimiento de agua para consumo humana

El filtro de fibra hueca de AquaClara International instalado en el albergue ACEATTA ha sido aceptado por los beneficiarios, por su facilidad de uso y mantenimiento. Además se puede evidenciar que el filtro está funcionando de buena forma ya que los análisis microbiológicos muestran presencia de bacterias antes del filtro y ausencia de las mismas después del filtro (Vividea, 2016.p 21).

### **Sistema integral de tratamiento de las aguas residuales**

El complejo turístico cuenta con un tanque de almacenamiento de agua que se excede en un 35% de la demanda total diaria cuando haya una máxima capacidad de 20 turistas. Se ha percibido una aceptación por parte de los visitantes pues ahora el complejo cuenta con regaderas para bañarse y con inodoros para las necesidades fisiológicas. Por un lado, las regaderas permiten de manera cómoda bañarse. Por otro lado, los inodoros sustituyeron una letrina de hueco en la cual era desagradable hacer las necesidades fisiológicas. Como resultado positivo, todas las aguas residuales generadas son conducidas a los sistemas de tratamiento lo cual genera en el lugar eliminación de olores y estética. El humedal artificial ha sido utilizado para crecer y cosechar tomatillo, mientras que las aguas tratadas del humedal son utilizadas para el huerto que tienen en el complejo turístico, además en el humedal se han plantado chiles y tomates con buenos resultados, las plantas no se están utilizando para consumo pero si para producción de semillas. Hasta el momento, la producción de biogás ha sido mínima, pero el digestor cumple con el tratamiento de las aguas, lo cual genera un impacto ambiental positivo con respecto a la antigua práctica de desechar las aguas negras en pozos.

### **Educación ambiental**

La educación ambiental debe fomentar la generación de conciencia, valores y comportamientos que favorezcan la toma de decisiones de la población (Goikoetxea, 2014, p 6). La actividad lúdica va de la mano con el aprendizaje propicia el desarrollo de las aptitudes, las relaciones y el sentido del humor en las personas (Gómez, et al .2015). La escogencia de las temáticas de los talleres se hizo en consenso con los responsables de los centros educativos en territorio indígena (maestros y directores). Los talleres propiciaron espacios lúdicos para el aprendizaje de los participantes mediante obras de teatro, jornadas de reforestación, sociogramas, títeres, manualidades etc. Entre las técnicas lúdicas en los talleres de mayor aceptación por los niños fueron los títeres y las obras de teatro. Además otro aspecto que facilitó la afectación de los talleres fue integrar elementos de la cosmovisión bribri, así como el idioma y la tradición oral.

### **Conclusión**

Los filtros de purificación agua han sido bien aceptados por los beneficiarios, su fácil mantenimiento y uso ha facilitado la efectividad de los mismos, esto queda evidenciado gracias a las pruebas de laboratorio que demuestran la ausencia de *E. coli* y coliformes fecales en las muestras tomadas después del filtro.

El sistema de tratamiento ha sido efectivo principalmente en cuanto el tratamiento de las aguas negras y grises en el humedal, los cultivos como el chile y tomate silvestre crecen bien en este ecosistema artificial, sin embargo la generación de biogás en sistema aun es mínima. Se valorará agregar al sistema otro sustrato como excreta de cerdo o frutas altas fructosa para amentar la producción de biogás.

La educación ambiental es fundamental para generar cambios en las malas prácticas ambientales y generación de residuos sólidos, los talleres de educación ambiental se enfocaron en su mayoría en seguridad alimentaria pues el proceso de transculturación y el cambio hacia una economía de mercado son problemáticas que se asocian con la generación de residuos sólidos en el territorio indígena.

### **Agradecimiento**

Un agradecimiento a la Oficina de Equidad de Género del Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC) por propiciar el trabajo con las comunidades indígenas de Talamanca. Al US EPA por financiar el diseño y la implementación del sistema propuesto. También un agradecimiento especial a los estudiantes del TEC, UCR y MSU por sus valiosos aportes en las etapas de diseño, implementación del sistema de tratamiento y talleres de educación ambiental.

## Bibliografía

- Arias, D. (2016). Caracterización de albergues turísticos y percepciones sobre el turismo en el territorio indígena bribri talamanca. Trama. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades. Disponible en: <http://revistas.tec.ac.cr/index.php/trama/article/view/2615/2375>
- Arias, D. & Méndez, V. (2015). Differences in housing, lodges, language, kinship and perception of tourism in Bribri communities with varying levels of geographic isolation (Talamanca, Costa Rica). Cuadernos de Investigación UNED. Vol 7.No 2, Costa Rica.
- Arias, D. & Solano, J. (2009). *Programa de capacitación para guías turísticos locales en territorio indígena de Talamanca*. Proyecto de Graduación para la obtención de Bachillerato en Gestión de Turismo Sostenible. ITCR, Costa Rica.
- Balcazar, F. (2003). Investigación acción participativa (iap): Aspectos conceptuales y dificultades de implementación. Fundamentos en Humanidades, vol. IV, núm. 7-8, 2003, pp. 59-77 Universidad Nacional de San Luis San Luis, Argentina
- Carazo, F. (2004). Estudio de factibilidad fomento al turismo cultural Río Yorkín. Disponible en: [http://www.parksinperil.org/files/estudio\\_turismo\\_yorkin.pdf](http://www.parksinperil.org/files/estudio_turismo_yorkin.pdf)
- CCSS. (2010). Análisis de Situación Integral de Salud (ASIS). Datos suministrados por el Ebais de Amubri.
- Goikoetxea, J. (2014). Actividades y recursos para la educación ambiental en educación infantil. Disponible en: [http://biblioteca.unirioja.es/tfe\\_e/TFE000690.pdf](http://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE000690.pdf)
- Cole, S. (2012) A political ecology of water equity and tourism. A Case Study From Bali. Annals of Tourism Research. Volume 39, Issue 2, April 2012, Pages 1221-1241
- Gómez, T; Rodríguez, O; Molano S. (2015). *La actividad lúdica como estrategia pedagógica para fortalecer el aprendizaje de los niños de la Institucion Educativa Niño Jesus de Praga*. Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Pedagogía Infantil Disponible en: <http://repository.ut.edu.co/bitstream/001/1657/1/APROBADO%20TATIANA%20G%C3%93MEZ%20RODR%C3%8DGUEZ.pdf>
- INEC. (2013). X Censo Nacional de Población y VI de Vivienda 2011: Territorios Indígenas. Principales indicadores demográficos y socioeconómicos. INEC. Costa Rica.
- Pratt, L. (2002). Logros y Retos del Turismo. Disponible en: <https://www.incae.edu/ES/clacds/publicaciones/pdf/cen608.pdf>
- Vividea, E. (2016). Evaluación de la calidad y disponibilidad del recurso hídrico en tres albergues turísticos en las comunidades indígenas de Amubri, Shuabb y Bambú. Práctica profesional del grado de licenciatura. Carrera de Ingeniería Ambiental. ITCR, Costa Rica.

## Residuos Sólidos en Hoteles - Herramienta para la Gestión Sustentable

**Lic. María Fernanda Cairo**

Independiente

caiomf@yahoo.com.ar

**Mgs. Ing. Pablo Sebastián Di Gregorio**

Independiente

psdg.aero@gmail.com

**Prof. Bárbara Micaela Convertini**

Independiente

bconverta@gmail.com

### Resumen

A lo largo de estos últimos doscientos años, y con el impacto de la revolución industrial, se experimentó un crecimiento sustancial de la producción de bienes y servicios. Esto generó una alteración en el ambiente, como la contaminación y la sobreexplotación de los recursos naturales. En base a esto el presente propone un abordaje a la temática del tratamiento de residuos sólidos en alojamientos turísticos desde un enfoque sostenible pretendiendo generar una herramienta para su valoración, elaborar recomendaciones para su reducción, reutilización y reciclado; y analizar, enunciar y promover estrategias de gestión para su correcto tratamiento. A tal efecto se realizó un análisis comparativo de certificaciones ambientales a diferentes escalas: Organismo Internacional “Rainforest Alliance”, organismo nacional “CST de Costa Rica”, organismo regional “Etiqueta Ecológica Europea” de la Unión Europea y organismo provincial “ATS de la Provincia de Buenos Aires”. Implementando una metodología exploratoria, se alcanzó una visión general de tipo aproximativo respecto de la realidad a la gestión sostenible, lo que permitió posteriormente la descripción de las características fundamentales de conjuntos de los fenómenos analizados utilizando criterios sistemáticos. Luego del análisis se concluyó que las propuestas para tratar los residuos sólidos son amplias y variadas; y que los alojamientos turísticos se acercan de maneras diversas a estas nuevas formas de gestionar los residuos sólidos; en ese contexto se proponen las mejores prácticas sobre cada una de las variables analizadas.

**Palabras claves:** alojamientos turísticos, gestión, residuos sólidos, RRR (reciclaje, reutilización y reducción), sostenibilidad.

### Abstract

Throughout these past two hundred years, and with the impact of the industrial revolution, a substantial growth in the production of goods and services has been experienced. This generated an alteration on the environment, like pollution and overexploitation of the natural resources. Based on this, the present work sets out an approach to the way the solid residue in tourist accommodations is treated from a sustainable perspective so as to generate a tool for its assessment, elaborate recommendations for its reduction, reuse and recycling; and analyze, outline and promote management strategies for its treatment. To that effect a comparative analysis of the environmental certifications at different scales has been conducted: International organization “Rainforest Alliance”, national organization “CST de Costa Rica”, regional organization “Etiqueta Ecológica Europea” from the European Union and provincial organization “ATS de la Provincia de Buenos Aires”. Implementing an exploratory methodology, an approximate general vision regarding the reality of sustainable management has been achieved, which subsequently permitted the description of the fundamental characteristics of the ensemble of phenomenon analyzed by using systematic criteria. After the analysis the conclusion was that the proposals to treat solid residue are wide and varied; and that tourist accommodations are getting close to these new methods of managing solid residue in diverse ways; in that

context the most adequate methods regarding the analyzed variables are proposed.

**Keywords:** Tourist accommodations, management, solid residue, RRR (Recycling, reuse and reduction), sustainability.

## Introducción

“Ha llegado la hora en que todos los pueblos y gobiernos del mundo cobren conciencia de la marcha suicida que la humanidad ha emprendido a través de la contaminación del medio ambiente y la biosfera, la dilapidación de los recursos naturales, el crecimiento sin freno de la población y la sobreestimación de la tecnología y la necesidad de invertir de inmediato la dirección de esta marcha a través de la acción mancomunada “(Perón 1972)<sup>1</sup>

A lo largo de los años, la evolución del hombre junto con el crecimiento de las ideologías consumistas y la sobreproducción, han dejado una huella importante en el mundo en el que habita y no precisamente de una manera positiva. La contaminación del ambiente es uno de los principales impactos que se generaron por la falta de protección medioambiental y de conciencia social. Resultado de un gran número de factores y variables que son nocivos y perjudiciales para el planeta y para todo ser vivo que habite en él. Un ejemplo clave de estos factores, es la gestión inadecuada y tratamiento de los residuos sólidos (RS).

Los (RS), representan un alto porcentaje de contaminación habiéndose notado un incremento sustancial al grado de contribución en su producción considerando que: “hace treinta años la generación de residuos por persona era de unos 200 a 500 gr/hab/día, mientras que hoy se estima entre 500 y 1.000 gr/hab/día. En los países desarrollados esta cifra alcanza valores de 2 a 4 veces mayor” (Zepeda, 1995).

En el informe de la evaluación regional del manejo de los residuos sólidos urbanos en América Latina y el Caribe emitido en el año 2010, está expresado que la generación per cápita de Residuos Sólidos Domiciliarios en América Latina y el Caribe llega a 630 gr/hab/día, mientras que la de Residuos Sólidos Urbanos asciende a 930 gr/hab/día.

Desde una mirada más detallada, “sólo en la Ciudad de Buenos Aires se producen casi 4 mil toneladas de basura al día, casi un millón y medio al año. Es decir, cada porteño viene a depositar 1,23 kg de basura cada día. De esos desechos, el 40% son desechos alimenticios, casi el 20% son plásticos y otro tanto papeles y cartones” (AHT, 2011).

Frente a esta realidad cabe preguntarse: ¿En qué forma la actividad hotelera se compromete y coopera frente al impacto que generan los residuos sólidos producidos en sus establecimientos?

Dicho esto, es necesario establecer que el consumo responsable es uno de los aspectos fundamentales que aporta al fortalecimiento del paradigma del desarrollo sostenible. Para que exista una tendencia global a este modelo, todos los integrantes de la cadena producción-consumo deben estar comprometidos, desde la extracción de materias primas hasta el consumo final. Cada cadena del eslabón debería tender a la máxima incorporación posible de materiales reciclados en el producto final y la minimización de los residuos. Por otro lado, cuanto menos residuo se genere, más eficiente será el aprovechamiento de materia y energía, en consecuencia, más perdurables los recursos naturales del planeta y el equilibrio ambiental.

Hoy en día, las Organizaciones ambientales a nivel global han dispuesto algunas opciones para contrarrestar

---

<sup>1</sup> Extraída del libro Plataforma de Soberanía Ambiental en la Provincia de Buenos Aires.

los impactos de la contaminación, el calentamiento global, la desculturización, la pérdida de la biodiversidad entre otros.

Dentro del ámbito turístico, estas instituciones han diseñado guías y normas en forma de certificaciones y ecoetiquetas y a un nivel más general y a modo de sugerencias; los manuales de buenas prácticas ambientales. Todos estos instrumentos creados para lograr que los alojamientos turísticos<sup>2</sup> empiecen a pensar y planificar su estructura empresarial desde una perspectiva sostenible y amigable con el medio ambiente.

### **Importancia del problema**

Ya hemos referido a nivel global las consecuencias que acarrea el uso y abuso desmedido de los recursos naturales. Asimismo, se ha señalado la falta de racionalización de criterios observada en el tratamiento de residuos sólidos en alojamientos turísticos; todo ello en relación a la inexistencia de un Organismo de certificación mundial, que aúne criterios generales permitiendo un abordaje de la temática con el compromiso y relevancia que la misma requiere.

En ese contexto, queda librado a los intereses de cada país, región o localidad los cuales desarrollan su propia normativa, con las consecuencias que esto conlleva.

No obstante, lo señalado, cabe destacar la existencia del Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) organismo sin fines de lucro que se presenta como una mejora parcial al sistema toda vez que, con el aval de la Organización Mundial del Turismo (OMT), certifica a distintas empresas asociadas al turismo (públicas y/o privadas) que a su vez certifican la gestión sustentable del sistema; sin generar para ello estándares inequívocos de evaluación.

En consecuencia, evidenciamos que no todos los organismos certificadores manejan de la misma manera, ni le dan la misma importancia a la gestión de los residuos sólidos. Por esta razón, lo que se ha realizado en el presente trabajo es una comparación entre cuatro certificaciones elegidas que abarcan distintos niveles geográficos como lo son la certificación mundial (Rainforest Alliance Certified), y una regional (Ecoetiqueta de la Unión Europea), la nacional costarricense (CST, Certificación para la Sostenibilidad Turística), y una provincial, de Buenos Aires, Argentina (ATS, Alojamientos Turísticos Sostenibles); tomando como base el indicador de Gestión de Residuos Sólidos, y teniendo en cuenta los siguientes ítems a evaluar: políticas de compra, separación y clasificación en origen, tratamiento o reutilización de los residuos, disposición final, y por último, programas de concientización a los empleados y turistas.

La cuestión de los RS en alojamientos turísticos es una punta del iceberg que desentraña el problema, aportando con su abordaje, la reducción del impacto al medio ambiente, a partir de medidas concretas, sustentables y amigables. Algunas de estas se encuentran contenidas en certificaciones específicas y manuales de buenas prácticas ambientales.

### **Metodología**

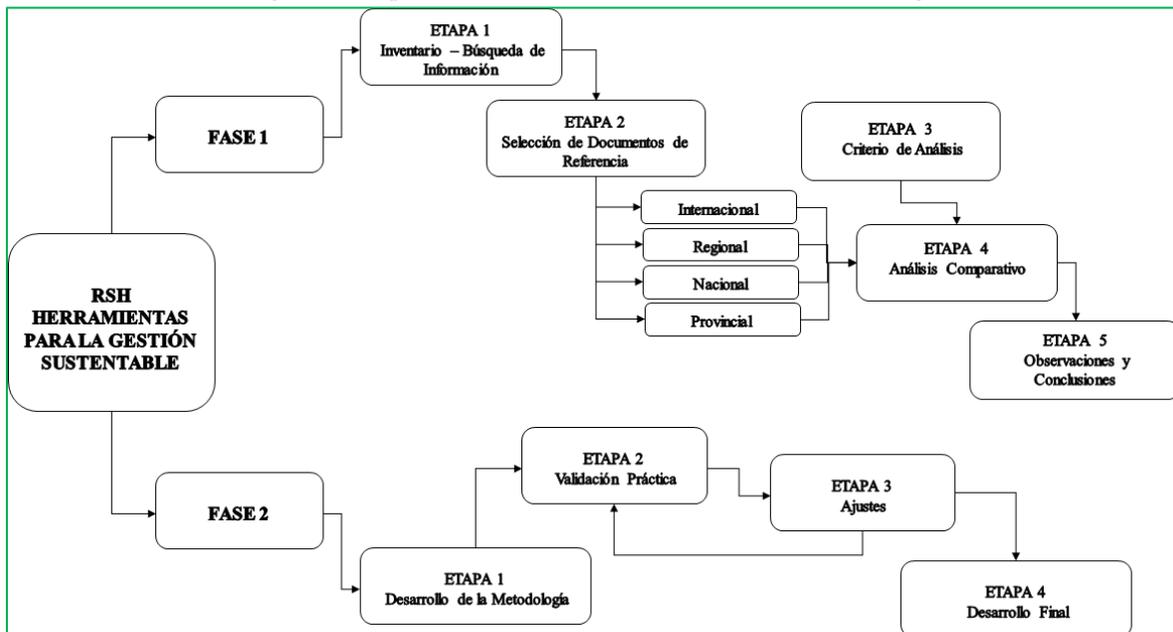
El presente trabajo forma parte de un proyecto mayor que pretende construir una herramienta de valoración a los fines de que, por su aplicación, se evalúe la gestión de residuos sólidos en alojamientos turísticos con un modelo integral, equilibrado y equitativo.

---

<sup>2</sup> Para el presente, los términos “alojamientos turísticos” y “hoteleros” se utilizaron como sinónimos, centrandolo en el plano de la gestión y el sector en sí.

A los efectos de cumplir con el objetivo propuesto, se propuso desarrollar el proyecto señalado en dos fases de trabajo, la primera (concordante con el presente), resulta orientada al análisis teórico de la temática a través de un enfoque exploratorio que permita determinar una visión aproximada de la realidad en la que se desarrolla la gestión de residuos sólidos en alojamientos turísticos en la actualidad; teniendo en cuenta para ello un estudio pormenorizado de la normativa de aplicación y las temáticas prioritarias en ellas abordadas. Culminada esta etapa se dará inicio a la siguiente fase; teniendo esta por objeto aplicar los conocimientos teóricos adquiridos al desarrollo de una metodología propia de valoración de la gestión de residuos previéndose para ello una etapa inicial de desarrollo teórico más una serie de validaciones prácticas que ajusten los criterios y aspectos considerados a fin de optimizar la herramienta. Se presenta a continuación el esquema de trabajo que resume lo expresado.

Figura 1. Esquema de Trabajo – Desarrollo de la Metodología



En tal sentido, y considerando que el presente trabajo responde a la primera de las fases de trabajo, se presenta a continuación su metodología particular de desarrollo.

Como se observa de la figura, la primera fase se subdivide en cinco etapas las que por intermedio de un enfoque exploratorio donde se investiga la documentación asociada a la evaluación de la sostenibilidad en establecimientos hoteleros (certificaciones, manuales, conceptos teóricos y tratamiento de residuos sólidos) que se aplica al objeto de estudio y por la que se alcanzó una visión general de la realidad a la gestión sustentable (Etapa I); la siguiente etapa surge del análisis de la documentación encontrada y propone la selección de certificaciones y manuales estableciendo un criterio de selección de carácter geográfico seleccionando un documento según referencia internacional, regional, nacional y provincial que posteriormente serán utilizados.

En la Etapa 3, se desarrollan distintos criterios de análisis a los efectos de permitir el desarrollo ordenado de la siguiente etapa (Etapa 4) en donde se comparan los documentos seleccionados previamente. En relación a esto, los criterios que se tomaron en cuenta a lo hora de la comparación de las certificaciones elegidas;

basándose siempre en la gestión de residuos sólidos; fueron las políticas de compra, en relación al concepto de REDUCCIÓN, vinculado a la primer etapa de la gestión que es la generación de los residuos. La separación y clasificación en origen, la recolección y el almacenamiento y la recuperación y procesamiento de dichos residuos, son las etapas intermedias de la gestión y están vinculados a VALORIZAR el desecho, desprendiéndose del mismo los conceptos de RECICLAR y REUTILIZAR. La disposición final, es la última etapa de este proceso. Los programas de concientización a los empleados y turistas, refieren al eje transversal de gestión y el análisis final de este abordaje, ya que abarca desde el inicio al final todo el proceso de la gestión de los RS.

Por último, la etapa 5 propone una serie de observaciones y conclusiones que serán la base y pilar fundamental para el inicio de la fase 2 de trabajo.

## **Resultados**

### **Certificaciones Ambientales**

El desarrollo de las políticas sostenibles y la concientización de la sociedad sobre el cuidado del medio ambiente y la cultura regional, han impulsado una variedad de herramientas que ayudan a la preservación del patrimonio, tanto ambiental como cultural, económico y social. Tomando como referencia al sector turístico y principalmente los alojamientos, podemos distinguir una de esas herramientas de gestión e información ambiental; las certificaciones o ecoetiquetas.

Estas ayudan a cumplir de forma limpia y confiable las tareas empresariales tomando como referencia distintos criterios que tienen la condición de ser modificados para que su funcionamiento futuro sea mucho más verde y comprometido con el entorno.

Uno de los criterios fundamentales que toman la mayoría de estas etiquetas es la de Gestión de los Residuos Sólidos. Es de vital importancia que las empresas hoteleras tengan un control de sus desechos, ya que son un factor directo de contaminación ambiental.

### **Políticas de Compras**

Cada alojamiento turístico maneja distintas políticas de compras según el perfil que muestran. Estas pautas específicas van a determinar los proveedores con los que se va a trabajar y las condiciones a la hora de adquirir los productos y formas de pago.

Rainforest Alliance, en la sección, *Gestión de residuos sólidos*, hace hincapié en el tema proponiendo la utilización de papel reciclado para todo lo que es material promocional, folletería, menú y oficina. Sin embargo, no incluye ni menciona a otros productos.

La certificación UE. En ella encontramos, dentro de la sección “Otros Servicios”, algunas fichas que hacen referencia al siguiente tema.

La ficha N° 67 trata sobre la compra de productos de papel, en donde se expresa que como mínimo el 50% del papel higiénico y papel de oficina que se adquiera debe tener la ecoetiqueta comunitaria, regional o nacional.

En la ficha N° 68, sin embargo, apunta a los bienes no perecederos. Se delimita que como mínimo el 10% de los distintos tipos de bienes no perecederos (productos textiles, ordenadores personales/portátiles, TV, colchones, lavadoras, lavavajillas, heladeras, aspiradoras, bolsas de consorcio, bombillas) deben tener

ecoetiqueta comunitaria, regional o nacional.

CST, en el apartado de *Consumo de productos (proveeduría)* habla sobre la utilización de papel reciclado en materiales promocionales e informativos, la selección de proveedores y productos que cumplan con normas sociales, ambientales y de consumo responsable. Estos proveedores deben estar organizados en una lista con las razones de porqué fueron elegidos. En *Alimentos y Bebidas* expresa que los productos en conservas deben ser comprados en envases grandes y de ser posible reciclables y que la empresa debe intercambiar envases, para esto posee proveedores que pueden prestar este servicio. Utilizar productos frescos en lugar de enlatados o en conserva. En *Limpieza y Cosméticos* dice que se utilizarán solo productos de limpieza y cosmética que posean envases biodegradables, reciclables o reutilizable.

ATS de Buenos Aires expresa utilizar papel reciclado para promoción, información, menús y oficina.

### **Separación y clasificación en Origen**

Para que el residuo pueda ser correctamente tratado y de una forma más prolija, es necesario que se clasifiquen y se separen los desperdicios en recipientes específicos al momento de ser desechados. Los contenedores tienen que separarse según la composición del residuo y deben estar adecuadamente señalizados para evitar confusiones en las personas a la hora de tirar el desecho.

Las distintas certificaciones tratan este tema de diferentes formas:

Rainforest Alliance hace referencia al tema de separación y clasificación desde el criterio “Los desechos finales se reciclan o disponen adecuadamente, según aplique a cada caso”. Dentro de este apartado menciona algunos indicadores como el de separar los desechos en distintos recipientes para su correcto manejo o disposición final, contar con un área limpia y ordenada para almacenar los desechos, y tratar los residuos, tanto orgánicos como inorgánicos, que ya fueron separados. El único inconveniente en este punto es que no explica ni menciona la forma de tratamiento que debe llevarse a cabo.

Ecoetiqueta de UE amplía el ítem de la separación y clasificación de residuos en cinco fichas distintas.

La primera ficha que habla sobre el tema es la N° 51, la cual pide como requisito la clasificación de residuos por parte de los clientes (se dispondrá información en las habitaciones para capacitar al huésped sobre el tema). Para ello deben disponerse varios contenedores etiquetados y bien diferenciados por colores, al igual de la creación de un “Punto Limpio” donde estén ubicados dichos recipientes.

La clasificación implementada por la Unión Europea es la siguiente:

- Contenedor amarillo: Envases de plástico, latas y envases tipo Brik.
- Contenedor azul: Envases de cartón y papel.
- Contenedor verde: Envases de vidrio.
- Contenedor pequeño de ranura etiquetado como “pilas”: pilas usadas
- Contenedor gris: el resto de residuos (fracción, resto, basuras orgánicas, residuos urbanos asimilables en general, no especificados en las categorías anteriores).

La ficha N° 52 menciona a los residuos peligrosos y su separación la cual debe hacerse por el personal del establecimiento. Dicho personal debe clasificar el desecho, almacenarlo y etiquetarlo correctamente para luego entregarlo a los gestores correspondientes.

Algunos ejemplos más comunes de ese tipo de residuo en la actividad turística son toners, tintas, productos refrigerantes, luminarias con componentes de mercurio, pilas y medicamentos, algunos productos de limpieza y mantenimiento como envases de lejía, pinturas, disolventes, trapos usados, etc.

La ficha N° 53 hace referencia a la clasificación de los residuos inorgánicos. Es necesario que el personal clasifique los residuos en categorías, y que la institución solicite al municipio el servicio de recogida y eliminación de residuos según su composición.

Debe existir por lo menos cuatro grandes grupos/categorías de desechos:

1. Cartón/papel
2. Vidrio
3. Envases plásticos y metálicos
4. Orgánicos

Además, se exige la formación y capacitación del personal para que sepa clasificar y separar residuos correctamente según su zona de trabajo.

En la ficha N° 54 menciona la clasificación y tratamiento de los residuos orgánicos. Como eje principal tiene la elaboración de COMPOST. La institución debe separar los residuos orgánicos y convertirlos en compost. También expresa el significado del compostaje (proceso biológico aeróbico mediante el cual los microorganismos actúan sobre la materia rápidamente biodegradable, permitiendo obtener "compost", abono excelente para la agricultura) y cómo es posible elaborarlo. Ya sea de una forma básica y natural, o comprando una máquina especial (compostador prefabricado).

Por último, toma en consideración a los residuos especiales en la ficha N° 58 como aquellos tejidos y muebles que ya fueron utilizados. Lo esencial de esta ficha es el separar estos productos para luego poder venderlos o donarlos a caridad, o a instituciones que los recolectan y distribuyen. Sin embargo, este ítem puede ser visto desde distintos ámbitos según desde donde se lo mire. Así como está incluido en la sección de separación y clasificación en origen, también es posible encontrarlo en la parte de reutilización. Desde un principio realizamos una separación del mueble/tejido que ya no se necesita, pero luego es probable que este mismo sea utilizado para otro fin o en un lugar diferente, es decir, que sea reutilizado.

CST encara el tema en el Ámbito Físico-Biológico con un apartado de Manejo de Residuos y Desechos, Orgánicos e Inorgánicos. En el mismo comprende un solo indicador que abarca la separación y clasificación de residuos desde una perspectiva más general: la institución debe contar con un área limpia (que se encuentre en condiciones de higiene y bien organizada) en donde se realice la separación de residuos en orgánicos e inorgánicos, al igual que reciclables y no reciclables y en donde se produzca el almacenamiento de los mismos antes de su disposición final.

Además, esta certificación incentiva a la creación de un programa de reciclado para los residuos una vez estén clasificados.

ATS de Buenos Aires menciona muy brevemente la separación de los residuos en contenedores de desechos Orgánicos y desechos Inorgánicos, y finaliza con una preocupación sobre el destino que se les dará a los mismos por parte de la institución. Sin embargo, no expresa ni sugiere algún tipo de tratamiento.

## Tratamiento o Reutilización

Para minimizar el impacto de los desechos sobre el ambiente, es indispensable que los residuos sólidos sean tratados de una forma adecuada, ya sea desde la misma empresa que origina los desechos u otra especializada en el tema. Una de las acciones para un correcto tratamiento es la reutilización del residuo. A lo que apunta este proceso es aprovechar el resto sin cambiar su composición inicial, además de disponer nuevas acciones a los mismos con fines variados. Sin embargo, no todos los desechos tienen las condiciones para ser reutilizados, esto depende del Potencial de Reutilización que presente cada uno.

Rainforest Alliance establece algunos ítems sobre la reutilización de desechos como el de tratar de evitar emplear material descartable en general, sin especificar qué productos ni las áreas del hotel relacionadas; comprar productos en grandes cantidades para evitar así los envases individuales, usar envases y dispositivos reutilizables en todo lo que se pueda.

Como un punto distinguible de esta certificación, podemos mencionar que es la única que hace referencia a la utilización de los desechos de construcción, hasta donde sea posible.

Certificación de UE desarrolla en tres fichas distintas, variadas formas de reutilización en la actividad hotelera.

La ficha N° 55 expresa de una forma clara y concisa la prohibición de utilizar u ofrecer latas de bebidas desechables dentro de las instalaciones. Por lo tanto, no deberían existir máquinas expendedoras de refrescos desechables en restaurantes, habitaciones ni áreas públicas en la institución.

En la ficha N° 56, encabezada por el título “Presentación del desayuno”, queda en carácter de Opcional, la posibilidad de no utilizar productos con envases individuales en el desayuno. Este apartado queda en decisión de las autoridades de la empresa según costos, comodidad o prioridades.

En otra ficha, la N° 60, se habla de evitar el uso individual de productos desechables ya sea dentro de las habitaciones, como en el/los restaurante/s del hotel. Algunos ejemplos de productos que pueden evitarse en forma descartable son:

- En la habitación: shampoo, jabón, gorro de ducha, gel, crema de afeitar, maquinillas, cepillos de dientes, cremas.
- En el restaurante: tazas, platos, cubiertos

CST en el ítem *Consumo de productos (Proveeduría)* habla sobre reutilizar papel y sistemas informáticos para reducir el consumo de la empresa. En *Alimentos y bebidas*, dice: elegir recipientes rellenables o reutilizables. Utilizar menaje y accesorios de uso prolongado y evitar los desechables. En *Limpieza y Cosméticos* expresa que por el suministro de productos cosméticos tanto en habitaciones como en lavabos públicos debe emplearse dispensadores con el fin de disminuir los desechos y desperdicios.

ATS de Buenos Aires también hace referencia al tema en su formulario. Propone, en la parte gastronómica, evitar el material descartable como utensilios o envases de productos.

Solamente en esta certificación existe la opción de reciclar o reutilizar edificios preexistentes, materiales, mobiliarios y objetos decorativos, para la construcción del alojamiento.

## **Recolección y Disposición Final**

Para que se pueda generar una transformación y un mejor aprovechamiento de los residuos es necesario que cada alojamiento turístico disponga de una correcta recolección y disposición final para los desechos generados en su área, evitando así ocasionar un impacto negativo en el medio ambiente.

Rainforest Alliance habla de una necesidad de contratar servicios de recolección que sean seguros, legales y de buena calidad, que apliquen no solamente prácticas sostenibles en su servicio sino también en sus proveedores, logrando que se maximicen los impactos positivos y se reduzcan los negativos sobre el ambiente.

Ecoetiqueta de UE hace referencia a este criterio en la ficha N° 59, señalando que si las autoridades locales encargadas de la Gestión de Residuos no realizan la recolección, el establecimiento turístico debe hacerse responsable transportando los desechos al lugar de su disposición final. Para este propósito, el alojamiento debe disponer de un vehículo apropiado para el transporte según la naturaleza de cada residuo, además de una autorización de transporte de residuos por parte del municipio local.

CST señala que la empresa es la que se encarga de verificar y garantizar que la recolección y disposición final sea adecuada y se haga de una manera eficiente.

ATS de Buenos Aires no hace referencia alguna sobre este criterio.

## **Programas de Concientización**

Para finalizar con este apartado, hay que destacar que las cuatro certificaciones hacen referencia a que tanto a los turistas como a los empleados se los debe concientizar e informar acerca de la gestión de los residuos sólidos. Además de hacerlos tomar una posición más participativa en el tema.

En el caso de las certificaciones de RAC y CST, ambas proponen realizar un programa que sea formal, para la gestión de los residuos sólidos, estableciendo un plan, capacitando al personal, monitoreando y midiendo la producción de desechos y designando un responsable en esta área.

## **Manuales de Buenas Prácticas**

Cuando hablamos de buenas prácticas ambientales no solo nos referimos a la gestión de residuos sólidos; sino a las conductas, decisiones y acciones con respecto al cuidado de la energía, del agua, la prevención de la contaminación y el calentamiento global, entre otros.

Las buenas prácticas son consideradas de mucha utilidad ya que presentan características de simplicidad y bajo costo, además de los rápidos y productivos resultados. Sin embargo, son necesarios cambios de actitud no solo del personal y los clientes, sino también desde un enfoque más global dentro de la institución abarcando la administración y la organización de esta.

La implementación de este tipo de prácticas puede producir en la empresa una disminución significativa del volumen de residuos sólidos, como también el consiguiente ahorro de energía, agua y materias primas. Los procedimientos de reducir, reutilizar y reciclar complementan la educación medioambiental no solo del empleado, sino también en los propios consumidores (huésped). Además, el buen manejo de la gestión de residuos ayuda a mantener la calidad del destino turístico y convierte a la institución en ejemplo a seguir para

sus potenciales competidores.

Buenas prácticas ambientales en consideración a los residuos sólidos:

- Reutilizar las sábanas y toallas viejas como trapos de limpieza, así evitamos la utilización de servilletas o rollos de papel.
- Los materiales orgánicos resultantes de la poda de los jardines deben separarse para realizar compost que sirve como abono para las plantas.
- Si existe la posibilidad, comprar productos a granel para evitar la generación de residuos por envases y/o empaques.
- Utilizar dispensadores de jabón líquido en vez de los convencionales jabones en barra. Además de reducir los desechos, esta medida posibilita la reducción de costos.
- Implementar la cultura de poco empaque a la hora de hacer las compras y acordar con los proveedores la devolución de los empaques para evitar la acumulación de residuos e incentivar la reutilización.
- No comprar grandes cantidades de verduras y frutas para evitar que se descompongan y se conviertan en residuos orgánicos.
- Al momento de comprar mercadería tener en cuenta materiales, productos y suministros que presenten certificación ambiental.
- Revender los jabones parcialmente usados al fabricante o donarlos a entidades de caridad para la producción de velas.
- Fomentar dentro del hotel la separación en la fuente de los residuos (cartón, papel, latas de aluminio, residuos orgánicos, residuos plásticos, vidrio, entre otros) para poder reciclarlos.
- Ofrecer las bebidas en dispensadores.
- Emplear utensilio reutilizable en vez de los desechables.
- Imprimir el papel en ambos lados para evitar derroche. Reutilizar el papel usado.
- Procurar que, al comprar botellas de plástico, sean de polietileno (PET) en vez de policloruro de vinilo (PVC) ya que las primeras tienen propiedades con mayor posibilidad de reciclado.
- Utilizar bolsas de basura compostables (son biodegradables, se elaboran con materiales reciclables y pueden reutilizarse).
- Utilizar pilas recargables. A largo plazo generan un beneficio tanto ambiental como económico.
- Arrojar cada residuo en su contenedor siempre que se disponga de contenedores para la separación de los diferentes tipos de residuos.
- El tóner y los cartuchos de tinta de las fotocopiadoras, impresoras y el fax deben depositarse en el contenedor específico para su tratamiento correcto. Utilizar cartuchos recargables.
- Solicitar a los proveedores que minimicen sus embalajes (aproximadamente un 50% de los residuos sólidos generados dentro de un establecimiento hotelero son envases y empaquetados).
- Colocar contenedores de separación de basuras en las habitaciones y cocinas.
- Realizar un monitoreo diario de la producción de desechos para controlar el exceso de volumen.
- Mantener un registro de los residuos y su clasificación, para poder diseñar un plan de reducción y tratamiento adecuado.
- Desarrollar y/o participar en un programa de reciclaje para poder recuperar los desechos que sean posible hacerlo.
- Donar aquellos muebles o decoraciones que ya no sean de su utilidad.

Todas estas consideraciones, actualmente, aparecen como sugerencias y no es obligatorio su aplicación. Es necesario que la parte administrativa haga un análisis del contexto del hotel en cuanto a problemas a

solucionar, priorizando las prácticas sustentables; el entorno en que está enmarcado la institución, la situación económica actual, la disponibilidad y aceptación del personal, y la capacitación del mismo. Es fundamental también que la alta dirección del hotel especifique cuáles prácticas se llevarán a cabo, de qué manera y quiénes serán los responsables del proceso.

### **Discusión**

Una vez establecida la comparación de las certificaciones con los criterios ya enunciados anteriormente, se evidenció algunas cuestiones dentro del tratamiento de las 3R en las certificaciones, que presentan enunciados muy generales, dejando un abanico de criterios para su implementación e impidiendo la medición de impacto de ese criterio aplicado. A continuación, establecemos algunos ejemplos:

**Reutilización:** “los desechos de la construcción se utilizan hasta donde sea posible” (RAC)

De este enunciado cabe preguntarse ¿hasta dónde es posible? ¿cómo es posible? ¿cuál es la concepción de posible y que implica?

**Disposición final:** “la empresa garantiza que la recolección y disposición final de los desechos y residuos reciclables y no reciclables se hace en forma adecuada”. (CST)

Aquí también es necesario decir ¿Cuál es la manera adecuada? ¿cómo se realiza? ¿a qué llamamos adecuado?

**Reducción:** “promueve la reducción en la generación de residuos”. (ATS)

Y, por último, ¿cómo promueve dicha reducción? ¿cuáles son los criterios para la reducción de dicha generación de residuos?

En base a este análisis se desarrolló la investigación y se retomó el eje de la gestión clara y de criterios específicos en la conclusión del trabajo.

### **Conclusión**

A lo largo del recorrido de este trabajo de investigación se han abordado distintos aspectos sobre una problemática común, que es el tratamiento de residuos sólidos en alojamientos turísticos. En relación a esto y en dirección a las primeras conclusiones, descubrimos que, existe una marcada tensión entre el desarrollo que viene sosteniéndose a lo largo de estos siglos luego de la Revolución Industrial, y el impacto en alta escala en el ambiente. Cómo, a medida que el transporte y las actividades económicas se fueron acrecentando a partir de la masificación del consumo, agregado a las políticas liberales de uso y abuso de los recursos, dando como resultado un impacto negativo en el ambiente, ocasionando una reducción alarmante en los recursos renovables y no renovables. A lo anteriormente dicho, debemos agregar que el consumo desmedido de bienes y servicios ha ocasionado una explosión en el volumen de residuos, dando como resultado una contaminación casi irreversible.

Si esto lo trasladamos al ámbito turístico, encontramos que hoy se evidencia la posibilidad de reducir el impacto de contaminación de residuos sólidos en alojamientos turísticos a partir de buenas prácticas ambientales. Esa fue y es la clave en el abordaje de nuestro estudio de investigación.

Un gran número de ellos, para poder sobrellevar estos cambios, manifestaron su preocupación a través de las certificaciones ambientales y manuales de buenas prácticas.

Evidenciamos el objetivo de estas certificaciones a través de sus criterios de evaluación y normas obligatorias, para que el alojamiento cuente con una base operativa y productiva sostenible, capaz de cuidar y preservar el medio ambiente, su economía y la comunidad local.

A raíz de todo esto, planteamos el tratamiento y abordaje de las certificaciones ambientales como una respuesta superadora de dicha tensión entre desarrollo y ambiente.

Específicamente se dedujo del análisis y comparaciones de las certificaciones de RAC, ECOETIQUETA, CTS Y ATS que la gestión de los RS en los alojamientos turísticos es una clave esencial para disminuir la producción de desechos y sus consecuencias, ya que a partir del establecimiento de criterios claros, definidos y viables toda práctica será sustentable.

Una de las maneras de conservar y cuidar el medio ambiente que establecimos como eje, fue una perspectiva sostenible a partir de la implementación de las 3R (reducir, reutilizar y reciclar los residuos sólidos) en el ámbito de la actividad turística.

Las certificaciones ambientales toman estos procesos de gestión de desechos como una plataforma base para la elección de criterios de evaluación sobre el tema en cuestión. Cada requisito seleccionado responde a una posibilidad de minimización, valorización, restauración y reciclaje del residuo, impulsando de este modo la implementación de medidas sostenibles que reduzcan los efectos negativos producidos por la ineficaz gestión residual.

Los alojamientos turísticos se acercan de maneras diversas a estas nuevas formas de gestionar los RS, eligiendo solo algunas de las medidas planteadas por las certificaciones o manuales de buenas prácticas.

Las certificaciones elegidas para este trabajo, Rainforest Alliance Certified, la Ecoetiqueta de la Unión Europea, la Certificación para la Sostenibilidad Turística de Costa Rica, y Alojamientos Turísticos Sustentables de Buenos Aires-Argentina, desarrollan los indicadores de evaluación desde una visión y especificidad diferente entre ellas. Aquella norma que realiza un análisis más exhaustivo de los criterios, de tratamiento de los residuos, es la Ecoetiqueta de la Unión Europea. Rainforest Alliance y la certificación de Costa Rica tienen parámetros muy similares con respecto a la importancia que le dan a estos indicadores y a la cantidad de los mismos. Mientras que la Certificación de Buenos Aires realiza un desarrollo más general que las anteriores.

Si nos enfocamos en el proceso de **reducción** del desecho, cada certificación plantea desde su propia visión sostenible, un número de prácticas específicas que tienen como principal objetivo la minimización del volumen de residuos producidos.

Desde este lugar reconocimos que la reducción de residuos sólidos por excelencia se da a través de la disminución del consumo, en particular de productos desechables o descartables.

Esto se debe a que la reducción del consumo de productos desechables, da lugar a la utilización de productos reutilizables o reciclables y en este sentido es necesaria la separación en origen para procesar estos desechos sólidos.

Otro procedimiento base para la correcta gestión del residuo sólido es la **valorización** de los desechos

producidos, desglosando el término en **reutilización** y **reciclaje** para su mejor tratamiento.

Encontramos que, una de las prácticas principales de estos apartados, es la clasificación y separación de los residuos sólidos en contenedores específicos. A partir de esta división, se seleccionan todos los desechos que cuenten con cierto potencial de reconversión para luego reutilizarlos según las necesidades de la empresa. Sin embargo, cada una de las certificaciones dispone de criterios diferenciados al momento de catalogar y separar cada depósito.

Por el otro lado, observamos el tratamiento y la disposición final del residuo. Esta es una etapa fundamental de la gestión residual, aunque no se abordan directamente los procesos de las 3Rs. ¿A qué nos referimos con esto? Aunque se realice una minimización del volumen de los residuos a través de las prácticas de reducción, inevitablemente se produce en los establecimientos hoteleros cierta cantidad de desechos. Un porcentaje de este total es utilizado para los procesos de reutilización o reciclaje, mientras que la otra parte pasa directamente a la recolección, tratamiento y posterior disposición final. La mayoría de las certificaciones ambientales analizadas, exceptuando ATS de Buenos Aires, coinciden que la correcta recolección y disposición final del residuo sólido son criterios fundamentales de evaluación al momento de corroborar el nivel de sostenibilidad de un alojamiento turístico.

Sin embargo, es importante aclarar que hay un aspecto de la gestión residual que engloba todos los pasos del proceso de gestión de los RS: La concientización del personal y del huésped. Lo esencial de este punto es tratar de evitar la sobreproducción innecesaria de los residuos sólidos y el mal tratamiento de los mismos. Es necesario que se instruya a la sociedad sobre la minimización del volumen de desechos, la reutilización y reciclaje de aquellos residuos que inevitablemente son producidos diariamente. Todas las certificaciones tratadas, desarrollan este apartado de concientización en medidas similares. Estas medidas poseen una gran importancia preventiva a la hora de disminuir la producción de residuos, a la vez que acompañan toda la gestión de los mismos. Este punto, no menor reclama un aporte fundamental que es: la educación ambiental, cuestión que se aborda en la fase dos de la investigación.

Para finalizar, en todo el proceso de la investigación, no se han encontrado hasta el momento estudios estadísticos en relación al impacto positivo sobre el ambiente de ser aplicadas estas u otras medidas sobre la producción y reducción de residuos. Por lo tanto, no contamos con valores exactos o predicciones certeras sobre la reducción del volumen de residuos sólidos en alojamientos turísticos certificados por estas u otras entidades ambientales.

## **Bibliografía**

- Buenas Prácticas ambientales en los Hoteles.* (2006). Centro de Actividad Regional para la Producción Limpia (CAR/PL) *Plan de Acción para el Mediterráneo.* Barcelona: PNUMA/.
- Informe de la evaluación regional del manejo de residuos sólidos urbanos en América Latina y el Caribe 2010.* (2011). BID/AIDIS/OMS.
- Agenda para Planificadores Locales: Turismo Sostenible y Gestión Municipal. Edición para América Latina y El Caribe.* (1999). Organización Mundial del Turismo (OMT). Turismo y Medio Ambiente.
- Basura Cero.* (17 de diciembre de 2015). Obtenido de <http://www.greenpeace.org>
- Best Wester. Monopole Métropole.* (18 de diciembre de 2015). Obtenido de [www.bw-monopole.com](http://www.bw-monopole.com)
- Bien, A. (2004). *Una guía simple de certificación de Turismo Sostenible y Ecoturismo.* Washington: Sociedad Internacional de Ecoturismo.

*Buenas Prácticas para Turismo Sustentable. RAINFOREST ALLIANCE. (2005). DEFRA/USAID.*

Burgos, J y Céspedes, J (1998) *Un análisis del contenido de la gestión ambiental de los establecimientos hoteleros.* Ponencia del Encuentro medioambiental Almeriense. España.

Cabrera Gonzales, C. (2014). *Propuesta para una gestión sustentable de Residuos Sólidos Urbanos en el Municipio de Metepec, estado de México.* Tesis para optar el título de Licenciada en Ciencias Ambientales. Metepec, México: Universidad Autónoma del Estado de México-Facultad de Planeación urbana y regional.

Carlino, P. (2005). *Alfabetización.* Buenos Aires: Udeba.

Cortinas, C. 2012. *Guía Para Desarrollar Planes de Manejo de Residuos de Hoteles.* Hoteles Sustentables. Cámara de Diputados. LXVIII Legislatura. México.

De Andrés, Á., Cassinello, J., & May, C. (1995). *Manual ECOTRANS para la mejora de la calidad ambiental en los municipios turísticos.* Madrid: ECOTRANS-España.

García Valencia, M. (2007). *Diseño de un modelo de plan de gestión integral de residuos sólidos para hoteles tomando como base cuatro hoteles de la ciudad de Bogotá.* Trabajo de grado para optar el título de Ecóloga. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.

*Gestión de Residuos.* (12 de Febrero de 2016). Obtenido de Ciclo Integral de Residuos Sólidos Urbanos: [www.ceamse.gov.ar](http://www.ceamse.gov.ar)

*Gestión sustentable en Hoteles: Programa de ecoetiquetado de hotelería sustentable en la República Argentina.* (2012). Buenos Aires: Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT).

*Green Facts. Hechos sobre la Salud y el Medioambiente.* (18 de Diciembre de 2015). Obtenido de [www.greenfacts.org](http://www.greenfacts.org)

Gutiérrez, V. (2015). *Liderando el desarrollo sostenible de las Ciudades. Gestión de Residuos.* BID/INDES.

*Hacia una hotelería más sustentable y verde. Claves para una gestión eco-responsable y eco-eficiente.* (2012). Buenos Aires: Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT).

Instituto Costarricense de Turismo. Turismo Sostenible CST Costa Rica. (22 de septiembre de 2015). *Certificación para la sostenibilidad Turística. Norma CST-Establecimientos de Hospedaje. Costa Rica.* Obtenido de <http://www.turismosostenible.co.cr>

LA, M. P. Y. N. P. Sólidos en Colombia. (2005) *Marco político y Normativo para la gestión Integral de Residuos Sólidos en Colombia.* Santiago de Cali.

*Manual de buenas prácticas ambientales para los hoteles y restaurantes.* (2005). Antioquia. Colombia: Área Metropolitana del Valle de Aburra.

*Manual de prácticas sustentables de la Provincia de Buenos Aires (OPDS).* (s/f). Buenos Aires: Secretaría de Turismo de Buenos Aires. Organización Provincial para el Desarrollo Sostenible.

*Manual de Turismo Sustentable.* (2005). Aragón: Sociedad de Desarrollo Medioambiental Aragón, SAU. Organismo Provincial de Desarrollo Sustentable (OPDS). (16 de agosto de 2015). *Manual de Buenas Prácticas Sustentables de la Provincia de Buenos Aires.* Obtenido de <http://www.opds.gba.gov.ar>

Organización Panamericana de la Salud (OPS) Asociación Interamericano de Ingeniería Sanitaria y Ambiental (AIDIS). (10 de Noviembre de 2015). Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Obtenido de *Informe de Evaluación Regional del Manejo de Residuos Sólidos Urbanos en América Latina y el Caribe:* <http://idbdocs.iadb.org>

Pesis, S. (2009). *Al Planeta lo salvamos entre todos.* Buenos Aires: Ediciones B.

Pesis, S. (2012). *Educación en medio ambiente.* Buenos Aires: Fundación TESA (Taller de Economía Sustentable Ambiental).

*Planeación y gestión del desarrollo Turístico Municipal.* (2016 de Febrero de 2016). Obtenido de [www.mific.gob.ni](http://www.mific.gob.ni)

Propuestas de legislación ambiental. (2015). *Plataforma de Soberanía Ambiental en la Provincia de Buenos Aires.* Cámara de Senadores de la Provincia de Buenos Aires. Foro Abierto y Participativo.

Rainforest Alliance. (22 de Septiembre de 2015). *Estándar para hoteles y servicios y alojamiento Rainforest Alliance.* Obtenido de <http://www.rainforest-alliance.org>

Román, P., Martínez, M., & Pantoja, A. (2013). *Manual de Compostaje del Agricultor. Experiencias en América Latina*. Santiago de Chile: Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura.

*Tratamiento de Residuos*. (12 de Febrero de 2016). Obtenido de [www.e-compound.com](http://www.e-compound.com)

UE Eco etiqueta. (16 de agosto de 2015). *European Commission Environment Ecolabel. Guía para la obtención de la etiqueta ecológica europea destinada a los servicios de alojamiento Turístico*. Obtenido de <http://ec.europa.eu>

Unshelm Báez, C. (1 de diciembre de 2015). *Mis redes*. Obtenido de Nota Técnica II. Los desechos hoteleros: <http://www.misredes.com.ve>

Unshelm Báez, C. (2012) *Mérida, Ciudad de Servicios*. Universidad de los Andes. Academia de Mérida. Centro de Investigación para la Gestión Integral de los riesgos CIGIR. Venezuela

Venturini, E. (2001). *Turismo y Desarrollo Local. La Agenda local como instrumento para la promoción de un Desarrollo Turístico Sustentable*. Universidad Nacional de Córdoba.

Zepeda, F. (Comp.) (1995). *El manejo de los residuos sólidos municipales en América Latina y el Caribe*. Organización Panamericana de la Salud.

## Evaluación de las afectaciones a los atractivos turísticos naturales en las áreas protegidas bajo escenarios de cambio climático en la provincia de Imbabura

**MSc. Tania Oña Rocha**

Universidad Técnica del Norte  
teonia@utn.edu.ec

**MSc. Elizabeth Velarde**

Universidad Técnica del Norte  
develarde@utn.edu.ec

**MSc. Oscar Rosales**

Universidad Técnica del Norte  
oarosales@utn.edu.ec

### Resumen

La provincia de Imbabura posee atractivos naturales con potencial turístico representados en las áreas protegidas: Reserva Ecológica Cotacachi Cayapas y Parque Nacional Cayambe Coca. Estas áreas, al igual que otros lugares del planeta, se encuentran amenazadas por los efectos del cambio climático. Se conoce actualmente que el cambio climático incide en las actividades turísticas, pero los estudios que permitan establecer un diagnóstico de la situación no son suficientes. La presente investigación tiene como objetivo proyectar escenarios del cambio climático, sobre los atractivos naturales turísticos de la parte alta y media de la provincia de Imbabura, para determinar sus efectos. Ésta investigación, se realizó una valoración de 9 atractivos naturales con potencial turístico, ubicados desde un rango de 2200 metros de altitud. En estos atractivos se generaron escenarios de cambio climático (pasado, presente y futuros), mediante la aplicación del software Maxent, para establecer las afectaciones que presentan ante el fenómeno del cambio climático, siendo la pérdida de cobertura vegetal, la afectación que incidirá en los otros aspectos como paisaje y calidad del atractivo natural. Por último se realizó una propuesta de nuevas áreas protegidas en los atractivos naturales valorados, en las que la actividad ecoturística, será la encargada de apoyar a la mitigación de los efectos del cambio climático sobre éstas.

**Palabras claves:** Ecoturismo, Cambio climático, Áreas protegidas, modelos climáticos.

### Abstract

The province of Imbabura has natural attractions with tourism potential represented in the protected areas: Cotacachi Ecological Reserve Cayapas and Cayambe National Park Coca. These areas, like other parts of the planet, are threatened by the effects of climate change. It is now known that climate change affects tourist activities, but studies that allow a diagnosis of the situation are not enough. The present research aims at projecting scenarios of climate change, on the natural tourist attractions of the upper and middle part of the province of Imbabura, to determine their effects. This research carried out a valuation of 12 natural attractions with tourism potential, from a range of 2200 meters of altitude. In these attractions, climate change scenarios (past, present and future) were generated through the application of the Maxent software, in order to establish the affectations they present to the phenomenon of climate change, the loss of vegetation cover being the effect that will affect the Other aspects such as landscape and quality of natural attractiveness. Finally, a proposal was made for new protected areas in the valued natural attractions, in which the ecotourism activity will be in charge of supporting the mitigation of the effects of climate change on them.

## **Introducción**

Las condiciones climáticas influyen en los productos turísticos que se ofertan, y sobre los niveles de visitas a sitios naturales. También están condicionados por la temporada seca o lluviosa, presencia de vientos, bajas o altas temperaturas. La zona alto andina de la provincia de Imbabura posee atractivos naturales, que visitan extranjeros y nacionales, a los que cualquier cambio en las condiciones climáticas debería suponer impactos significativos, ya sea en paisaje, cobertura vegetal, recursos hídricos, flora y fauna.

El uso de la modelización de escenarios bajo cambio climático permite estimar si los atractivos naturales con potencial para el ecoturismo pueden ser alterados, beneficiados o no, ya que se debe tener en cuenta que el espacio natural es la base o la estructura de la actividad ecoturística o de turismo de naturaleza. Si los espacios naturales están degradados o en proceso de degradación, y no solo por afluencia de visitas, contaminación, que son otros elementos a tomar en cuenta, sino también por el cambio climático que según la tendencia es un fenómeno irreversible, producirá que las áreas con potencial turístico sean poco visitadas o ya no exista interés por el visitante. Se debe señalar que todas estas ideas no están claramente analizadas, pero los escenarios pueden ser una buena alternativa de generar información base, en primer lugar tener un diagnóstico, una idea clara de la situación actual en relación a este fenómeno y en segundo lugar para la aplicación de estrategias para mitigación. Además ya que los estudios sobre los impactos del cambio climático en el área ecoturística en general no son abundantes.

## **Introducción al problema**

El uso de modelos de escenarios pasados, presentes y futuros de cambio climático, mediante el uso de la herramienta Maxent, software comúnmente usado en estudios de nichos ecológicos y especies, permite estimar los impactos o efectos que este fenómeno puede incidir sobre los atractivos naturales (paisaje, flora, fauna entre otros) de la provincia de Imbabura. La investigación propone interpretar los efectos del cambio climático sobre espacios naturales de la provincia de Imbabura, comprendidos en un rango superior a los 2000 m de altitud, ya que son áreas con espacios naturales de gran belleza y con potencial turístico.

En muchos casos ya se están realizando actividades de estos lugares, o se podría generar nuevos espacios para recreación. Se pretende analizar las variaciones multitemporales (temperatura, precipitación y vegetación), a través de la modelación de escenarios de cambio climático, generalmente utilizados en modelos de nichos ecológicos, aplicarlos en esta investigación, a los atractivos naturales. Comprender como incide en los atractivos naturales, cuáles serán más afectados, existirá pérdida de la calidad del paisaje, reducción de espacios naturales, pérdida de vegetación y fauna entre otros. Además, de evaluar si esta herramienta de modelación es adecuada para realizar trabajos de esta índole en las áreas naturales.

## **Importancia del problema**

Esta investigación trata de estimar los efectos del cambio climático sobre los atractivos naturales de las áreas alto andinas de la provincia de Imbabura, mediante un procedimiento metodológico, que permite estimar el efecto cercano sobre los atractivos naturales alto andinos con el uso de modelos futuros de cambio climático, ya que el deterioro de los atractivos naturales puede ocasionar que el nivel de expectativas que el visitante tenía por un determinado sitio, se vea disminuido y su visita no sea tan placentera como esperaba, y poco a poco, estos sitios ya no sean tomados en cuenta como destinos turísticos.

Debido a los cambios en el clima los sitios actuales para actividades turísticas pierdan interés o se creen nuevos sitios de recreación, si actualmente no están preparados para la visita de turistas, y si no se generan

alternativas que permitan a los tomadores de decisiones de la provincia y de las áreas protegidas, una adecuada planificación y gestión para la adaptación a estos cambios, la población dedicada a la actividad turística será afectada, por lo que es necesario primero conocer la situación ante este fenómeno y en conjunto con las poblaciones locales hacer actividades turísticas sostenibles (Mancilla et al., 2014).

Las herramientas de modelización de nichos ecológicos aplicados al cambio climático, permiten generar escenarios multitemporales: pasados, presentes y futuros, que permiten generar bases de datos, en diversos escenarios desde el más optimista al de mayor impacto, que contribuirá a desarrollar estrategias de diversa índole, para mitigar los impactos, así como implementar políticas para que la actividad turística en sus diferentes manifestaciones y la comunidad que depende de ella se adapten a los cambios que se pueden presentar desde diversos enfoques: ambiental, social, económico (Morales, 2012).

### **Metodología**

En los últimos años se han registrado fuertes cambios climáticos, que han generado alteraciones en los ecosistemas, muchos de estos sitios de atractivo para los visitantes, se puede comprender la repercusión actual y los posibles impactos futuros del cambio climático en todos los destinos turísticos. Los modelos matemáticos, los estudios de población a largo plazo, experimentos naturales y la explotación de los gradientes ambientales naturales, proporcionan una base sólida para una mayor comprensión de las consecuencias del cambio climático (Hulme, 2005).

En las proyecciones realizadas el IPCC (El Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático), PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente), OMT (Organización Mundial de Turismo), WWF (World Wild Found) y Naciones Unidas, tales escenarios abordan futuras situaciones e impactos que posiblemente sufrirán a largo plazo los recursos naturales y culturales, así como el equipamiento turístico (Da Cruz, 2009). Los modelos climáticos permiten simular matemáticamente uno o varios elementos del clima de un territorio en un intervalo de tiempo pasado, presente o futuro. No se trata de pronósticos del tiempo como los que vemos en los telediarios, sino que marcan tendencias a largo plazo. Por ejemplo, los modelos actuales de cambio climático apuntan subidas de temperatura en Europa de cuatro grados centígrados en 2100 (Martins, 2014).

Algunos estudios sobre proyecciones futuras indican por ejemplo en España la reducción a largo plazo en el número de llegadas de turistas, estimada en un 20% para el año 2080. Pérdida relativa de importancia del turismo de sol y playa como producto turístico, debido a la falta de confort climático en verano (Olcina Cantos, 2012), para el estado de Bahía en Brasil se menciona la probabilidad de que algunas áreas se vuelvan semiáridas, en cuanto a ríos y cascadas reducirán su volumen de agua, impidiendo las actividades de entretenimiento y la práctica de deportes (Pulido et al, 2014).

El análisis del impacto del cambio climático se realiza empleando una serie de modelos informáticos que tratan de proyectar los cambios que se producirán en las principales variables climáticas. Normalmente, cada modelo también incluye una serie de escenarios que recogen el abanico de posibilidades y las incertidumbres existentes en cuanto a los cambios que se producirán en la tecnología y la sociedad de los próximos años. La falta de detalle temporal y espacial en la modelización de los flujos de turistas (normalmente años y países respectivamente) constituye una de las principales limitaciones de estos enfoques, ya que dicha resolución es demasiado general y no refleja la marcada estacionalidad del turismo y su concentración espacial (MAPAMA, op. cit. P41). En la actualidad hay unos 15 centros importantes de modelos mundiales, si bien los laboratorios de investigación clave se encuentran en Estados Unidos (NCAR, GISS y GFDL) y en Europa (Max Planck de Alemania y Centro Hadley de Reino Unido). Asimismo, son también muy importantes los centros de

modelización de Canadá, Australia y Japón, así como los de Francia y China, que también ha colaborado en el IPCC desde 1989 hasta 2003 (IPCC, 2014). En la actualidad la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) ha desarrollado un programa que permite conocer las tendencias del cambio climático denominado Clic-MD, funciona en cualquier plataforma informática y permite almacenar, manejar y visualizar miles de tendencias y registros extremos de la temperatura en segundos y establecer pronósticos a nivel local, regional o nacional (Mendoza, 2017).

En Ecuador se ha trabajado con tres modelos dinámicos de alta resolución espacial para estudios de Escenarios de Cambio Climático: el PRECIS (25 km, escenarios A2 y B2) (Centella, Bezanilla, y Leslie, 2008), el ETA (56 km, escenarios A2 y B2) (Rodríguez Soares y Marengo, 2008) y el TL959 (20 km, escenario A1B) (Kusunoki et al., 2008). Los resultados de los escenarios mostraron que para el largo plazo, habrá un aumento en la intensidad de las precipitaciones para la Sierra, mientras que un decremento de las mismas para la Amazonía (sobre todo el extremo oriental) y para la Costa (Santa Elena, Manabí y Esmeraldas), y con mayores certezas para Esmeraldas (Muñoz, 2010). Mientras que el modelo TL959 para la costa prevé incremento en la intensidad de precipitación, especialmente para algunos sectores de la provincia de El Oro, el sur de Guayas y la mayor parte de Manabí. Y para la Sierra, se evidencia tanto incrementos como decrementos de intensidad, dependiendo de la ubicación geográfica. En relación a la Amazonía, existirán zonas con incrementos de precipitación, (zona de flancos andinos), mientras que más al oriente con decrementos o muy ligeros incrementos (Muñoz, op cit. P 17.).

### **Aplicación del Modelo Maxent para Cambio Climático en los atractivos naturales**

Dentro de las diversas aplicaciones de Maxent que se pueden nombrar se encuentran la priorización de zonas para iniciativas de conservación biológica y restauración ecológica, modelaciones de efectos del cambio climático sobre los ecosistemas, y la evaluación de patrones de propagación de especies invasivas (Pliscoff *et. al.*, 2011). El modelo de Cambio climático Maxent, permite determinar o predecir cómo variaría la distribución de una especie o un grupo de especies frente a cambios ambientales de temperatura, humedad, entre otros. El cambio climático no sólo puede afectar a las actividades económicas o de conservación de especies, sino que también a la salud humana, lo que permite este método es que pueda ser utilizado en diversas áreas dentro de una amplia gama de problemáticas (Morales, 2012). En Ecuador no se habla de trabajos de esta índole todavía, pero se han establecido pautas para disminuir los efectos del cambio climático, la Estrategia Nacional de Cambio Climático del Ecuador 2012-2025, en la que se mencionan planes para la adaptación, reducción de emisiones, pago por Carbono, huella carbono entre otros, pero datos relacionado con el turismo son escasos (Ministerio del Ambiente MAE, 2012).

*Fase de Análisis cartográfica de los atractivos naturales:* Partiendo de los componentes socio-ambientales, se realizó el análisis local de cada atractivo natural para sobreponer las variables climáticas a utilizar en los modelos (pasado, actual, futuro), de tal forma que se pueda visibilizar cartográficamente los escenarios en los que se van a generar propuestas de conservación según la afectación del cambio climático. Con las herramientas del software Maxent, se realizó el modelo cartográfico actual (2014) y futuro (2050), en el que se generan propuestas de conservación y la respectiva evaluación del impacto que produce el cambio climático a los atractivos naturales. Dentro de los programas para modelación, Maxent fue escogido ya que actualmente, es uno de los métodos más utilizados y eficaces para la modelación de distribución de especies con datos de presencia únicamente, pero en esta investigación en lugar de aplicar a especies animales o vegetales se aplicó a los atractivos naturales (Hijmans, et.al 2005).

En lo referente la elaboración de los modelos, en primer lugar, a los atractivos turísticos naturales georreferenciados se ingresó en el Sistema de Información Geográfica (Arc Gis 10.2) el cual tiene un sistema WGS 84-Z17S, que realiza la estandarización de los archivos vectoriales y raster para procesarlos en el software Maxent que identifica al formato “ascii”, y generar los modelos. Para determinar los sitios en donde se encuentran los atractivos y sobre estos realizar transferencias a los escenarios de cambio climático. Para realizar los modelos fue necesario contar con la información climática, una de las estrategias de selección es trabajar con un set de variables bioclimáticas ya predefinidas, como son las 19 variables bioclimáticas disponibles en la base de datos global de superficies climáticas Worldclim generados a partir de clima global promedio (1950-2000), 19 capas de resolución espacial ~ 1 Km (Hijmans et al., 2005).

Con la información de los escenarios, se generó información cartográfica con nuevas áreas de conservación dentro de cada uno de los atractivos naturales, las cuales, en base a sus características bióticas, abióticas, geomorfológicas, se establece una organización de su área a través de la zonificación. Las áreas propuestas de conservación ecoturística se establecieron en base a la zonificación, con los siguientes criterios:

a) distancia a las zonas urbanas: 5 km, b) distancia a las vías: 1 km, c) densidad poblacional: 40 hab/km<sup>2</sup>, d) uso del suelo: zonas agrícolas, e) cobertura vegetal: Páramo y Bosques, f) área de influencia del atractivo natural de 5 km.

## **Resultados**

Para la evaluación del impacto de los efectos de cambio climático en los atractivos naturales turísticos, en base a modelos pasados, presentes y futuros, se dividió a los atractivos en dos categorías: “*cascadas*” con los atractivos naturales: cascada Peguche, Timbuyacu o Conrayaru y Cascada Mojanda; y “*sistema lacustre*”, conformado por los atractivos naturales: lago Yahuarcocha, San Pablo, Tobar Donoso, Lago Cubilche y Caricocha. De ésta manera se generaron los escenarios, teniendo como base las variables de mayor incidencia en los escenarios: precipitación, temperatura, altitud, y cobertura vegetal. A continuación, se detalla cada modelo.

### *Modelos ambientales de la categoría cascadas*

De la información generada se evidenció cambios en los escenarios la pérdida de cobertura vegetal, pero este cambio no es brusco, lo que permite establecer estrategias de mitigación a corto y largo plazo. El modelo pasado presenta una predicción aleatoria o valor AUC de 0.978 (entre más cercano sea a 1 el valor de AUC quiere decir que el modelo tiene buen desempeño). Para las cascadas en el modelo pasado se observa un buen estado de conservación en su ecosistema, la coloración roja indica homogeneidad en los sitios, presencia de cobertura vegetal, y por tanto eso influye la presencia del recurso hídrico en calidad y cantidad, que constituye el principal atractivo de estos sitios (figura 1). La influencia de turistas determina el grado de conservación del atractivo natural, siendo el caso de la cascada Timbuyacu, en el escenario pasado, se presenta un valor bajo de afección o alteración, porque es un sitio de atractivo en años recientes.

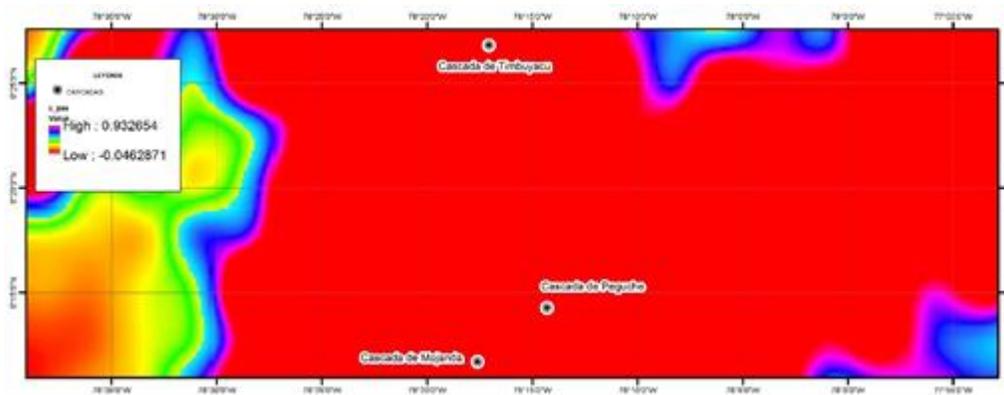


Figura 1. Modelo pasado de la categoría cascadas

El modelo presente, su valor generado del AUC es de 0.992, los sitios en estudio se encuentran influenciados directamente por las condiciones ambientales precipitación, cobertura vegetal. Para el escenario presente las variables climáticas usadas en la proyección muestran ya fragmentación de los ecosistemas donde se encuentran los atractivos, esto debido especialmente al avance agrícola y la creciente población que se observa sobre los sitios, especialmente para la cascada de Peguche, en el que se observó una presión (coloración azulada) cerca al sitio debido, a cambios en el uso de suelo que incide en la cobertura vegetal, cultivos, entre otros (figura 2).

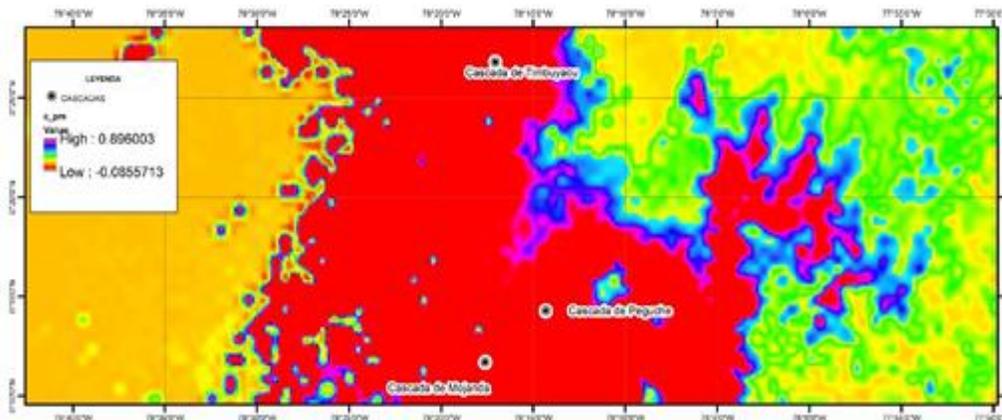


Figura 2. Modelo presente de la categoría cascadas

A pesar de esto el sitio es de gran presencia de visitantes, pero que en los últimos años, se ha observado que las entidades públicas y locales han intervenido de forma positiva para mitigar los impactos ambientales en la cascada mencionada. El escenario proyectado hacia el año 2050, los sitios en estudio se encuentran influenciados directamente por las condiciones ambientales a futuro debido al cambio de las condiciones ambientales, especialmente el aumento de la temperatura, se observa la pérdida de las condiciones ambientales (cambio color rojo) y empieza al aumentar el predominio de coloraciones azuladas (figura 3). En este caso se encuentra directamente la cascada Peguche, en este escenario presenta afectación, por la incidencia de la población por factores de ubicación y presión poblacional van a afectar directamente al recurso natural (atractivo turístico).

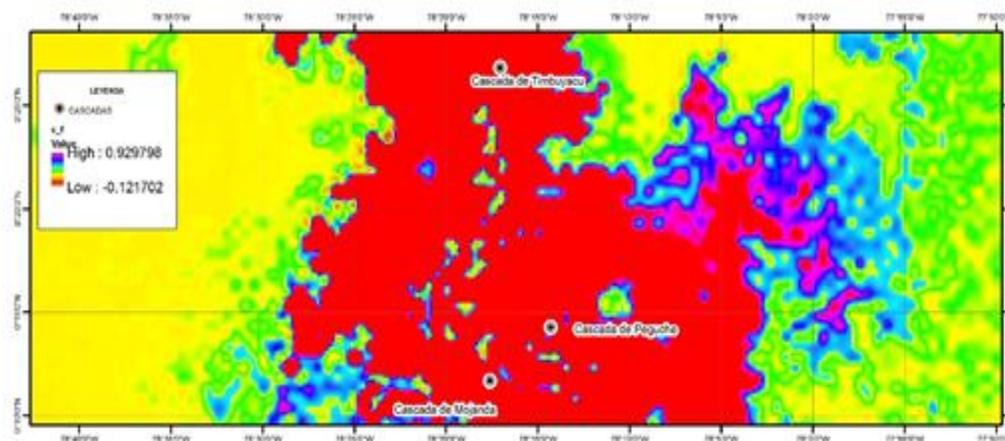


Figura 3. Modelo futuro de la categoría cascadas

El atractivo natural poco conocido es la cascada de Mojanda, los modelos presentan poca presión en el área de influencia, esto debido a que no ha presentado propuestas que den a conocer el atractivo mencionado en gran intensidad todavía y la falta de accesibilidad incide a que no se degrade el recurso natural.

*Modelo ambiental de la categoría sistema lacustre*

El estudio realizado en los sistemas lacustres “lagos” se evidencia un cambio significativo en las variables climáticas, que permite evidenciar que las cuencas hídricas que influyen en los atractivos lagos, si se encuentran en deterioro.

El modelo pasado presenta una predicción aleatoria o valor AUC de 0.981, los sitios de ubicación de las cascadas son alta mente sensibles a las variables climáticas aplicadas (figura 4). En el escenario pasado, ya se observa que el estado de conservación del ecosistema no está en condiciones como en el modelo cascadas, ya se observa una fragmentación, incluso los atractivos se observan en coloraciones diferentes al rojo (Cuicocha), que indican que ya presentan alteración en su cobertura vegetal.

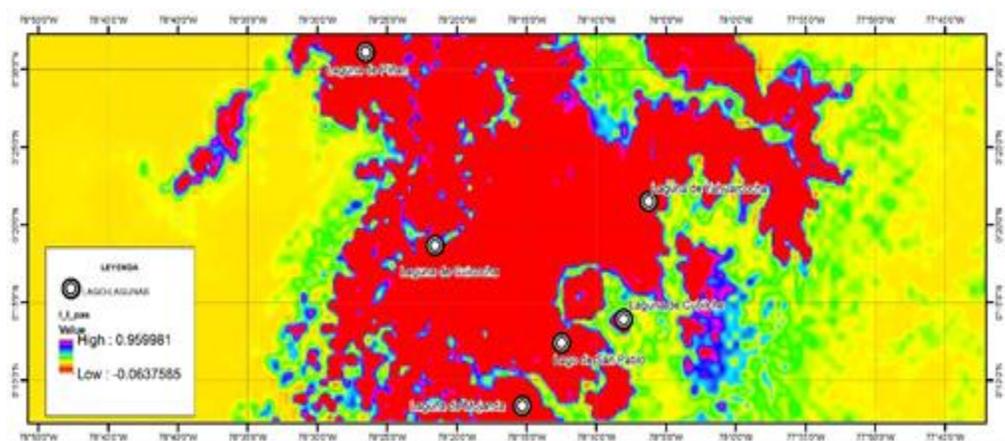


Figura 4. Modelo pasado de la categoría sistema lacustre

El lago Cubilche, no se encuentra afectada a pesar de que su alrededor se genera presión al ecosistema (coloración verde), se mantiene un buen estado de conservación de los pajonales, debido a que en el área no existe infraestructura cercana que permita alojarse a los turistas o a su vez no existe conexión directa con otro atractivo cercano ha permitido su conservación.

El modelo presente, el valor generado del AUC es de 0.995, es decir los sitios en estudio se encuentran influenciados directamente por las condiciones ambientales precipitación, cobertura vegetal y temperatura (figura 5). El lago de San Pablo, presenta una alteración media, ya que el área de su microcuenca presenta cambios en la cobertura de suelo siendo mas visibles los tonos azulados que indican una fragmentación en la cobertura vegetal, además se encuentra cerca del área poblada, pero al ser comunidades indígenas las que lo rodean, existe un valor agregado en el sentido cultural, lo que incide en el atractivo del sitio.

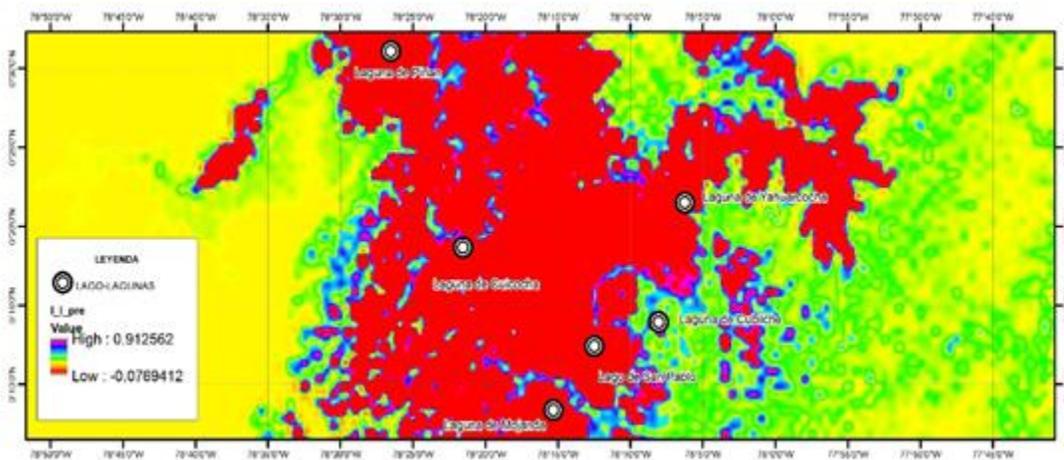


Figura 5. Modelo presente de la categoría sistema lacustre

Se observa algo de intervención en el lago Cubilche, por la presencia de cultivos en sus alrededores, el mejor conservado constituye el lago de Piñán, por estar en un lugar de acceso limitado por la época lluviosa. En el caso del lago Yahuarcocha la incidencia de la población genera presión en el atractivo, la coloración verde muestra el avance de la ciudad de Ibarra y poblados cercanos. El lago Caricocha de Mojanda según el modelo presenta un grado medio de afectación por la presencia del ser humano, sin embargo al encontrarse en un área de conservación y donde el sector público-privado ha invertido en procesos de conservación, como los planes de manejo ambiental, ha permitido que se genere un proceso natural de auto recuperación que se puede mantener en el tiempo.

El modelo proyectado a futuro hacia el año 2050, presenta una sensibilidad alta debido a que el valor generado del AUC es de 0.995 (figura 6). Se observa que los tonos azulados fragmentan los espacios, esto se refleja en pérdida de cobertura vegetal, generando más presión sobre los atractivos.



pasado presente y futuro, esto es por la afectación directa del acceso, la pérdida paulatina de cobertura vegetal. Los impactos del cambio climático sobre los atractivos fueron en el escenario pasado (fragmentación en los ecosistemas especialmente en el modelo lagos) en el escenario presente (pérdida de cobertura vegetal) y para el escenario futuro (pérdida de cobertura vegetal)

El uso del Maxent como herramienta para generar escenarios de cambio climático puede ser de gran utilidad para comprender los efectos del cambio climático en atractivos naturales.

### Agradecimiento

A las autoridades de la Universidad Técnica del Norte, al Laboratorio de Investigaciones Ambientales LABINAM-UTN.

### Bibliografía

- Amend, S. (2010). Áreas Protegidas como respuesta al Cambio Climático. Programa Desarrollo Rural Sostenible (PDRS-GTZ). Recuperado a partir de <http://www.bivica.org/upload/areas-prottegidas.pdf>
- Barve, N., Barve, V., Jiménez-Valverde, A., Lira-Noriega, A., Maher, S. P., Peterson, A. T., ... Villalobos, F. (2011). The crucial role of the accessible area in ecological niche modeling and species distribution modeling. *Ecological Modelling*, 222, 1810–1819. doi.org/10.1016/j.ecolmodel.2011.02.011
- Boschi, A. M., y Torre, M. G. (2005). La zonificación turística en áreas protegidas: Caso Norpatagonia Andina - Argentina. *Estudios y perspectivas en turismo*, 14(1), 72–83.
- Centella, A., Bezanilla, A., & Leslie, K. R. (2008). A study of the uncertainty in future caribbean climate using the PRECIS regional climate Model. *Community Caribbean Climate Change Center, Belmopan*, 16.
- Ciscar, J.-C., Soria, A., Goodess, C. M., Christensen, O. B., Iglesias, A., Garrote, L., ... Robert Nicholls, R. (2009). Climate change impacts in Europe. Final report of the PESETA research project (No. JRC55391). *European Communities*, 132.
- Coll, M. À., y Seguí, M. (2014). El papel del clima en la estacionalidad Turística y la configuración de productos Turísticos emergentes. El caso de Mallorca. *Departamento de Ciencias de la Tierra. Universidad de las Islas Baleares. 07071 Palma de Mallorca (España), Cuadernos de Turismo(33)*, 15–30.
- Da Cruz, G. (2009). Cambio climático y turismo: posibles consecuencias en los destinos turísticos de Bahía - Brasil. *Estudios y perspectivas en turismo*, 18(4), 476–489.
- De Freitas, C. R., Scott, D., y McBoyle, G. (2008). A second generation climate index for tourism (CIT): specification and verification. *International Journal of Biometeorology*, 52(5), 399–407.
- Hansen, J., Sato, M., Ruedy, R., Lo, K., Lea, D., & Medina-Elizade, M. (2006). Global temperature change. *The National Academy of Sciences of the USA*, 103(39). doi.org/10.1073 / pnas.0606291103
- Hijmans, R. J., Cameron, S. E., Parra, J. L., Jones, P. G., & Jarvis, A. (2005). Very high resolution interpolated climate surfaces for global land areas. *International Journal of Climatology*, 25. Recuperado a partir de <http://www.worldclim.org/bioclim>
- Hulme, P. E. (2005). Adapting to climate change: is there scope for ecological management in the face of a global threat? *Journal of Applied Ecology*, 42(5), 784–794. doi.org/10.1111/j.1365-2664.2005.01082.x
- Intergovernmental Panel on Climate Change IPCC. (2014). *El Quinto Reporte de Evaluación del IPCC. Cambio climático 2014: Impactos, adaptación y vulnerabilidad* (No. Quinto). Suiza: Alianza Clima y Desarrollo, y Overseas Development Institute. Licencia Creative Commons 3.0. Recuperado a partir de <https://cdkn.org/wp-content/uploads/2014/12/INFORME-del-IPCC-Que-implica-para-Latinoamerica-CDKN.pdf>
- Ivanova, A. (2012). *El cambio climático y el turismo: impactos, adaptación y mitigación*. México: Instituto Nacional de Ecología. Recuperado a partir de <http://www.publicaciones.inecc.gob.mx/libros/669/cambio.pdf>
- King, D. A. (2004). Climate Change Science: Adapt, Mitigate, or Ignore? *Science*, 303(5655), 176–177.

doi.org/10.1126/science.1094329

Kusunoki, S., Yoshimura, J., Hiromasa, Y., Mizuta, R., Oouchi, K., & Noda, A. (2008). Global Warming Projection by an Atmospheric Global Model with 20-km Grid. *Journal of Disaster Research*, 3(1), 11.

Liu, C., Berry, P. M., Dawson, T. P., & Pearson, R. G. (2005). Selecting thresholds of occurrence in the prediction of species distributions. *Ecography*, 28(3), 385–393. doi.org/10.1111/j.0906-7590.2005.03957.x

Mancilla, Stephanie, Osorio, M., & Serrano, R. del C. (2014). Cambio Climático y Turismo: una aproximación a su estado de conocimiento. *Revista: Turismo em análise*, 25(3), 25. doi.org/10.11606

Martín, B. G. (1999). La relación clima-turismo: consideraciones básicas en los fundamentos teóricos y prácticos. *Revistas - Investigaciones Geográficas*, (Nº 21), 21–34. doi.org/10.14198/INGEO1999.21.04

Martins, A. (2014). La temperatura global “aumentará 4 grados en 2100”. Recuperado 2 de abril de 2017, a partir de [http://www.bbc.com/mundo/ultimas\\_noticias/2014/01/140101\\_calentamiento\\_nubes\\_am](http://www.bbc.com/mundo/ultimas_noticias/2014/01/140101_calentamiento_nubes_am)

Mendoza, M. (2017). UNAM crea modelo predictivo del cambio climático. Recuperado 2 de abril de 2017, a partir de <http://masivaecologica.com/articulo-unam-crea-modelo-predictivo-del-cambio-climatico>

Merow, C., Smith, M. J., & Silander, J. A. (2013). A practical guide to MaxEnt for modeling species' distributions: what it does, and why inputs and settings matter. *Ecography*, 36(10), 1058–1069. doi.org/10.1111/j.1600-0587.2013.07872.x

Mieczkowski, Z. (1985). The Tourism Climatic Index: A Method of Evaluating World Climates for Tourism. *Canadian Geographer / Le Géographe Canadien*, 29(3), 220–233. doi.org/10.1111/j.1541-0064.1985.tb00365.x

Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente MAPAMA. (2010). *Turismo y Cambio Climático en España: Evaluación de la Vulnerabilidad del Turismo de Interior frente a los Impactos del Cambio Climático* (MAGRAMA). Madrid: Secretaría General Técnica. Centro de Publicaciones. Recuperado a partir de [http://www.mapama.gob.es/es/cambio-climatico/publicaciones/publicaciones/informe\\_turismo\\_tcm7-197792.pdf](http://www.mapama.gob.es/es/cambio-climatico/publicaciones/publicaciones/informe_turismo_tcm7-197792.pdf)

Ministerio de Turismo MINTUR. (2016). Matriz de atractivos del Ecuador. MINTUR. Recuperado a partir de <http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Matriz-atractivos-turisticos-pilotaje-2016.pdf>

Ministerio del Ambiente MAE. (2012). *Estrategia Nacional de Cambio Climático del Ecuador ENCC 2012- 2025* (p. 158). Quito-Ecuador: <http://www.ambiente.gob.ec/se-develo-la-estrategia-nacional-de-cambio-climatico>. Recuperado a partir de <http://www.ambiente.gob.ec/se-develo-la-estrategia-nacional-de-cambio-climatico>

Ministerio del Ambiente. MAE. (2015). Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador. Recuperado 25 de septiembre de 2016, a partir de <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/info-snap>

Morales, N. (2012). Modelos de distribución de especies: Software Maxent y sus aplicaciones en Conservación. *Revista Conservación Ambiental*, 2(1), 1–3.

Muñoz, Á. (2010). Validación y Análisis de Modelos de Cambio Climático para Ecuador (2010). INAMHI. Recuperado a partir de <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/07/Informe-An%C3%A1lisis-de-Consenso.pdf>

Olcina Cantos, J. (2012). Turismo y cambio climático: una actividad vulnerable que debe adaptarse. *Investigaciones Turísticas*, 4, 1–34. doi.org/10.14198/INTURI2012.4.01

Organización Mundial de Turismo OMT. (2003). Declaración de Djerba sobre Turismo y Cambio Climático. Organización Mundial de Turismo. Recuperado a partir de [sdt.unwto.org/sites/all/files/docpdf/decladjerbas.pdf](http://sdt.unwto.org/sites/all/files/docpdf/decladjerbas.pdf)

Organización Mundial de Turismo OMT. (2007). DECLARACIÓN DE DAVOS. Cambio climático y Turismo: Responder a los Retos Mundiales. OMT. Recuperado a partir de <http://sdt.unwto.org/sites/all/files/docpdf/decladavoss.pdf>

Organización Mundial del Turismo OMT. (2016). Organización Mundial del Turismo OMT. Recuperado 25

de septiembre de 2016, a partir de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

Otalvaro, J. (2015, Abril). *Propuesta de zonificación ecoturística de la Reserva Ecológica el Ángel (REEA), en base a la identificación y caracterización de los atractivos ecoturísticos, aplicando sistemas de información geográfica (SIG)* (Tesis de maestría). Universidad Técnica del Norte, Ibarra- Ecuador.

Pliscoff, P., y Fuentes-Castillo, T. (2011). Modelación de la distribución de especies y ecosistemas en el tiempo y en el espacio: una revisión de las nuevas herramientas y enfoques disponibles. *Revista de geografía Norte Grande*, (48), 61–79. doi.org/10.4067/S0718-34022011000100005

Pulido-Fernández, J. I., y López-Sánchez, Y. (2014). Turismo y Cambio Climático: Propuesta de un Marco Estratégico de Acción. *Revista de Economía Mundial*, 257–283.

Sánchez, M. A., Abogabir, M. L. F., y Álvarez, P. M. (2011). Propuesta de zonificación turística como modelo de planificación territorial para comunidades del golfo de Nicoya. *Revista Geográfica de América Central*, 1(46), 87–107.

SENPLADES. (2013). Biblioteca | Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. Recuperado 5 de mayo de 2017, a partir de <http://www.planificacion.gob.ec/biblioteca/>

Stern, N. (2007). *Stern Review: La economía del cambio climático* (p. 36). Inglaterra: HM Treasury. Recuperado a partir de [www.pesic.org/Archivos%20de%20Descarga/.../Informe%20STERN.pdf](http://www.pesic.org/Archivos%20de%20Descarga/.../Informe%20STERN.pdf)

Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza UICN. (2012). Áreas protegidas y cambio climático: Perspectivas legales y acciones de gestión en República Dominicana. UICN. Recuperado a partir de [https://cmsdata.iucn.org/downloads/cambio\\_climatico\\_rep\\_dominicana\\_baja.pdf](https://cmsdata.iucn.org/downloads/cambio_climatico_rep_dominicana_baja.pdf)

# El turismo en el Cantón Guaranda, bolívar desde un enfoque sustentable: aportes fundamentales para el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes

Johana García León

Universidad Estatal de Bolívar

Johanagarcia\_23@yahoo.es

## Resumen

Aunque existen varias definiciones de turismo sustentable, la mayoría concuerda en que es una forma de turismo que busca minimizar los impactos sobre los ecosistemas al uso de los recursos naturales por actividades turísticas, también procura la conservación de la cultura y la diversidad de los destinos y pretender ser una actividad ambiental y socialmente responsable. Con el aporte del diseño metodológico se demostrará como los destinos turísticos existentes en el cantón Guaranda dada su magnitud, su prospectiva son una forma de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida rescatando todo el potencial que existe en el entorno liderado por el medio ambiente natural. El hecho se evidencia en el impacto del turismo sustentable de manera positiva como: valorización de los recursos naturales y culturales, aumento de la conciencia sobre la calidad ambiental, el desarrollo local, la generación de fuentes de trabajo, la sustentabilidad del turismo comunitario apoyado en una prospectiva sustentable. Se apoya este trabajo en el método Investigación – Acción – Participación con el cual se logró la participación de la sociedad guarandeña en los sectores urbano y rural. En este espacio, las comunidades, pequeñas empresas turísticas hasta organizaciones más complejas tienen igual responsabilidad, en tanto que los turistas son cada vez más sensibles en cuestiones medioambientales y sociales. Con el fin de evaluar el turismo local con un enfoque sustentable se analizó la responsabilidad social de todas estas formas de organización turística situadas en el espacio elegido.

Se empleó algunas técnicas de recopilación de información como herramientas que permitieron evaluar la sustentabilidad. Se concluyó la carencia general de buenas prácticas económicas, sociales y ambientales condiciones que comprometen la sustentabilidad del turismo con enfoque sustentable, no obstante que solamente en las acciones sociales estaban adecuadamente bien representadas.

**Palabras clave:** Desarrollo del Turismo, Turismo sustentable, mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes,

## Abstract

Although there are several definitions of sustainable tourism, most agree that it is a form of tourism that seeks to minimize impacts on ecosystems to the use of natural resources by tourism activities, also seeks to preserve the culture and diversity of destinations and Pretend to be an environmentally and socially responsible activity. With the contribution of the methodological design will be demonstrated as the tourist destinations existing in the canton Guaranda given its magnitude, its prospective are a way to contribute to the improvement of the quality of life rescuing all the potential that exists in the environment led by the natural environment. The fact is evidenced in the impact of sustainable tourism in a positive way as valorization of natural and cultural resources, raising awareness about environmental quality, local development, generation of work sources, sustainability of community tourism supported in a sustainable prospect. This work is supported by the Research - Action - Participation method with which the participation of Guarandeña society in the urban and

rural sectors was achieved. In this space, communities, small tourism companies to more complex organizations have equal responsibility, while tourists are increasingly sensitive in environmental and social issues. In order to evaluate local tourism with a sustainable approach, the social responsibility of all these forms of tourism organization located in the chosen space was analyzed.

Some techniques of information gathering were used as tools to evaluate sustainability. The general lack of good economic, social and environmental practices was concluded that compromise the sustainability of tourism with a sustainable approach, although only in social actions were adequately represented.

**Keywords:** Tourism Development, Sustainable Tourism, Improvement of the quality of life of the inhabitants.

## Introducción

El turismo en el Siglo XXI se ha convertido en una de las más importantes actividades económicas del mundo, y de las que crece de manera acelerada, esto es producto de algunos antecedentes, lo que tiene consecuencias interesantes en varios campos de la sociedad, la economía, la infraestructura social, cultural y patrimonial sustentablemente aplicables.

Los diversos productos turísticos sustentables abarcan los atractivos turísticos que pueden ser naturales, culturales, de infraestructura, ancestrales, de estructuras de producción entre los que abarca equipos automotores, alimentación, arqueológicos asociados con cadenas de valor del turismo con enfoque de sustentabilidad.

Es así como entonces el turismo desde un enfoque sustentable que distingue desde la dimensión humana y cultural orientada al fomento de visitas, encuentros e interrelación intercultural con los turistas. Esta gestión demanda formas de organización turística que deben contar con la participación comunitaria con el objetivo de ofertar lo que les permite disfrutar la naturaleza, sus diferentes formas de organización asociadas a la sustentabilidad.

Surge la necesidad que el turismo sea además sostenible para que la utilicen como una herramienta estratégica de desarrollo económico local, según la OMT, los principios que definen el turismo sostenible son: a) los recursos naturales y culturales se conservan para su uso continuado en el futuro, al tiempo que reportan beneficios, b) el desarrollo turístico se planifica y gestiona de forma que no cause serios problemas ambientales y socioculturales, c) la calidad ambiental se mantiene y mejora, d) se procura mantener un elevado nivel de satisfacción de los visitantes y el destino retiene su prestigio y potencial comercial; y, e) los beneficios del turismo se reparten ampliamente entre toda la sociedad.

El desarrollo sustentable presenta dos vertientes importantes; por una parte, la toma de conciencia del carácter finito de los recursos de la tierra, así como del carácter exponencial del crecimiento demográfico, y por la otra, los daños producidos por la actividad humana al planeta y a nuestro ambiente. De allí emerge del concepto de desarrollo sustentable, que toma simultáneamente en cuenta al hombre y a la naturaleza, se trata entonces de “buscar un equilibrio económico armonioso entre producción de la riqueza y preservación del ambiente, en la medida en que este último es considerado como fundamental en la vida”. Este equilibrio sustentable se basa en el concepto de umbral o límite de crecimiento que el ser humano no debe sobrepasar, si no quiere correr el riesgo de desembocar en situaciones catastróficas. El planeta tendría, entonces, una capacidad de carga que no debe sobrepasar, bajo la amenaza de generar agresiones contra el sistema terrestre de manera irreversible,

De allí que esta investigación procura impulsar el turismo en el cantón Guaranda visto desde el enfoque sustentable para que todos los involucrados nos referimos a los administradores públicos en el GAD cantonal como a los mismos líderes de las comunidades para que vayan fortaleciendo la idea de un desarrollo sustentable, aun cuando pueda partirse de la probabilidad de que puede haber desarrollo, una mejora en las condiciones de vida de sus habitantes, un despliegue de potencialidades, sin crecimiento exponencial, es decir, sin incremento cuantitativo de la escala física, sin incorporación de mayor cantidad de energías y de materiales. Este crecimiento concebido por la moderna sociedad industrial, y por aquellas que la antecedieron, implica un consumo limitado de materias primas no renovables, entre las cuales los hidrocarburos ocupan un lugar central, mientras que el desarrollo sustentable propone una cuidadosa utilización de los recursos, con una mejora sustancial en la calidad de vida, preservando al máximo lo que se legara a las generaciones futuras.

En la Carta del Turismo Sostenible (Sostenible C. M., 1995), el desarrollo sostenible es un proceso orientado que contempla una gestión global de los recursos con el fin de asegurar su durabilidad, permitiendo conservar nuestro capital natural y cultural, incluyendo las áreas protegidas. Siendo el turismo un potente instrumento de desarrollo, puede y debe participar activamente en la estrategia del desarrollo sostenible. Una buena gestión exige garantizar la sostenibilidad de los recursos de los que depende.

Nuestro compromiso con el desarrollo sustentable (Sostenible C. 2., 2002), se manifiesta que estamos comprometidos a asegurar que nuestra rica diversidad, que es nuestra fortaleza colectiva, se usara para la asociación constructiva, para el cambiar y para el logro de la meta común del desarrollo sustentable. Reconociendo la importancia de construir la solidaridad humana, instamos a la promoción del dialogo y la cooperación entre las civilizaciones y los pueblos del mundo, sin distinción de raza, incapacidades, religión, idioma, cultura y tradición.

## **Materiales y métodos**

### **Área de estudio**

Se aplicó una metodología con el carácter de cualitativo que para la realización se identificó aquellos lugares en los cuales se ha profundizado el turismo comunitario, de aventura, agro turístico, ecológico, de senderismo, entre otros, que en si constituyen alternativas de visita por parte de turistas nacionales y extranjeros. En la aplicación de las técnicas para recopilar información aportaron un equipo de colaboradores directos e indirectos (de las zonas y de la academia) asentados en el cantón Guaranda.

Los datos utilizados en el presente estudio corresponden a la existencia de destinos turísticos de las parroquias rurales (Facundo Vela, San Luis de Pambil, Vinchoa, Salinas, Simiatug, Julio Moreno, San Simón y San Lorenzo) pertenecientes el cantón Guaranda., En la capital de la Provincia Bolívar encontramos en la parroquia urbana de Guanujo El Troje, las cascadas del rio Salinas. El complejo Turístico Las Cochas, El Socavón, Los Caseiches, Simiatug, EL Arenal, la Ruta de los Santos, San Luis de Pambil y la Reserva Faunística Chimborazo.

En esta área de estudio corresponden los destinos turísticos que ofertan atractivos que son visitados por propios y extraños; el análisis de realizo de 24 atractivos turísticos las más significativas los habitantes de cada sector han experimentado un notable crecimiento desde finales de la década del 2007 hasta la actualidad, no solo en haber identificado nuevos atractivos turísticos sino en que han ofertado de mejor manera la visita a ellos, especialmente en lo que respecta a la presencia de turistas que demandan servicios como: de guía turística, alimentación, paseo a caballo, turismo de aventura, turismo de naturaleza, agro turístico, ecológico,

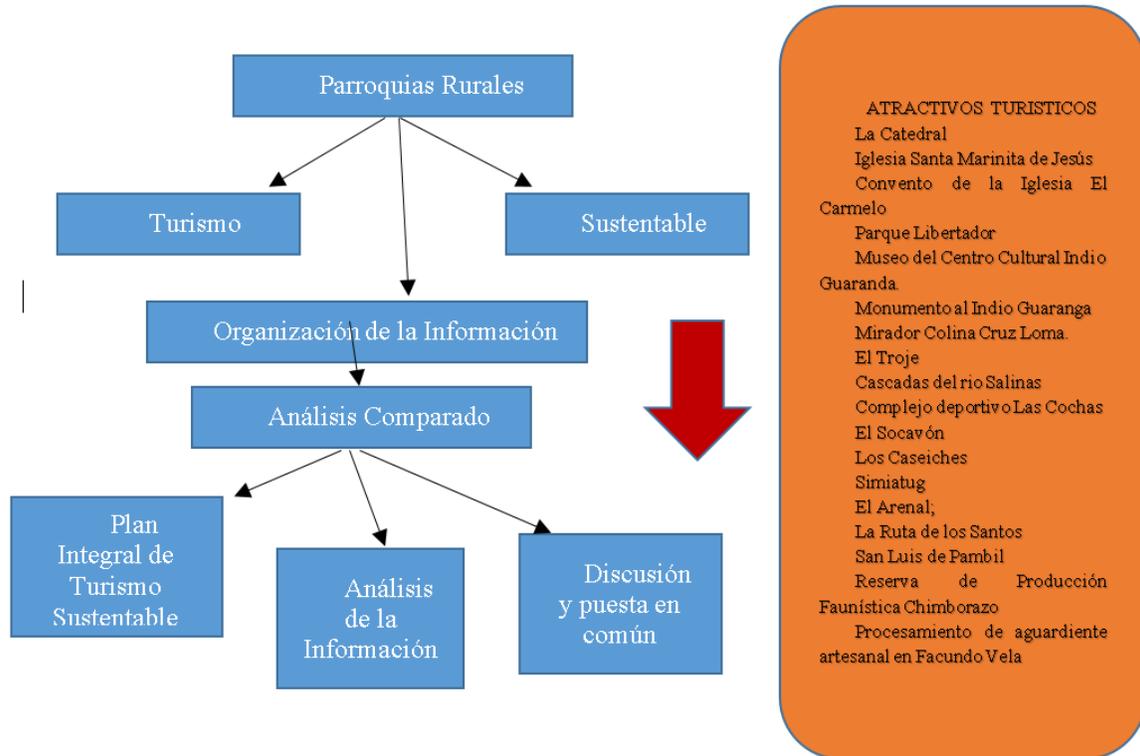
con los cuales han mejorado su nivel socioeconómico, evidenciado que hoy sus hijos ya pueden asistir a las Unidades Educativas, solventar de mejor manera los estudios, y en el caso de hijos que cursan estudios universitarios les financian el arrendamiento en la ciudad. En síntesis, ya realizan inversiones en la infraestructura turística que se diversifican los servicios al turista.

Una de las estrategias de impulso y reactivación del turismo sustentable se ubica especialmente en la zona interandina que circunscribe al cantón, como clave de futuro turístico ha sido la búsqueda de alianzas corporativas con otros similares, por ejemplo, San Lorenzo con San Simón (que constituyen un espacio dentro de la Rita de los Santos) para alcanzar mayor presencia de nuevos turistas. Otro sector importante es la parroquia Salinas, pues presenta al mundo su Modelo de Desarrollo Andino propio generado en la localidad, la producción de una diversidad de productos, bienes y servicios lo hacen único hasta el punto que se ha convertido en la Parroquia Artesanal del Mundo por sus conocidos productos lácteos (entre los que se producen quesos El Salinerito), los turrones, las mermeladas, nueces, chocolates de diversos sabores, y los tejidos que son exportados. Estas actividades lo hacen de manera sustentable que se evidencian en la generación de empleo, producción, comercialización y emprendimiento por sobre todas las cosas de sus habitantes, que han alcanzado una mejora en su calidad de vida.

#### **Obtención de la Información.**

A partir de la información primaria suministrada por los líderes de las parroquias, se elaboró una base de datos depurada que se completó con fuentes secundarias y trabajo de campo. Esta base de datos constituye el punto de partida para la elaboración de un plan integral de turismo sustentable, así como la fuente de información dentro del proyecto de investigación. La información aportada por los pobladores se circunscribió fundamentalmente a datos técnicos de los atractivos turísticos al periodo 2017 (primer cuatrimestre), siendo necesario contactar directamente con cada morador que conoce a mayor profundidad este destino (además que este atractivo turístico se encuentra en la mayoría de casos en terrenos de propiedad del morador), con ello se lograra obtener mayor información certeramente más concreta de la actividad que desarrolla. Se ha podido comprobar que la disponibilidad y uso de la información almacenada por parte de los líderes de la parroquia es limitada, requiriendo de una intensa participación y colaboración por parte de personal de apoyo-técnicos para la elaboración de la base de datos. La **Figura No. 1** muestra el esquema del proceso metodológico seguido en este trabajo.

**Figura 1. Esquema del proceso metodológico.**



Fuente: Elaboración propia. 2017

### **Variables de estudio y generación del plan integral de turismo sustentable**

La caracterización de los sitios turísticos es frecuente a la hora de analizar los destinos del turismo sustentable. En la bibliografía es posible encontrar trabajos basados generalmente en características estructurales, productivas y económicas de los sitios turísticos (Guevara, 2009), y más recientemente con la incorporación de criterios de sostenibilidad y la oferta de destinos turísticos que aportan al desarrollo socioeconómico de los pobladores de un determinado sector. Estos estudios fueron tenidos en cuenta en el diseño del plan integral de turismo sustentable que permitiesen llevar a cabo el análisis en profundidad de las características productivas básicas del turismo sustentable.

### **Tratamiento y análisis de la información.**

El tratamiento y análisis estadístico de la información contenida en la base de datos definitiva se realizó con el paquete estadístico SPSS. V.22. debido a su eficiencia de análisis, capacidad de generación de informes y facilidad para importar datos de Excel.

Se calcularon estadísticos descriptivos de las distintas variables analizadas. Además, se aplicaron test paramétricos (Análisis de la varianza) para determinar los contrastes de significación entre los distintos atractivos turísticos sustentables.

**Características de los atractivos turísticos estudiados.**

La **Tabla 1** contiene información relativa al plan integral de turismo sustentable dirigido al cantón Guaranda, así como información de carácter cualitativo relevante. Estos parámetros permiten identificar algunas diferencias estructurales de base en canto a la dimensión de los atractivos turísticos identificados y estudiados, tanto en cada sector como aquellos que fueron dados a conocer por los moradores (del mismo sector). Además, también se reflejan diferencias en cuanto a la ubicación, acceso, y servicios complementarios que ofertan los habitantes.

**Tabla 1. Características básicas de los atractivos que están en el plan integral de turismo sustentable.**

No.	Parroquia	Nombre atractivo turístico sustentable	Distancia Desde Guaranda
1	Facundo Vela	Trapiches coloniales. Procesamiento panela, aguardiente, melaza	34 Kms.
2	Simiatug	Cuevas de Simiatug antiguas	28 Kms.
3	Salinas	Miñas de Sal Productos Lácteos: quesos el salinerito, turrone, chocolates, tejidos.	22 Kms.
4	Vinchoa	Ruta del trigo	3 Kms.
5	Santafé	Cristo del Gran Poder	4 Kms.
6	Julio Moreno	Ruta de la cebada	6.2 Kms.
7	San Lorenzo	Ruta de los Santos	20 Kms.
8	San Simón	Ruta de los Santos	15 Kms.

Fuente: Elaboración propia. 2017

En este trabajo investigativo se estudió además sobre el diseño del plan integral del turismo sustentable partiendo de la situación actual y el futuro deseado de la Sustentabilidad y su contribución al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del cantón Guaranda, Provincia Bolívar.

**Figura 2. Proceso de construcción del Plan Integral**



Fuente: La autora, 2017

La Metodología utilizada para el estudio conto con la identificación de dos fases que impulsaron el Plan Integral de Turismo Sustentable del cantón Guaranda, la misma que se describe:

### **Primera fase:**

La fase de formulación comprende:

Diagnostico:

- Planificación del Plan de Desarrollo, según el meta modelo identificado.
- Análisis integrado de la Sustentabilidad sobre la base del Turismo.
- Síntesis (Línea Base) según información recopilada y procesada.

La evaluación del Diagnóstico o de la Línea Base contempla

- Valoración de los aspectos que constituyen los datos del plan integral de turismo sustentable.
- Aptitud. - Para lograr el desarrollo del trabajo investigativo.
- Impacto. - Desde la toma de decisiones de aplicar el plan integral de turismo sustentable.

La parte prospectiva contiene:

- Diseño de Escenarios (Tiempo).- De formulación, realización e implementación
- Confrontación (Socialización con los Actores).- Actores públicos y sociedad
- Imagen Objetivo (Proyección).- Quinquenio.

### **Segunda fase:**

La fase de implementación tiene:

La instrumentación que contempla:

– **Visión.** - Al 2050 ser un cantón con aplicaciones del enfoque de Turismo Sustentable que contribuirán a una mejora de la calidad de vida de la población.

– **Objetivos:**

- a. De Procesos
- b. De participación ciudadana
- c. De trabajo comunitario
- d. De sustentabilidad

– **Programas:**

1. Agro turísticas y ecológicas.
2. Desarrollo comunitario
3. De educación de avanzada hacia el Buen Vivir.

– Políticas: Ambientales, del Buen Vivir, Administrativas, de sustentabilidad, agro turísticas y ecológicas.

– **Proyectos.-**

- a. Comunitarios
- b. De Reforestación
- c. De Calidad Ambiental
- d. de generación de fuentes de trabajo con base en el turismo sustentable, el agroturismo y la ecología.

– **Acciones.-**

- a. Prospectivas
- b. Generativas
- c. De aprender a vivir en comunidad
- d. De planificar la gestión con base del plan integral de turismo sustentable.

- La **aprobación y adopción** que contempla:
  - Elaboración de Proyectos, Acuerdos, Ordenanzas, Decretos, etc., por parte del GAD cantonal que será socializado a las demás formas de gobierno parroquiales y de la sociedad en general.
  - Asignación de Recursos, Presupuesto y Responsables conforme la programación que sea consensuada entre la autora de esta propuesta a los GAD cantonal y parroquiales.
- La **ejecución** contempla:
  - La Puesta en Marcha luego de su socialización y autorización.
- El **seguimiento y control** que contempla:
  - Monitoreo y Evaluación
  - Ajustes

El plan propuesto se respalda en un meta modelo de construcción de la sustentabilidad para los atractivos turísticos, en base a los siguientes factores

### **Contexto de la sustentabilidad** (BOSSEL, 1999)

Ámbito Geográfico.- El relieve del cantón es bastante accidentado en su zona interandina, debido a la presencia de la Cordillera Occidental de Los Andes y el ramal de la Cordillera de Chimbo, tiene pequeños valles desde la parroquia urbana de Guanujo, Guaranda y San Simón (meseta interandina) y valles mayores en la parte subtropical (San Luis de Pambil), su relieve oscila entre los 4.100 metros en el arenal (sector del Chimborazo) y 180 metros en la parroquia San Luis de Pambil del cantón Guaranda.

Enfoque Sectorial.- Se localiza en la Hoya del Chimbo en el centro del Ecuador, al noroeste de la Provincia Bolívar.

Contexto Político – Administrativo.- Parroquias rurales (objeto de estudio): Facundo Vela, Simiatug, Salinas, Vinchoa, Santafé, Julio Moreno, San Lorenzo y San Simón.

Selección de periodos cronológicos clave.- El histórico origen de Guaranda que data desde 1560 se cree que su nombre se deriva de la palabra Guarango (Grosopia Tórrida), planta muy predominante en la zona. Superficie 1.897,60 Km<sup>2</sup>, altitud 2.668 m.s.n.m. (Ciudad de Guaranda), población de Guaranda es fundamentalmente rural, apenas un 25,41% vive en la Ciudad y casco urbano. Educación, es el cantón con la mayor tasa de analfabetismo en la Provincia, la vivienda está casi a la par con el número de familias identificadas en el cantón.

### **Trabajos de investigación previos**

Caracterización de Indicadores Sustentables existentes de utilidad.- (Capus, 2004) Indicadores demográficos del cantón, población urbana en un número de 20.742 habitantes que equivale al 25,41%, población rural un número de 60.901 habitantes equivale al 74,59%. Tasa de analfabetismo: analfabetismo parámetro de 15 años y más con un valor porcentual de 23,30%. Sistema de eliminación excretas con un porcentaje de viviendas de 63,105. Agua Potable 4,21%, luz eléctrica 2,34% y atención medica 81,44. Población en edad de trabajar número de personas 56.601 habitantes. Población por sectores de la economía: Sector primario número 18.629 habitantes el 58,22 %. Sector secundario 3.399 y 10,41%. Superficie sembrada 43.663 hectáreas (al 2002). Población ganadera vacuno 45.503 (al 2002). Riesgos y amenazas existen grandes amenazas de diferente naturaleza así los riesgos de carácter geológico.

Caracterización de las bases de datos.- A nivel del sector rural no existe ningún tipo de ordenamiento del territorio y a nivel urbano para la ciudad de Guaranda existe un plan de ocupación de suelos que divide a la ciudad en seis zonas: Zona de urbanismo histórico (UH), Zona de Urbanismo de Transición Central (UTC), Zona de Urbanismo Residencial (UR), Zona de Urbanismo Prioritario Ecológico (UPE) y Zona de Urbanismo Ecológico (UE).

### **Proceso de generación de indicadores de sustentabilidad (EUROSTAT, 1998)**

Estructura inicial de los indicadores por áreas temáticas: Sustentables y Sostenibles

Generación de indicadores simples por áreas temáticas: Sustentables.- De naturaleza, de suelo, aire, vegetación, Sostenibles.- Ambiente, senderos, rutas.

Generación de Indicadores sustentables complejos: 1. Representaciones simbólicas de los actores. 2. Nivel de pobreza: ingreso, propiedad de la vivienda, materiales de construcción de vivienda, hacinamiento, eliminación basuras. 3. Características turísticas sustentables, tamaño, incorporación de las innovaciones, incorporación de buenas prácticas ecológicas. 4. Participación en organizaciones en organizaciones productivas.

### **Proceso de selección de Indicadores Sustentables. (Lopez, 2008)**

Caracterización y Valoración de Indicadores.- En el plan integral de turismo sustentable en que predomina la naturaleza y la calidad ambiental asociado al turismo comunitario y agroturismo se sustenta en el estudio realizado en el cantón Guaranda, en la que se aplicaron un conjunto de indicadores simples a objeto de evaluar su comportamiento a nivel cantonal junto con la disponibilidad de información válida y la posibilidades de incorporación de los actores productivos mayoritarios de este cantón, pequeños propietarios de tierras por donde justamente existen zonas turísticas y en la definición y seguimiento de estos indicadores.

Selección de Indicadores Sustentables.- 1. En el contexto administrativo. 2. Del medio económico y sectores productivos, sustentabilidad económica. 3. Medio natural, sostenibilidad del turismo sustentable. 4. Medio natural, sustentabilidad ecológica, sustentabilidad agro turística. 5. Medio social, sustentabilidad social.

### **Operativización (Acerenza, 2008) y aplicación de los Indicadores**

- a. Características, construcción técnica y selección de los indicadores relativos a la sustentabilidad.- En el proceso de construcción de los indicadores generados y como aspecto importante para su selección, fue necesario analizar, clasificar y caracterizar los datos de la línea base obtenida de fuentes de información secundaria, etc.
- b. Datos necesarios para el cálculo de los indicadores relativos sustentables. - La información más relevante y considerada en este análisis del plan integral de turismo sustentable fue la estructura de la línea base, de las variables disponibles y su ámbito geográfico (cantonal y provincial), etc., y las series de años para cada uno de ellos.
- c. Presentación y aplicación de los Indicadores en el área geográfica cantonal.- Deben ser indicados en el Plan Integral de Turismo Sustentable los siguientes indicadores.

**Tabla 2. Indicadores de sustentabilidad para el Plan Integral**

Indicadores	Tipos de indicadores sustentables			
Áreas del desarrollo a nivel cantonal, provincial, regional y nacional	Indicadores Evaluación Ambiental	Indicadores Integración Sectorial	Indicadores Integración Regional	Indicadores Integración Económica
Desarrollo Humano y Social	-Plan Ordenamiento Territorial	-Plan Desarrollo cantonal	-Plan Desarrollo Regional	-Plan Inversión en Capital Humano.
Fomento Agro turístico y Agricultura Sostenible	-Nivel de formación de los agricultores	-Zona cubierta por cultivos medidas agroambientales	-Modelos de cultivo -Niveles regional de buena práctica agraria.	-Gasto en actividades medioambientales
Tecnologías de la Información	-Herramientas informáticas para levantamiento de suelos.	-Software para análisis de los sistemas de clasificación taxonómica	-Sistemas para interpretar la cartografía de suelos.	-Generación de geo información y valoración de tierras rurales en la Región.
Fomento de la Ecología: Agua, Naturaleza y Turismo sostenible.	-Intensidad de consumo de agua	-Contaminación del agua	-Extracción de agua	-Destrucción de la cubierta vegetal.
Medio Ambiente	-Variación de la temperatura media global	-Erosión del suelo	-Nivel regional de objetivos medioambientales	-Riqueza de especies
Energía	-Fuentes alternativas de energía.	-Garantizar autonomía energética.	-Consumo de energía	-Datos sobre: Hidrografía y geología para inversiones.

Elaboración propia. 2017

**Desarrollo de los Indicadores (GALLOPIN, 2006)**

- a. Valores de referencia
- b. Estimación de los valores umbrales críticos y deseables.
- c. Estimación de los valores objetivos de aproximación hacia el valor deseable sustentable.

### **Discusión e interpretación de los Indicadores**

- a. Análisis temáticos, análisis por áreas temáticas en el conjunto de la sustentabilidad.
- b. Análisis geográfico, análisis de todos los indicadores en el área del estudio (cantonal).

### **Comunicación de los Indicadores deben ser aplicados en el Plan Integral**

- a. Estructura de la información de cada indicador y su divulgación.
- b. Uso de los Indicadores de Sustentabilidad

### **Condiciones necesarias previo la ejecución de los indicadores de sustentabilidad en el plan integral.**

- Voluntad y decisión política de la autoridad a nivel cantonal, desde el estudio, análisis, proceso, la presentación del plan integral hasta alcanzar su validación.
- Participación de todos los sectores, conforme la realización de talleres efectuados en diferentes sesiones de trabajo.
- Negociación y consensuación sobre la construcción del propósito del plan integral, la misión, visión, objetivos, políticas, programas, proyectos y planes de acción.
- Corresponsabilidad de todos los actores, desde la generación de ideas hasta las acciones a tomarse para conseguir la implementación del plan.
- Modelo organizativo y metodológico que ha permitido orientar su diseño.

### **Participación en el diseño de los indicadores de sustentabilidad en el plan integral de turismo sustentable.**

Es un proceso participativo y globalizado que a través de la cibernética es utilizada como una herramienta eficiente, eficaz y productiva de gestión.

- Identificación de actores locales.' Constituyeron la participación de autoridades del GAD cantonal de Guaranda, los presidentes de las Juntas Parroquiales del cantón, la sociedad en general, la comunidad de cada sector donde están los atractivos turísticos y parte de la comunidad universitaria de la Universidad Estatal de Bolívar.
- Representatividad (objetividad).- Que demostraron todos los ciudadanos y ciudadanas representando a cada uno de los sectores tanto en el sector público, privado y de la sociedad civil.
- Convocatoria (académica, representantes del ejecutivo, sectores sociales).’ A través de su participación se logró equilibrar la participación de todos conjugándose como un factor de éxito la masiva concurrencia de la población en la construcción de un instrumento que contribuya a la mejora de la calidad de vida de los habitantes.
- Asambleas, talleres, cursos, charlas (donde se puede compartir el conocimiento e integración de los saberes ancestrales del turismo).- Conforme consta en la memoria de dichas participaciones y actuaciones que abalizan el presente trabajo investigativo.

### **Componentes de los indicadores de sustentabilidad en el plan integral de turismo sustentable.**

#### **Diagnostico**

Es el análisis del turismo en el cantón, considerando todos los ámbitos del desarrollo local, también mira el entorno y su relación con el territorio.

Principales insumos:

- Levantamiento de información.- Que se encuentra sustentado en la línea base a nivel del cantón Guaranda.
- Establecimiento de la línea base.' Para ir describiendo todos sus componentes y caracterizaciones a nivel del cantón.
- Trabajo de mesas desde lo urbano hasta el sector comunitario.- Con la presencia y aporte de toda la población.

### **Conclusiones**

El estudio descriptivo efectuado al turismo desde un enfoque sustentable a nivel del cantón Guaranda, ha permitido identificar aspectos homogéneos en el sector tales como: atractivos existentes y su oferta de servicios. Este accionar de los moradores de cada sector que congrega a las parroquias rurales del cantón era previsible ya que los turistas nacionales y extranjeros que visitan estos lugares se han manifestado sobre el turismo sustentable. Sin embargo, también se han encontrado aspectos diferenciados entre un lugar y otro del mismo cantón, con el cuidado y mantenimiento de los atractivos turísticos que se ofertan (priorizando el conocimiento que los moradores tienen sobre el tema) y que asocian en un grado importante a la capacitación o asesoramiento recibido por parte de algunas entidades fiscales responsables del ambiente, del turismo y del emprendimiento.

Así, y aunque en todas las parroquias visitadas que fueron analizadas sus atractivos turísticos hemos identificado otros atractivos turísticos que de manera sustentable pueden constituirse en destinos más apegados a la sustentabilidad por cuanto tienen menos cargas de penetración de contaminantes y de esta manera pueden los turistas hacer un mejor aprovechamiento de los recursos naturales.

Se han apreciado interesantes diferencias con respecto al turismo con enfoque sustentable, ya que la parroquia Salinas presenta recursos sustancialmente más organizados. Las diferencias en un aspecto tan importante para la Fundación en Salinas pueden mostrar una organización turística en el que se podrían llevar a cabo mejoras relevantes.

Finalmente y con respecto al plan integral de turismo sustentable, las parroquias destacan de novedoso esta herramienta de gestión. Las posibles explicaciones a este plan podrían asociarse a la necesidad de demanda de capacitaciones y asesoramiento permanentes, sería productivo que conozcan nuevas estrategias turísticas en el sentido de respetar, conservar, difundir, aprovechar de manera racional y sustentable los atractivos turísticos con base en la planificación constante en el plan, ello repercutiría en el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.

### **Agradecimientos**

La autora presenta su agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar por el apoyo brindado a la realización del presente estudio. También expresa su agradecimiento al equipo técnico multidisciplinario de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática y sus estudiantes en la carrera de Turismo, por su valiosa aportación en la toma de datos y obtención de información.

### **Bibliografía**

- Acerenza, M. (2008). *Gestión Municipal del Turismo*. Mexico: Trillas.
- BOSEL, H. (1999). *Indicators for sustainable Development. Theory, Method, Applications, International Institute for Sustainable Development*. Canada: Volumen I.
- Capus, R. S. (2004). *Ecodeiseño, Ingeniería del ciclo de vida para el desarrollo de productos sostenibles*. Mexico: Alfaomeda.

- EUROSTAT. (1998). *Indicadores de Desarrollo Sostenible*. España: C.E.
- GALLOPIN, G. (2006). *Los indicadores de desarrollo sostenible*. Almeria: Universidad de Almeria ' España.
- Guevara, A. y. (2009). *Turismo Sustentable, el equilibrio necesario en el Siglo XXI*. Mexico: Trillas.
- Lopez, V. (2008). *Sustentabilidad y Desarrollo Sustentable*. Mexico: Trillas.
- Sostenible, C. 2. (2002). *Declaracion sobre Desarrollo Sustentable*. Johannesburgo, Sudafrica: Declaracion de Johannesburgo, 2002.
- Sostenible, C. M. (1995). *Carta del Turismo Sostenible*. Lanzarote: OMT.

# CAPÍTULO 3

## Repensando el Turismo

# Capacitación comunitaria e interpretación ambiental como procesos educativos para la consolidación del turismo rural sustentable. Caso: Chilmá Bajo, Provincia del Carchi

**Dr. José Alí Moncada Rangel**

Instituto de Postgrado - Universidad Técnica del Norte, Ecuador  
jmoncada@utn.edu.ec

**Dr. Jesús Aranguren Carrera**

FICAYA - Universidad Técnica del Norte, Ecuador  
jaranguren@utn.edu.ec

## Resumen

El objetivo del trabajo fue evidenciar la importancia de la capacitación comunitaria y la interpretación ambiental como procesos educativos no formales en el turismo sustentable, utilizando como ejemplo la comunidad de Chilmá Bajo, Provincia del Carchi. La investigación abarcó dos componentes: 1. Estudios diagnósticos. Esto incluyó determinar: 1.1. Características de la comunidad y necesidades de capacitación; 1.2. Perfil real del visitante; 1.3. Potencial interpretativo de los atractivos turísticos; 2. Propuestas educativas. Se elaboraron y socializaron dos programas: 2.1. Programa de capacitación comunitaria; 2.2. Programa de Interpretación Ambiental. Chilmá bajo es una comunidad agrícola con predisposición a participar en actividades turísticas. La guianza y gastronomía fueron las primeras opciones requeridas para la capacitación. Los visitantes entrevistados fueron jóvenes con estudios superiores cuyos motivos de visita eran la recreación y el descanso. Los atractivos con mayor potencial interpretativo son los relacionados con la cultura pasto (piezas de cerámica y petroglifos), seguidos del paisaje de montaña, bosque, aves y agroecosistemas. El programa de capacitación propone seis módulos vinculados a las necesidades diagnosticadas. El programa de interpretación ambiental incluyó: señalética, museo comunitario, rutas turísticas y elementos de evaluación.

**Palabras claves:** Educación Ambiental, Interpretación Ambiental, Turismo sustentable, Turismo rural, Provincia del Carchi

## Abstract

The aim of this study was to highlight the importance of community training and environmental interpretation as non formal educational processes in sustainable tourism, using as example the Chilmá Bajo community, Carchi Province. The research covered two components: 1. Diagnostic studies. This included to determine: 1.1. Community characteristics and training needs; 1.2. Real visitor profile; 1.3. Interpretive potential of tourist attractions; 2. Educational proposals. Two programs were proposed and socialized: 2.1. Community training program; 2.2. Environmental Interpretation Program. Chilma bajo is an agricultural community with a predisposition to participate in tourist activities. Guidance and gastronomy were the first options required for training. Visitors were usually young people with higher education whose reason for visiting were recreation and rest. The attractions with greater interpretive potential were those related to the pasto culture (ceramic pieces and petroglyphs), followed by the mountain landscape, forest, birds and agroecosystems. The training program involves six modules linked to the diagnosed needs. The environmental interpretation program proposes: signage, community museum, tourist routes and evaluation elements

**Keywords:** environmental education, environmental interpretation, sustainable tourism, rural tourism, Carchi Province

## Introducción

El fortalecimiento de iniciativas en turismo rural sustentable requiere, como condición fundamental, la educación de la comunidad receptora. Al respecto, Lillo, Rodríguez y Sevilla (2007) enfatizan la importancia de fortalecer los procesos educativos dirigidos a las comunidades receptoras como una contribución a garantizar la calidad de la experiencia turística, e incrementar la satisfacción de los visitantes.

Dichos procesos educativos deben atender tanto a los sistemas escolarizados o formales (Ramos y Fernández, 2013) como a los no escolarizados o no formales, es decir, aquellos que teniendo una intencionalidad pedagógica, no se enmarcan dentro de un sistema escolarizado (Novo, 1996). En este segundo ámbito se ubican las diversas iniciativas educativas dirigidas a las comunidades receptoras y a los turistas que visitan el área. Dentro de éstos, la presente investigación se focaliza en la capacitación comunitaria y la interpretación ambiental o patrimonial. Ambos aplicados a un caso de estudio: la comunidad de Chilmá bajo, en la Provincia del Carchi.

La comunidad de Chilmá bajo está localizada en la Parroquia Maldonado del Cantón Tulcán, Provincia del Carchi. El poblado está formado por 60 familias asentadas en un valle a 2.075 m.s.n.m. y rodeado por elevaciones montañosas que no exceden los 2.600 msnm. El buen estado de conservación de los bosques nublados que rodean la comunidad ha favorecido la presencia de una variada avifauna y una diversidad faunística y florística que le otorgan un gran valor ecológico a la zona.

Dentro de sus atractivos culturales, es pertinente mencionar que en este valle existe diversidad de petroglifos y sitios arqueológicos que evidencian la presencia de la cultura Pasto en la zona. Sin embargo, estos recursos están siendo subvalorados y la mayor parte de la comunidad se dedica al cultivo de frutales y cafetales, lo que está generando un cambio de uso del suelo, evidenciado en una progresiva sustitución de los bosques por zonas de cultivo. Esta situación se ha visto favorecida por la apertura de una carretera que permite la comercialización de los productos agrícola, aunque también ha facilitado el acceso de turistas al lugar.

Ante este escenario, existe la necesidad de fortalecer el turismo rural sustentable como medio de vida en la zona, para lo que se requiere desarrollar procesos educativos no formales que potencien esta actividad, promuevan la conservación del bosque y garanticen el bienestar de la comunidad receptora, resguardando su patrimonio biocultural. La planificación y el desarrollo de estos procesos se han abordado desde el conocimiento de las características socioculturales y necesidades de la comunidad local, del valor interpretativo de los recursos turísticos del área y de la demanda real de los turistas que visitan la zona. A partir de estos insumos se elaboraron dos programas: uno de capacitación comunitaria y otro de interpretación ambiental

El propósito del trabajo fue evidenciar la importancia de la capacitación comunitaria y la interpretación ambiental como procesos educativos no formales en el turismo sustentable, utilizando como ejemplo la comunidad de Chilmá Bajo, Provincia del Carchi

Desde una perspectiva global, el trabajo permite viabilizar los Objetivos del Desarrollo Sostenible Post 2015, propuestos por las Naciones Unidas, en cuanto permite viabilizar el objetivo 15 de esta agenda que plantea “Proteger, restaurar y promover la utilización sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar de manera sostenible los bosques, combatir la desertificación y detener y revertir la degradación de la tierra, y frenar la pérdida de diversidad biológica” (Naciones Unidas, 2015).

En el contexto ecuatoriano, el desarrollo de iniciativas educativas tendientes a la búsqueda de educación de calidad y la promoción de un ambiente sano como elementos garantes del buen vivir responde a los mandatos constitucionales contenidos en el Capítulo Segundo de la Constitución de la República de Ecuador (2008). Igualmente se enmarca en el objetivo 7 del Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013), que plantea en la Política 7.2, la importancia del conocer, valorar, conservar y manejar sustentablemente el patrimonio natural y su biodiversidad terrestre, acuática continental, marina y costera, con el acceso justo y equitativo a sus beneficios. Asimismo, en el objetivo 10, Política 10.6 se insta a potenciar procesos comerciales diversificados y sostenibles en el marco de la transformación productiva.

### **Revisión de la literatura**

En la zona de Chilmá bajo se han realizado investigaciones que han contribuido al conocimiento de algunos recursos naturales y culturales que constituyen atractivos turísticos del lugar. En cuanto al patrimonio arqueológico, se han realizado indagaciones sobre aspectos etnográficos de los primeros habitantes del área, y

que están materializados en una gran diversidad de petroglifos y piezas de cerámica de la cultura pasto (Astudillo, 2007; Vásquez *et al.*, 2006).

Asimismo, se realizó una caracterización de los principales componentes biofísicos, socioculturales y económicos de la zona para la formulación del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Maldonado (PDOT) (Fundación Altropico, 2016). En dicho documento se identificaron los principales problemas para el desarrollo de la zona y se destacó la relevancia de la capacitación y la asistencia técnica como elementos para el fortalecimiento productivo parroquial mediante la actividad turística.

En cuanto a estudios etnocientíficos, existen dos trabajos con aportes relevantes para la caracterización del patrimonio biocultural del área. Morales (2017) realizó un estudio etnoecológico de la zona, en el que reporta el uso de 48 especies botánicas extraídas del bosque que son usadas por la comunidad con múltiples propósitos. Dichos conocimientos brindan una importante oportunidad para recorridos interpretativos en el bosque.

Otro aspecto de relevancia para fortalecer las prácticas del agroturismo en la zona, fue la caracterización de las chacras agrícolas familiares realizada por Salas (2017). En esta investigación se analizó la estructura y función de estos agrosistemas, identificando las prácticas agrícolas usadas por la comunidad, y evidenciando aquellas que tienen valor desde la perspectiva agroecológica o son producto de prácticas ancestrales.

Finalmente, desde la gestión turística, es pertinente mencionar el trabajo de Enriquez y Arcos (2015), quienes analizaron el modelo implícito en la actividad turística que se desarrolla en el área, encontrando que los turistas percibían poca planificación en las actividades ofertadas. Este último estudio justifica plenamente la realización del presente trabajo, dado que en Chilmá bajo no se habían realizado investigaciones similares y era una urgente necesidad para la consoñación del turismo rural en la zona. Para esta comunidad, el trabajo constituyó un aporte al fortalecimiento del desarrollo local, mediante propuestas de acciones educativas tendientes a mejorar los procesos de manejo sustentable de los recursos y fortalecer su oferta turística.

En referencia a los procesos educativos que se promueven, existe una diversidad conceptual, tanto de la capacitación comunitaria, como de la interpretación ambiental o patrimonial. Para el enfoque del presente trabajo, la capacitación comunitaria se aborda desde la perspectiva de la ecología social, toda vez que se concibe como un proceso interactivo entre agentes externos y grupos interactuantes dirigido a transformar las relaciones entre los seres humanos y los demás elementos del ambiente (Gudynas y Evia, 2009). La conformación de este diálogo estaría orientada al desarrollo de capacidades para, como se requiere en este caso, fortalecer la actividad turística en la localidad y dar un uso sustentable a los recursos naturales y culturales que se utilicen.

En cuanto a la interpretación ambiental o patrimonial, Morales (1998) hace una revisión de la evolución del concepto desde sus orígenes como interpretación de la naturaleza a finales del siglo XIX, hasta el enfoque de interpretación patrimonial de finales del siglo XX. Esta evolución evidencia un cambio de un enfoque meramente técnico hasta un enfoque mucho más educativo, tal como lo evidencian Moncada, Pellegrini y Aranguren (2016) quienes lo conciben como un proceso educativo ambiental dirigido a desarrollar actitudes proambientales mediante el disfrute de los espacios naturales y culturales, dentro de una concepción holística del ambiente y la sustentabilidad.

## **Metodología**

La presente investigación de campo con alcance descriptivo se estructuró en dos fases: 1. Diagnósticos o estudios de línea base y 2. Propuestas de soluciones educativas.

**Fase 1. Diagnósticos o estudios de línea base.** Incluyó tres aspectos:

*1.1. Caracterización de la comunidad y sus necesidades de capacitación*

Se determinaron las características o rasgos socioculturales y económicos más relevantes de la comunidad así

como sus necesidades de capacitación, en términos de áreas temáticas, contenidos y estrategias que la comunidad consideraba adecuadas para su capacitación.

Este componente se inició con la obtención del consentimiento informado por parte de la comunidad, en correspondencia con el principio bioético de la autonomía de participación en la investigación. Seguidamente, se realizaron reuniones con los líderes comunales para indagar en las formas de organización y los aspectos logísticos del trabajo.

En campo, se realizó un censo de todas las familias que residen en la zona. Para el diagnóstico de la disposición a participar en la actividad turística y detección de necesidades de capacitación, el marco de muestreo estuvo constituido por todas las viviendas existentes en la comunidad. Se seleccionó al azar una entre las tres primeras, y se entrevistó una de cada tres casas, hasta cubrir la totalidad.

Mediante este muestreo sistemático, se visitaron diecinueve (19) hogares. En cada vivienda, se aplicó una entrevista personal a uno de los miembros de cada grupo familiar.

### 1.2. Determinación del perfil real del visitante

Consistió en determinar las características más resaltantes de la psicografía de los turistas que visitan la zona. Para determinar la demanda real de los visitantes de la comunidad de Chilmá Bajo se entrevistó a la totalidad de grupos que visitaron la zona entre diciembre 2015 y septiembre 2016 (n= 30). Las variables estudiadas fueron: características del visitante, características de la visita, necesidades y expectativas de los visitantes y propuestas para el desarrollo de medios interpretativos.

### 1.3. Potencial interpretativo del área

Consistió en la identificación, ubicación y evaluación de los principales atractivos turísticos de la zona, considerando su potencial interpretativo.

La técnica utilizada para abordar este aspecto fue la observación participante. A tal fin, un grupo de tres (3) investigadores visitó, con un guía local, los distintos atractivos turísticos de la zona y aplicaron una ficha para evaluar el potencial interpretativo propuesta por Morales (1998), y que consta de los siguientes criterios:

**Tabla 1.** Criterios para evaluar el potencial interpretativo de los atractivos turísticos

Criterio	Puntuación
Singularidad	1-12
Atractivo	1-12
Resistencia al impacto	1-12
Acceso a la diversidad del público	1-9
Estacionalidad	1-9
Afluencia de público	1-9
Facilidad de explicación	1-9
Pertinencia del contenido	1-6
Seguridad	1-6
Facilidad de Instalación	1-6

Tomado de Morales (1998)

**Fase 2. Propuesta de los programas educativos.** Se construyeron dos programas: uno de capacitación comunitaria y otro de interpretación ambiental

### 2.1. Programa de capacitación comunitaria

Este se elaboró a partir de los insumos aportados por la caracterización de este grupo humano y sus necesidades de capacitación. Seguidamente, se socializó el programa con la comunidad, quienes indicaron los ajustes y aspectos a mejorar.

Este componente se constituye en una serie de módulos estructurados en: objetivos, actividades de enseñanza-aprendizaje, contenidos, recursos, horarios, productos a obtener y elementos para su evaluación.

### 2.2. Interpretación ambiental

Se elaboró con los insumos aportados por el estudio de visitantes y el potencial interpretativo del área, así como los estudios previos en la zona que ayudaron a definir algunas temáticas a desarrollar. Este contiene los distintos medios de interpretación a desarrollar en el área, detallando objetivos, características del medio, contenidos a desarrollar y formas de evaluación.

## Resultados y discusión

### Características generales de la comunidad

Para el momento del censo (Febrero 2016), en Chilmá bajo habitaban 60 familias. El 27 % de éstas estaban conformados por 3 miembros; el 21% de las hogares estaba integrado por cinco miembros y el 16% lo conformaban familias de cuatro miembros. El resto se trata de familias grandes de seis o más miembros.

Las ocupaciones más comunes en esta comunidad resultaron ser la de agricultor, seguido de amas de casa, jornaleros, músicos, comerciantes, ganaderos y docentes. La mayoría de los entrevistados (72%) realizan dos actividades simultáneamente, es decir, además de ser agricultores, utilizan su tiempo en otras actividades.

La mayor parte de los habitantes han vivido en esta comunidad por más de 20 años (Tabla 2). El 67% de los entrevistados indicó haber nacido en Chilmá bajo, por lo que son personas que conocen bien la comunidad, sus costumbres y recursos, lo que representa un factor favorable para desarrollar el turismo.

**Tabla 2.** Tiempo que tienen viviendo los entrevistados en la comunidad de Chilmá bajo

Tiempo	Número de familias	Porcentaje
5 años o menos	2	11%
11 a 15 años	2	11%
15 a 20 años	2	11%
Más de 20 años	13	67%

Fuente: Autores

En referencia a la tenencia de su propiedad, el 60 % indicó que la vivienda era prestada, arrendada o de un familiar. Esto pudiera ser una razón que explique la baja oferta de alojamiento en la zona, dado que, en su mayoría, las viviendas no pertenecen a quienes las habitan.

En cuanto al nivel de ingresos, el 60 % de los entrevistados indicó ganar menos de 365 \$ mensuales, y un 33 % indicó ganar menos de 1000 \$ o menos. Sólo el 7 % no accedió a contestar la pregunta. La predominancia de familias de bajos recursos evidencia la necesidad de diversificar los medios de vida en la zona, en los que el turismo resulta una alternativa de gran valor.

### Disposición para el turismo y necesidades de capacitación

La totalidad de los entrevistados indicaron que el desarrollo del turismo es un aspecto positivo para la comunidad, por cuanto genera beneficios y representa nuevas fuentes de trabajo. Esto justifica la necesidad de desarrollar un componente de capacitación comunitaria que mejoraría la prestación de servicios turísticos y que la atención que se brinde a los visitantes sea adecuada y de calidad.

El 84% de las personas entrevistadas indicaron estar dispuestas a participar en la prestación de servicios turísticos. En especial, brindando la gastronomía local (37 %) y guiando caminatas hacia los atractivos turísticos (32%). El alojamiento (16%) y las cabalgatas (16%) fueron otras opciones mencionadas, aunque en menor frecuencia. Con respecto al alojamiento, existen en la zona dos albergues o fincas que disponen del servicio, aunque sólo una estaba operando para el momento del estudio. La comunidad plantea que los gastos para adecuar las viviendas es una razón para preferir otras formas de participación.

### **Necesidades de capacitación**

Los entrevistados consideran que en su comunidad no existen problemas ambientales relevantes. Algunos de los mencionados fueron: la expansión de fronteras agrícolas, la deforestación y el manejo inadecuado de desechos sólidos. Sin embargo, es necesario destacar que la comunidad no mencionó el uso incontrolado de agroquímicos, aunque esta situación se evidenció en las diversas visitas de campo de campo realizadas y está mencionado como problema a resolver en el PDOT de la Parroquia Maldonado (Fundación Altropico, 2016).

Dentro de las soluciones propuestas por la comunidad de Chilmá bajo a estos problemas, se encuentra la educación de la población. Esto demuestra la alta pertinencia de incluir temas de formación ambiental y agroecología en la capacitación comunitaria.

Al respecto, el 89% de las personas entrevistadas, indicó su disposición a capacitarse en temas de turismo, en especial gastronomía (47%), agricultura orgánica (31%) y elaboración de artesanías, guianza, hotelería y senderismo (21%) en menor proporción.

Las estrategias de capacitación sugeridas por la comunidad fueron los talleres con sesiones prácticas (84%). Los fines de semana fueron los días indicados como los adecuados para realizar estas actividades (79%).

### **Perfil real del visitante**

La mayoría de las personas que visitaron Chilmá bajo durante el período de estudio eran de sexo masculino (53%). En cuanto a su edad, eran jóvenes entre 21 y 30 años de edad (43%), y adultos entre 31 y 40 años (40%). Esto implicaría la necesidad de diseñar actividades de mucha actividad física, propias del ecoturismo.

En cuanto a su nivel educativo, el 60 % de los entrevistados manifestó tener educación superior y un 40% tenía educación secundaria completa. Esto se relaciona con la ocupación de dichos turistas, quienes indicaron ser estudiantes (30%), docentes (17%) y servidores públicos (17%). Esto evidencia que se trata de turistas que pueden demandar amplia información sobre el área y sus recursos, que deben ser abordadas por las actividades interpretativas.

La mayoría de los turistas que visitan la comunidad de Chilmá Bajo procedían de la provincia del Carchi (60%), de las provincias de Imbabura y Pichincha (36%) y sólo un 4% de turistas extranjeros. Esto indica que las propuestas interpretativas deben realizarse en castellano, sin obviar que un pequeño segmento, puede requerir que los guías locales hablen otro idioma, como es el inglés.

### **Características de la visita**

El medio de transporte mayormente utilizado por los turistas entrevistados para llegar a Chilmá bajo fue el carro particular (53%). En menor proporción llegaron en transporte público (27%) y bus institucional (20%). En cuanto a la modalidad de visita, la mayoría viajó como grupo organizado (60%), un 20% lo hizo con amigos, y el 17 % en familia. Esto implica que las actividades a realizar deben ser grupales, siendo las visitas guiadas o los senderos de interpretación medios ideales para esta actividad.

Como principales motivos para visitar la zona, los entrevistados mencionaron la recreación (29%), el descanso (21%) y la educación (21%). Asimismo, los turistas entrevistados indicaron visitar la comunidad de Chilmá Bajo anualmente (37%) y un 27 % lo hace por primera vez (Tabla 3).

**Tabla 3:** Frecuencia de visita de los turistas a la comunidad de Chilmá bajo

Frecuencia	Porcentaje
Anualmente	37%
Primera vez	27%
Dos veces al año	17%
Varias veces	17%
Semanalmente	3%

**Fuente:** Autores

El 67% de los visitantes entrevistados permanecieron dos días en la comunidad. El 17% lo hizo por un día y el 13% se quedó tres días o más. Estos resultados parecen indicar que existe recurrencia en la visita y suelen ser de larga permanencia, por lo que es importante la diversificación de la oferta interpretativa y la continua creación de nuevas actividades.

Entre las actividades que realizaron los visitantes, las principales fueron: la visita a lugares arqueológicos (22%), visita a la cascada (18%), caminatas por el bosque (16%), visita a los cultivos de la zona (11%) y un 5% hace aviturismo, fotografía y paseo en el bosque.

En cuanto a los medios por los que conoce el lugar, el “boca a boca” resultó la estrategia que tuvo más influencia en la selección de Chilmá bajo como destino. Al respecto indicaron que habían llegado a la zona por recomendación de amistades (60%), por internet (20%), y otros por actividades universitarias (7%) y el Comité promotor del corredor de vida Chiles (Tabla 4).

**Tabla 4:** Medios por los que los visitantes entrevistados se enteraron del lugar

Medios	Porcentaje
Amistades	60%
Internet	20%
Universidad	7%
Comité promotor del Corredor de Vida Chiles	7%
Trípticos	3%
TV	3%

**Fuente:** Autores

Los petroglifos fueron los recursos más atractivos para los visitantes entrevistados (33%). Los cultivos (23%), el río (16 %), y las aves (12%) fueron mencionados con menor frecuencia. Sin embargo, la valoración del estado de estos recursos indican que están: regular (47%), en buen estado (37%) y deteriorados (13%). Este resultado requiere la inmediata implementación de técnicas que permitan la conservación y manejo adecuado de los elementos arqueológicos existentes en la zona.

#### **Problemas ambientales de la zona**

Uno de los problemas que más afecta a la comunidad, en opinión de los entrevistados, es la basura (22%). Seguido de la tala de árboles (17%), el uso de insecticidas (17%) y la higiene (12%). Un 12% respondió que no existe ningún problema ambiental (Tabla 5).

**Tabla 5.** Problemas ambientales de la comunidad Chilmá Bajo percibidos por los entrevistados

Problema	Porcentaje
Basura	22%
Tala de árboles	17%
Uso de agroquímicos	17%
Higiene	12%

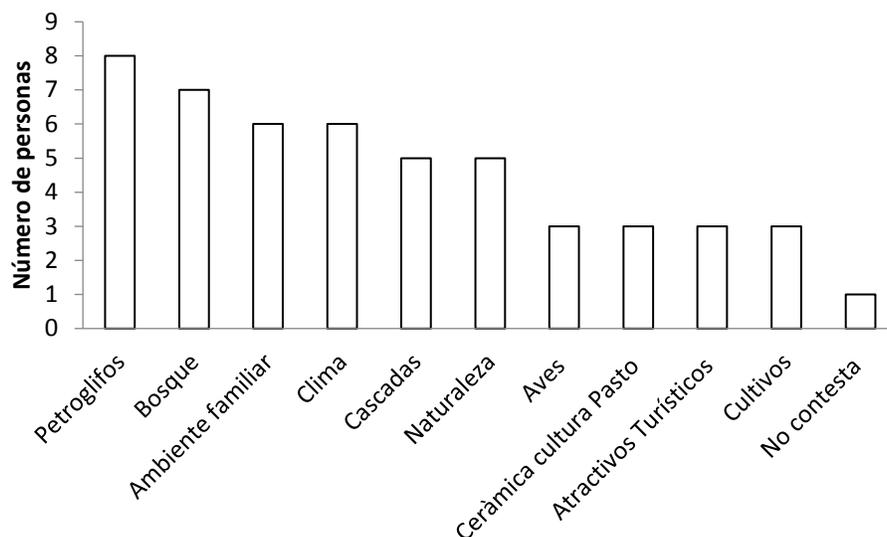
Ninguno	12%
No sabe / No contesta	10%
Señalización	7%
Vialidad	2%

Fuente: Autores

### Aspectos que más gustan a los visitantes de la comunidad Chilmá Bajo

Los petroglifos son los atractivos que más gustan a los visitantes, seguidos del bosque, el ambiente familiar que ofrece la comunidad, el clima y la naturaleza (Gráfico 1).

Gráfico 1: Aspectos de la zona que más gustan a los visitantes de Chilmá bajo



Fuente: Autores

### Elementos que menos gustan a los visitantes y que les gustaría se mejoraran para próximas visitas

Los aspectos que no gustaron a los visitantes entrevistados fueron: la falta de señalización de la zona (23%), la inexistencia de servicios turísticos (15%), la falta de senderos (13%), el deterioro ambiental en la zona (9%) y la contaminación (4%). En coincidencia con estos resultados, encontrar señalización (35%) es el aspecto que le gustaría encontrar a los turistas entrevistados en una próxima visita y es la opción más relevante (35%). Otros aspectos mencionados fueron: actividades programadas (24%), existencia de senderos (19%) y oferta de guías (16%). Ya estas carencias fueron planteadas por Enriquez y Arcos (2015), por lo que se trata de problemas que siguen pendientes de resolver y que deben abordarse en el programa de interpretación ambiental.

### El potencial interpretativo de los atractivos del área

Se encontraron doce atractivos turísticos en la comunidad y sus alrededores. Los valores del potencial interpretativo de estos recursos se presentan en la Tabla 6.

Tabla 6. Potencial interpretativo de los recursos

Atractivo	PI
Piezas de cerámica de la cultura Pasto.	76
Petroglifos del sendero Payacú	73
Paisaje de montaña.	72

Petroglifos (piedras mapa)	72
Aves.	71
Bohíos.	70
Bosque.	64
Agroecosistemas	64
Mirador Casa del árbol	62
Vivienda típica del lugar	62
Cascada Velo de novia	59
Río Chilmá.	57

**Fuente:** Autores

Los atractivos con mayor potencial interpretativo son los vinculados con la cultura Pasto, en especial, las piezas de cerámica (76 puntos). Los aspectos más importantes para esta selección son lo atractivo y singular de estas piezas, aunque su poca resistencia al impacto puede representar una debilidad. Además, varias de ellas no están en buen estado y algunas han tenido que ser restauradas para poder conservar estos vestigios. Con estas piezas se podría realizar un museo de sitio con fines educativos, que permita dar a conocer la riqueza cultural del pueblo Pasto

Los petroglifos del sendero Payacuá es otro atractivo vinculado a la cultura pasto, que se caracterizan por el emplazamiento en el que se encuentran, pero también se ven afectados por estar expuestos a la intemperie, sin protección alguna.

Dentro de la diversidad biológica de la zona, el paisaje de montaña (72 puntos) obtuvo el mayor índice, pero su debilidad es la poca afluencia al público. El segundo atractivo natural de relevancia lo constituyeron las aves, que cuentan con elevada singularidad por la presencia de especies endémicas en la zona, tal como es el caso del cuervo higüero golirrojo (*Pyroderus scutatus*).

En tercer lugar se destaca el recurso agua, pero por la dificultad que tienen los caminos para accederles, pierde su potencial interpretativo. Dentro de estos recursos, la cascada Velo de Novia (59 puntos) tiene alta singularidad, atractivo y resistencia al impacto, pero su visita tiene poca seguridad y difícil accesibilidad.

### Los programas educativos

Programa de capacitación comunitaria

Este se realizó a partir de las necesidades manifestadas por los miembros de la comunidad de Chilmá Bajo. Está estructurado en módulos que contemplan estrategias didácticas basadas en el constructivismo social (Custódio, Alves Filho, Clement, Richetti & Ferreira, 2013) y que buscan la integración de componentes didácticos a través de los cuales se va a concretar la planeación de la didáctica general de los temas de estudio, en el cual se organizan las actividades para el desarrollo de las diferentes capacidades (Ruiz, 2011). Los módulos propuestos se presentan en la tabla 7.

**Tabla 7.** Módulos propuestos en el programa de capacitación comunitaria

Módulos	Objetivo	Contenidos
Motivación al turismo rural sustentable	Motivar a los participantes para que consideren al turismo rural sustentable como una alternativa para el desarrollo de la comunidad.	-Liderazgo, motivación y trabajo en equipo. -Emprendimientos e innovación en el turismo
Operación del turismo sustentable	Analizar los elementos inmersos en el sistema turístico sustentable.	-Conceptos básicos de turismo. -Componentes del sistema turístico.

Módulos	Objetivo	Contenidos
		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Alojamiento.</li> <li>-Operadoras de turismo.</li> <li>-Administración de alimentos y bebidas.</li> <li>-Desarrollo turístico sustentable.</li> <li>-Planeación del turismo alternativo.</li> <li>-Turismo rural.</li> <li>-Oferta y demanda turística.</li> <li>-Hospitalidad y servicios relacionados.</li> <li>-Atención al cliente en hostelería y turismo.</li> <li>-Calidad del servicio.</li> </ul>
Gestión del patrimonio natural y cultural	Promover el manejo responsable de los recursos naturales y culturales de la comunidad y asegurar su conservación	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La actividad turística y el patrimonio cultural y natural.</li> <li>-Patrimonio y turismo sostenible.</li> <li>-El patrimonio como recurso turístico.</li> <li>-Recursos o atractivos naturales de la zona</li> <li>-Recursos históricos, monumentos o artísticos de la zona</li> <li>-Patrimonio natural y cultural del Carchi</li> <li>-La cooperación en la gestión del patrimonio para uso turístico.</li> </ul>
Interpretación ambiental	Desarrollar capacidades para la creación de medios interpretativos que faciliten al turista la visita a la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-La interpretación ambiental como disciplina.</li> <li>-El guía de turismo: actividades guiadas, funciones del guía, técnicas de guiaje y conducción de grupos.</li> <li>-Animación turística</li> <li>-Senderos interpretativos.</li> <li>-Rótulos interpretativos.</li> <li>-Publicaciones.</li> <li>-Señalética: Fundamentos básicos y características</li> <li>-La museografía en espacios arqueológicos: Diseño y montaje de un museo comunitario.</li> </ul>
Agroecología	Revalorizar las actividades ancestrales realizadas dentro de ámbito agroecológico con la aplicación de técnicas que permitan un mejor manejo de la agricultura en la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Sistemas de agricultura sostenible.</li> <li>-Agroecosistemas.</li> <li>-Productos orgánicos: su cultivo y comercialización</li> <li>-Conservación del suelo</li> <li>-Elaboración de bio-abonos.</li> <li>-Manejo orgánico de plagas.</li> </ul>
Gastronomía y valor agregado de los	Generar un valor agregado a los productos de la comunidad dentro del ámbito gastronómico	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Gestión de alimentos y bebidas.</li> <li>-Elaboración de menús.</li> </ul>

Módulos	Objetivo	Contenidos
productos locales	bajo consideraciones de los principios de manipulación e higiene de los alimentos.	-Normas para la manipulación de alimentos. -Operaciones del servicio. -Ingredientes tradicionales. -Alternativas de productos procesados: mermeladas, conservas, néctar, pulpas y jugos.

Fuente: Autores

### Programa de interpretación ambiental

Este tiene como objetivo poner en valor los atractivos naturales y culturales existentes en la comunidad de Chilmá Bajo a través de medios interpretativos adaptados a las características de los visitantes de la zona.

Se entiende por medios interpretativos todas aquellas actividades, materiales e infraestructuras que permitan acercar al turista el conocimiento y la valoración de los espacios que visita. Los medios propuestos se presentan en la Tabla 8

**Tabla 8.** Medios interpretativos propuestos para la comunidad Chilmá bajo

Medio	Breve descripción de la propuesta
Sistema de señalización: <i>Ubicando al visitante</i>	-Constará de carteles ubicados en cada atractivo con información básica del lugar. -Se propone el uso de madera cultivada y evitar destruir el ecosistema. Se deberá utilizar un diseño ecoamigable de formas orgánicas y con íconos del lugar.
Museo comunitario: <i>el patrimonio comunal puesto en valor</i>	-El tema central del museo sería la vida de un pueblo con numerosas evidencias de su antepasado Pasto. Se espera que los visitantes se acerquen a la vida del pueblo, su historia, sus costumbres y sus tradiciones. Asimismo, la creación de este equipamiento contribuiría con el manejo de las diversas piezas arqueológicas que constituyen el patrimonio cultural de la comunidad. -Se propone el uso de una de las viviendas típicas del lugar para mostrar la infraestructura de la zona y poner en valor sus técnicas constructivas. Antes de implementar esta propuesta, se debe realizar un estudio arqueológico de las diversas piezas, a fin de asegurar la veracidad de la información a presentar. -El museo tendría tres salas: (1) Vestigios de la cultura Pasto; (2) Primeros pobladores de Chilmá Bajo, y (3) ¿Qué lugares visitar?
Sendero Payacuá: <i>un camino de naturaleza y cultura</i>	-Permite un recorrido de aproximadamente 40 minutos. Los principales recursos que presenta son: restos arqueológicos pastos como pilares de rocas, petroglifos y los baños. El sendero se complementa con visita a los cultivos de mora, el ascenso al mirador “la casita del árbol” y la observación de la gran diversidad vegetal de la zona. -Al momento de la evaluación, el sendero estaba deteriorado, por lo que se requiere realizar su readecuación, en especial de la señalética y la caminería.
Ruta a la cascada <i>“Buscando el velo de novia”</i>	-La ruta a la cascada Velo de Novia busca que el turista observe la belleza paisajística y natural del bosque. -Esta ruta tendría una duración aproximada de una hora desde su inicio. Se requiere señalizar la ruta y construir una caminería más segura.
Ruta de aves <i>“Diversidad de canto y vuelos de Chilmá Bajo”</i>	-La ruta de aves se realizaría en predios privados en el bosque, considerando los claros existentes, que brindan facilidad para observar las aves. -Esta actividad se facilitaría con la construcción de un mirador con camuflaje que permita al turista cubrirse de la intemperie y el sol y perturbar lo menos posible a la avifauna del lugar
Ruta de los petroglifos <i>“La cultura pasto tallada en</i>	-La ruta de los petroglifos plantea que el turista visite los petroglifos más representativos de la zona: la “piedra mapa”, la mano tallada en la roca y el petroglifo del sendero Payacuá. Al tratarse de rocas de gran tamaño, no pueden

Medio	Breve descripción de la propuesta
<i>rocas</i> ''	movilizarse al museo, promoviendo a que sea el turista quien se traslade a cada uno de ellos.

### Evaluación y seguimiento de los programas

En ambos programas, la evaluación se concibe como un proceso transversal, continuo y permanente de comprobación del logro de los objetivos propuestos y que aporta insumos para su mejoramiento permanente

En el caso del programa de capacitación comunitaria, se debe considerar la evaluación de los elementos y procesos desarrollados en cada módulo (Zabalza, 2013), centrándose en conocer lo que los participantes han aprendido. Se plantea una evaluación en dos partes: (1) en la primera se evalúa el desempeño del facilitador al final de cada módulo; (2) en la segunda se abordan los aprendizajes obtenidos en los módulos y la aplicación práctica de dichas competencias (Grados, 2009).

Esto permite verificar el cumplimiento de metas, los problemas enfrentados en la ejecución de la capacitación, la efectividad de la metodología aplicada, la calidad del producto logrado en fin genera información que permiten tomar acciones pertinentes para alcanzar los objetivos. (Argüelles y Nagles, 2010)

Una vez culminada la capacitación, es primordial que se realice su seguimiento, en donde se pueda monitorear el o los cambios de existirlos, en relación a las actividades de los habitantes, medibles en generación de emprendimientos en la comunidad, implementación de infraestructura turística, senderos, señalética entre otras, es decir los impactos generados en la comunidad de Chilmá Bajo producidos por la aplicación del programa.

En referencia al programa de interpretación ambiental, esta debe centrarse en determinar la efectividad y eficacia comunicacional de los medios, para detectar errores y mejorar el proceso (López y Calderón, 2013). Esta evaluación debe considerar aspectos como el impacto causado por los medios en los visitantes. También debe considerar la opinión de la comunidad para conocer el progreso de las actividades planteadas y su consecución

Asimismo, se propone que en los registros de visitantes se incluya una ficha que permita al turista valorar el estado de conservación de los atractivos, los medios y los servicios turísticos conexos.

### Conclusiones

La comunidad de Chilmá bajo cuenta con un gran potencial turístico gracias a los recursos naturales y culturales con los que cuenta. Asimismo, sus habitantes están dispuestos a participar en la planificación y desarrollo de empresas turísticas con la finalidad de diversificar las actividades económicas de la zona. Sin embargo, también han dejado claro que necesitan capacitación para poder incursionar en este campo.

Esta capacitación debe iniciarse con una motivación a considerar el ecoturismo como una alternativa socioeconómica, debido a que, en la actualidad, la agricultura es la actividad que aglutina su mayor interés. En cuanto a los aspectos técnicos, se propone la formación en las áreas de operación del turismo sustentable; gestión del patrimonio natural y cultural, interpretación ambiental, agroecología y gastronomía basada en productos locales. La formulación del programa consideró las necesidades de los habitantes, lo cual quedó corroborado con la socialización hecha al final de la investigación.

En relación a la educación de los visitantes que llegan a la zona, se definieron seis medios que responden al potencial interpretativo de sus recursos y al perfil real de los turistas. Los recursos culturales vinculados a la cultura pasto resultaron los más relevantes para estos procesos educativos. Sin embargo, estos han sido descuidados y corren el riesgo de sufrir daños irreparables o ser extraídos de la zona.

En ambos procesos, capacitación de la comunidad y desarrollo de medios interpretativos, es vital la evaluación y el seguimiento, a fin de asegurar la efectividad de los esfuerzos realizados y realizar los ajustes que aseguren

su aporte a la consolidación de un modelo de turismo rural sustentable en el área.

### Agradecimientos

A la comunidad de Chilmá bajo, por haber sido actores clave en el desarrollo del presente proyecto.

### Referencias bibliográficas

- Argüelles, D. y Nogles, N. (2010). *Estrategias para promover procesos de aprendizaje autónomo*. Bogotá: Alfaomega.
- Astudillo Cuevas, F. (2007). *Las antiguas plantaciones de Chilmá: Estudio arqueobotánico sobre la agricultura de un yacimiento pasto* (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica de Ecuador, Quito.
- Constitución de la República del Ecuador (2008). *Registro Oficial*, 449 (20 de octubre de 2008).
- Custódio, J. F., Alves Filho, J.P., Clement, L., Richetti, G. P., & Ferreira, G. K. (2013). Prácticas didácticas constructivistas: criterios de análisis e caracterização. *Tecné, episteme y didaxis: Revista de la Facultad de Ciencia y Tecnología*, 33, 11-35.
- Enriquez, C. y Arcos, G. (2014). El modelo de gestión y su incidencia en las actividades de recreación turística comunitaria de Chilmá Bajo desde Enero a Junio de 2014. *Sathiri*, 7, 174-187.
- Fundación Altropico (2016). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial 2016-2019: Parroquia de Maldonado*. Tulcán, Ecuador: Autor.
- Grados, J. (2009). *Capacitación y desarrollo de personal*. México DF: Trillas.
- Gudynas, E. y Evia, G. (2009). *Ecología social. Manual de metodologías para educadores populares*. Caracas: Editorial Laboratorio Educativo.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw Hill / Interamericana.
- Lillo, A., Rodríguez, A.B. y Sevilla, M. (2007). El capital humano como factor estratégico para la competitividad del sector turístico. *Cuadernos de Turismo*, 19, 47-69
- López, S., y Calderón, M. (2013). *Programa de educación ambiental*. Madrid: CEP.
- Moncada, J., Pellegrini, N. y Aranguren, J. (2016). Los senderos transitados. Una mirada al estado del arte de la interpretación ambiental en Venezuela entre 2000 y 2015. *Revista de Investigación*, 40(88), 15-37.
- Morales, J. (1998). *Guía práctica para la Interpretación del Patrimonio*. Sevilla: TRAGSA – Junta de Andalucía.
- Naciones Unidas (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Recuperado de: <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible>
- Novo, M. (1996). La Educación Ambiental formal y no formal: dos sistemas complementarios. *Revista Iberoamericana de Educación*, 11, 75-102.
- Ramos, A. y Fernández, G. (2013). La educación ambiental: un instrumento para el turismo sustentable. *Revista Hospitalidade*, 10 (2), 296-312.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017*. Quito: Autor.
- Vásquez, J., Balanzátegui, D., Cajas, O. y Astudillo, F. (2006). *Proyecto Chilmá: Arqueología, Etnohistoria y Etnografía de un pueblo pasto. Informe Técnico*. Quito: Pontificia Universidad Católica de Ecuador.
- Zabalza, M. (2013). *Competencias docentes del profesor universitario*. Bogotá: Ediciones de la U.

# Estudio de pertinencia de la carrera de turismo en la zona central del Ecuador

**Marco Toledo Villacís**

Universidad Técnica de Ambato  
ma.toledo@uta.edu.ec

**Johanna Monge Martínez**

Universidad Técnica de Ambato  
jg.monge@uta.edu.ec

**Oscar Abril Flores**

Universidad Técnica de Ambato  
oscaraabrilf@uta.edu.ec

## Resumen

La oferta académica debe sustentarse en pilares de pertinencia que solventen las problemáticas sociales, ceñidas a la realidad nacional. La pertinencia es una condición de calidad que vincula a la academia con los sectores productivos y los sectores sociales. En el Ecuador el turismo ha pasado a ser un factor clave para el fortalecimiento de la matriz productiva. Este trabajo de investigación evalúa la pertinencia de la carrera de Turismo de la Universidad Técnica de Ambato, para ello se hizo un estudio en la Zona central del Ecuador, zona que comprende las provincias de Tungurahua, Cotopaxi, Chimborazo y Pastaza. La población estuvo constituida por empresarios, autoridades, técnicos, profesionales de turismo y estudiantes de tercer año de bachillerato. Los principales resultados revelan que los profesionales en turismo son necesarios para el desarrollo del país, deben formarse en varios aspectos, priorizando la comprensión de la dinámica y la realidad del turismo actual, la importancia de diseñar, planificar, ejecutar y evaluar programas y proyectos turísticos y gestionar nuevos emprendimientos en el área turística.

**Palabras claves:** Ecuador, estudio, formación académica, pertinencia, turismo.

## Abstract

The academic programs must be supported on pillars of pertinence that solve the social problems, close to the national reality. The relevance is a condition of quality that links the academy with the productive sectors and social sectors. In Ecuador the tourism has become a key factor for strengthening the productive matrix. This investigation evaluates the relevance of the Tourism Major of Universidad Técnica de Ambato, and for this it was done a study in the central zone of Ecuador. That zone includes the provinces of Tungurahua, Cotopaxi, Chimborazo and Pastaza. The population was constituted by entrepreneurs, authorities, technicians, tourism professionals and students of third year of high school. The main results reveal that professionals of tourism are essential for the development of the country, they must be formed in several aspects prioritizing the understanding of the dynamics and the reality of the current tourism and the importance of designing, planning, executing and evaluating tourist programs and projects.

**Keywords:** Ecuador, study, academic training, relevance, tourism.

## Introducción

El turismo es una actividad que desde sus inicios ha marcado hitos significativos de evolución social, económica, ambiental y cultural, variando sus tendencias y paradigmas, de conformidad con los cambios que los pueblos y su política pública en concordancia con el eje privado insertan en la estructura societaria y que permiten que las poblaciones con horizontes planificativos claros y efectivos obtengan de esta actividad un modo de vida sostenible y por ende sustentable; pero estos cambios obligan a las sociedades a vivir en un

ecosistema de dinamización e innovación continua, haciendo que los individuos de un territorio específico realicen de forma incesante soluciones creativas que den respuesta a las necesidades, tendencias y demandas de los usuarios, entendiendo que el estaticismo en el Turismo genera declives conceptuales y por ende índices negativos de éxito estructural. De tal forma que los estudios analíticos de la actividad turística, se vuelven imprescindibles dentro de la esfera creativa de este sector económico multidisciplinario, capaz de repartir las dádivas económicas y sociales, de forma integral, haciendo que quienes entienden la dinámica transformadora de esta actividad se beneficien de mayor forma y por ende se conviertan en formadores de nuevos líderes capaces de alterar positivamente la estructura intrínseca de este sector productivo, en base a prácticas sostenibles de desarrollo y crecimiento socio espacial, en donde la base fundamental es el tejido social en todas sus etapas y transiciones.

### **Introducción al problema**

Los constantes cambios dentro de la actividad turística, entendidos desde la perspectiva de mejoramiento de la realidad social y del territorio como fundamento básico de oferta turística, exhorta a los formadores de administradores y servidores turísticos a conformar grupos de análisis de la realidad turística para que las propuestas académicas posicionen efectivamente las características culturales y naturales de los pueblos y respondan así a la demanda turística potencial, en potencia y real.

Estos estudios deben estar enmarcados en la consecución firme de bases académicas sostenidas en pilares de pertinencia que solventen las problemáticas y fallos sociales en base a respuestas coherentes ceñidas a la realidad social pero acopladas a la realidad global, como una forma de mantener estándares y progresos acorde al escenario mundial, entendiendo por pertinencia “a la congruencia, orientación, vinculación, inherencia, oportunidad; para las universidades la pertinencia es un principio donde se fundamenta su responsabilidad social” (Zafra, Martínez y Vergel, 2014, p 2.), entendiendo que de acuerdo a la Conferencia Regional sobre Políticas y Estrategias para la Transformación de la Educación Superior en América Latina y el Caribe (1996), la pertinencia es “el papel que cumple y el lugar que ocupa la educación superior en función de necesidades y demandas de los diversos sectores sociales”, comprendiendo que la Universidad es un centro capaz de enrumbar los destinos, en base a la investigación directa de los ejes evolutivos, dejando de lado el conformismo epistemológico del tradicionalismo y abriendo las puertas de los nuevos saberes orientados a favor de la sociedad.

Las Instituciones de Educación Superior en el Ecuador actualmente responden a los órganos regulares como: el Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CEAACES), el Consejo de Educación Superior (CES), la Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología, y Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT).

La ley Orgánica de Educación Superior (LOES) (2017), tiene como objetivo definir sus principios, garantizar el derecho a la educación superior de calidad que propenda a la excelencia, al acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna. En el artículo 107 establece el principio de pertinencia el cual menciona que:

*“El principio de pertinencia consiste en que la educación superior responda a las expectativas y necesidades de la sociedad, a la planificación nacional, y al régimen de desarrollo, a la prospectiva de desarrollo científico, humanístico y tecnológico mundial, y a la diversidad cultural. Para ello, las instituciones de educación superior articularán su oferta docente, de investigación y actividades de vinculación con la sociedad, a la demanda académica, a las necesidades de desarrollo local, regional y nacional, a la innovación y diversificación de profesiones y grados académicos, a las tendencias del mercado ocupacional local, regional y nacional, a las tendencias demográficas locales, provinciales y regionales: a la vinculación con la estructura productiva”.*

En este contexto, la UNESCO (1997), considera que la pertinencia debe constituirse como el factor básico del vínculo Universidad-Sociedad, en donde cada una desempeña un papel específico, pero es la Universidad la que de conformidad con su misión académica debe encargarse de generar las funciones, los programas, los modos de impartir la enseñanza y su contenido, de conformidad con las raíces societarias y culturales como principios sobre los que deben basarse todos los esfuerzos por garantizar una educación para el desarrollo sostenible, cuyo objetivo es propender al alcance comunitario global de valores, capacidades, habilidades y conocimientos necesarios para contribuir a la construcción de una sociedad más ética y sostenible. Del mismo modo Malagón (2003), sostiene que la pertinencia de la educación superior hoy es más viable a partir de una mayor interacción del sector universitario con el sector productivo, como resultado de que ambos sectores manejan un lenguaje común que incluye: flexibilidad, calidad, competitividad, resultados, productividad, entre otros.

De conformidad con estos antecedentes el equipo de trabajo de diseño y rediseño curricular de la carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Ambato, consciente de su rol itinerante dentro de la zona central del Ecuador, Zona 3 de distribución económica, conformada por las provincias de Tungurahua, Cotopaxi, Chimborazo y Pastaza, basados en las áreas y subáreas del conocimiento, Clasificación Internacional Normalizada de la Educación CINE (UNESCO, 1997), comprenden que si bien el Turismo y la Hotelería son áreas directamente ligadas con los servicios personales, cada una pertenece a un campo de acción específico que debe ser abordado desde sus particularidades y características técnicas y administrativas, visorando que el Turismo debe separarse académicamente de la Hotelería para que los campos cognitivos alcancen mayor profundidad y por ende mayor profesionalización; de tal forma que se emprende un estudio de pertinencia para la estructuración de una carrera de Turismo que acoja principalmente las necesidades de la ZONA 3 en todas sus gamas y proyecciones del tejido social orientado a la oferta turística de sus territorios.

Siendo la Universidad Técnica de Ambato una institución de Educación Superior, fomenta una declaración de enunciados claros que dejan entrever las acciones a ejecutarse como parte del proceso académico de formación de profesionales en Turismo, conscientes de su rol individual y global dentro de la consecución ordenada y coordinada que propendan el desarrollo equilibrado de los pueblos, planteando el siguiente objetivo:

Desarrollar la pertinencia de la carrera de Turismo en base a la vinculación estructural del conocimiento científico, tecnológico, humanístico y ancestral a través de la investigación, utilizando fundamentos filosóficos y metodologías adecuadas que respeten la integridad, interculturalidad, los derechos y las normativas, fortaleciendo así la consecución de la matriz productiva.

## **Importancia del problema**

El estudio antecedente a la propuesta planteada es el diseño curricular de la carrera de Turismo y Hotelería 2012 que aporta con la continuidad académica de una carrera creada en el año 2002, cuyos aportes a la sociedad se consolidaron a través de la formación autónoma de los graduados en esta carrera, quienes lograron insertarse en el campo laboral a través de competencias individuales adquiridas por medio de la capacitación continua, paralela a su formación universitaria, o mediante la práctica laboral; lo que significa que muchos de los graduados no han podido insertarse en el contexto laboral específico de sus estudios o fueron parte de la complejidad de inserción laboral, por el hecho que su malla curricular engloba varias áreas y subáreas envueltas en un abanico de posibilidades laborales, pero ninguna con una alta especialización, es decir, abordando varios conocimientos, pero de forma superficial, contradiciendo en parte la pertinencia real de la carrera, siendo imperante aclarar dicha pertinencia académica a través de la separación de los campos de estudio de la Hotelería, el Turismo y la Gastronomía, enfatizando los saberes en el Turismo, como la base de la actividad sectorial dentro de la economía estatal.

El estudio de pertinencia de la carrera de Turismo se relaciona directamente con el aporte direccionado al cumplimiento de la estructura legal y planificativa del Ecuador, en función de sustento y fundamentación teórica tendencial, que permita fortalecer el proceso académico, en concordancia con las necesidades formativas de la Zona 3 y del país.

La pertinencia de la carrera de Turismo busca coadyuvar con los siguientes objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir:

Objetivo.3 Mejorar la calidad de vida de la población.

Política 3.8 Propiciar condiciones adecuadas para el acceso a un hábitat seguro e incluyente.

Objetivo.5 Construir espacios de encuentro común y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad.

Política 5.1. Promover la democratización del disfrute del tiempo y del espacio público para la construcción de relaciones sociales solidarias entre diversos.

Política 5.2. Preservar, valorar, fomentar y resignificar las diversas memorias colectivas e individuales y democratizar su acceso y difusión.

Política 5.4. Promover las industrias y los emprendimientos culturales y creativos, así como su aporte a la transformación de la matriz productiva.

Objetivo.7 Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental, territorial y global.

Política 7.2. Conocer, valorar, conservar y manejar sustentablemente el patrimonio natural y su biodiversidad terrestre, acuática continental, marina y costera, con el acceso justo y equitativo a sus beneficios.

Objetivo .9 Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.

Política 9.5. Fortalecer los esquemas de formación ocupacional y capacitación articulados a las necesidades del sistema de trabajo y al aumento de la productividad laboral.

Objetivo.10 Impulsar la transformación de la matriz productiva.

Política 10.3. Diversificar y generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios.

La carrera de Turismo considera todos estos objetivos, los cuales permiten el conocimiento de la realidad y de

la importancia que tiene el turismo para el país, analizando los acontecimientos históricos y trascendentales de los recursos y potencialidades del turismo que deben ser aprovechados, utilizando métodos y técnicas adecuadas.

### Metodología

Durante seis meses se recopiló información de empresarios, autoridades, técnicos, profesionales de turismo y estudiantes de tercer año de bachillerato de la zona de planificación 3. Esta zona comprende las provincias de Cotopaxi, Tungurahua, Chimborazo, Pastaza. Las fuentes para recopilar esta información fueron: el Ministerio de Turismo, gobiernos autónomos descentralizados, prefecturas, Ministerio de Educación, establecimientos turísticos y unidades educativas.

En cuanto a las autoridades se trabajó con el Coordinador Zonal del Ministerio de Turismo, con los alcaldes cantonales pertenecientes a los 30 cantones de la zona 3 y 4 prefectos provinciales.

De acuerdo al catastro consolidado nacional del Ministerio de Turismo con corte al (2016), se trabajó con 50 empresarios turísticos cuyos negocios se encuentran en las categorías de lujo, primera y segunda.

Con la autorización por parte del Ministerio de Educación, se procedió al envío de un link, con la encuesta electrónica realizada en google forms, a 5101 estudiantes de tercer año de bachillerato, junto a encuestas físicas realizadas a los técnicos y profesionales de turismo que alcanzaron un número de 86 participantes.

La técnica aplicada corresponde a encuestas direccionadas a cada grupo. Los instrumentos utilizados son tres cuestionarios elaborados con escala de Liker de 3 puntos y con respuestas de sí y no. Instrumentos validados por parte de especialistas en Diseño Curricular. Posteriormente se procedió a la revisión, ordenamiento y tabulación de datos.

### Resultados

Los hallazgos de la presente investigación se exponen en el siguiente orden: datos de las autoridades y empresarios de acuerdo a la importancia del turismo para el desarrollo del país, información de profesionales y técnicos de turismo respecto al perfil profesional y finalmente la preferencia para el estudio de la carrera de Turismo por parte de los estudiantes de tercero de bachillerato.

Figura 1: Necesidad de profesionales de turismo para el desarrollo del país

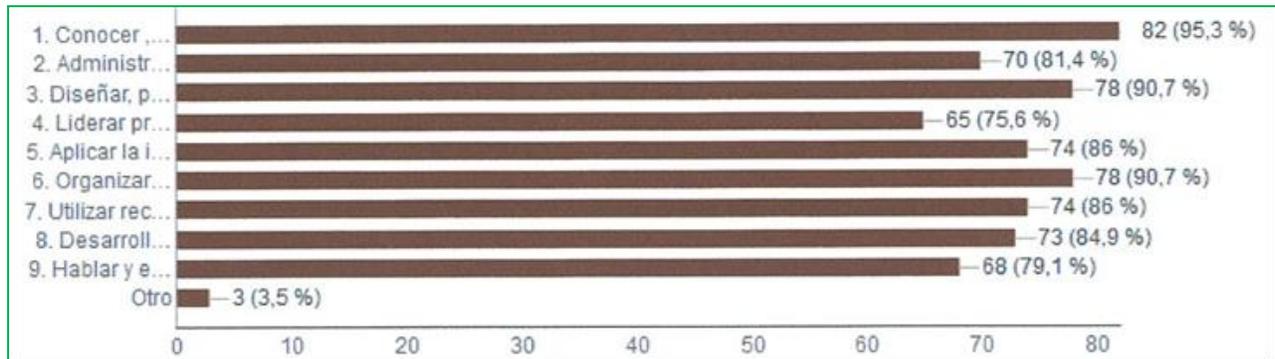


Fuente: Elaboración propia

Las autoridades y empresarios concuerdan en un 68% que los profesionales en turismo serán muy necesarios para el desarrollo del país, el 29,4% manifiesta que serán necesarios y el 2,4% establecen que serán poco necesarios. En este sentido las políticas adoptadas a nivel nacional priorizan realizar un cambio de la matriz

productiva, este cambio involucra a 14 sectores importantes, incluido el turismo (SENPLADES, 2012).

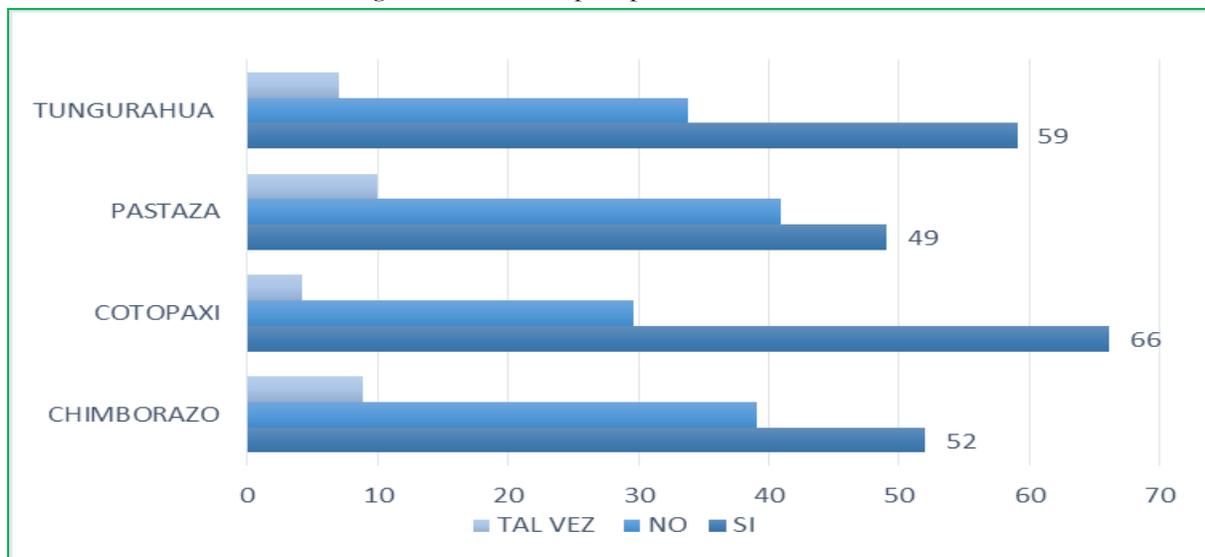
Figura 2: Perfil profesional



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los expertos y profesionales en turismo el 95.3% expone que un profesional de turismo prioritariamente debería conocer, identificar y comprender la dinámica y la realidad del turismo en todos sus niveles, el 90.7% concuerda que se debe diseñar, planificar, ejecutar y evaluar programas o proyectos turísticos contextualizados, flexibles y adaptados a las necesidades del turismo; al igual que organizar y gestionar nuevos emprendimientos en el área turística productiva; el 86% piensa que es importante aplicar la investigación en los procesos de diagnóstico diseño y planificación, ejecución, evaluación y sistematización de la realidad turística; el mismo porcentaje acuerda utilizar recursos de comunicación, GDS (*Global Distribution Systems*) para comercializar, promocionar y difundir los destinos o empresas turísticas y finalmente el 75.6% menciona que se debe liderar procesos de formación, animación y atención al cliente en el área de turismo. En este sentido se evidencia la importancia de la formación de un profesional en turismo para diversificar y generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios en el Ecuador (SENPLADES 2013).

Figura 3: Demanda para profesionales en turismo



Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que existe gran acogida para estudiar la carrera de Turismo, 2.949 estudiantes han respondido que sí se formarían en esta profesión. El orden de preferencia por provincias es: Cotopaxi con el 66% seguida de Tungurahua con un 59%, Chimborazo con un 52% y Pastaza con el 49%, quienes se insertarían en las oportunidades generadas por la oferta y la demanda creciente en el Ecuador.

### **Discusión**

Dentro del turismo son varios los ámbitos que pueden generar empleo para dichos profesionales entre ellos: gestores de museos y centros de interpretación relacionados con el desarrollo turístico; guías e informadores turísticos, personal docente cualificado; personal de entidades públicas o mixtas de promoción turística; consultoras; agencias de viaje y operadores especializados en el segmento de turismo cultural, etc. (Tresserras & Matamala, 2005).

Los empresarios ecuatorianos están conscientes de que cada vez más la actividad turística necesita de personas especializadas y técnicas que puedan gerenciar, administrar y dirigir técnicamente las empresas turísticas, el Ministerio de Turismo como entidad rectora de la actividad turística y responsable del desarrollo del turismo en el país crea en el año 2014 el Proyecto “Programa Nacional para la excelencia turística 2014-2017” donde propone entre uno de sus objetivos generar el subsistema nacional de capacitación y formación turística a través de la participación e involucramiento de los sectores público, privado y académico y además plantea mejorar el subsistema nacional de calidad turística a través de la generación de normativa de calidad, certificaciones y aplicación de herramientas de gestión de calidad creando el escenario ideal para el accionar de la academia en estos procesos formativos de excelencia de los profesionales en turismo cuyo rango de competitividad debe ser fundamentado principalmente en el conocimiento de la realidad y dinámica del sector, así como en el diseño de proyectos y propuestas en base a las necesidades del contexto turístico.

El estudio realizado y la situación actual en que vive el país confirma la importancia imperativa de que la Universidad Técnica de Ambato como ente académico continúe los procesos de formación profesional en el área turística en el centro del país, empleadores, empresarios, autoridades y técnicos especializados en turismo, coinciden que el campo ocupacional para los profesionales en turismo es amplio y va creciendo paulatinamente, por lo tanto la formación de nuevos profesionales en el área es pertinente.

Según el (MINTUR, 2016), la oferta turística en el Ecuador lo constituyen 25.672 establecimientos registrados de los cuales 3.040 es decir un 12% pertenecen a la zona central del país, y el porcentaje anual de crecimiento de las empresas turísticas es del 9,5%. Estos indicadores explican la generación de 3.040 plazas de empleo que cada año aumenta proporcionalmente a la oferta.

Otro indicador importante en este trabajo investigativo es la preferencia o la demanda por parte de los estudiantes de tercer año de bachillerato de los colegios de la zona central quienes tienen una expectativa muy representativa en elegir como opción profesionalizante la carrera de Turismo.

### **Conclusión**

Los antecedentes y argumentos presentados y sustentados en la investigación, son indicadores fundamentales en el análisis de pertinencia de la carrera de Turismo. El Ministerio de Turismo apuesta a un plan de excelencia turística basada en la capacitación y formación del talento humano. La zona central del país presenta crecimiento en la oferta turística. El sector privado como motor del desarrollo turístico precisa el apoyo de la academia para organizarse, tecnificarse y fundamentarse en políticas públicas y herramientas tecnológicas para

mejorar su gestión y su servicio. Todo esto ratifica la necesidad de elevar los estándares de calidad en la formación de los profesionales en turismo.

El turismo cultural, comunitario y convencional pretende fortalecerse y posicionarse como una alternativa de desarrollo económico sustentable y responsable para nuestros pueblos y comunidades. Se deberá investigar, proponer y emprender proyectos de desarrollo turístico para cambiar la matriz productiva, dinamizar e incrementar la economía social. Argumentos que son posibles de lograr, cuando la pertinencia de una carrera universitaria ha sido construida con fundamentos sólidos de interacción analítica.

El campo ocupacional para los profesionales en turismo está en aumento, se necesita cada vez más talento humano especializado en el ámbito. Por lo que se puede concluir que la carrera de Turismo tendrá espacios de acción para el desarrollo de su actividad profesional.

#### **Agradecimiento**

El reconocimiento y agradecimiento al equipo de investigación, a los profesores de la Carrera de Turismo y Hotelería, a los empresarios turísticos, profesionales y técnicos de turismo, autoridades públicas, estudiantes de tercer año de bachillerato de las diferentes unidades educativas de la zona 3 y como no puede ser de otra manera a las autoridades que representan a la Universidad Técnica de Ambato.

#### **Bibliografía**

- LOES (2016). *Ley Orgánica de Educación Superior. Asamblea Nacional*. Quito, Ecuador
- Malagón Luis A. (2003). *La Pertinencia en la Educación Superior: elementos para su comprensión*. Revista de la Educación Superior. Vol. 32 (3).
- MINTUR. (2014). *Programa Nacional para la excelencia turística 2014-2017*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- MINTUR. (2016). *Boletín de estadísticas turísticas 2011-2015*. Informe estadístico, Quito, Pichincha, Ecuador.
- SENPLADES. (2012). *Transformación de la Matriz Productiva*. Quito: SENPLADES.
- SENPLADES. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito: SENPLADES.
- Tresserras, J., & Matamala, J. (2005). *El turismo cultural en España como fuente de empleo para los profesionales del patrimonio*. REVISTA PH, 83.
- Tunnerman, C. (1996). *Conferencia Regional sobre políticas y estrategias para la transformación de la educación superior en América Latina y el Caribe*. La Habana: Ministerio de Educación Superior.
- UNESCO. (1997). UNESCO, *Clasificación Internacional Normalizada de la Educación CINE*.
- Zafra, S., Martínez, J & Vergel, M (2014). Indicadores para evaluar la pertinencia social en la oferta académica de programas. *Logos Ciencia y Tecnología*, 2.

## Desafío de las agencias operadoras del turismo al planear estrategias desde la gestión de la calidad total

**Silvia Marieta Aldaz Hernández**

Universidad Nacional de Chimborazo  
saldaz@unach.edu.ec

**Paula Elizabeth Moreno Aguirre**

Universidad Nacional de Chimborazo  
pmoreno@unach.edu.ec

**Omar Patricio Flor Mora**

Universidad Nacional de Chimborazo  
oflor@unach.edu.ec

### Resumen

El presente artículo presenta los resultados de la investigación orientada a evaluar y mejorar la calidad del servicio ofertado por Operadora de Turismo ecuatoriana, -a través de caso de estudio-, pretendiendo recrear un modelo generalizador, atemperado al contexto de cada empresa. Es propuesto diseño de plan estratégico con el fin de minimizar el nivel de insatisfacción en clientes, a partir de un análisis introspectivo. Los objetivos logrados son: elaborar el plan estratégico para empresas operadoras de turismo; ejecutar modelo diagnóstico situacional; y proponer plan de propuestas de mejora de calidad atendiendo al caso de estudio. Son adoptados tipo de investigación documental, tipo descriptiva, tipo de campo, además de métodos científicos como heurísticos, de expertos, análisis y síntesis bibliográficos, estadísticos – matemáticos. Es ejecutado un análisis FODA en función de los factores claves pretendiendo maximizar la promoción de nuevos destinos turísticos, además de definir estrategias para establecer cuadros de mando. Se reconoce como amenaza en el mercado turístico el aumento de tasas impositivas, debido a las particularidades del sector. De las debilidades esgrimidas de la empresa, es la ausencia de un plan estratégico, así como la estandarización de procesos. Como fortaleza resulta disponer de cartera de clientes generando ingresos y liquidez financiera. Son consideradas dimensiones en la evaluación de la calidad del servicio tales como la tangibilidad, la confiabilidad, competencias, además de implementar normas de calidad turística capaces de asegurar el nivel de calidad de los servicios y productos. Se concluye con un producto generalizable a empresas operadoras de turismo ecuatorianas, incluyendo guía de diagnóstico y acciones correctivas o de mejoras.

**Palabras claves:** Acciones correctivas, comunicación organizacional gestión de la calidad, operadora de turismo, turismo.

### Abstract

This article presents the research findings guided to evaluate and to improve the quality of the service offered by Ecuadorian touristic Operators, through case of study, pretending recreate a global model, tempered to each context. It is design strategic plan with the aim of minimizing the level of dissatisfaction in customers. The successful objectives are to elaborate the strategic plan for operating companies of tourism; Executing diagnostic situational model; And proposing plan of proposals of high-quality improvement attending to the case study. They are adopted descriptive type of documentary investigation, type of field investigation, in addition to scientific methods like heuristic, of experts, analysis and synthesis bibliographic, statistical – mathematicians. A SWAT analysis is executed in terms of the key factors pretending to maximize the promotion of new tourist destinies, in addition to circumscribe strategies in order to establish Scoreboard Matrix. The increase of demanding rates is acknowledged like threat in the tourist market, due to the

particularities of the sector. Regarding to the weaknesses brandished of the company, it is the absence of a strategic plan, as well as the non-standardization of processes. As strength happens to have purse of customers generating income and financial liquidity. Dimensions in the evaluation of the quality in service are considerate such like the self-evident reliability, competitions, in addition to implement capable standards of tourist quality to insure the high-quality level of services and products.

It finishes off to Ecuadorian operating companies of tourism becoming widespread tool, including guideline of diagnosis and of corrective actions or of improvements.

**Keywords:** Corrective actions, operator enterprise, quality management, tourism, touristic organizational communication.

## **Introducción**

### **Introducción al problema**

Con la finalidad de apalancar y proveer herramientas a las empresas operadoras de turismo, -de ahora en lo adelante EOT-, es que surge en esta investigación la necesidad de enfocar el desempeño a partir de plan estratégico, orientado a sistema de gestión de la calidad, pretendiendo lograr resultados eficientes y efectivos, y de tal manera cumplir con la promesa de venta realizada al cliente, consolidando a estas empresas ante el mercado por la calidad brindada en cada uno de sus servicios.

El objetivo de la presente investigación, - a tenor de los presupuestos de (Chale, Aldaz, 2015, p.12)- es “elaborar un plan estratégico orientado a sistema de gestión de la calidad, mediante la fundamentación teórica, ejecución de un diagnóstico situacional y sugiriendo propuestas que permita mejorar la calidad del desempeño empresarial”.

Esta investigación se desarrolla a partir de estudios previos del tema, evidenciando metodologías bien generales, que, a juicio de estos autores, no alcanza la dimensión dialéctica de lo general a lo singular hasta lo particular, por lo que se propone este modelo más exhaustivo a las operadoras de servicios turísticos, tomando la experiencia y resultados del caso de estudio, a tenor de los ya citados autores.

### **Importancia del problema**

El caso de estudio asume esta propuesta de diseño estratégico orientada a sistema de gestión de la calidad, en calidad de procedimiento para la toma de decisiones; optimizar el logro de objetivos; lograr además la coherencia pertinente a través de los objetivos trazados con la disponibilidad de recursos y necesidades; en calidad de reflexión del presente para convertir en reflexión del futuro. Como bien afirma (Salazar, 2013, p.12), “la planificación es un proceso social”.

El diagnóstico preliminar a varias EOT, arrojan un insuficiente uso de la gestión estratégica combinada con el enfoque de calidad total, es decir abarcando todos los procesos de la organización. Este fenómeno, - a criterio de estos autores-, obedece al repetitivo empirismo en la ejecución de las operaciones, descuidando formalizar, reflejar en procedimientos e instrucciones, además de la inexistencia de adecuada retroalimentación a partir del criterio de los clientes, capaz de ejecutar acciones correctivas que mejoran la espiral de desempeño.

Tampoco se visualizan enfoques innovadores y de mejora en los servicios ofertados, plasmados en las planeaciones estratégicas, que eleven el desempeño organizacional. Otro aspecto es la baja participación del colectivo laboral en pleno, a la hora de discutir y aprobar planeaciones estratégicas bajo sistema de gestión de la calidad. Este fenómeno convierte en papelería estéril, la configuración de planes prácticamente sin apoyo ni

comprensión del resto del colectivo.

### **Metodología**

La presente investigación es declarada de carácter científico, por cuanto adopta la estructura y principios de replicabilidad a otros sujetos a partir de validar casos de estudio. Así, son aplicadas las investigaciones de tipo documental, estudiando y analizando las fuentes bibliográficas, además de la documentación y estado del arte en materia internacional, es decir, apelando a método científico de análisis y síntesis bibliográfico, -y además incorporando los enfoques de (Norton & Kaplan, 2005)-, es gestionada la información que resulte relevante y ya analizada, goce de atributos para la construcción de nuevos conocimientos.

Asumiendo los postulados de Hernández, (2010), además de los ya citados Norton y Kaplan, al desarrollar el plan estratégico orientado a la gestión de la calidad total, es basado en cuatro perspectivas, como es la financiera, clientes, procesos internos e innovación y control. Esto obliga a adoptar además la investigación de corte descriptivo, cuyos estudios buscan especificar las propiedades inherentes a personas, grupos, comunidades, o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis; puede también, -como afirma (Morales, 2010: 34), que “se evalúan diversos aspectos, dimensiones, componentes o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico describir es medir”.

De los métodos científicos que soportan estas investigaciones, se cita el método del análisis y síntesis bibliográfico utilizado desde el propio comienzo, puesto que los antecedentes y estado del arte en el campo de estudio, además de las tendencias y realidad de la operadora de servicios investigada, obligan al exhaustivo análisis; el método de expertos es vital al consultar a sujetos con la suficiente experiencia, experticia, para proponer las mejores prácticas de la propuesta estratégica; el método de las contradicciones dialécticas, capaz de revelar la génesis de las contradicciones que motivan esta investigación, señalando la existencia de empresas operadoras de turismo en el Ecuador y la ausencia de propuestas estratégicas orientadas a la calidad total que dinamicen su desempeño; la voluntad del estado y gobierno ecuatoriano en fomentar el turismo, y la baja visibilidad en el desempeño de las empresas de servicios turísticos; la existencia de modelos, metodologías y herramientas en el ámbito empresarial y el bajo uso de éstas.

### **Resultados**

Para las empresas operadoras de turismo las dimensiones consideradas en la evaluación de la calidad del servicio, se adoptan la tangibilidad, que resulta la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal, materiales visuales e impresos; la confiabilidad como la habilidad del personal para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa; la capacidad de respuesta como la disposición, voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido; la competencia y profesionalidad, basado en el conocimiento y habilidades mostradas para realizar el servicio; la cortesía, reflejada en la atención, respeto, consideración y amabilidad del personal de contacto; la credibilidad, es decir la veracidad, creencia, responsabilidad, honestidad del proveedor del servicio; la seguridad en el sentido de libre de peligro, riesgo o dudas; la accesibilidad en el acercamiento y fácil de contactar; la habilidad comunicacional saber escuchar al cliente y entender sus comentarios, mantener al cliente en un lenguaje que pueda entender.

La política empresarial de la empresa operadoras de turismo es la vía para hacer operativa la estrategia. Suponen un compromiso de la empresa al desplegarla a través de los niveles jerárquicos, reforzada con el compromiso y la participación del personal. La política empresarial suele afectar a más de un área funcional, contribuyendo a cohesionar verticalmente la organización para el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Como bien afirma (francés, 2006, p.9)

Cuando tenemos la calidad como uno de los objetivos estratégicos, la política de la calidad anima a los directivos funcionales a incorporar la orientación al cliente en la situación de cada unidad organizativa. La política empresarial, obviamente, ha de ser adecuada para cada empresa y ajustadas a las necesidades y expectativas de sus clientes.

El sector turístico donde se insertan las empresas operadoras de turismo, es uno de los principales motores de la economía con más expectativas de crecimiento a mediano y largo plazo. La dinámica de la demanda turística, además de ser más respetuoso con el ambiente, es más exigente con relación a la calidad - precio del producto o servicio consumido. La provisión de un servicio de calidad pretende ser el rasgo diferenciador del sector turístico ecuatoriano en el que se basa su estrategia de desarrollo y representa el principal factor de competitividad con miras a un modelo de desarrollo sostenible de los destinos turísticos. (MINTUR, 2015).

Las “normas de calidad turística” son documentos mediante los cuales se establecen requisitos para los distintos servicios ofrecidos por empresas operadoras de turismo. Estas normas son de carácter voluntario, pero si se quiere obtener el certificado de la marca de calidad turística son de obligado cumplimiento. Estas normas se crean por grupos representativos de empresarios en base a diagnósticos de oferta y demanda. Las mismas incluyen dos tipos de requisitos, unos relativos al resultado (prestación) de los diferentes servicios y otros relacionados con los sistemas y métodos (procesos) necesarios para asegurar el nivel de calidad de los servicios. (MINTUR, 2015).

Las Empresas operadoras de turismo están estrechamente vinculadas con el desarrollo económico y social de un país, ya que forman parte del sistema turístico. Son empresas de servicios turísticos como lo mencionan al estilo de (Góngora, 2000); (De la Torre, 2000); (Rodríguez, Puertas y Paniza, 2001).

Según (Linares, 2002, p.11), se parte de que “Tour Operator”, es un anglicismo que puede aplicarse a cualquier agencia de viajes que organiza y opera viajes, pero en el jerarquización turística este término se aplica en especial a aquellas agencias de viajes que forman grandes grupos empresariales; utilizan transportistas y alojamientos de su propiedad en sus viajes y productos; crean diferentes marcas para sus variados programas de viaje; operan internacionalmente un gran porcentaje de sus viajes; mueven altas cifras de clientes y de ventas.

Herramienta de obligatoria aplicación al pretender planear estrategias resulta el diagnóstico, y comprendido además el análisis FODA. Se puede determinar que este análisis apoya el alcance de los objetivos, debido a que proporciona información sobre factores que afectan y benefician a la organización y que pueden ser de carácter preventivo. Resulta herramienta propia del análisis estratégico de cualquier empresas operadoras de turismo, que consiste en evaluar las fortalezas y debilidades que hay en el ambiente interno y externo de la empresa y las oportunidades y amenazas que se refieren al micro y macro ambiente de la compañía. Así, (Fremont, 2000, p.34), afirma.

...el proceso del análisis de las Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas se considera los factores económicos, políticos, sociales y culturales que representan las influencias del ámbito externo de la empresa, que inciden sobre su quehacer interno ya que potencialmente pueden favorecer o poner en riesgo el cumplimiento de la misión institucional.

## Discusión

La información obtenida para la presente investigación se realizó de la siguiente manera. Como primer punto se elaboró un banco de preguntas para la encuesta, posteriormente se aplicó a clientes internos y externos con el fin de extraer la información necesaria para la investigación, Esta información se tabuló y analizó mediante graficas representados en porcentajes. De esta manera permite mostrar cada pregunta en gráfico y con la interpretación correspondiente, por último, se determinó las conclusiones y recomendaciones.

Para el diagnóstico situacional del caso de estudio, se realizó por medio de un análisis FODA el mismo que se basa en las cuatro perspectivas citadas. Con las oportunidades que brinda el mercado turístico, -como principal oportunidad es desarrollar y promocionar nuevos destinos turísticos-, seguido por los intereses de mercado en el turismo, en el desarrollo de nuevos productos se provecha la diversidad geografía, ecológica y cultural con la que cuenta el país. Otra de las oportunidades que tiene la empresa es aprovechar el interés de la competencia a través de alianza y asociaciones, cómo, por ejemplo: Creación de un programa en compartido en la que participan cuatro empresas operadoras de turismo o Tour Operadoras cada una con tres tours a operarse en el año.

Como principal amenaza en el mercado turístico es el aumento de impuestos, tasas de ingreso esto afecta de forma directa porque tienden a subir los precios de los paquetes. Otra de las amenazas importantes es la devaluación de la moneda (Europa), que afecta de forma directa a la empresa, debido a su principal mercado que proviene de Europa, convirtiéndose en un país muy caro opción de otros, esto hace que eviten viajar o postergue en su viaje afectando las ventas de la empresa y por ende no hay ingresos al país.

Otra de las amenazas que se ha visto reflejada el último tiempo es aumento del riesgo país por factores naturales tales como: erupciones volcánicas, deslaves, epidemias de virus, lo que hace que desistan de visitar Ecuador y prefieran otros destinos.

Del análisis interno, una de las fortalezas que la empresa posee es una cartera adecuada de clientes que generan los ingresos a la empresa, la puntualidad de pagos al cliente interno es una motivación para el óptimo desarrollo de sus actividades. Otra de las fortalezas es ofrecer programas flexibles de acuerdo al interés del cliente, lo que se ve reflejado en los productos “taylor made” o a la medida del cliente. También la fidelidad con los compromisos, es decir cumplir con lo ofrecido y evitar algún tipo de reclamo. Calidad en el servicio también es una fortaleza, pero no al 100 % por lo que se debe trabajar en mejorar la calidad de servicio, otras de las áreas en la que se enfoca el plan estratégico es mantener personal capacitado a través de un programa de capacitaciones.

Como una de las debilidades de la empresa es la falta de un plan estratégico estandarización de procesos, la falta de un programa de capacitación al cliente interno, el manejo inadecuado de los recursos tecnológicos, el no cumplimiento de presupuestos se debe por algunas de las amenazas del país lo que disminuye los turistas y por ende las ventas y evita que se cumplan con los presupuestos determinados.

De la definición de Factores Claves, de acuerdo al diagnóstico situacional de la empresa se realizó el análisis FODA en base a los siguientes cuatro factores que se va a trabajar.

- Financiero: participación de la empresa en el mercado turístico y generar más ingresos a través de nuevos clientes.

- Cliente /Mercado: Siendo el cliente interno y externo los principales motores para que una empresa funcione, se necesita mejorar los índices de satisfacción.
- Proceso Internos: procesos operaciones para operar con 0 errores y evitar quejas de los clientes.
- Innovación y Aprendizaje: Mantener un equipo de trabajo competitivo.

La definición de objetivos estratégicos se establece a través de la elaboración del Cuadro de Mando Integral (CMI) en base las cuatro perspectivas establecidas en los factores claves. De tal manera, se diseñan, proponen diferentes instructivos a ser aprobados e implementados, citando entre ellos:

- Desarrollo del plan de acción desde la perspectiva financiera
- Diseño de proceso antes, durante y después de la participación en una feria de turismo internacional.
- Estrategia de participación de la empresa den el mercado
- Plan de acción desde la perspectiva Cliente Mercado.
- Desarrollo de nuevos productos.
- Estrategia de nuevos productos
- Procedimiento evaluación satisfacción al Cliente

Referido a la política de compras, los elementos a evaluar han sido incluidos en la ficha de evaluación y reevaluación de proveedores. Esta incluye tres partes:

- Datos de la empresa evaluada
- Evaluación inicial
- Reevaluación

Con las indicaciones establecidas en la política de compras, se realiza una evaluación de todos los proveedores actuales de la empresa y se llena el registro correspondiente.

Para ser proveedor seleccionado se requiere:

- Tenga permiso de funcionamiento al día.
- La empresa disponga de medios adecuados para la entrega del producto/servicio al cliente.
- Utilice métodos para el control de la calidad de sus productos/ servicios.
- Maneje los aspectos ambientales conforme a la legislación.
- Administre los procesos previniendo riesgos.
- Gestione las quejas, reclamos y sugerencias documentadamente.
- Mida la satisfacción de los clientes.
- Los otros parámetros evaluados se consideran para un análisis global del proveedor. Con esa información de base el proveedor es seleccionado y registrado en la lista de Proveedores.

Un tema de particular atención y además la participación del talento humano de la empresa operadora de turismo, ha sido la elaboración del plan de acción desde la perspectiva de los procesos internos, Además se describen las que se desean que consten en el plan, estos son:

- Operar cero errores
- Check List
- Manejo de Reclamos
- Comunicación Interna y Externa

Es propuesto entonces, plan de acción desde la perspectiva Innovación y Aprendizaje:

- Garantizar la integración de todos los miembros de la empresa en un solo equipo
- Caracterización del Coaching de equipos
- Desarrollo de programas de capacitación continua

### **Conclusiones**

Sobre la base de los objetivos propuestos en este artículo, se concluye que:

- Se ha elaborado el diseño del plan estratégico orientado a sistema de gestión de la calidad, para la empresa operadoras de turismo, -caso de estudio-, aplicable y generalizable, -atendiendo a su contexto particular-, a otras empresas operadoras de turismo. Significa esto que el diseño de plan estratégico no resulta “camisa de fuerza” para ninguna empresa, sino una herramienta flexible y pertinente, a ser renovada, revisada, actualizada ante cambios del entorno y contexto.
- Se ha ejecutado modelo diagnóstico situacional; además de proponer plan de acciones y propuestas de mejora de calidad atendiendo al caso de estudio. Antes de diseñar cualquier planeación, se precisa de reconocer el contexto real actual, y es el diagnóstico y las herramientas que lo componen, la expresión de esta realidad.
- Es el cliente interno, su alfabetización permanente, la gestión del conocimiento, el trabajo en equipo, la eficaz comunicación organizacional y el liderazgo, factores que fortalecen la cultura organizacional de la entidad y son claves en el éxito.
- La ejecución de la planeación estratégica no garantiza su éxito per se. Esta planeación está dirigida a todos y cada uno de los integrantes de la organización, por lo que es necesario desterrar el concepto de “planeación para ellos”, por la “planeación nuestra”.

### **Agradecimiento**

A la operadora de turismo Geo- Reisen de la ciudad de Quito que brindó las facilidades y la información necesaria para desarrollar la investigación.

A la Universidad Nacional de Chimborazo y a la Carrera de Gestión Turística y Hotelera, entes académicos e investigativos que apoyaron el presente trabajo y brindaron las facilidades para el cumplimiento del objetivo propuesto.

A los turistas nacionales y extranjeros que brindaron información oportuna y veraz, sin la cual no hubiese sido posible cumplir con el fin propuesto.

A los docentes investigadores parte del proyecto de “Buenas Prácticas para la estandarización de procesos en los prestadores de servicio turístico del cantón Riobamba”, quienes contribuyeron con su experiencia y conocimiento para fortalecer esta investigación y elaborar el presente documento científico.

## Bibliografía

- Chale Pinde, A.K.; Aldaz Hernández S.M. (2015): Plan estratégico para mejorar la calidad de servicios de la operadora de turismo Geo- Reisen de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, año 2015. Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba. Ecuador
- De la Torre, Francisco (2000). Agencias de Viaje, Estructuras y Operación. Editorial Trillas
- Frances, Antonio (2006): Estrategia y Planes para la Empresa con el Cuadro de mando Integral. Editorial Pearson. Prentice Hall.
- Fremont E., Kast (2000). Planeación estratégica. Disponible en: <https://books.google.com.ec/books?id=NKbFooXrnyQC&pg=PA77&lpg=PA77&dq=fremont+and+planeacion+estrategica>
- Góngora Mulet, Isaelio, (2000): Las Agencias de Viaje dentro del Sistema Turístico. Disponible en: [https://www.ecured.cu/Agencias\\_de\\_Viajes](https://www.ecured.cu/Agencias_de_Viajes)
- Hernández Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar. (2014). Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hill, México. Edición 6ta.
- Hernández; Fernández y Baptista (2010). Documento en línea. Disponible en: [https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/1931/html\\_10](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/1931/html_10)
- Linares Díaz, Jouve (2002). Las agencias de viaje en el turismo y el proceso de distribución. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/las-agencias-de-viajes-en-el-turismo-y-el-proceso-de-distribucion/>
- Ministerio del Turismo, Ecuador (2015). Disponible en: <http://www.turismo.gob.ec/>
- Morales López, Humberto (2010: Metodología de la Investigación Lingüística. Disponible en: <https://www.casadellibro.com/libro-metodologia-de-la-investigacion-linguistica/9788486408374/477441>.
- Norton, R. y Kaplan, D. (2005). La organización focalizada en la estrategia. Cómo implementar el Balanced Scorecard. Editorial Gestión 2000. Barcelona.
- Rodríguez Latiesa Margarita; Puertas Cañaverl Inmaculada; Paniza Prado, José luis (2001): El Turismo en el Mediterráneo. Posibilidades de Desarrollo y Cohesión. Disponible en: <https://www.bookdepository.com/El-turismo-en-el-Mediterr%C3%A1neo-posibilidades-de-desarrollo-y-cohesi%C3%B3n-Margarita-Latiesa-Rodr%C3%ADguez/9788480049061>
- Salazar, Juan Carlos. (2013). Introducción a la Administración Estratégica. Disponible en: <http://mba-practico.blogspot.com/2013/02/introduccion-la-administracion.html>

# El turismo sustentable y la interpretación ambiental, binomio inseparable para comunicar el legado natural y cultural de las comunidades

Jesús Ramón Aranguren Carrera

Universidad Técnica del Norte

jaranguren@utn.edu.ec

## Resumen

La sustentabilidad es un proceso asociado con la gestión de los recursos, de tal manera que ellos mismos se renueven al ritmo en que son utilizados. Este tipo de desarrollo es la base del turismo sustentable. Los destinos turísticos exitosos dependen de un ambiente conservado y protegido, incluso con su distinción en los patrones de cultura de las comunidades. Al conectar la sustentabilidad con los atractivos naturales en el turismo sustentable y los visitantes con los diversos intereses en los sitios de visita, juega un papel protagónico la Interpretación Ambiental, con la cual se puede lograr un valor agregado a los atractivos turísticos, permitiendo revelar algunas situaciones, hechos y procesos que pueden pasar inadvertidos para el visitante. La acción educativa ambiental, sustentada en el constructivismo como concepción pedagógica, logra esta integración, que trata de explicar más que informar, de revelar más que mostrar y de despertar la curiosidad más que satisfacerla a través de una comunicación efectiva que asegure el interés y participación de los usuarios en experiencias y aprendizajes significativos y promuevan la adquisición de un nuevo código de ética ambiental. Además se presenta un ejemplo de un Centro de Ecoturismo con la integración de esta trilogía.

**Palabras claves:** sustentabilidad, turismo sustentable, interpretación ambiental

## Abstract

Sustainability is a process associated with the management of resources, so that they themselves are renewed to the rhythm in which they are used. This type of development is the basis of sustainable tourism. Successful tourist destinations depend on a preserved and protected environment, even with their distinctions in the cultural patterns of communities. By linking sustainability with natural actives in sustainable tourism and visitors with different interests in the sites of visit, plays an important role the Environmental Interpretation, with which it can achieve a value added to the tourist attractions, allowing to reveal Some situations, facts and processes that may go unnoticed for the visitor. The environmental educational action, based on constructivism as a pedagogical conception, achieves this integration, which tries to explain rather than inform, to reveal more than to show and to arouse curiosity rather than satisfy it through an effective communication that ensures interest and participation Of users in significant experiences and learning and promote the acquisition of a new code of environmental ethics. In addition an example of an Ecotourism Center is presented with the integration of this trilogy.

**Keywords:** sustainability, sustainable tourism, environmental interpretation.

## El desarrollo sustentable y el turismo: entre el discurso y la acción

El desarrollo puede afirmarse que siempre está asociado al aumento de bienestar individual y colectivo (Bifani, 1997; Tarlombani, 2015). Sin embargo, éste último tiende a ser calificado desde el punto de vista económico, relegando otros sectores de la economía como la educación, empleo, salud y seguridad social. Ante esta situación, para la década de los setenta se enfatizó la dimensión social del desarrollo y se habla de desarrollo económico y social, porque el crecimiento económico medido en el aumento del Producto Interno Bruto (PIB) de una nación, no contribuía de manera directa con la sociedad (ob. cit). Por el Programa de las

Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) se acuñó el concepto desarrollo humano, definido como el proceso de ampliación de la gama de opciones de las personas, brindándoles mayores oportunidades de educación, atención médica, ingresos y empleos; abarcando el espectro total de opciones humanas, desde su entorno físico en buenas condiciones hasta libertades económicas y políticas.

El PNUD no restringe el término desarrollo sólo al crecimiento económico, sino que distribuye sus beneficios de forma equitativa, regenera el ambiente en lugar de destruirlo y les brinda a las personas la capacidad de autogestión en lugar de excluirlas. Le da prioridad a las poblaciones con menos recursos, aumentando sus opciones y oportunidades y le provee la oportunidad de participar en la toma de decisiones en torno a cuestiones que le afectan. Es desarrollo por el pobre, por la naturaleza, por la creación de empleo y en pro de la mujer. (Martín, 2005)

Una vez establecidas las implicaciones del desarrollo, incorporar el término sustentable conlleva una connotación dinámica positiva, es decir, avanzar continuamente, mantener la andadura o la marcha, lo cual introduce una visión temporal de largo plazo, que se refiere al esfuerzo necesario para que un proceso dinámico se mantenga superando los escollos que pueda encontrar, obliga por lo tanto a la identificación de las condiciones necesarias para que el sistema no sólo sobreviva, sino que también pueda seguir avanzando. Lo importante de este término es el énfasis en considerar las generaciones futuras, pues los recursos naturales no son ilimitados como se pensaba en la década de los 50'.

Este enfoque hace referencia a las necesidades de preservar los recursos naturales y culturales a fin de que las generaciones futuras puedan maximizar sus opciones en el uso de los mismos e incrementar así su bienestar (ob. cit). En 1970 la Unión Mundial para la Conservación de la Naturaleza (UICN) estableció la dirección de este concepto al definirlos como:

Desarrollo sustentable es un proceso que permite que el desarrollo se produzca sin degradar o eliminar los recursos que hacen posible el desarrollo. Este es generalmente asociado con la gerencia de los recursos de tal manera que ellos mismos se renueven al mismo ritmo en que son utilizados, o cambiados por el uso de un recurso que regenere más rápido. En este sentido, los recursos deben ser capaces de utilizarse en el futuro tan bien como en presentes generaciones. (p.23)

La Comisión Mundial de Ambiente y Desarrollo (1998) define el desarrollo sustentable como aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades, mientras que Martín (2005) apunta que desarrollo sustentable es un proceso de cambio progresivo en la calidad de vida del ser humano, que lo coloca como centro y sujeto primordial de desarrollo, por medio del crecimiento económico con equidad social y la transformación de los métodos de producción y de los patrones de consumo que sustenta el equilibrio ecológico y social de una región.



Las implicaciones de esta definición se denotan en la intersección de las tres esferas del desarrollo sustentable, las cuales son el argumento central del modelo conceptual de este concepto propuesto por Documentos de trabajo de Planificación y Gestión del Desarrollo Turístico Sostenible: propuesta para la creación de un sistema de indicadores. Universidad de Alicante (2005).

### Gráfico 1 Modelo Conceptual del Desarrollo Sustentable

- Sustentabilidad ecológica asegura que el desarrollo sea compatible con el mantenimiento esencial de los procesos ecológicos, la diversidad biológica y los recursos biológicos. La praxis de este principio, según Briceño (1980), mediante acciones como: (a) mejora de las prácticas agrícolas para incrementar la producción sin el uso excesivo de fertilizantes y pesticidas químicos, (b) conservando el agua, a través de la eliminación derrames innecesarios y (c) disminuyendo la destrucción de bosques, manglares, humedales y arrecifes de coral, entre otros ecosistemas.
- 
- Sustentabilidad social y cultural aseguran que el desarrollo incremente el control poblacional sobre sus vidas. Esto es compatible con la cultura y los valores de las personas afectadas por aquel, manteniendo un lazo con identidad de la comunidad. En la práctica se debe entonces: (a) estabilizar la población, (b) adoptar medidas políticas y tecnológicas que minimicen las consecuencias de la urbanización y (c) mejorar la alfabetización, entre otras acciones.
- 
- Sustentabilidad económica asegura que el desarrollo es económicamente eficiente y los recursos son gerenciados de tal manera que estén disponibles para las futuras generaciones. Esto se concreta mediante: (a) reducción de los niveles de consumo de energía, (b) cambiando los patrones de consumo, (c) transferencia de dinero del presupuesto militar al sector social y natural y (d) mejorando el acceso a la tierra, la educación y los servicios sociales, por citar algunas medidas.

Gabaldón (2006), plantea que el desarrollo sustentable debe integrar las dimensiones ecológica, económica, social, e incorpora dos dimensiones cultural y política, de manera equitativa y equilibrada. A este modelo, se le está agregando, acorde al modelo de Kassas citado por Pardo (1995), la dimensión tecnológica.

Este mismo autor define el desarrollo sustentable como “un nuevo paradigma que toma en consideración las exigencia de la sociedad para alcanzar una mejor calidad de vida con mayor equidad; la importancia de la vida democrática, la cultura y la necesidad de que los sistemas productivos estén en armonía con las leyes ecológicas que rigen el planeta, entre otras condiciones”. P.42

El desarrollo sustentable no es exclusivo del sector primario de la economía, pues todos los sectores están relacionados con la demanda de recursos naturales y la obtención de ingresos. Así pues, el turismo puede ser una actividad sustentable, que reporte beneficios sociales, naturales y económicos. El turismo es entendido para el Ministerio del Ambiente (MARN, 2001) como “toda actividad recreacional, no motivada por razones de negocios o profesionales que se realiza fuera del lugar de habitación normal y que conlleva la compra/venta de servicios interaccionando para satisfacer la necesidad de reposo y entretenimiento de los visitantes.” Sin embargo, esta actividad debe ser sustentable y por consiguiente lleva implícita todas las directrices del desarrollo sustentable. Para hacer esto posible, es necesario educar a todos los involucrados: los operadores turísticos, comunidades y los visitantes y de esta manera difundir una educación para la sustentabilidad.

### **Turismo Sustentable: un Turismo más allá de lo Económico**

A escala internacional existe un gran interés por el turismo, considerando que experimenta, según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2004; OMT, 2016), un acelerado crecimiento anual. Esta actividad se ha convertido en una de las principales esperanzas y fuentes de ingreso de divisas para los países. Aproximadamente 8% de todos los puestos de trabajo a nivel mundial están directa e indirectamente ligados al turismo (Martín, 2005).

Otro elemento que le otorga una gran significación al turismo, en los ámbitos nacionales e internacionales son sus potenciales beneficios, que van desde la posibilidad de mejorar la calidad de vida de las poblaciones hasta la conservación y valoración del patrimonio cultural y natural. Todo esto motivado por sectores públicos y privados quienes han impulsado la idea de la relación simbiótica que debe existir entre el turismo y las áreas de alto valor natural y cultural, como estrategia de sustentabilidad de la industria turística y su conjunción con movimientos conservacionistas. Una ejemplificación del interés por la ejecución de un turismo sustentable en Ecuador está en la aprobación de la Ley de Turismo (2008), en la cual en su artículo 3 se establece:

“...d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país; y, e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, ...”.

La ecología y la economía incluyen al turismo, interaccionando cada vez más en lo local, regional, nacional e internacional, en una red de causa y efectos (OMT, 1993; 2016). Ante esta situación es evidente que el turismo como actividad humana genera contaminación, como por ejemplo aguas residuales y residuos sólidos, entre otros, por consiguiente se producen consecuencias negativas en el ambiente.

Las comunidades sufren pérdidas irreparables en la calidad ambiental, pérdida de la identidad y disminución de los beneficios económicos. Es responsabilidad de las autoridades locales asegurar que los productos turísticos sean ampliamente gerenciados para que las futuras generaciones tengan disponibilidad de ellos.

Hoy en día los destinos turísticos exitosos dependen de un ambiente conservado y protegido, incluso con su distinción en los patrones de cultura de las comunidades. Derivado de esta situación, en la actualidad se emplea el término Producto Turístico, pues este incluye una experiencia de viaje en su conjunto, desde que el turista sale de su domicilio hasta que regresa. Un producto turístico es un conjunto de elementos (atractivos turístico, acceso y servicios) tangibles e intangibles que hacen de la visita al lugar una experiencia única, atractiva, exclusiva, original y a la par despierta intereses potenciales para los visitantes. Un producto turístico tiene por objetivo conseguir: a) rentabilidad económica, social y natural y b) satisfacción de la demanda. Los lugares que no ofrecen estas características están experimentando un declive en la calidad ambiental y turística (OMT, 1993; 2016). El cumplimiento de los objetivos de los productos turísticos está en manos de las comunidades, pues cuando se organizan para desarrollar el turismo, éste puede ser un factor significativo para conservar la naturaleza, el cual es un escenario de características hermosas e interesantes, como la vegetación, la vida silvestre y el aire y agua limpia. Todos estos atractivos naturales son apreciados por los turistas en el ambiente. El turismo puede ayudar a justificar la conservación y subsidiar los esfuerzos por proteger dichas áreas naturales.

Igualmente importante resulta el turismo con atractivos culturales como los lugares arqueológicos e históricos, bailes locales, música, drama, ceremonia, artes, vestidos y costumbres que pertenecen a un área. También, estos elementos son valiosos para un producto turístico.

Los beneficios del turismo sustentable están definidos por el modelo de desarrollo sustentable, los cuales han sido designados para:

- Mejorar la calidad de vida de la comunidad
- Proveer una alta calidad de experiencias para el visitante
- Mantener la calidad del ambiente del cual depende la comunidad y el visitante.

Asimismo, el turismo sustentable estimula la comprensión del impacto del turismo sobre lo natural, lo cultural, lo social y lo tecnológico. Para lo social, el turismo genera empleos locales, estimula el desarrollo de industrias domésticas, hoteles, restaurantes, sistemas de transportes, artesanías y servicios guiados, diversificando la economía, particularmente en las áreas rurales donde la agricultura y/o la pesca resultan insuficientes, genera intercambio cultural, estimula el mejoramiento de las infraestructuras locales de transporte, comunicación y servicios básicos. Desde el punto de vista natural, los recursos generados de la actividad permitirían subsidiar los esfuerzos de conservación y culturalmente las costumbres tienen a fortalecerse por representar un factor atrayente para el visitante (OMT, 1993).

Todos estos posibles beneficios son los principales argumentos para justificar la utilización de recursos naturales y culturales y así obtener un desarrollo económico para las poblaciones. Sin embargo, en Latinoamérica a lo largo de la historia en la mayor parte de todas estas buenas intenciones terminaron con un resultado negativo para las poblaciones, porque los grandes beneficiarios fueron pequeños grupos de empresas con alto poder económico.

Por este motivo un desarrollo turístico que no implique la participación de las comunidades desde el momento de la planificación no será sustentable, pues los receptores de turistas deben identificarse con la actividad que se desarrolla en el lugar donde ellos viven. Por consiguiente, un programa de turismo sustentable debe contemplar:

- ✍ Diseño del programa a partir de una estrategia compuesta por acciones concretas
- ✍ Conocimiento del perfil del usuario
- ✍ Gestión de calidad para la infraestructura turística
- ✍ Oferta turística específica que favorezca el descubrimiento y la interpretación ambiental
- ✍ Formación de los agentes que intervienen a nivel local
- ✍ Mejora de la calidad de vida de la población local
- ✍ Protección y valoración del patrimonio natural y cultural
- ✍ Desarrollo económico y social: oportunidades de empleo

Por lo tanto, los beneficios que proporciona el turismo sustentable son cónsonos con los principios planteados para el desarrollo sustentable, es decir existe una interacción entre ambos conceptos. Esta interacción se ve reflejada especialmente, en la Interpretación Ambiental que enlaza la educación con el turismo.

### **La Interpretación Ambiental: un Enfoque de Turismo Sustentable**

Una de las características que define a los visitantes que practican el turismo sustentable es su interés por la información y el conocimiento de aspectos relacionados con elementos del patrimonio natural y cultural del lugar que visitan. Actualmente existe un turista “profesional”, con cierta experiencia de viaje, que busca experiencias más individualizadas, un ocio más activo, con calidad tanto del entorno como en facilidades y servicios. (Daries, citado por Crosby, 1994; González, Álvarez, Anguiano, 2013).

Entender cómo se alimentan o reproducen algunas especies de fauna, conocer hechos históricos ocurridos en algún lugar, entender los procesos ecológicos de un bosque o conocer cómo se prepara un plato típico, son ejemplos de los intereses que podrían tener los visitantes, que son considerados más activos desde el punto de vista informativo.

En tal sentido, las motivaciones de satisfacer las necesidades lúdicas de los visitantes incluyen la posibilidad de obtener algún aprendizaje. No obstante, no se trata de que se desarrolle una clase tradicional en los sitios de visita turísticos, sino que se pueda aprender de una forma amena y con cierta flexibilidad.

En la labor de conectar a los visitantes con los diversos elementos de sus interés en los sitios de visita de un lugar ecoturístico, juega un papel protagónico la Interpretación Ambiental, con la cual se puede lograr un valor agregado o realce del valor de los atractivos turísticos, considerando que permite revelar algunas situaciones, hechos y procesos que pueden pasar inadvertidos para el visitante común (Morales, 1998).

Estas características fueron detectadas por Tilden en 1957 (citado en Ham, 1992) quien la definió como “una actividad educacional que aspira a revelar los significados y las relaciones por medio de uso de objetos originales, a través de experiencias de primera mano, y por medios ilustrativos en lugar de simplemente comunicar información literal” (p.3). Es decir, Tilden para la época planteaba la diferencia entre informar hechos y cifras aisladas y el hecho de comunicar destacando las relaciones entre los hechos. En esta primera definición académica, no estuvo exenta la polémica por la palabra “educativa”, puesto que en muchos países lo educativo está restringido a lo meramente escolar o educación formal. No obstante, esta actividad es aplicable a la educación formal, informal y no formal. La amplitud de aplicación de la Interpretación Ambiental radica en contar con principios generales para todo tipo de público. Tilden estableció los siguientes principios:

1. Estimular: la comunicación debe despertar la curiosidad, estimular el interés y captar la atención del público, para ello a la hora de planificar una actividad el guía debe plantearse la pregunta ¿Por qué iba a querer un visitante conocer esta información? Una forma de cumplir con este principio es mediante el uso de frases llamativas, fotografías o gráficos.
2. Transmitir: la comunicación interpretativa tiene que transmitir el mensaje a la vida cotidiana de los visitantes, es decir, resaltar su importancia para el público de tal manera que se estimule al aprendizaje. En resumen se trata de dar respuesta la interrogante ¿Por qué necesitan esto?
3. Revelar: corresponde al descubrimiento del mensaje final planteado por el guía, de forma tal que el mismo visitante pueda apreciar el beneficio de la interpretación realizada.
4. Esforzarse por transmitir un mensaje coherente: consiste en utilizar recursos didácticos tales como colores, vestuario, música y diseños, entre otros, para apoyar la presentación del mensaje interpretativo con una coherencia, de acuerdo al escenario utilizado.
5. Presentar una visión de conjunto: implica que la interpretación debe centrarse en un punto o tema principal “una visión de conjunto” de los aspectos más importantes del lugar.

Puede evidenciarse que Tilden tenía una visión de futuro clara sobre la gran diferencia entre informar e interpretar y cómo realizar educación ambiental desde el punto de vista práctico, porque él señala que si la interpretación es efectiva se produce una “educación” sobre el tema. (Crosby, 1994; González, Álvarez, Anguiano, 2013).

Actualmente, la Interpretación Ambiental cuenta con un mayor soporte teórico y práctico, por ello Beck y Cable en 1998 (citado en Martín, 2005) proponen una serie de principios para esta disciplina en el siglo XXI, como son:

- 1) Para despertar el interés, los guías deben conseguir que los contenidos de sus mensajes se relacionen con la vida de los visitantes.
- 2) El propósito de la interpretación va más allá de la entrega de información, consiste en revelar una verdad y un significado profundo.
- 3) Toda presentación interpretativa debe diseñarse como una historia que informe, entretenga e ilustre.
- 4) El propósito del mensaje interpretativo es inspirar y provocar a la gente para que amplíe sus horizontes.
- 5) La interpretación debería presentar un tema o un planteamiento completo, y debería ir dirigido al individuo como un todo
- 6) Todo lugar tiene su historia, los guías pueden revivir el pasado para hacer que el presente sea más placentero y que el futuro adquiera un mayor significado.
- 7) Los guías deben cuidar la cantidad y calidad de información que presentan. Debe ser bien sintetizada y fundamentada en la investigación.
- 8) Todo guía debe conocer las técnicas básicas de comunicación. Una buena interpretación de calidad se fundamenta en las habilidades y los conocimientos, la humildad y responsabilidad que ello conlleva.
- 9) Los textos interpretativos deberían transmitir aquello que los lectores les gustaría conocer.
- 10) La pasión es el ingrediente indispensable para una interpretación poderosa y efectiva, pasión por el rasgo que es interpretado y por aquello que viene a inspirarse en él.

11) Todo programa de interpretación debe ser capaz de conseguir apoyo político, financiero, administrativo y voluntariado para que prospere.

Con esta serie de principios, que complementan los propuestos por Tilden (1957), se incrementa la importancia de asumir la Interpretación Ambiental como el arte de comunicar historias en forma oral. Lo cual es ratificado por Aldridge (1973) y Obando y Aranguren (2000), quienes la define como el arte de explicar el lugar del ser humano en su ambiente, con el fin de incrementar la conciencia del visitante acerca de la importancia de esa interacción, y despertar en él un deseo de contribuir a la conservación del ambiente. Estos autores resaltan la importancia de la interpretación como una disciplina para estimular las acciones en pro del ambiente.

La interpretación aplicada al ambiente se inicia por la necesidad de sensibilizar al público hacia el desarrollo de valores ambientales y, por consiguiente, fomentar la conservación y preservación de los recursos. Es por ello que Ham (1992) concibe la I.A. como un proceso de comunicación, que hace al ambiente comprensible para la gente común y corriente, para traducir el lenguaje técnico de una especialidad o área relacionada en términos o ideas que cualquier persona pueda entender fácilmente; de forma tal que sea entretenido e interesante para ellos.

Aranguren, Díaz, Moncada, Pellegrini y Díaz de Tancredi (2000) definen la Interpretación Ambiental como:

“La acción educativa ambiental, sustentada en el constructivismo como concepción pedagógica, que trata de explicar más que informar, de revelar más que mostrar y de despertar la curiosidad más que satisfacerla a través de una comunicación efectiva que asegure el interés y participación de los usuarios en experiencias y aprendizajes significativos y promuevan la adquisición de un nuevo código de ética ambiental”

Los mismos autores indican que la Interpretación Ambiental es la traducción *del lenguaje del ambiente al lenguaje de la gente*, de tal manera que se resalte la importancia de la conservación y preservación de los recursos, para que se cumplan los principios, fines y objetivos del desarrollo y turismo sustentable, así como de la educación ambiental como fines generales.

Por otra parte, toda estrategia de Interpretación Ambiental debe tener las siguientes características para garantizar su éxito, las cuales giran en torno de los principios iniciales de Tilden (1957) y reafirmada por Hams (1992) y Morales (1998):

1. Debe ser comunicativa: donde el participante interactúe en forma amena, entretenida e informal para mantener su atención.
2. La estrategia debe contener cambios de escenas, movimiento, colores vivos, humor y verbos activos para crear una atmósfera afectiva y vinculante con la audiencia.
3. Debe ser pertinente: es decir, la información tiene significado dentro de un contexto relevante para la audiencia.
4. Debe ser organizada: la información debe estar presentada de forma tal que sea fácil de seguir, con cinco o menos ideas principales.
5. Debe tener un tema principal.
6. El relato debe ser lo importante: la información debe ser presentada con una introducción, desarrollo y conclusión y muy especialmente un mensaje educativo.

La importancia de la comunicación de un mensaje educativo radica en tratar de cumplir los axiomas de la sociología clásica: que los actores sociales interactúan con mayor o menor racionalidad, pero siempre movidos por valores, que se traducen operativamente en normas de conducta, de las que los ordenamientos jurídicos son sólo una mínima fracción, y que así como las normas de conducta reales traducen valores, éstos no son “cosas para ser contempladas”, sino que resumen la idea de una sociedad determinada (Ortiz, 2014).

Todo los planteamientos anteriores, evidencian que la Interpretación Ambiental está enfocada hacia la presentación de los recursos de una manera amena, sencilla y con un mensaje ambiental; presentándolo de forma tal que el visitante construya la relación cognitiva ante una nueva realidad ya conocida con la información suministrada a través de esta práctica profesional, la cual dista mucho de la simple entrega de información utilizada por los guías tradicionales.

Morales (1998), plantea que las relaciones de la Interpretación Ambiental con el turismo resultan evidentes, toda vez que el visitante enriquece su experiencia con la entrega de un buen conocimiento del lugar que visita, y el emisor, con una buena comunicación, mejora la calidad del producto. Además esta disciplina desempeña un papel importante para controlar el impacto del turismo, potenciando los aspectos positivos y contribuyendo a disminuir los impactos negativos sobre los recursos y las comunidades receptoras.

Un ejemplo del trinomio sustentabilidad, turismo sustentable e interpretación ambiental es la investigación realizada por el autor en el diseño del Centro Ecoturístico Laguna de Unare: trama interpretativa y características de los visitantes y comunidades.

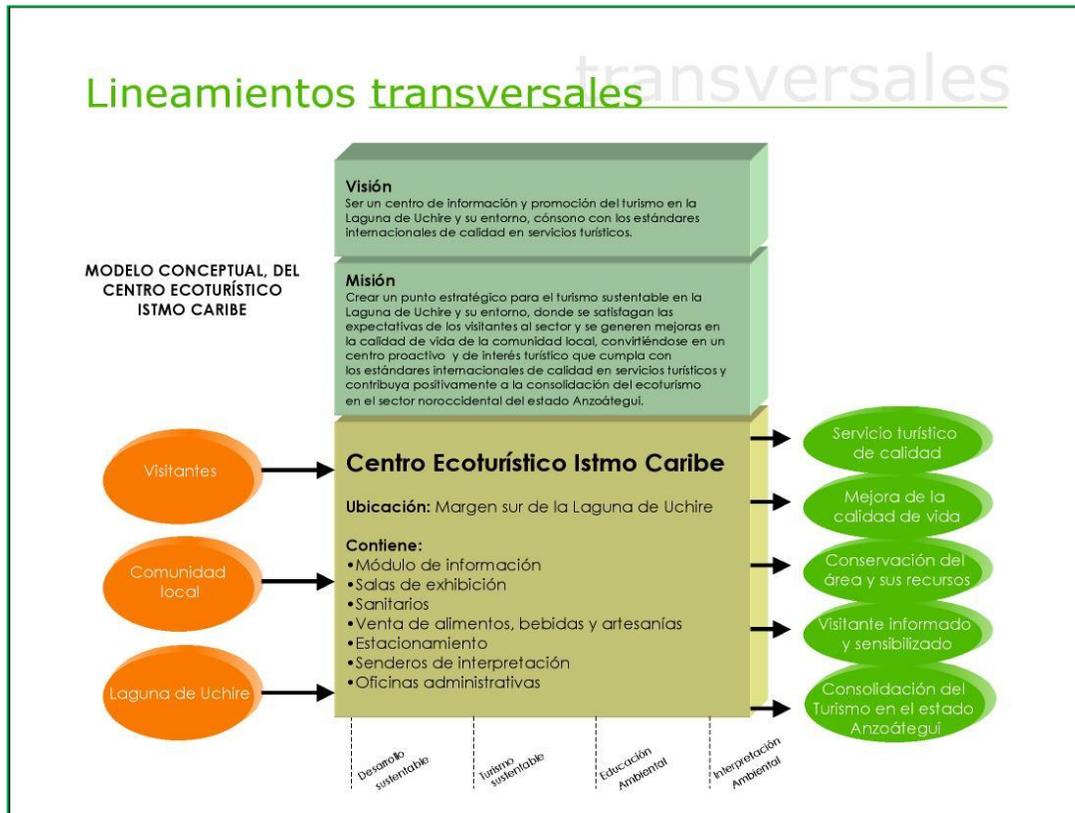
Este centro Ecoturístico considera al turismo sustentable como una alternativa de mejora en la calidad de vida de sus comunidades y de conservación del patrimonio natural y cultural. Es por ello, que su diseño se sustentó partir del conocimiento y comprensión de los visitantes y comunidades, de sus necesidades y expectativas. La investigación se estructuró en cuatro fases: (a) Principales atractivos de La Laguna de Unare; (b) Perfil de los visitantes de la Laguna de Unare y su entorno y (c) Perfil de los habitantes de las poblaciones que se encuentran aledañas a la Laguna de Unare.

La Laguna de Unare se representa con la visión de ecosistema, pues en ella se integran componentes naturales y sociales de la misma y de las comunidades aledañas. Los visitantes potenciales de la Laguna de Unare son homogéneos en cuanto a la distribución de géneros, con edades entre 25 a 36 años. Son visitantes con estudios universitarios y bachillerato.

El motivo principal de la visita es el disfrute de las playas y el compartir con familiares en la región. El 50% de los visitantes provienen de la Capital para permanecer en el área entre 2 a 5 días, 4 veces al año en compañía del grupo familiar. Sus expectativas son: disfrutar de la playa, pasear en lancha y las comunidades aledañas, quieren recibir información sobre la biodiversidad, características ecológicas de la laguna y su historia.

Los visitantes consideran que la Laguna está contaminada y que su fauna y flora se está extinguiendo. Los habitantes de las comunidades aledañas al Centro Ecoturístico tienen una estrecha relación de subsistencia con la Laguna de Unare, por ser poblaciones con una importante vocación pesquera. Sin embargo, existe una alta disposición a participar en la actividad turística que se desarrolle en torno a la laguna realizando actividades como guiatura especializada y venta de productos pesqueros.

El Centro está fundamentado en un modelo conceptual, compuesto por cuatro (4) lineamientos transversales: desarrollo sustentable, turismo sustentable, educación ambiental e interpretación ambiental. Además, se presenta su misión y visión, así como los insumos que son necesarios: características físico-naturales de La Laguna de Unare, perfil del visitante y de la comunidad. También se indican cuales son productos del modelo: servicio turístico de calidad, mejora de la calidad de vida, conservación del área y sus recursos, visitante informado y sensibilizado y consolidación del turismo en la zona.



**Grafico 21. Modelo conceptual del Centro Ecoturístico Istmo Caribe.**

El eje temático integrador de las exhibiciones propuestas es la La Laguna de Unare como paisaje. Según Benayas (1994):

La diversidad y riqueza paisajística han estado sometidas, en el último siglo, a un rápido proceso de transformación. Las sociedades desarrolladas han ido alterando, de forma progresiva, el medio donde se han asentado al crear a su alrededor una serie de equipamientos tecnológicos y productivos. De esta forma, el hombre moderno ha edificado una estructura vital más confortable y segura a costa del deterioro de la cualidad ambiental. Para limitar esta degradación, se hace cada vez más urgente llevar a cabo campañas divulgativas que creen una conciencia social sobre la necesidad de reconciliar y hacer compatibles el desarrollo económico y la explotación de los recursos naturales y culturales.

El paisaje ofrece una serie de estímulos y recursos educativos inagotables que al ser interpretado y valorados mediante la aplicación de diferentes técnicas y estrategias educativas. En este sentido Benayas (1994), señala que "...el paisaje es un recurso natural valioso cuya gestión y protección requiere tanto de un buen nivel de conocimientos como una gran sensibilidad, implica completar el aprendizaje de la lectura de los símbolos procesos paisajístico con el descubrimiento de los valores afectivos que estos entrañan".

La utilización del paisaje como eje transversal de la exhibición del Centro Ecoturismo presenta ventajas como: motivador, estimulador de sentidos, interdisciplinar, encubridor de misterios, globalizador, realista y concreto, para la calificación de actitudes y para la implicación en la acción.

El conjunto de salas de exhibiciones del Centro Ecoturístico tiene como objetivo que el visitante interprete, conozca y valore el paisaje de la Laguna de Unare, con miras a desarrollar comportamientos proambientales que aseguren la sustentabilidad del humedal.

Un ejemplo de las salas que comprende el Centro Ecoturístico es:

Área de exhibiciones permanentes		
Sala 04: Lo cultural del paisaje		
Exhibición 04-02		
Nombre: ...La tierra del Morrogallo...		
Mensaje tema: La Leyenda del Morrogallo es una de las historias más populares de la zona		
<b>Objetivos:</b>		
Que el visitante conozca la leyenda del Morrogallo y valore las historias locales		
<b>Descripción</b>		
La exhibición consiste en una sala equipada con bancos, equipo de sonido, con muñeco de un anciano que relata la historia del morrogallo.		
<b>Modo de interacción</b>		
El visitante podrá entrar a la sala, observar la imagen del morrogallo, escuchar la historia y leerla a medida que el anciano la enuncia.		
Propuesta museográfica área de exhibiciones permanentes	Sala 4	"Lo cultural del paisaje"
Exhibición # 04-02	"...la tierra del Morrogallo..."	
<b>Boceto</b>		

## Área de exhibiciones permanentes

Sala 04: Lo cultural del paisaje

Exhibición 04-06

**Objetivos:** Que el visitante conozca los principales productos gastronómicos de la zona y la posibilidad de usar fogones ecológicos.

### Descripción

Se reproducirá una cocina en la que se encontrarán los siguientes elementos:

- Una cocina de gas
- Un fogón ecológico hecho de ladrillos de arcilla
- Una mesa que permita hacer demostraciones o prácticas de elaboración de alimentos
- Muestra de alimentos como mariscos, lebranche asado, sudado de bagre, sancocho de pescado, consomé de chipichipi, casabe, conserva de coco, arroz con coco, dulce de hicaco, dulce de maya, jalea de mango, torta de coco y majarete.

Se colocarán dos paneles: uno sobre el funcionamiento y ventajas del fogón ecológico y otro sobre los principales productos gastronómicos de la zona.

### Modo de Operación

Es un espacio diseñado para hacer demostraciones de funcionamiento del fogón ecológico y técnicas de preparación de paltos y dulces de la zona

Boceto anexo

Propuesta museográfica área de exhibiciones permanentes

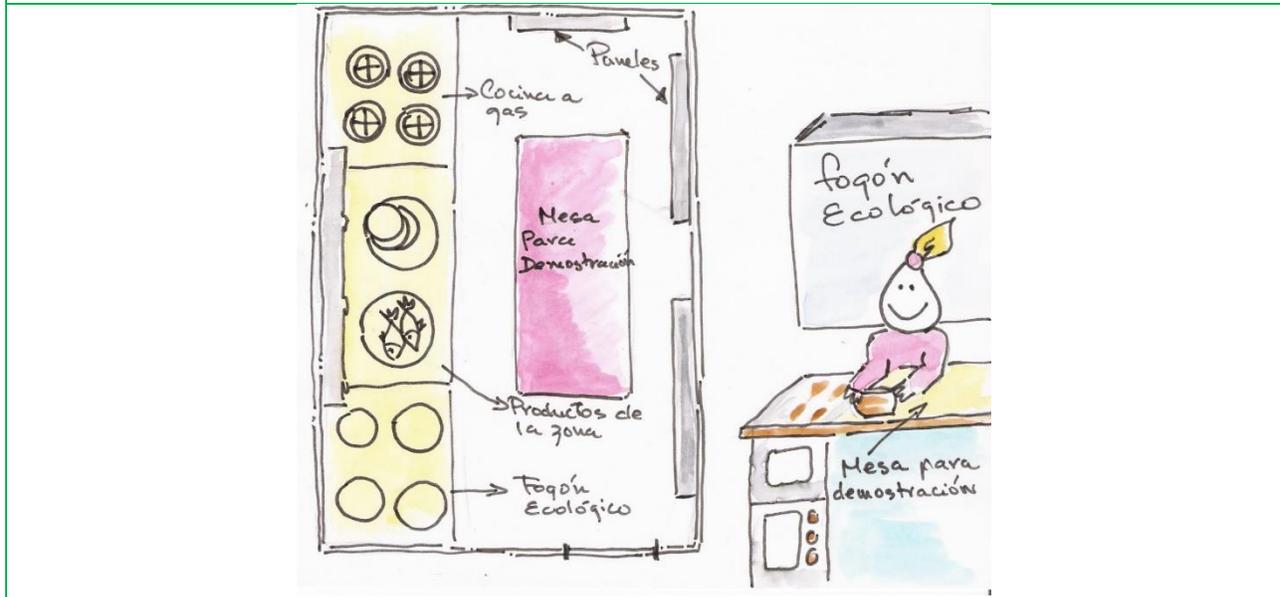
SALA 4

“Lo cultural del paisaje”

Exhibición # 04-06

“El sabor y la sazón de Unare”

### Boceto



Finalmente, la Interpretación Ambiental como una disciplina que integra el turismo sustentable permitirá que el visitante del Centro Ecoturístico enriquezca su experiencia con la entrega de conocimientos del lugar que visita, y el emisor, con una buena comunicación, mejora la calidad del producto. Además, que:

- La Interpretación Ambiental desempeña un papel importante para controlar el impacto del turismo, potenciando los aspectos positivos y contribuyendo a disminuir los impactos negativos sobre los recursos y las comunidades receptoras.
- Ayuda a comprender la necesidad de conservar los recursos naturales y culturales del área
- Promueve las relaciones entre el visitante y la comunidad local
- Genera recursos para los operadores turísticos y comunidades locales cuando se desarrolla la actividad turística de una manera amena y recreativa
- Promueve la aceptabilidad política del turismo al promocionar un producto local de manera sustentable
- Se sustenta en el conocimiento de la demanda
- Mejoran la calidad de una visita o el contacto con el entorno natural y cultural
- Potencia nuevos destinos y productos turísticos
- satisface las necesidades y expectativas del visitante de un área
- promueven la valoración de los pobladores de las comunidades receptoras por sus recursos naturales y culturales.

### Referencias bibliográficas

- Aldrige, D. (1997). Mejora de la interpretación de los parques y la comunicación con el público. UICN. Segunda Conferencia Mundial sobre Parques Nacionales; Yellowstone y Gran Teton. EEUU. Informe N° 5.
- Aranguren, J., Díaz, E., Moncada, J., Pellegrini, N., Diez de Tancredo, D. (2000). La Interpretación Ambiental...camino hacia la conservación. Revista de Investigación, 46(1):11-37.
- Bifani (1997). Desarrollo y Medio Ambiente. Tercera Edición. México. Universidad de Guadalajara
- Briceño, M. (1980). Principios, Objetivos y Funciones de la Educación Ambiental. Ambiente 3 (4), 4-6
- Comisión Mundial Del Medio Ambiente Y Del Desarrollo (1988). Nuestro Futuro Común. Madrid: Alianza
- Crosby, A. (1994). Interpretación Ambiental y Turismo Rural. Madrid: Centro Europeo de Formación Ambiental y Turística.
- Gabaldón A. (2006) Desarrollo Sustentable. La salida de América Latina. Caracas: Grijalbo
- González, M., Álvarez, J., Anguiano, L. (2013). Educación de la cultura ambiental para el turismo sustentable mediante la interpretación ambiental. Lecciones de aprendizaje en el programa de turismo de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México. [Documento en línea] Disponible: <http://www.manuelgonzalezherrera.com/memoriasInterpretacionambiental%turismo.pdf>. [Consulta: 20017: junio 10].
- Ham, S. (1992). Interpretación Ambiental. North American Press. Editor Fulcrum. Estados Unidos.
- Martín, M. (2005, Octubre) Interpretación y otras cuestiones en la planificación turística de las ciudades monumentales. Ponencia presentada en la Feria Internacional de Turismo en Caracas, Caracas.
- Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales. (2001). Ecoturismo: Más allá del escenario natural. Caracas: Autor
- Morales, J. (1998). Guía práctica para la interpretación del patrimonio: El arte de acercar el legado natural y cultural al público visitante. Andalucía: Tragsa.
- Obando, J., Aranguren, J. (2000). Moviéndonos en el Péndulo. Revista de Investigación, 46(1):11-37.
- OMT (1993) Desarrollo del Turismo Sustentable. Madrid-España
- OMT (2004) El turismo a nivel mundial. [Documento en línea] Disponible: <http://www.wto.com> [Consulta: 20017: junio 10].
- OMT (2016). Panorama OMT del turismo internacional. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416875> [Consulta: 20017: junio 10].

Ortiz, A. (2014). La relación hombre-naturaleza. Tendencias de su filosofar en Cuba. *Revista de Ciencias Sociales*, 32, 63-76.

República del Ecuador (2008). Ley de Turismo. Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic-2002. Última modificación: 06-may-2008. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf>

Tarlombani da Silveira Marcos Aurélio (2005). Turismo y sustentabilidad. Entre el discurso y la acción. *Estudios y perspectivas en turismo*, 14(3), 222-242

Tilden, F. (1957). *Interpreting Our Heritage*. The University of North Carolina Press. Chapel. Hill.

Unión Mundial para la Conservación de la Naturaleza (1970-UICN). Conferencia Mundial de Conservación. [Documento en línea] Disponible: <http://www.biodiversidad.gob.mx/planeta/internacional/uicn.html>. [Consulta: 20017: junio 15]

Universidad de Alicante (2005). Planificación y Gestión del Desarrollo Turístico Sostenible: propuesta para la creación de un sistema de indicadores. Documentos de trabajo. Alicante: Instituto Universitario Geográfico.

# Indicadores de sostenibilidad integral urbana como aporte al desarrollo de la actividad turística

**Catalina Verdugo**

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo  
cathrynvb@hotmail.com

**Daniela Vasconez**

Escuela Superior Politécnica de Chimborazo  
danymdo@yahoo.es

## Resumen

El presente trabajo considera que Ecuador posee un alto potencial turístico gracias a su privilegiada ubicación geográfica y sus grupos humanos multiétnicos y pluriculturales. Tal es la valía de estos recursos, que Ecuador ha logrado la declaratoria de varios Patrimonios Culturales y Naturales de la Humanidad, sin embargo, esta situación ha sido aprovechada de forma trivial por los responsables de la gestión turística del país y en busca de incorporar al turismo como actividad económica formal y de contribución al PIB nacional se cree importante partir del diagnóstico actual de la información turística disponible en el sector público. Es evidente la necesidad de organizar e institucionalizar cifras y estadísticas dentro de un Observatorio turístico o repositorio de datos que permitan forjar un sistema de indicadores actuales y fidedignos, que propicien la toma de decisiones acertadas por parte de las instituciones involucradas en la gestión y promoción turística a nivel país. La data existente en Ecuador suele ser imprecisa e incompleta, por lo que se hace urgente que las autoridades y gestores turísticos tomen en serio el tema de construcción de indicadores cuyas cifras consientan mejorar y aplicar las políticas públicas existentes y crear otras necesarias. La ciudad de Riobamba ha demostrado tener potencial turístico, poseer planta turística y medios que propician el turismo en la ciudad. A partir de este hecho estudiado técnicamente, la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en convenio con el GADM Riobamba se encuentra investigando el tema dentro de un proyecto de tres años, cuya primera etapa consistirá en levantar la línea base de un sistema de indicadores turístico sostenibles que a futuro evalúe de forma permanente y eficaz los niveles de sostenibilidad de la ciudad, siendo una herramienta vital para la gestión turística, que además contemple recabar indicadores de otros ámbitos de la sostenibilidad integral urbana que contribuyan a la conservación global del ambiente.

**Palabras claves:** Indicadores, turismo, sostenibilidad, urbano, integral.

## Abstract

This paper examines and considers that Ecuador possesses a high tourist potential thanks to its privileged geographical location and its multiethnic and multicultural human groups. Such is the value of these resources that Ecuador has achieved the declaration of several Cultural and Natural Heritage of Humanity, however this situation has been used in a trivial way by those responsible for the country's tourism management and seeking to incorporate tourism as Formal economic activity and contribution to national GDP is believed to be important from the current diagnosis of tourism information available in the public sector. The need to organize and institutionalize numbers and statistics within a tourism Observatory or repository of data that allow for a system of current and reliable indicators, which lead to the right decision making by the institutions involved in tourism management and promotion at country level. The data available in Ecuador are often imprecise and incomplete, making it urgent for tourism authorities and managers to take seriously the issue of constructing indicators whose figures allow them to improve and apply existing public policies

and create other necessary ones. Riobamba has proved to have tourism potential, own tourist plant and means that promote tourism in the city. Based on this fact studied technically, Polytechnic School of Chimborazo in agreement with the GADM Riobamba is investigating the subject within a three year project, whose first stage will be to raise the baseline of a system of sustainable tourism indicators that to permanently and effectively evaluate sustainability levels of the city, being a vital tool for tourism management, which also contemplates collecting indicators of other areas of integral urban sustainability that contribute to the global conservation of the environment.

**Keywords:** Indicators, tourism, sustainability, urban, integral.

## Introducción

### Introducción al problema

El Ecuador es un país dotado de riqueza natural y cultural sin igual, la diversidad de paisajes y ecosistemas que conforman sus cuatro mundos le han hecho merecedor de reconocimientos internacionales, logrando dos declaratorias patrimoniales de sitios naturales<sup>3</sup>, tres de sitios culturales (UNESCO, 2002) y aproximadamente 18 sitios Ramsar<sup>4</sup>. Cada región representa un ecosistema único y por lo tanto el país cuenta con una alta biodiversidad, 9,2 especies por kilómetro cuadrado (Conservación Internacional, 2005). Además de la biodiversidad, el país ostenta una variedad de grupos pluriculturales y multiétnicos, dando como resultado una amplia gama de lugares que visitar y culturas que conocer y valorar. (PRO ECUADOR, 2012)

Esta variedad natural y cultural han propiciado que en el 2015 el número de visitantes extranjeros haya alcanzado a 1.560.429 visitantes. El arribo de visitantes extranjeros ha generado un total de 1.691,2 millones de dólares en 2015 de ingresos monetarios por turismo en el país y en el caso del turismo interno se alcanzó a 1.7 millones de dólares diarios. (MINTUR, 2015)

La Constitución de la República del 2008, a través de las entidades estatales norma, regula y apoya un modelo de desarrollo sostenible en todas las actividades humanas, especialmente las productivas y comerciales, por tal razón la actividad turística debe enmarcarse en estos lineamientos buscando su transversalidad con otros ámbitos de la sostenibilidad como el Económico, Ambiental, Social, Cultural, Tecnológico y Político-Institucional, lo que demuestra que no se puede hablar de sostenibilidad por separado sino en su completa integralidad para beneficio de todos sus stakeholders, y el turismo es la actividad propicia para promover este cambio de gestión responsable basada en información confiable, lastimosamente aun no lograda en Ecuador. (ONU-MAE, 2012)

En este contexto y considerando que Riobamba se encuentra ubicada en un lugar estratégico para la actividad turística, por su diversidad cultural y natural, planta turística y medios que propician el turismo en la ciudad; se propone diseñar un sistema de indicadores turísticos sostenibles que permitan evaluar de forma constante y eficaz los niveles de sostenibilidad integral de Riobamba, y como ello constituye una herramienta vital para la gestión turística de la ciudad, que además ayuda en la conservación global del ambiente (Verdugo, 2014, p. 10).

---

<sup>3</sup> UNESCO Declaro como sitios patrimoniales naturales del Ecuador a las Islas Galápagos y al Parque Nacional Sangay y como culturales las ciudades de Quito, Cuenca y Zaruma. [www.culturaypatrimonio.gob.ec/patrimonio-cultura](http://www.culturaypatrimonio.gob.ec/patrimonio-cultura).

<sup>4</sup> La Convención sobre los Humedales es un tratado intergubernamental aprobado el 2 de febrero de 1971 en la ciudad iraní de Ramsar. La misión de la Convención es la conservación y el uso racional de los humedales como Hábitat de Aves Acuáticas. La Convención ha ampliado su alcance a fin de abarcar todos los aspectos de la conservación y el uso racional de los humedales. [www.sitiosramsar.org](http://www.sitiosramsar.org)

## **Importancia del problema**

La ciudad de Riobamba posee en su territorio un número considerable de instituciones gubernamentales y no gubernamentales que aportan en el desarrollo de la actividad turística, y aunque el turismo sea una actividad cotidiana de la ciudad, no se evidencia que se lo realice con un enfoque sostenible o que se lleve un control en torno al tema, y mucho menos que esta información se refleje en cifras. Esta carencia de información veraz y actual relativa a la actividad turística en la ciudad es un problema innegable que afecta no solo a las instituciones afines al sector turístico, sino que el visitante o turista y la misma población local se ve afectada por el desconocimiento y la ineficiente información que recibe en la mayoría de los casos.

El turismo es reconocido como un fenómeno socioeconómico que involucran en forma directa o indirecta diferentes esferas de la actividad social, política y económica, se reconoce su emplazamiento en un espacio o territorio que funciona como destino turístico, el cual está regido por administraciones públicas y privadas, y consecuentemente organizado y ordenado política y jurídicamente. El objeto de consumo en función de sus valores son los atractivos turísticos naturales, histórico culturales y socio productivos. (González Herrera, 2011)

De tal forma, el turismo es una fuente de impactos benéficos y adversos, cuyos efectos inciden sobre los flujos turísticos, constituye un agente de cambios sociales, cuya manifestación se genera a partir del contacto entre grupos humanos diferentes, los cuales son portadores de características demográficas y culturales heterogéneas; estos cambios están básicamente condicionados por: volumen de turistas y la cantidad de población permanente residente; duración de los viajes turísticos y los tipos de relaciones; dispersión de los flujos turísticos y niveles de penetración en las comunidades; y diferencias socioculturales entre los grupos que interactúan.

Considerando lo mencionado, la presente investigación se realiza en la ciudad de Riobamba en las parroquias urbanas Lizarzaburu, Veloz, Maldonado, Velasco y Yaruquíes con el fin de aportar con una herramienta que facilitará la gestión turística sostenible, permitirá medir el nivel de sostenibilidad de la actividad turística y la generación de información veraz y actual del turismo en la ciudad; el sistema de indicadores turístico sostenibles instaurará al turismo hacia un proceso eficaz y eficiente en la toma decisiones para la implementación de proyectos y mejora de procesos turísticos sostenibles, convirtiéndose así en una guía para llevar a Riobamba a constituirse como referente nacional de ciudad sostenible.

## **Metodología**

Se aplicaron los métodos cualitativo y cuantitativo de análisis. Para la parte cualitativa se realizaron técnicas de investigación bibliográfica, e instrumentos de análisis e investigación como entrevistas y observaciones directas. Para el área cuantitativa se realizaron análisis estadísticos, informes y estudios realizados en el área. Para el cumplimiento de los objetivos específicos planteados se desarrolló la siguiente metodología:

1. *Validar un listado de indicadores turísticos para determinar el nivel de sostenibilidad en el cantón Riobamba.* Para la validación de los indicadores turísticos bajo el carácter sostenible se analizaron: para el área cualitativa se analizó la Guía práctica para la gestión de destinos turísticos de la OMT como un referente de carácter global y mediante el cual se planteó un total de 12 indicadores cualitativos que evaluaron varios aspectos de la gestión turística en la ciudad de Riobamba.

Para el área cuantitativa se tomaron en cuenta dos fuentes: los indicadores turístico – sostenibles sugeridos por (Viceministerio de Turismo. Bolivia, 2005) como un referente latino desarrollado bajo la normativa y en conjunto con la OMT.

Posteriormente se tomaron en cuenta los indicadores cuantitativos planteados por el Ministerio de Turismo del Ecuador del documento Plan de Turismo PLANDETUR 2020, como un referente nacional y entorno al que se ha venido direccionando la planificación turística del país.

*2. Discriminar los indicadores determinantes en la sostenibilidad del cantón.* Se realizó un análisis de la situación actual del cantón Riobamba mediante revisión bibliográfica, entrevistas y observación directa entorno a los criterios de sostenibilidad que sugieren los indicadores planteados en el Objetivo 1. Para discriminar los indicadores que determinaron la sostenibilidad del cantón Riobamba, se seleccionaron y modificaron los indicadores que se acoplaron a la realidad actual de la ciudad de Riobamba, con la ayuda de reuniones con los involucrados y expertos en el sector turístico como lo es la Dirección de Gestión de Turismo (DITUR) del GADM Riobamba junto con quienes se excluyeron aquellos indicadores que no se ajustaron apropiadamente a dicha realidad.

*3. Aplicar los indicadores obtenidos mediante análisis estadístico, para la obtención de niveles de confiabilidad sostenible en el cantón.* Los indicadores seleccionados han sido analizados estadísticamente mediante con la ayuda del utilitario Excel, y a través de la aplicación de la escala de Likert, método estadístico creado en el año de 1932 por Rendís Likert, permite dar una ponderación a un sinnúmero de variables mediante una calificación, la cual, posteriormente permite detectar los síntomas que están afectando al sujeto en evaluación y sus fortalezas. También se realiza la respectiva interpretación gráfica. Los datos han sido sistematizados de manera que se puedan comprender e interpretar adecuadamente y así detectar los síntomas que afectan al desarrollo sostenible en el sector turístico de la ciudad.

*4. Realizar sugerencias viables para solucionar los problemas detectados que afectan a la sostenibilidad en el cantón.* Para el planteamiento de sugerencias viables para el cantón Riobamba, se realizará un análisis FODA entorno a los criterios turístico – sostenibles evaluados, con el fin de identificar las fortalezas y oportunidades que permitirán la aplicación de las sugerencias planteadas, a la vez que se identificarán los posibles riesgos o impedimentos de dicha aplicación. Se tomará en cuenta además los retos para las ciudades sostenibles propuestos por (ECODES. España, 2011), como guía para alcanzar la sostenibilidad y aplicarla a la actividad turística que se realiza en la ciudad de Riobamba.(1)

## **Resultados**

Básicamente, se resume el logro de los cuatro objetivos planteados cuyos aciertos y complicaciones se detallaran en la sección de discusión de este trabajo.

*Validar un listado de indicadores turísticos para determinar el nivel de sostenibilidad en el cantón Riobamba.*

En base a una exhaustiva investigación de consulta sobre modelos de indicadores propuestos por varios organismos de reconocida trayectoria como World Bank a nivel mundial; CEPAL, Indicadores de destinos de la OMT, indicadores sugeridos por el Viceministerio de Bolivia a nivel Regional e INEC, el Sistema de Información Nacional en Ecuador, el caso Cuenca y el Estudio de Catalina Verdugo 2014 sobre sostenibilidad

integral de Quito, Guayaquil y Cuenca a nivel local. Estas y otras iniciativas complementarias permitieron la estructuración técnica y crítica de esta propuesta.

\* Inicialmente se sugieren los *Indicadores sugeridos según la guía práctica para la gestión de destinos turísticos OMT 2005*, en base a estudios que presenta la guía, al estar dirigida hacia cualquier nivel de gestión turística es posible su aplicación para la evaluación de la actividad turística en la ciudad de Riobamba.

**Tabla 1.** Indicadores destinos turísticos OMT

Componente	Pregunta guía (12 indicadores)
<b>a. Proceso de planificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Posee la ciudad un plan de gestión turística?</li> <li>• ¿Integra las acciones de las diversas organizaciones?</li> <li>• ¿Da seguimiento al enlace entre estrategia y acción propuesta?</li> <li>• ¿Se basa en los resultados obtenidos para promocionar el destino?</li> </ul>
<b>b. Mecanismos de coordinación y cooperación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Desarrolla estrategias o planificación para desarrollo turístico conjunto con otras localidades?</li> <li>• ¿Desarrolla productos de promoción integrados?</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Existe una buena relación de trabajo entre socios.</li> <li>• ¿Se adaptan las asociaciones a las políticas definidas para el logro de objetivos comunes?</li> <li>• ¿Se realizan alianzas temporales o permanentes con el fin de cumplir con estrategias?</li> <li>• ¿Existe un establecimiento legal y financiado de manera conjunta con el propósito de cumplir con objetivos definidos?</li> <li>• ¿Existen alianzas o asociaciones con fines o propósitos de cuidado medio ambiental?</li> <li>• ¿Existen asociaciones con fines sociales?</li> </ul>

**Fuente:** *Guía de Indicadores sugeridos según la guía práctica para la gestión de destinos turísticos OMT, 2005*

**Realizado por:** Catalina Verdugo

\* Seguido se consideran los *indicadores sostenibles propuestos por el Viceministerio de turismo de Bolivia y OMT 2005*, se consideraron estos indicadores ya que la ciudad de Riobamba comparte características de la realidad local de ciudades similares bolivianas, lo que permiten la adaptación de este listado a la evaluación turística sostenible de la ciudad.

**Tabla 2.** Indicadores Viceministerio Turismo Bolivia y OMT

Cuestión básica	Indicadores básicos recomendados (29 indicadores)
1. Satisfacción de los residentes con el turismo	Nivel de satisfacción de los residentes con el Turismo
2. Efectos del turismo en la Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporción entre turistas y población autóctona (media y día de máxima afluencia)</li> <li>• Porcentaje de personas que opinan que el turismo ha ayudado a crear nuevos servicios infraestructura (basado en cuestionario)</li> <li>• Número y capacidad de servicios sociales disponibles para la comunidad (porcentaje atribuible al turismo)</li> </ul>

Cuestión básica	Indicadores básicos recomendados (29 indicadores)
3. Mantenimiento de la satisfacción de los turistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de satisfacción de los turistas (cuestionario de salida)</li> <li>• Percepción de la relación calidad-precio</li> <li>• Porcentaje de turistas que vuelven a visitar el destino</li> </ul>
4. Estacionalidad del turismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llegadas de turistas al mes o trimestre (distribución a lo largo del año)</li> <li>• Tasas de ocupación al mes en alojamientos autorizados (oficiales) (periodos de máxima actividad en relación con la temporada baja) y porcentaje de ocupación total durante el trimestre (o mes) de máxima afluencia</li> <li>• Porcentaje de establecimientos comerciales abiertos todo el año</li> <li>• Número y porcentaje de puestos de trabajo del sector turístico que son fijos o anuales (en comparación con los contratos temporales)</li> </ul>
5. Beneficios económicos del Turismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de residentes (y relación hombres mujeres) contratados en el sector turístico (asimismo, proporción de empleo en el sector turístico respecto del empleo total)</li> <li>• Ingresos generados por el turismo como porcentaje de los ingresos totales generados en la comunidad</li> </ul>
6. Gestión energética	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumo per cápita de energía de todas las fuentes (general y por sector turístico, por persona-día)</li> <li>• Porcentaje de negocios que participan en programas de conservación de energía o aplican políticas y técnicas de ahorro energético</li> <li>• Porcentaje de consumo energético de recursos renovables (en destinos, establecimientos)</li> </ul>
7. Disponibilidad y conservación del agua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agua utilizada: volumen total consumido y litros por turista y día</li> <li>• Ahorro de agua (porcentaje de agua ahorrada, recuperada o reciclada)</li> </ul>
8. Calidad del agua potable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de establecimientos turísticos donde el tratamiento del agua cumple las normas internacionales</li> <li>• Frecuencia de aparición de enfermedades provocadas por el agua: porcentaje de visitantes que han comunicado enfermedades por este motivo durante su estancia</li> </ul>
9. Tratamiento de las aguas residuales (gestión de las aguas residuales)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de aguas residuales del sitio que reciben tratamiento (en los niveles primario, secundario y terciario)</li> <li>• Porcentaje de establecimientos turísticos (o alojamiento) sometidos a sistemas de tratamiento</li> </ul>
10. Gestión de los residuos sólidos (basuras)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volumen de residuos producidos por el destino (toneladas) (por mes)</li> <li>• Volumen de residuos reciclados (m<sup>3</sup>)/</li> <li>• Volumen total de residuos (m<sup>3</sup>) (especificar por tipos diferentes)</li> <li>• Cantidad de residuos desparramados en la vía pública (recuento de basuras)</li> </ul>
11. Control del desarrollo Turístico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de algún proceso de planificación territorial o desarrollo que incluya el turismo.</li> <li>• Porcentaje del área sometida a algún tipo de control (densidad, diseño, etc.)</li> </ul>

Cuestión básica	Indicadores básicos recomendados (29 indicadores)
12. Control de la intensidad de Uso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Número total de llegadas de turistas (promedio, mensual, máximo)</li> <li>Número de turistas por metro cuadrado del sitio (por ejemplo, en playas, atracciones) por kilómetro cuadrado del lugar de destino promedio/ mes de máxima afluencia y promedio/día de máxima afluencia</li> </ul>

**Fuente:** (Viceministerio de Turismo. Bolivia, 2005)

**Realizado por:** Daniela Vásconez. 2017

*Indicadores de turismo sostenible propuestos en el Plan de Turismo PLANDETUR 2020 Ministerio de Turismo del Ecuador 2007* han sido propuestos con el fin de propiciar el mejoramiento de la gestión y actividad turística en el país. Se tomará en cuenta esta referencia nacional para adaptarla a la realidad de la ciudad de Riobamba, así de esta manera se podrá evaluar los aspectos que como destino turístico nacional debe cumplir la ciudad según la actual planificación turística nacional.

**Tabla 3.** Indicadores PLANDETUR 2020, MINTUR 2007

Objetivos, políticas e indicadores de turismo sostenible vinculados a metas generales del PLANDETUR 2020 (93 indicadores)	
En base a doce objetivos del desarrollo turístico sostenible de la OMT, el PLANDETUR 2020 da seguimiento a ciertos temas estratégicos como Marketing, Promoción, Gobernanza, Destinos y Facilitación Turística, Fomento e Inversión, en base a lo cual se han determinado 93 indicadores sugeridos que han sido analizados para determinar su aplicabilidad a la ciudad de Riobamba. Los indicadores abarcan los siguientes temas: ECONOMÍA, AMBIENTE, EMPLEABILIDAD	
Marketing y Promoción turística	Gobernanza
Fomento a la Inversión	Capacitación Talento humano
Gestión Financiera	Desarrollo de Destinos

**Fuente:** MINTUR 2020.

**Elaborado por:** Catalina Verdugo B.

*Discriminar los indicadores determinantes en la sostenibilidad del cantón.*

A continuación, se presentan los indicadores seleccionados de los listados presentados en el apartado anterior A. para la evaluación turística sostenible de la ciudad de Riobamba.

### Discrimen de indicadores

En conjunto con las autoridades y técnicos de la Dirección de Gestión de Turismo del GAD Municipal de la ciudad de Riobamba se llegó a un consenso para el discrimen de indicadores que se podían aplicar para la evaluación turística sostenible de la ciudad. Obteniéndose así el siguiente listado por tipo de indicador.

#### a. Resultados Indicadores cualitativos

Los indicadores cualitativos de la Guía Práctica fueron elegidos en su totalidad (12) con la finalidad de ir formando una base de datos y organizar la información que dispone la Dirección de Turismo DITUR del GADMR A continuación se presenta la información obtenida mediante la ayuda de las autoridades y técnicos de la DITUR del GADMR

**Tabla 4.** Indicadores guía práctica para la gestión de destinos, OMT (2007)

Indicador	Resultado/procesos
<p><b>¿Posee la ciudad un plan de gestión turística?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigente la Ordenanza 014-2013 en donde se incorpora la Ordenanza de Turismo en la Municipalidad de Riobamba y la independencia de la Unidad de Turismo.</li> <li>• En aprobación la ordenanza del nuevo modelo de gestión bajo subprocesos en este caso la Dirección de Turismo.</li> <li>• Inicia la elaboración de la Ordenanza para la Dirección de Turismo</li> <li>• Una vez la ordenanza sea sancionada se dará paso a la ejecución del “Plan de Desarrollo para la Dinamización Turística del destino Cantón Riobamba”</li> </ul>
<p><b>¿Integra las acciones de las diversas organizaciones?</b></p>	
<p><b>¿Da seguimiento al enlace entre estrategia y acción propuesta?</b></p>	<p>Este seguimiento se da a través del siguiente proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de requerimientos</li> <li>• Planificación</li> <li>• Organización de recursos</li> <li>• Desarrollo de actividades</li> <li>• Control y seguimiento de actividades</li> </ul> <p>Se basan en el Plan Operativo Anual (POA) y Plan Anual de Contrataciones (PAC) para gestionar.</p>
<p><b>¿Se basa en los resultados obtenidos para promocionar el destino?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La estrategia de promoción está definida por el perfil del turista y la motivación de viaje de la demanda que arriba hasta el cantón Riobamba; esta estrategia ha sido definida mediante el sistema de indicadores del proyecto de análisis de la oferta y demanda para la constitución de un Observatorio Turístico; a través del Boletín de estadísticas turísticas 2016 se establece que el medio por el cual el turista se informa mayoritariamente son las herramientas digitales con el 39%; es así que la Dirección de Turismo ha concentrado varios de sus esfuerzos de promoción como una alternativa; las redes sociales como: Facebook, Instagram, Twitter, la Página oficial y espacios en la plataforma de medios de comunicación con alcance internacional (Goraymi).</li> <li>• Los Proyectos que se ejecutan son comunicados y publicados mediante distintos canales de comunicación a nivel local nacional e internacional. Varias acciones que se han sustentado mediante la gestión y consecución de proyectos han permitido la promoción indirecta de la oferta turística siendo estas: la Tercera Misión Geodésica, que posiciono al Nevado Chimborazo como la montaña más alta del mundo y cuyas publicaciones se difundieron en medios de trascendencia a nivel mundial (Publicación en el New York Times)</li> </ul>
<p><b>¿Desarrolla estrategias o planificación para desarrollo turístico conjunto con otras localidades?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante el periodo 2015 – 2016 se realizó un trabajo conjunto con todos los cantones de la Provincia de Chimborazo con el propósito de constituir EL PROYECTO DE ORDENANZA DEL COMITÉ DE GESTIÓN DE TURISMO CHIMBORAZO; llegando hasta la etapa de sanción de la Ordenanza; sin embargo con el cambio de técnicos del GADPCH, no se pudo concluir con</li> </ul>

Indicador	Resultado/procesos
	<p>la elaboración del reglamento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Dirección de Gestión de Turismo ha venido trabajando articuladamente y de forma directa con varios cantones; esencialmente con quienes comparte sus límites geográficos y las áreas turísticas protegidas como las del cantón Penipe, Químiag y la Candelaria con el propósito de fortalecer el posicionamiento como destino</li> <li>• Desde Riobamba se ha hecho la propuesta de la creación de una Red de Información Turística de Chimborazo; con el propósito de compartir la oferta de cada uno de los cantones.</li> <li>• En el área pública a nivel interprovincial se trabaja con la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo- para el reconocimiento y uso del Distintivo Q de calidad Turística, aplicado en 10 establecimientos del catastro turístico del GADM Riobamba en los sectores de hospedaje, alimentos y bebidas.</li> </ul>
<p><b>¿Desarrolla productos de promoción integrados?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En conjunto con las Juntas Parroquiales se desarrolla el Programa Turístico Productivo que consolida el Turismo Comunitario.</li> <li>• Plan de Educación Ambiental y Turístico en zona baja y media del Parque Nacional Sangay</li> <li>• Ministerio de Turismo - Coordinación Zonal 3; Ministerio del Ambiente - RPFCH - PNS; Ministerio del Interior – Área Intendencia; Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH) - Carrera de Gestión Turística y Hotelera. “Análisis de la oferta y demanda turística para la constitución de un Observatorio Turístico”.</li> <li>• Ministerio de Turismo y Embajada de Francia - Fortalecimiento de rutas para la práctica de turismo de aventura en las áreas protegidas del cantón Riobamba.</li> <li>• Junta Parroquial de San Juan - Prospección e implementación de rutas de escalada en la parroquia de San Juan – Cañón de la Chorrera. Para beneficiar y dinamizar la economía de los emprendimientos comunitarios.</li> <li>• Convenio específico con la la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo-; Uso y facilitación de un distintivo de calidad a las buenas prácticas en las empresas turísticas. La dirección de turismo inicia con un proceso de fortalecimiento de la calidad de servicios turísticos y transferencia de conocimientos para la generación de capacidades locales en prestadores de servicios turísticos y reconocimiento a establecimientos.</li> <li>• Organización, producción difusión de eventos culturales de gran convocatoria con la participación de representantes artesanos, prestadores de servicios turísticos de alimentación y propietarios de restaurantes de comidas típicas.</li> </ul>
<p><b>¿Existe una buena relación de trabajo entre socios miembros de las entidades turísticas?</b></p>	<p>Se trabaja en conjunto con varias entidades turísticas tanto públicas como privadas entre ellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MINTUR: Con quienes se coordina la entrega de licencias y el control a establecimientos turísticos como bares, discotecas, salas</li> </ul>

Indicador	Resultado/procesos
	<p>de recepciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el área privada se trabaja con prestadores de servicios turísticos de comunidades y parroquias como La Moya. Además con las operadoras turísticas para la capacitación y difusión con empresas privadas del reglamento de guías turísticos.</li> <li>• En el área pública a nivel provincial se trabaja con las comunidades de San Juan, Químiag – Capacitación Ambiental, San Luis – Junta Parroquial, Punín y Licto en al área de Gastronomía, Cacha – Revitalización cultural, Licán – Rey de reyes, Calpi – Turismo Comunitario.</li> <li>• En el área pública a nivel interprovincial se trabaja con la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo- para el reconocimiento y uso del Distintivo Q de calidad.</li> <li>• Con el Ministerio del Ambiente MAE se trabaja en conjunto para la educación ambiental en áreas protegidas como son la RPFCH y PNS.</li> <li>• Con los prestadores de servicios turísticos catastrados en la DITUR del GADMR se trabaja de manera coordinada con asesorías técnicas para el otorgamiento de LUAF y la re categorización de los establecimientos de alojamiento con el cumplimiento del nuevo reglamento emitido por MINTUR.</li> </ul>
<p>¿Se adaptan las asociaciones a las políticas definidas para el logro de objetivos comunes?</p>	<p>Una vez que se ha establecido y legalizado las alianzas o proyectos a ejecutarse la contraparte se adapta, sin embargo de no ser así existen conflictos de intereses personales lo cual genera un problema.</p>
<p>¿Se realizan alianzas temporales o permanentes con el fin de cumplir con estrategias?</p>	<p>Las alianzas se han realizado únicamente con entidades públicas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Convenio de Cooperación Interinstitucional entre La Universidad Nacional De Chimborazo UNACH Y El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba 2015-2018</b>  <b>Objeto del Convenio:</b> Formar una alianza estratégica que contribuya a dinamizar los procesos prácticos educativos de los estudiantes de la Carrera de Gestión Turística y Hotelera de la UNACH y las acciones de promoción, prevención y atención a los adolescentes de bachillerato de las diferentes Instituciones Educativas de la ciudad de Riobamba.</li> <li>• <b>Convenio de Cooperación Académica entre la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo “ESPOCH” a través de la Facultad de Salud Pública, Escuela de Gastronomía, Ministerio de Cultura Y Patrimonio Dirección de Chimborazo, Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión Núcleo de Chimborazo, Y Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba “GADM Riobamba” 2015-2017</b>  <b>Objeto del Convenio:</b> El objeto del presente convenio para la cooperación inter institucional en el desarrollo del proyecto de investigación “Registro de Tradiciones Culinarias del Cantón Riobamba como parte de su Patrimonio Cultural Inmaterial.”</li> <li>• <b>Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal De Riobamba y la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo- 2015-2018</b>  <b>Objeto del Convenio:</b> Establecer todas las acciones de cooperación interinstitucional necesarias entre Quito Turismo y el Gobierno</li> </ul>

Indicador	Resultado/procesos
	<p>Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba para trabajar de manera conjunta en la promoción y desarrollo turístico de las ciudades de Quito y Riobamba a través de la ejecución de varias acciones y estrategias conjuntas y que además permitan el intercambio de experiencias.</p> <p><b>Convenio Específico de Cooperación Interinstitucional entre la Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo- y el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba, para el Fomento del Turismo Sostenible Mediante la Implementación, Aplicación y Monitoreo del Distintivo "Q" -Marca De Calidad-, en la Prestación de Servicios Turísticos en el Cantón Riobamba 2016-2018</b></p> <p><b>Objeto del Convenio:</b> El presente convenio específico de cooperación, tiene como objeto el fomento del turismo sostenible mediante la implementación, aplicación y monitoreo del distintivo “Q” -marca de calidad-, en la prestación de servicios turísticos en el cantón Riobamba.</p>
<p><b>¿Existe un establecimiento legal y financiado de manera conjunta con el propósito de cumplir con objetivos definidos?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de Gestión Turística de Riobamba parte del GADM Riobamba</li> <li>• Cámara de Turismo</li> <li>• Asociación de Restauranteros</li> <li>• MINTUR Coordinación Zonal 3</li> </ul>
<p><b>¿Existen alianzas o asociaciones con fines o propósitos de cuidado medio ambiental?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MAE – ESPOCH – GADP Químiag y Dirección de Turismo del GADM Riobamba 2016-2019 Donde se realizó el Plan de Educación Ambiental y Turístico de Químiag.</li> <li>• MAE y Dirección de Gestión de Turismo GADM Riobamba Trabajo de forma conjunta para el cuidado y manejo de áreas protegidas como la RPFCH y PNS.</li> </ul>
<p><b>¿Existen asociaciones con fines sociales?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En Cacha con la FECAIPAK para asuntos de promoción y difusión turística como un aporte del GADM Riobamba y una forma de integrar ambos productos turísticos.</li> </ul>

**Fuente:** Dirección de Gestión de Turismo GADM Riobamba, 2017

**Realizado por:** Daniela Vásquez

### **Análisis**

La compilación de información en base a los indicadores turísticos sostenibles de la Guía Práctica para la Gestión de Destinos, OMT (2007) permitirá a la DITUR, a cualquier persona o institución interesada poder informarse acerca de la gestión turística sostenible que se viene realizando en la ciudad de Riobamba. Podrán notar también que un punto muy a favor es el trabajo que realizan de forma integrada con otras ciudades, cantones, provincias e instituciones afines en turismo para mejorar en calidad y oferta turística beneficiando no solo así a la ciudad de Riobamba sino también aportando a la mejora del turismo a nivel nacional.

### **Resultados de indicadores cuantitativos**

A continuación, se presenta el resultado del levantamiento y recopilación de información de los indicadores seleccionados o discriminados con anterioridad en conjunto con las autoridades y técnico de la DITUR.

a. **Indicadores turísticos sostenibles del Viceministerio de Turismo de Bolivia y OMT**

**Tabla 5.** Indicadores turísticos Bolivia

Cuestión básica	Código	Data	Unidad de medida	Cantidad	Año	Fuente
Efectos del turismo en la comunidad	EC001	Proporción entre turistas y población residente (media y día de máxima afluencia)	Afluencia de turistas	29.3% Media 1.4 % Día de máxima afluencia	2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INEC 2010</li> <li>• Intendencia de Chimborazo</li> <li>• Prestadores de Servicio de Alojamiento</li> <li>• Dirección Provincial del Ambiente Chimborazo a través de la Reserva de Producción de Fauna Chimborazo</li> <li>• Parque Nacional Sangay</li> <li>• Dirección de Gestión de Turismo GADM</li> </ul>
Mantenimiento de la satisfacción de los turistas	MS002	Nivel de satisfacción de los turistas (cuestionario de salida)	-	-	-	
Estacionalidad del turismo	ET003	Porcentaje de establecimientos comerciales abiertos todo el año	Establecimientos prestadores de servicios turísticos	100% o 365 Establecimientos	2016-2017	Dirección de Gestión de Turismo del GADM Riobamba
Beneficios económicos del turismo	BT004	Número de residentes (y relación hombres mujeres) contratados en el sector turístico (asimismo, proporción de	-	-	-	

Cuestión básica	Código	Data	Unidad de medida	Cantidad	Año	Fuente
		empleo en el sector turístico respecto del empleo total)				
	BT005	-Ingresos generados por el turismo en la ciudad.*	Ingresos económicos	\$15377301,74 USD	2016	SRI
Control del desarrollo turístico	CT006	·Existencia de algún proceso de planificación territorial o desarrollo que incluya el turismo.	Procesos	3 Programas 2 Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial - PDOT	2017	Dirección de Gestión de Turismo del GADM Riobamba
	CT007	·Porcentaje del área sometida a algún tipo de control (densidad, diseño, etc.)	Área bajo control ambiental y de gestión turística.	3 áreas específicas	Vigentes 2017	Dirección de Gestión de Turismo del GADM Riobamba

**Fuente:** Dirección de Gestión de Turismo GADM Riobamba, 2017

**Realizado por:** Daniela Vásconez

**Nota:** \* El indicador se adaptó a la disponibilidad y el acceso a la información solicitada en el SRI, el indicador original es el siguiente:

- Ingresos generados por el turismo como porcentaje de los ingresos totales generados en la comunidad.

Tabla 6.

Objetivos del desarrollo turístico sostenible (OMT)	Código	Data	Unidad de medida	Cantidad	Año
Equidad social	ES008	- Número de proveedores/as locales a empresas turísticas, provenientes de poblaciones pobres.	-	-	-
	ES009	- Número de MIPYMES turísticas conformadas por personas de poblaciones pobres.	Empresas MIPYMES	5	2017 Vigentes y legales
	ES010	- Número de beneficiarios/as del sector informal en programas de mejoramiento de calidad de productos turísticos complementarios.	-	-	-
Satisfacción del visitante	SV011	- Número de establecimientos y lugares turísticos que tienen adecuaciones físicas para personas discapacitadas y para niños/as. (Inclusión en normativa de aprobación).	Establecimientos turísticos	20	2016
	SV012	- Número de rutas turísticas con adecuada señalización/total de rutas	Rutas turísticas	39	2016
	SV013	- Número de establecimientos y lugares turísticos que cuentan con información en al menos dos idiomas más comunes.	Establecimientos y lugares turísticos	29 de 45	2016
	SV014	- Número de programas de turismo social en ejecución.	Programas de turismo social	3	2016 vigente
	SV015	- Número de establecimientos y lugares turísticos que cuentan con vigilancia policial.	Establecimientos y lugares turísticos	400 de 465 establecimientos catastrados- 2 áreas protegidas 1 área con vigilancia fija en el área urbana	2017
	SV016	-Número de establecimientos y lugares turísticos que cuentan con medidas de prevención de incendios, desastres y de sanidad e higiene.	Establecimientos y lugares turísticos	465 Establecimientos catastrados	2016
Control local	CL017	- Número de planes de desarrollo local que contemplan el desarrollo	Planes de desarrollo local	2	2017 Vigente

Objetivos del desarrollo turístico sostenible (OMT)	Código	Data	Unidad de medida	Cantidad	Año
		turístico como una de sus estrategias.			
	CL018	- Número de consejos locales de turismo que funcionan en municipios descentralizados.	Consejos locales de turismo	3	2017 Vigente
	CL019	-Número de acuerdos y convenios entre distintos niveles de gobierno para impulso de proyectos de desarrollo turístico local.	Acuerdos y convenios	4	2017 Vigente
	CL020	- Número de consejos locales de turismo que incluyen a representantes de juntas parroquiales rurales, de emprendimientos de turismo comunitario y/o de organizaciones indígenas o afroecuatorianas.	Consejos locales de turismo	2	2017 Vigente
	CL021	- Existencia de consulta a las organizaciones indígenas y/o tradicionales sobre la forma de describir su cultura a los/as turistas (en materiales impresos o en interpretación)	Productos turísticos ofertados con conciencia cultural	1	2017 Vigente
<b>Bienestar de la comunidad</b>	BC022	- Número de reclamaciones de población local frente a situaciones producto del flujo turístico, en destinos con alta capacidad de acogida.	Reclamaciones	0	2016
	BC023	-Racionamientos y/o disminución de acceso a servicios básicos para población local frente a excesivo flujo turístico.	Racionamientos de servicios básicos	0*	2016
	BC024	-Número de medidas de gestión tendientes a disminuir el impacto de la congestión de turistas en determinados destinos.	Medidas de gestión	0*	2016
	BC025	- Número y eficacia de medidas de marketing para disminuir estacionalidad en ciertos destinos densos, o promocionar destinos alternativos.	Medidas de marketing	0*	2017
	BC026	- % de establecimientos turísticos que aplican medidas	Establecimientos turísticos	0	2017

Objetivos del desarrollo turístico sostenible (OMT)	Código	Data	Unidad de medida	Cantidad	Año
		contra el turismo sexual infantil.			
	BC027	- Número de empresas turísticas que proveen información antes y durante la visita, sobre valores y sensibilidad particular de comunidades anfitrionas que se recomienda respetar.	Empresas turísticas	3	2017

**Fuente:** Dirección de Gestión de Turismo GADM Riobamba, 2017

**Realizado por:** Daniela Vásconez

#### **b. Indicadores de turismo sostenible PLANDETUR 2020, MINTUR Ecuador 2007**

**Nota:** Los resultados marcados con \* son resultados que a pesar de tener un valor de 0 no son negativos ya que es un beneficio el que la actividad turística no cause disturbios o afecte a la sociedad en torno a los indicadores correspondientes.

*Aplicar los indicadores obtenidos al método de Liker para la obtención de niveles de confiabilidad sostenible en Riobamba.*

La información obtenida para la evaluación de los indicadores fue validada y consensuada de forma tripartita entre: técnicos y autoridades de la DITUR del GADM Riobamba, investigadores de la ESPOCH, tesista correspondiente y un experto a cargo de procesos similares del GADP Tungurahua, realidad cercana al territorio de estudio.

#### **1. Indicadores del Viceministerio de Bolivia y OMT**

EC001: Efectos del turismo en la comunidad

MS002: Mantenimiento de la satisfacción de los turistas

ET003: Estacionalidad del Turismo

BT004 y BT005: Beneficios económicos del turismo

CT006 y CT007: Control del desarrollo turístico

#### **2. Indicadores PLANDETUR 2020**

Los presentes indicadores fueron evaluados de forma diferente debido a que sus características así lo requirieron. Para su evaluación se utilizó la Escala de Likert, en donde se sometió la información a una ponderación con las valoraciones de nulo, medio, medio alto y alto. La validación y valoración fue dada de forma tripartita como se mencionó anteriormente.

**Tabla 7.** Evaluación indicadores PLANDETUR 2020 con método Likert

EVALUACIÓN DE INDICADORES DE TURISMO SOSTENIBLE PLANDETUR 2020							
No.	Preguntas	Cantidad	DEL	GESTION			FACTOR CUMPLIMIENTO (%)
			Nulo	Medio	Medio Alto	Alto	
<b>Equidad social</b>							
			<b>8</b>	<b>17</b>	<b>25</b>	<b>33</b>	<b>33</b>
1	Número de proveedores/as locales a empresas turísticas, provenientes de poblaciones pobres		x				8
2	Número de MIPYMES turísticas conformadas por personas de poblaciones pobres.	5		x			17
3	Número de beneficiarios/as del sector informal en programas de mejoramiento de calidad de productos turísticos complementarios		x				8
<b>Satisfacción del visitante</b>							
			<b>4</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>75</b>
1	Número de establecimientos y lugares turísticos que tienen adecuaciones físicas para personas discapacitadas y para niños/as. (Inclusión en normativa de aprobación).	20 de 45 Establecimientos de Alojamiento		x			8
2	Número de rutas turísticas con adecuada señalización/total de rutas	39				x	17
3	Número de establecimientos y lugares turísticos que cuentan con información en al menos dos idiomas más comunes.	29 de 45 establecimientos			x		13
4	Número de programas de turismo social en ejecución. Área comunitaria rural	3 en ejecución	x				4
5	Número de establecimientos y lugares turísticos que cuentan con vigilancia policial.	400 de 465 cuentan con vigilancia y un área con vigilancia fija				x	17
6	Número de establecimientos y lugares turísticos que cuentan con medidas de prevención de incendios, desastres y de sanidad e higiene.	465 de 465 establecimientos				x	17

**Tabla 8.** Evaluación indicadores PLANDETUR 2020 con método Likert

Control local							
			<b>5</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>20</b>	<b>40</b>
1	Número de planes de desarrollo local que contemplan el desarrollo turístico como una de sus estrategias.	2		x			10
2	Número de consejos locales de turismo que funcionan en municipios descentralizados.	3		x			10
3	Número de acuerdos y convenios entre distintos niveles de gobierno para impulso de proyectos de desarrollo turístico local	4		x			10
4	Número de consejos locales de turismo que incluyen a representantes de juntas parroquiales rurales, de emprendimientos de turismo comunitario y/o de organizaciones indígenas o afroecuatorianas.	2	x				5
5	Existencia de consulta a las organizaciones indígenas y/o tradicionales sobre la forma de describir su cultura a los/as turistas (en materiales impresos o en interpretación)	1	x				5
<b>Bienestar de la comunidad</b>							
			<b>4</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>75</b>
1	Número de reclamaciones de población local frente a situaciones producto del flujo turístico, en destinos con alta capacidad de acogida.	8	8 reclamos mas no se registran		x		8
2	Racionamientos y/o disminución de acceso a servicios básicos para población local frente a excesivo flujo turístico.	La ciudad no presenta ningún tipo de disturbio a la sociedad en esta área				x	17
3	Número de medidas de gestión tendientes a disminuir el impacto de la congestión de turistas en determinados destinos.					x	17
4	Número y eficacia de medidas de marketing para disminuir estacionalidad en ciertos destinos densos, o promocionar destinos alternativos.					x	17
5	% de establecimientos turísticos que aplican medidas contra el turismo sexual infantil.	No existe registro de un índice de turismo sexual en la ciudad		x			8
6	Número de empresas turísticas que proveen información antes y durante la visita, sobre valores y sensibilidad particular de comunidades anfitrionas que se recomienda respetar.	3		x			8

Mediante la evaluación de cada indicador y ámbito correspondiente, el análisis estadístico muestra también los niveles de riesgo y confianza representados a continuación.

El semáforo de evaluación muestra en los colores Rojo como una señal de alarma en los ámbitos que requieren inmediata atención, el color Naranja como un punto medio en donde se puede encontrar ciertas falencias, que si bien no son graves, sí se les debe dar también la respectiva importancia; y el color Verde en

señal de un cumplimiento superior en la sostenibilidad y que representa a su vez las fortalezas que presenta la ciudad.

**Tabla 9.** Criterios de Evaluación

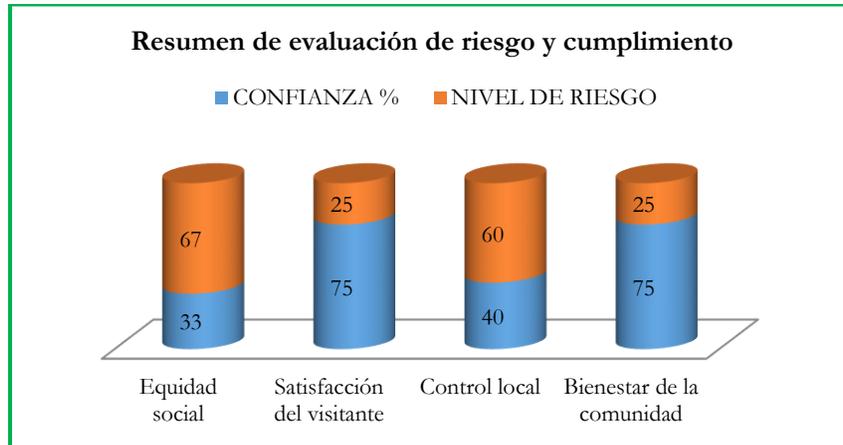
CRITERIO DE EVALUACION		
COLOR	NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA	
	ALTO	Cumplimiento menor al 50%
	MODERADO	Cumplimiento entre el 50 hasta el 75%
	BAJO	Cumplimiento más del 75%

Los resultados obtenidos en la evaluación de riesgo y confianza son los siguientes:

**Tabla 10.** Seguimiento y control

SEGUIMIENTO Y CONTROL INDICADORES TURISMO			
RESUMEN DE EVALUACIÓN DE RIESGO Y CUMPLIMIENTO			
NORMA	CONFIANZA %	NIVEL DE RIESGO	SEMAFORO
Equidad social	33	67	ALTO
Satisfacción del visitante	75	25	MODERADO
Control local	40	60	ALTO
Bienestar de la comunidad	75	25	MODERADO
<b>NIVEL DE CONFIANZA</b>	<b>56</b>	<b>44</b>	<b>MODERADO</b>

**Gráficas de resultados por ámbitos**



### Análisis

El ámbito más crítico es el de Equidad Social, aquí el problema en sí no es que no exista equidad social, sino la dificultad de acceso a la información, no están definidos los aspectos evaluados en las entidades correspondientes. Por otro lado en el ámbito de Control Local si bien existe normativa y programas para el desarrollo en la actividad turística en la ciudad, estos son pocos para el sector urbano y existe una priorización al sector rural.

En el ámbito de Satisfacción del Visitante, existe una fortaleza en seguridad y la calidad como prioridad en los servicios turísticos existentes en la ciudad, principalmente hay un fuerte control sobre estos establecimientos.

En el ámbito Bienestar de la Comunidad se detectó un aspecto importante y positivo que es el hecho de que la actividad turística en la ciudad casi no provoca disturbios de alto riesgo, y en algunos casos las posibles molestias son nulas.

## General



## Análisis

El nivel de confianza y el nivel de riesgo obtenidos distan por muy poco entre sí. La seguridad es uno de los principales puntos que destacan positivamente en la evaluación, pero la falta de registros o el acceso a la información son una prioridad a la hora de mitigar el nivel de riesgo obtenido.

**Tabla 11.** Indicadores turísticos de Riobamba

Código	Detalle
EC001	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 221.741 población residente de Riobamba según INEC-2010</li> <li>• 64967 turistas nacionales y extranjeros que visitaron el cantón Riobamba como media.</li> <li>• 3155 turistas nacionales y extranjeros visitaron el cantón el 24 de Noviembre de 2016 siendo el día de máxima afluencia.</li> </ul>
MS002	La información no se encuentra disponible, tampoco pudo ser levantada en el momento de realización de la tesis.
ET003	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alojamiento</li> <li>• Alimentación</li> <li>• Centros de entretenimiento y diversión.</li> <li>• Áreas recreativas</li> <li>• Áreas Protegidas</li> <li>• Parques e Iglesias</li> </ul>
BT004	La información no se encuentra disponible, tampoco pudo ser levantada en el momento de realización de la tesis.
BT005	20 Ingresos de información agregada al casillero 860 (Total Ventas y Exportaciones brutas incluye activos fijos) del Formulario 104 de Declaración del Impuesto al Valor Agregado de los contribuyentes con jurisdicción en el Cantón Riobamba, del ejercicio económico 2016. (Anexo 2)
CT006	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Turismo para el Buen Vivir de la provincia de Chimborazo</li> <li>• Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Chimborazo 2015-2019</li> </ul>
CT007	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro Histórico</li> </ul>

Código	Detalle
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Parque Nacional Sangay PNS 5177,65 Km<sup>2</sup>/(517 765 ha)</li> <li>Reserva de Producción Faunística de Chimborazo-RPFCH 585,6 Km<sup>2</sup> (58560 ha)</li> </ul>
ES008	Información no disponible ni accesible al momento de la realización de este proyecto de titulación.
ES009	<ul style="list-style-type: none"> <li>En Calpi se encuentran: Palacio Real, La Moya, Quilla Pacari, Jatari Campesino.</li> <li>En San Juan se encuentra el Tambo “El Escalador”</li> </ul>
ES010	Información no disponible ni accesible al momento de la realización de este proyecto de titulación.
SV011	<p>Mediante Ordenanza emitida en 012-2015 se da a conocer y difunde las normas para la “Eliminación de barreras arquitectónicas y urbanísticas en el cantón Riobamba” se exige a todos los establecimientos contar con accesos adecuados para personas con discapacidad, para ello tienen un plazo de 2 años para cumplir.</p> <p>De los 365 establecimientos catastrados la DITUR constató 20 de 45 establecimientos de alojamiento hasta 2016. Posteriormente se realizará una constatación debido al tiempo estimado de cumplimiento.</p>
SV012	<ul style="list-style-type: none"> <li>5 rutas principales - GADMR y 1 alterna - MAE en la RPFCH</li> <li>1 ruta en el Parque Nacional Sangay</li> <li>30 rutas de escalada en roca en la RPFCH</li> <li>1 ruta en el Carihuairazo - MAE</li> <li>1 ruta de “Los Hieleros” en la RPFCH - MAE</li> </ul>
SV013	<ul style="list-style-type: none"> <li>Según el reglamento de alojamiento donde se exige que “Al menos 1 persona debe hablar un idioma extranjero y poseer competencias laborales” los establecimientos a partir de Hostales de 2 estrellas deberán cumplir con esta normativa.</li> <li>29 de 45 establecimientos cumplen con esta normativa.</li> <li>Para la evaluación se toma en cuenta únicamente lo que pertenece al área urbana, sin embargo en las 2 áreas protegidas se exige a todos los guías que intervienen el dominio del idioma inglés de al menos nivel B.</li> </ul>
SV014	<ul style="list-style-type: none"> <li>Únicamente en el área rural existen 3 que se ubican en Palacio Real, La Moya y Pucará Tambo</li> </ul>
SV015	<ul style="list-style-type: none"> <li>De 465 establecimientos catastrados 400 tienen el botón de pánico que comunica al Sistema de emergencia ECU-911 o poseen algún tipo de seguridad.</li> <li>En la RPFCH también hay conexión directa al ECU-911</li> <li>Dentro del área urbana el sector de afluencia turística La Estación posee vigilancia de nivel local como los vigilantes metropolitanos y de la Policía Nacional con una parada fija de motorizados.</li> <li>Toda el área urbana recibe monitoreo y control por parte de la Policía Nacional.</li> </ul>
SV016	<p>Todos los establecimientos turísticos catastrados (465) poseen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Permiso de bomberos que se otorga junto con la exigencia de prevención y mitigación de incendios, revisión de avisos 911, extintor, salidas de emergencia y señalética con luminaria.</li> <li>La municipalidad con el departamento de Ordenamiento territorial en el área de Riesgos posee la Agenda de Seguridad Ciudadana en Riesgos con la cual dictan cursos de primeros auxilios, manejo de situaciones de emergencia ante desastres.</li> </ul>

Código	Detalle
	<ul style="list-style-type: none"> <li>El Ministerio de Salud Pública con el departamento ARCSA otorgan los permisos de salubridad e higiene y brindan capacitaciones de manipulación de alimentos a bares, discotecas y restaurantes.</li> </ul>
CL017	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de desarrollo y ordenamiento territorial</li> <li>El plan de desarrollo para la dinamización turística del destino “Cantón Riobamba” (fase inicial)</li> </ul>
CL018	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de Turismo cantonal.</li> <li>Comité de pases del niño</li> <li>Eje de desarrollo económico.</li> </ul>
CL019	<ul style="list-style-type: none"> <li>Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la Universidad Nacional de Chimborazo UNACH y el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba.</li> <li>Convenio de Cooperación Académica entre la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo a través de la Facultad de Salud Pública, Escuela de Gastronomía, el Ministerio de Cultura y Patrimonio Dirección de Chimborazo, Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión Núcleo de Chimborazo, y Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba.</li> <li>Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba y la Empresa Publica Metropolitana de Gestión de Destino Turístico -Quito Turismo-</li> <li>Convenio Específico de Cooperación Interinstitucional entre la Empresa Publica Metropolitana de Gestión de Destino Turístico y el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Riobamba, para el fomento del turismo sostenible mediante la implementación, aplicación y monitoreo del distintivo “Q” –Marca de Calidad-, en la prestación de servicios turísticos en el cantón Riobamba. 010-2016.</li> </ul>
CL020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mesa Cantonal de Turismo de carácter informal (no poseen ni voz ni voto), participan todos los presidentes de las juntas parroquiales y de todos los centros de turismo comunitario CTC.</li> <li>Mesa Provincial de Turismo de carácter formal (voz y voto) aquí se le incluye al presidente de la CONAGOPARE quien va como representante legal de la Mesa Cantonal de Turismo.</li> </ul>
CL021	En la parroquia Cacha se ejecuta actualmente el Plan de Revitalización Cultural especialmente de las manifestaciones culturales, este plan se realiza con el apoyo de tesistas y practicantes pre profesionales quienes levantan la información directamente con la comunidad.
BC022	Existen reclamaciones por parte de la ciudadanía pero no se lleva un registro.
BC023	*El flujo de turistas no es alto o excesivo por lo que existe ningún tipo de racionamiento en ninguno de los servicios básicos.
BC024	*La afluencia de turistas no causa ningún tipo de congestión en ninguno de los destinos dentro del cantón, debido a que no es excesiva en lo absoluto.
BC025	*No existe ningún destino con excesiva densidad de turistas, sin embargo existe la constante promoción de destinos alternativos como el Altar en el caso de nevados y mediante el calendario festivo para promocionar las parroquias rurales, esto como un aporte a los demás destinos turísticos del cantón.
BC026	No existe un registro del índice de turismo sexual infantil en la ciudad.
BC027	<ul style="list-style-type: none"> <li>No existen comunidades anfitrionas con el carácter de vulnerabilidad alta, sin embargo en las parroquias donde se realiza turismo comunitario es la misma comunidad quien administra y</li> </ul>

Código	Detalle
	<p>regula la actividad turística por tanto sensibilizan al turista durante toda la visita.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En el caso de áreas protegidas el Ministerio del Ambiente MAE es quien se encarga de la sensibilidad a turistas durante toda la visita.</li> <li>• Las agencias de viaje también se encargan de dar una breve recomendación de cuidado y valoración en áreas naturales.</li> </ul>

**Fuente:** Dirección de Gestión de Turismo GADM Riobamba, 2017

**Realizado por:** Daniela Vásconez

*Realizar sugerencias viables para solucionar los problemas detectados que afectan a la sostenibilidad en el cantón.*

- Creación de un observatorio local y provincial de Desarrollo Sostenible.
- Propuesta local de réplica Regional y nacional de un proyecto de desarrollo sostenible nacional que considere 4 momentos:
  - Fase 1: Exploración/Diagnóstico situacional del territorio en materia de sustentabilidad.
  - Fase 2: Selección IDS (conjunto borrador de indicadores).
  - Fase 3: Elaboración y recolección de Datos (metodología, acopio, comparación).
  - Fase 4: Evaluación y Comunicación.
- Publicación anual de memorias de iniciativas sostenibles locales y provinciales.
- Creación de una red de representantes de los gremios y actores relacionados con la toma de decisiones en los tres temas que conforman la Sustentabilidad: Economía, Ambiente y Sociedad y Cultura, apoyando por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).
- Capacitaciones anuales sobre actividades sustentables dentro de la matriz productiva por parte de organismos internacionales pioneros en el tema (ONU, Gobierno Nacional mexicano, Gobierno Nacional Chileno, Agencia de protección Ambiental de los Estados Unidos- EPA, entre otros).
- Validación del PDOT cantonal contenedor de alternativas productivas por región y encadenamiento.
- Creación de una página web que refleje estudios anuales de indicadores básicos de desempeño económico, ambiental y social. Ligado a páginas de organismos oficiales mundial.
- Esquematizar un marco ordenador de Sostenibilidad basados en las prioridades nacionales y en datos iniciales de las tres principales ciudades del Ecuador.
- Benchmarking sobre generación de buenas prácticas de turismo, en ciudades altamente visitadas por esta actividad como Guayaquil, Quito, Cuenca. (premiación y obtención de un sello verde)
- Aplicación de buenas prácticas forestales (FSC)
- Fortalecer la iniciativa de Biocomercio Andino desde lo local para insertarse en todo el territorio nacional.
- Capacitación y aplicación de certificación turística como Rainforest Alliance y TOURCERT.

### Discusión

Después de presentar los resultados de una manera sucinta por el reducido espacio que ofrecen los formatos de papers en general, es importante mencionar que el análisis de indicadores es extenso y profundo, hace aproximadamente medio siglo, El Banco Mundial Surge como una entidad acreditada y de experiencia comprobada con una propuesta de indicadores económicos que ha ido alimentando su propuesta hasta llegar a tocar casi todos los ámbitos de la sostenibilidad, esta entidad y otras como la Organización mundial para la

Salud y gobiernos europeos y estado unidense han incrementado esfuerzos por determinar indicadores que analizan el desarrollo humano.

Los resultados obtenidos en este estudio demuestran que lastimosamente el Ecuador es un actor joven que ha descuidado la tarea básica de recopilar cifras, de actualizar las pocas que existen y de validar este proceso de una manera técnica y profesional que permita corroborar datos incluso y con mayor razón cuando se recogen en las calles bajo modalidad encuestas individuales a ciudadanos comunes. Es importante sin embargo complementar estas consultas con consultas y entrevistas a expertos y representantes de sectores estratégicos de la sociedad.

Además esta investigación ha permitido eslabonar varios ámbitos importantes necesarios a práctica turística que muchas veces son descuidados como la capacitación, el fomento productivo, el cuidado de la cultura local, entre otros.

Un punto relevante en el análisis de la ciudad de Riobamba es descubrir que no existen indicadores actualizados y validados en el ámbito económico eje primordial para la toma de decisiones en el sector público, privado y el comunitario recientemente reconocido por la Constitución Ecuatoriana. Sin embargo existe una paradoja, puesto que la mayoría de indicadores que la ciudad posee se han direccionado en la última década al turismo rural y comunitario, lo que se piensa es que este fenómeno ocurre porque las entidades públicas a cargo de la gestión y monitoreo del turismo se han conformado con el accionar de instituciones como el Ministerio de Ambiente, Ministerio de Agricultura y Pesca y asociaciones comunitarias rurales como la Corporación de Turismo Comunitario de Chimborazo, cuyo accionar ha sido mayormente eficiente, y por estar insertas en Áreas protegidas, las entidades urbanas se han limitado a tomar información proporcionada por estas entidades. Por otra parte no se desconocen que dichas entidades urbanas se encuentran en una fase de inicio por investigar temas de indicadores turísticos que afectan directamente al desempeño de la actividad e indirectamente al desarrollo local. Entidades como la Empresa de Ferrocarriles del Ecuador ha desplegado varios esfuerzos por mantener un sistema de registro de visitantes que aún es perfectible pero funciona en necesidad de estadísticas anuales

Esta investigación se ha visto limitada por la dificultad de acceso a la información en entidades públicas, ocurriendo esto en departamentos específicos, a pesar de que la academia hace esfuerzos permanentes de eslabonar su conocimientos con la práctica y contingente disponible, las instituciones aun guardan con recelo información que podría servir de línea base para este estudio que pretende en una primera fase que dure tres años dar el punto de partida de un diagnostico general de información de indicadores de sostenibilidad y su influencia en la actividad turística en la ciudad de Riobamba. Finalmente es importante anotar que se evidencia que el turismo sigue siendo una actividad que no es tomada en serio por ciertos sectores, el turismo es un negocio y no por ello involucra intensiones mezquinas como sociales e históricamente se nos ha enseñado a ver la intervención de los negocios sobre todo si viene de parte de la inversión privada. Solamente educando y concienciando a los involucrados se toma en serio el management y gestión de una actividad tan seria y al mismo tiempo tan recreativa en varios aspectos humanos.

## **Conclusión**

El concepto de sostenibilidad integral que consideren los ámbitos Económico, Ambiental, Social, Cultural, Tecnológico y Político-Administrativo no es un concepto socializado y no se tiene una real noción de su importancia integral al momento de aplicar políticas públicas a nivel nacional.

La conclusión anterior lleva a mencionar que si no existe un concepto claro de sostenibilidad integral no se puede medir su incidencia en la actividad turística que toma todos los ámbitos mencionados como ejes transversales en la práctica cotidiana.

Es evidente que la Dirección de turismo del GAD Municipal de Riobamba carece de un sistema de indicadores organizado, lo que existe es información desorganizada y necesita ser orientada al logro de objetivos claros que mejoren la calidad de gestión turística de la ciudad.

En Riobamba como en otras ciudades, la importancia de sistematizar indicadores turísticos cualitativos y cuantitativos y su inevitable interrelación han demostrado su influencia en el desempeño de la gestión turística y su aporte a la mejora de la calidad de vida de sus habitantes.

El Benchmarking aplicado a un estudio comparativo de Riobamba con ciudades de características socio demográfico y económico similares en cuestión de sistemas de indicadores, es un proceso enriquecedor en tanto en cuanto el objetivo sea superar la gestión turística de estas ciudades con una adaptación según la dinámica local de la ciudad.

#### **Agradecimiento**

Un agradecimiento profundo al PhD. Yannis Phillips Ex-Rector de la Universidad de Creta en Grecia por su invaluable enseñanza e inspiración en el tema de sostenibilidad integral urbana, y a su valioso equipo de trabajo por la asesoría en temas relacionados.

#### **Bibliografía**

- Agencia de Ecología Urbana de Barcelona - España. (Diciembre de 2010). *Agencia de Ecología Urbana de Barcelona*. Recuperado el 15 de Marzo de 2016, de Proyectos: <http://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/89/14/38914.pdf>
- ECODES. España. (2011). *Fundación Ecología y Desarrollo*. Recuperado el 16 de Marzo de 2016, de 15 Retos para la Ciudad Sostenible: <http://www.upv.es/contenidos/CAMUNISO/info/U0547997.pdf>
- Gobierno de España. (2012). *Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente*. Recuperado el 15 de Marzo de 2016, de Calidad y Evaluación Ambiental: [http://www.magrama.gob.es/es/calidad-y-evaluacion-ambiental/temas/medio-ambiente-urbano/libro\\_verde\\_final\\_15.01.2013\\_tcm7-247905.pdf](http://www.magrama.gob.es/es/calidad-y-evaluacion-ambiental/temas/medio-ambiente-urbano/libro_verde_final_15.01.2013_tcm7-247905.pdf)
- Gobierno Vasco - España. (2016). *Departamento de Medio Ambiente y Política Territorial*. Recuperado el 15 de Marzo de 2016, de Criterios de Sostenibilidad Aplicables al Planeamiento Urbano: [http://www.ingurumena.ejgv.euskadi.eus/contenidos/manual/guia\\_planeamiento\\_1/es\\_doc/adjuntos/guia\\_1.pdf](http://www.ingurumena.ejgv.euskadi.eus/contenidos/manual/guia_planeamiento_1/es_doc/adjuntos/guia_1.pdf)
- González Herrera, M. R. (2011). *Revista de Análisis Turístico*. Recuperado el 24 de Abril de 2016, de Impactos percibidos del Modelo Turístico en Remedios y Caibarién, Cuba. Retos para la Sostenibilidad: [https://www.academia.edu/8633483/IMPACTOS\\_PERCIBIDOS\\_DEL\\_MODELO\\_TURISTICO\\_URBANO\\_EN\\_REMEDIOS\\_Y\\_CAIBARIEN\\_CUBA\\_RETOS\\_PARA\\_LA\\_SOSTENIBILIDAD](https://www.academia.edu/8633483/IMPACTOS_PERCIBIDOS_DEL_MODELO_TURISTICO_URBANO_EN_REMEDIOS_Y_CAIBARIEN_CUBA_RETOS_PARA_LA_SOSTENIBILIDAD)
- Green Facts ORG. (2016). *Green Facts Facts on Health and the Environment*. Recuperado el 15 de Marzo de 2016, de Validación de Métodos: <http://www.greenfacts.org/es/glosario/tuv/validacion.htm>
- MAE. (2012). *Ministerio del Ambiente Ecuador*. Recuperado el Marzo 16 de 2016, de Sistema de clasificación de los ecosistemas del Ecuador continental.: [http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEYENDA-ECOSISTEMAS\\_ECUADOR\\_2.pdf](http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEYENDA-ECOSISTEMAS_ECUADOR_2.pdf)
- MINTUR. (31 de Diciembre de 2015). *Ministerio de Turismo Ecuador*. Recuperado el 16 de Marzo de 2016, de

Resultados del 2015 Año de la Calidad Turística: <http://www.turismo.gob.ec/resultados-del-2015-ano-de-la-calidad-turistica-en-ecuador/>

Mirabal Sosa, M., Robaina García, M., & Uranga Piña, R. (30 de Abril de 2010). *Bibliote Virtual en Salud Cuba*. Recuperado el Marzo 16 de 2016, de Revistas.

OMT. (2005). *Universidad para la Cooperación Internacional*. Recuperado el 24 de Abril de 2016, de Indicadores de Desarrollo Sostenible para los Destinos Turísticos. Guía Práctica: [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-07/tema2/INDICADORES\\_OMT.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-07/tema2/INDICADORES_OMT.pdf)

OMT, O. M. (2007). *Organización Mundial de Turismo OMT*. Recuperado el Marzo de 2016, de Entender el turismo: Glosario Básico: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>

PRO ECUADOR. (Noviembre de 2012). *Pro Ecuador*. Recuperado el 24 de Abril de 2016, de Análisis Sectorial de Turismo: [http://www.proecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/PROEC\\_AS2012\\_TURISMO.pdf](http://www.proecuador.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/PROEC_AS2012_TURISMO.pdf)

Rodríguez Mondoñedo, M. (14 de Julio de 2008). *La Peña Lingüística*. Recuperado el 16 de Marzo de 2016, de Discriminar: <http://lapenalinguistica.blogspot.com/2008/07/discriminar.html>

Sáez Castillo, A. (Febrero de 2012). *Universidad de Jaén*. Recuperado el 16 de Marzo de 2016, de Departamento de Estadística e Investigación Operativa: <http://www4.ujaen.es/~ajsaez/recursos/RRCmdrv31.pdf>

Samperio Pacheco, V. M., Pérez Olguín, N. B., Zúñiga Mera, A. D., Hernández Serrano, M., & Domínguez Narváez, J. (Diciembre de 2011). *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Recuperado el 16 de Marzo de 2016, de Presentaciones Docencia Estadística: [http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/tlahuelilpan/sistemas/probabilidad\\_estadistica/introduccion\\_estadistica.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tlahuelilpan/sistemas/probabilidad_estadistica/introduccion_estadistica.pdf)

Tecnológico Nacional de México. (2016). *Tecnológico Nacional de México*. Recuperado el 16 de Marzo de 2016, de Materia de Estadística: <http://mitemcnologico.com/Main/SoftwareEstadistico>

UNESCO. (s.f). *Organización UNESCO*. Recuperado el 15 de Marzo de 2016, de Desarrollo Sostenible: <http://www.sustentabilidad.uai.edu.ar/pdf/sde/uais-sds-100-002%20-%20sustentabilidad.pdf>

Universidad de Granada. (15 de Noviembre de 2007). *Guía para la Definición e Implantación de un Sistema de Indicadores*. Recuperado el 16 de Septiembre de 2015, de Universidad de Granada: <http://www.ugr.es/~rhuma/sitioarchivos/noticias/Indicadores.pdf>

Viceministerio de Turismo. Bolivia. (14 de Julio de 2005). *Desarrollo Sostenible del Turismo OMT*. Recuperado el 16 de Marzo de 2016, de Taller Regional para Países Andinos sobre Indicadores de Sostenibilidad en Destinos Turísticos: <http://sdt.unwto.org/sites/all/files/docpdf/bolivia.pdf>

Vilcarromero Ruiz, R. (2013). *EUMED Enciclopedia Virtual*. Recuperado el 15 de Marzo de 2016, de Qué es Gestión: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/gestion.html>

## Deontología turística, su difusión y aplicación

**Lcda. Johana Olaya Reyes, MSc.**

Universidad Técnica de Babahoyo  
jolaya@utb.edu.ec

**Lcda. Deysi Pesantes, MSc.**

Universidad Técnica de Babahoyo  
dpesantes@utb.edu.ec

**Lcda. Jéssica Filian**

Universidad Técnica de Babahoyo  
jfilian@utb.edu.ec

### Resumen

El turismo como dinamizador de la economía y conocido por sus múltiples beneficios, sin una correcta aplicación, puede tornarse devastador. En la actualidad existe en la sociedad y en el sector turístico un desconocimiento del auténtico rol y de las incumbencias del profesional de turismo. El presente trabajo investigativo asumió como objeto de estudio la medición del alcance de la deontología turística en cuanto a su difusión en aulas y posterior aplicación en el quehacer profesional. En ello, se fundamenta la razón de la investigación. La metodología utilizada fue mixta y exploratorio comparada. Los resultados obtenidos durante la investigación, demostraron que dentro de la oferta académica la ética se suscita de forma implícita en la cátedra, pero es vital incluirla en los microcurrículos, debido a la importancia dentro de la práctica profesional. Por lo anterior, parece razonable concluir que siendo la deontología aplicada el actuar del profesional y los conocimientos que éste empleará para desempeñar un buen papel ante la sociedad, es necesario incluir en los microcurrículos asignaturas que difundan los principios éticos de conservación, equidad de género, respeto mutuo entre los pueblos, sostenibilidad, entre otros, fundamentales para la práctica responsable del turismo.

**Palabras claves:** Deontología – turismo – ética profesional – ambiente – prácticas socioculturales

### Abstract

Tourism known for its many benefits, is a driver of the economy, but without proper application, can become devastating. At present there is a lack of knowledge about the true role and responsibilities of tourism professionals in society and in the tourism sector. The present investigative work assumed as object of study the measurement of the scope of the tourist deontology as far as its diffusion in classrooms and later application in the professional work. The present investigation is based on it. The methodology used was mixed and exploratory compared. The results obtained during the research showed that within the academic offer ethics is implicitly raised in the classrooms, but it is vital to include it in the microcurriculars, due to the importance within the professional practice. For the above, it seems reasonable to conclude that being the deontology applied to act professional and the knowledge that will use to play a good role in society, it is necessary to include in the microcurriculum subjects that disseminate ethical principles of conservation, gender equity, mutual respect among peoples, sustainability, among others, essential to the responsible practice of tourism.

**Keywords:** Deontology - tourism - professional ethics - environment - socio-cultural practices

### Conceptos claves

#### Deontología turística

La deontología (del griego *to deon*, "lo conveniente", "lo debido", y *logía*, "conocimiento", "estudio") es el estudio o la ciencia de los deberes u obligaciones morales. El objeto de estudio de la deontología son los fundamentos del deber y las normas morales. El concepto de deontología fue acuñado por Jeremías Bentham, para quien la deontología se aplica fundamentalmente al ámbito de la moral, es decir, a aquellas conductas del ser humano que no forman parte de las hipótesis normativas del derecho vigente, aquellas acciones que no están sometidas al control de la legislación pública. (BENTHMAN, 1832)

#### Conciencia turística

El Diccionario Enciclopédico Salvat define la concientización como la acción de tomar conciencia de una realidad, un valor, un problema, etcétera, aplicado específicamente al comportamiento de los individuos respecto a los procesos sociales en que participan y a los grupos sociales de que objetivamente forman parte. (ENCICLOPEDIA SALVAT, p. 836)

Emile Durkheim en su obra *La conciencia colectiva* define a la misma como un sistema de creencias y sentimientos compartidos por los miembros de una sociedad que definen cuáles deben ser sus relaciones mutuas. (DURKHEIM, t. IV, p. 30)

Héctor Manuel Romero considera a la conciencia turística como la actitud mental adecuada que debe normar nuestros actos individuales y colectivos y que debe operar en tres sentidos:

En nuestras relaciones y contactos con los turistas; ante quienes suministran los servicios turísticos, y en lo que se refiere a la conservación de aquellos bienes susceptibles de uso turístico. (ROMERO, op. cit., p. 96)

Por último, Alfredo Mireles Vázquez define conciencia turística como un estado mental que presupone la buena disposición de los individuos para fomentar y acrecentar la conservación de los bienes y servicios turísticos que posee un pueblo. (MIRELES, p. 42.)

#### Características de la conciencia turística

Tomando como base el concepto de Héctor Manuel Romero sobre lo que es y significa la conciencia turística, podemos considerar que ésta puede enfocarse en los siguientes aspectos:

- En las relaciones y contactos con los turistas.
- Ante quienes suministran los servicios turísticos.
- En lo que se refiere a la conservación de aquellos bienes susceptibles de uso turístico.

## Correlaciones teóricas

### Turismo y su impacto económico en el país

El turismo interno en el Ecuador generó 12,3 millones de viajes, durante el 2016, según la Coordinación General de Estadísticas e Investigación del Ministerio de Turismo.

“La balanza turística durante el período enero-septiembre de 2016 registró un saldo de USD 292 millones, siendo positiva por quinto año consecutivo. Es decir, por concepto turismo receptivo existió mayor ingreso que salida de divisas”. (DIARIO EL COMERCIO, 2016)

En el tercer trimestre del 2016, con más de USD 1 075 millones en ingresos, el turismo continuó como la tercera fuente de ingresos no petroleros, detrás del banano y el camarón, contribuyendo de manera directa con el 2,1% del PIB nacional y de manera indirecta con el 5,1%, acorde a la información publicada por la WTTC (World Travel and Tourism Council).

#### Ventajas del turismo

Entre los sectores exportadores y de sustitución de importaciones, el turismo reúne una serie de ventajas como éstas:

- a) Se apoya en la explotación de recursos renovables.
- b) Crece más rápido que el producto nacional.
- c) Es una importante línea de exportación.
- d) Tiene un bajo contenido de importación.
- e) Es intensivo en uso de mano de obra.
- f) Coadyuva a un desarrollo regional más equilibrado.
- g) Genera una justa distribución del ingreso.
- h) Es un campo de inversión casi exclusivamente privado.

O Genera una menor dependencia tecnológica del exterior y una limitada participación de la inversión extranjera. (MARQUÉS, 1982)

#### El turismo y la academia

Debido al alto impacto derivado del turismo a la economía local, es necesario adoptar medidas desde la academia para realizar un trabajo eficaz y difundir el auge de este sector.

En este sentido, el profesor Héctor Manuel Romero propone el siguiente proceso:

En la escuela primaria: Formación de la conciencia turística como parte de la educación cívica y la práctica del turismo escolar.

En la escuela secundaria: Afianzamiento de la conciencia turística, práctica del turismo e información sobre las profesiones turísticas como parte de la información vocacional. (TORAUCCO, 1988)

En la enseñanza media y escuelas especializadas: Aprendizaje de los fines, sistemas y operación de las empresas de turismo y capacitación para el servicio en ellas.

En la enseñanza superior: Divulgación de la teoría y la doctrina del turismo, difusión de métodos y técnicas a emplearse en las investigaciones del turismo y análisis de la teoría y doctrina del turismo.

En agrupaciones que se interesan en actividades de orden cívico-social, económico y cultural: Formación y afianzamiento de la conciencia turística, práctica del turismo y promoción de actividades cívicas para el mejor desenvolvimiento del turismo. (Romero, 1998)

#### Perspectivas disciplinares

**Tabla 1.** Componente de la pluralidad de dimensiones de análisis de la deontología turística

Dimensiones	Componentes
Dimensión política-legal	Gobernabilidad: Consolidar el papel estratégico del turismo en el desarrollo económico
	Hacer del turismo una experiencia creativa que difunda los valores y cultura de Ecuador
	Constante mejoramiento en la formación y capacitación de las personas que participan en la actividad turística

Dimensiones	Componentes
	Superar la calidad de los servicios y tener una capacidad directiva más adecuada a la evolución de la actividad turística
Dimensión social	Factor de identificación de la población con sus principales raíces culturales
	Motivadores básicos de desplazamiento de grandes corrientes turísticas hacia Ecuador
Dimensión cultural	Desplazamiento de importantes corrientes turísticas potenciales nacionales e internacionales.
Dimensión organizacional	Universidades que ofertan la carrera de Hotelería y Turismo
	Estructuras de interrelación: Teórico-práctico
Dimensión disciplinar	Encuadres epistemológicos
	Núcleos problemáticos
	Hipótesis
	Enfoques
	Modelos
Dimensión científica y tecnológica	Desarrollo de I+D
	Casos de desarrollo
Dimensión turística	Aplicación de programas de concientización turística
	Competitividad de los servicios turísticos en un contexto internacional, observando la estructura de precios y los estándares de calidad.
	Público consumidor satisfecho - Servicio de calidad
Dimensión económica	Elementos de calidad
	Satisfacción de las necesidades de las corrientes turísticas
	Visitas repetitivas (aumento en números y pernoctaciones)
	Entrada de divisas
	Generación de nuevas fuentes de empleo
	Desarrollo regional de los importantes centro turísticos del país

**Fuente:** Elaboración propia

### Introducción al problema

Todo profesional está y debe estar sometido a controles sociales rigurosos que permitan exigirle responsabilidades de muy diversa índole en relación con sus actos (REYES, 2014). La ética en la actualidad es esencial para el desarrollo de todo tipo de práctica profesional. Y cuando no se aplica de manera correcta, puede afectar de forma negativa a otros. La instauración de códigos deontológicos o disciplinarios en el trabajo resulta clave.

El objetivo de la presente investigación es proponer una reflexión sobre los retos éticos del turismo, poner en evidencia los problemas que presenta y las buenas prácticas que deben remplazarlo para sea una actividad que genere un desarrollo realmente sostenible y solidario. Varias organizaciones han planteado convenios, declaraciones y cartas para los asuntos éticos del turismo, siendo el más representativo el Código Ético

Mundial del Turismo (ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO, 1999).

El discurso ético del turismo cuestiona la relación «contractual» entre los distintos protagonistas de dicha actividad, principalmente desde el punto de vista de la equidad, es decir, desde el punto de vista del respeto a los derechos de cada uno de ellos, preguntándose quiénes son estos actores y hasta qué punto cada uno de ellos es beneficiado por la práctica turística. Así, tanto los visitantes, quienes deben tener acceso al turismo, como las poblaciones visitadas quienes deben tener el control de los recursos turísticos y de los beneficios que el turismo genera; además de los profesionales del turismo (prestadores de servicios, intermediarios de la distribución, responsables de las actividades de promoción) y las autoridades públicas, que planean, reglamentan o apoyan de alguna manera el desarrollo del turismo, deben verse favorecidos por el turismo y recibir de manera equitativa los productos de esta actividad. (DELISLE Y OTROS, 2011).

La deontología turística se suscita de forma implícita en las aulas, pero es vital incluirla en los microcurrículos, debido a la importancia dentro de la práctica profesional. El diseño de la investigación está direccionado a clarificar la hipótesis de que existe desconocimiento del rol del profesional de turismo, más específicamente del Código Ético Mundial del Turismo.

### **Importancia del problema**

Estafas: En un comunicado la Asociación de Agentes de Viajes Británicos emitido en mayo del 2017, alerta de que se disparan los fraudes en viajes. Hasta 8,5 M € fueron robados en Reino Unido en 2016. El número de casos informados ha crecido un 20% en el último año, de 4.910 a 5.826. Un 26% de las víctimas dijo que el fraude tuvo un impacto significativo en su salud o su bienestar financiero. (HOSTELTUR.COM, 2017)

Menosprecio de cultura: La comprensión y la promoción de los valores éticos comunes de la humanidad, en un espíritu de tolerancia y respeto de la diversidad de las creencias religiosas, filosóficas y morales son, a la vez, fundamento y consecuencia de un turismo responsable. Los agentes del desarrollo turístico y los propios turistas prestarán atención a las tradiciones y prácticas sociales y culturales de todos los pueblos, incluso a las de las minorías nacionales y de las poblaciones autóctonas, y reconocerán su riqueza (CÓDIGO ÉTICO MUNDIAL DEL TURISMO, 1999). Conflictos entre distintos grupos sociales han sido tradicionalmente parte de los problemas más graves que los humanos han afrontado como especie (JUSSIM, ASHMORE & WILDER, 2001). En este escenario, el estudio de las relaciones intergrupales asigna particular importancia al proceso de identificación social, pues este media la forma en que las personas perciben, piensan, sienten y actúan con relación a otras personas en función a su membresía grupal (HOGG & ABRAMS, 2001; SHERIF, 1958). Basándonos en los estereotipos y prejuicios hacia diversos grupos étnicos encontramos la existencia de grupos de alto y bajo estatus, cuya situación es percibida en función a sus posibilidades de acceso al poder. Las implicancias de estos resultados se analizan en términos de los procesos sociales, culturales, cognitivos y afectivos que median las relaciones intergrupales y que derivan en la manifestación de la exclusión social. Los arbitrarios mínimos culturales han llevado a que producto de la diferencia de culturas, tanto de visitantes y propios, ha provocado que en varias ocasiones desemboquen en una desestima de las culturas ajenas.

Entre otros argumentos, dentro del Código Ético Mundial del turismo, podemos resaltar que producto de mala práctica, los impactos negativos pueden darse en los siguientes ámbitos: Exclusión de las minorías nacionales y de las poblaciones autóctonas, falta de respeto a sus leyes y costumbres. Actos criminales o considerados delictivos por las leyes del país que visiten, y cualquier comportamiento que pueda resultar chocante o hiriente para la población local, o dañar el entorno del lugar. La explotación de seres humanos,

en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual, desigualdad entre hombres y mujeres, daños al medio ambiente y recursos naturales, etcétera.

Con el fin de que el turismo pueda ser una actividad sostenible, es fundamental que se adopten y pongan en práctica códigos éticos y directrices de sostenibilidad para la industria, los turistas, los gobiernos y las autoridades locales, orientados a reforzar el compromiso con la sostenibilidad. Dichos códigos constituyen la expresión del compromiso entre los distintos actores que intervienen en la actividad turística (CARTA MUNDIAL DEL TURISMO SOSTENIBLE, 2015).

### **Objetivo general**

Diagnosticar el alcance de la deontología turística en cuanto a su difusión en aulas y posterior aplicación en el quehacer profesional de la actividad turística que se desarrolla en Ecuador.

### **Objetivos específicos**

1. Identificar el marco legal de los asuntos éticos del turismo a nivel mundial.
2. Analizar las mallas curriculares de las diferentes universidades que ofertan carreras del sector turístico en el Ecuador, y constatar que incluyan materias referentes a los asuntos éticos de su ejercicio profesional.
3. Precisar si los profesionales del sector turístico en su aplicación diaria, deben tomar decisiones referentes a los asuntos éticos, y consultar si dentro de su educación formal fueron instruidos en los códigos éticos de turismo, y conocer su postura con respecto a la incorporación de nuevas carreras que aporten conocimientos significativos en cuanto a desarrollar un turismo bien gestionado.

### **Metodología**

Participantes: Según el tipo de estudio histórico para identificar el marco legal de los asuntos éticos del turismo a nivel mundial, se procedió a investigar las declaraciones, convenciones, pronunciamientos, códigos y acuerdos más importantes que han inspirado el movimiento global hacia el turismo sostenible, y por ende a la deontología, por un espacio aproximado de dos décadas. (CARTA MUNDIAL DEL TURISMO SOSTENIBLE, 2015)

Respecto al estudio exploratorio comparado, se procedió a analizar el micro currículo de Instituciones de Educación del Ecuador que ofertan carreras del sector turístico en el Ecuador, y constatar que incluyan materias referentes a los asuntos éticos de su ejercicio profesional. En total se consideraron a diez Instituciones de Educación Superior. Las cuales fueron: Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Escuela Politécnica del Litoral, Universidad de Especialidades Espíritu Santo, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Universidad Internacional del Ecuador, Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Universidad Central del Ecuador, Universidad Regional Autónoma de los Andes “Uniandes”, Universidad Técnica Estatal de Quevedo y Universidad Técnica de Babahoyo.

Para efectos del tipo de estudio mixto se efectuó una entrevista a una coordinadora académica de una Institución de Educación Superior, y se aplicó una encuesta a 31 personas (58,82% mujeres y 41,17% varones), divididas en dos grupos etarios. El primer grupo comprendía edades entre los 25 y 34 años y constituía el 55,88% de la muestra. El segundo grupo comprendía edades entre los 35 y 40 años y constituía el 44,11% de la muestra. Los participantes que respondieron a la encuesta fueron profesionales del sector turístico, y según su ocupación en la planta turística eran guías de turismo, agentes de viajes, docentes, consultores turísticos y personal administrativo y operativo de hoteles.

Instrumentos: Convenios, cartas y acuerdos relacionados a la deontología turística.

**Convención sobre la protección del Patrimonio Mundial, cultural y natural.**

UNESCO, 1972

**Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial**

OMT, 1980

**Declaración de la Haya sobre el Turismo**

Unión Interparlamentaria (UIP) / OMT, 1980

**Carta Mundial del Turismo Sostenible**

UNESCO, OMT, PNUMA, Comisión Europea. Lanzarote, Islas Canarias, 1995 (EN, ES, FR)

**Declaración de Berlín sobre Diversidad Biológica y el Turismo Sostenible**

Conferencia Internacional sobre Biodiversidad y Turismo, 1997

**Carta Internacional sobre Turismo Cultural: la Gestión del Turismo en los sitios con Patrimonio Significativo.**

ICOMOS, 1999

**Declaración del Milenio de las Naciones Unidas**

ONU – Resolución adoptada por la Asamblea General, 2000

**Código Ético Mundial para el Turismo**

OMT, 2001

**Declaración de Nanda Devi sobre Conservación de la Biodiversidad y Ecoturismo**

Campaña Nanda Devi, 2001

**Código para el Turismo Sostenible**

PATA/APEC, 2001

**Declaración de Quebec sobre el Ecoturismo**

PNUMA/OMT, 2002

**Declaración de Babia Gora sobre el Desarrollo del Turismo Sostenible en Áreas de Montaña**

CEE/PNUMA/UNESCO, 2002

**Declaración de Ciudad del Cabo sobre Turismo Responsable en Destinos**

Responsible Tourism Partnership, Sudáfrica, 2002

**Declaración de Djerba sobre Turismo y Cambio Climático**

OMT, Túnez, 2003

**Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial**  
UNESCO, 2003

**El Turismo es de Todos: Declaración sobre el Turismo, la Diversidad Cultural y el Desarrollo Sostenible.**

Fórum Universal de Culturas / ITR – Barcelona 2004

**Declaración – El turismo al servicio de los objetivos de desarrollo del Milenio.**

OMT, 2005

**Protocolo de Implementación de la Convención Alpina de 1991 en el Campo Turístico.**

Convención Alpina, 2005

**Convención sobre la protección y la promoción de la diversidad de las expresiones culturales**

UNESCO, 2005

**Declaración de Davos -Cambio Climático y Turismo: responder a los retos mundiales.**

OMT, PNUMA, OMM, Foro Económico Mundial, 2007

**Declaración de Kerala sobre Turismo Responsable**

Turismo de Kerala e ICTR, 2008

**Declaración de Lusaka sobre Turismo Sostenible, Cambio Climático y Paz.**

IPPT – Instituto Internacional para la Paz a través del Turismo, Zambia, 2011

**Declaración de Sihanoukville sobre la Cooperación Multilateral para el Desarrollo del Ecoturismo**

Conferencia Económica Mundial, Camboya, 2011

**El Futuro que queremos**

Conferencia de Naciones Unidas sobre Desarrollo Sostenible Río + 20, 2012

**Declaración de Isla Reunión sobre Turismo Sostenible en Islas**

OMT, 2013

**Declaración de Ninh Binh sobre Turismo Espiritual para el Desarrollo Sostenible**

OMT, 2013 (eng)

**Declaración de Phnom Pehn sobre Desarrollo Comunitario mediante el Turismo**

Asociación de Turismo Asia - Pacífico, OMT, UNESCO, 2014

**Declaración de Nassau sobre Turismo como un Factor Clave para el Desarrollo de los Estados Insulares**

SIDS, UNESCO, OMT, 2014

**Promoción del turismo sostenible, incluido el ecoturismo, para la erradicación de la pobreza y la**

### **protección del medio ambiente.**

Resolución adoptada por la Asamblea General de la ONU, 2014

### **Declaración de Belén sobre el Turismo Religioso como Medio de Estimular el Desarrollo Socioeconómico de las Comunidades Receptoras.**

OMT, Palestina, 2015

En la entrevista se formularon las siguientes preguntas de respuesta abierta: 1. La malla curricular de la carrera en la que usted coordina la parte académica, ¿Hay alguna asignatura vinculada a la ética?, 2. ¿Opina usted que es importante enseñar ética al estudiante de Hotelería y Turismo?, 3. ¿Cómo transmiten la ética profesional a los estudiantes?. En la encuesta se presentó una lista de preguntas de respuesta cerrada. La valoración se realizó a partir de las respuestas a los siguientes enunciados: ¿En el plan de estudio aplicado en su promoción, cursó alguna asignatura relacionada con bases éticas profesionales o bases de conservación ambiental? ¿Cree que es necesario insertar dentro del plan de estudio de la carrera de hotelería y turismo materias afines a: ética profesional, responsabilidad social, responsabilidad ambiental, sostenibilidad, saberes ancestrales?, y ¿Dentro de su aplicación profesional cotidiana, ha presenciado o participado de situaciones referentes a los asuntos éticos del turismo?, ¿Conoce usted el Código Ético Mundial del Turismo o la Carta Mundial del Turismo Sostenible?

Procedimientos: Se efectuó un análisis a los convenios, cartas y acuerdos relacionados a la deontología turística de las últimas dos décadas, para poder determinar cuál es el código que contenga un camino a seguir, basado en los documentos más relevantes referentes a la ética del turismo a nivel mundial.

Posteriormente se procedió a analizar las mallas curriculares de las Instituciones de Educación Superior, obtenidas en su mayoría de los espacios virtuales de cada una de las instituciones seleccionadas para el presente estudio, las cuales fueron elegidas al azar.

La entrevista a la especialista en el sector turístico, cuyo objetivo era conocer la postura del personal académico a cargo de la formación de los profesionales de turismo, se la realizó en la Universidad Técnica de Babahoyo. Los participantes de la encuesta fueron contactados directamente por cada una de las autoras de la presente investigación, entre colegas, y recién egresados de la Universidad Técnica de Babahoyo. Luego de dar su consentimiento para participar del estudio, recibieron los cuestionarios. Cuyo objetivo evaluar desde el punto de vista del profesional la importancia de los asuntos éticos dentro de su ejercicio profesional. El levantamiento de información se realizó entre los meses de abril y junio del 2017.

### **Resultados**

Los participantes en la Cumbre Mundial de Turismo Sostenible (ST + 20), reunidos en Vitoria - Gasteiz, País Vasco, España, el 27 de noviembre de 2015, celebrada bajo el patrocinio de la UNESCO con el apoyo de la Organización Mundial del Turismo (OMT) y el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), organizada por el Instituto de Turismo Responsable (ITR), el Global Sustainable Tourism Council (GSTC) y la Agencia Vasca de Turismo (Baquetour). Preocupados por determinados efectos negativos del desarrollo turístico, incluyendo aquellas manifestaciones relacionadas con la corrupción y el soborno en todas sus formas, con la destrucción de los recursos naturales y culturales, con los desequilibrios y las desigualdades sociales, y también por los efectos de los conflictos y los ataques terroristas que se producen en muchos destinos;

Teniendo en cuenta que el turismo debe ser un motor mundial que contribuya eficazmente a reducir la desigualdad dentro y entre los países, a promover sociedades pacíficas e inclusivas, a lograr la igualdad de género y a crear oportunidades de aprendizaje permanente para todos;

Destacando que el turismo puede reducir significativamente su huella ecológica y que debe convertirse en un impulsor de la innovación, el desarrollo de economías verdes, inclusivas y bajas en carbono; así como contribuyente de la salvaguardia de la creatividad cultural, la diversidad y el bienestar humano y de los ecosistemas;

Señalando que las culturas indígenas, las tradiciones y el conocimiento local, en todas sus formas, deben respetarse y ponerse en valor en el desarrollo de las políticas de turismo sostenible, y subrayando la importancia de promover la participación plena de las comunidades locales y de los pueblos indígenas en las decisiones que les afectan en los proyectos de desarrollo turístico.

Considerando el conjunto de declaraciones, acuerdos y convenciones internacionales que han inspirado el movimiento mundial en favor del turismo sostenible en los últimos veinte años. (CARTA MUNDIAL DEL TURISMO SOSTENIBLE, 2015)

Bajo estos fundamentos la Cumbre ST+20 ha reiterado el compromiso lanzado en la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible, celebrada en 1995 en Lanzarote, donde se aprobó la primera Carta del Turismo Sostenible. Fue en esta conferencia donde surgió el término y el concepto de Turismo Sostenible que, junto con la declaración, supuso un importante cambio de rumbo en la industria del turismo y en el desarrollo de esta actividad, incluyendo los propios destinos, hacia formas más responsables de hacer y concebir el turismo.

Como resultado acordaron la creación de la nueva Carta del Turismo Sostenible +20, como el gran referente internacional para reunir a los principales actores del turismo sostenible en búsqueda de un nuevo impulso para avanzar hacia sus metas. La Carta supone el inicio de un largo proceso de concertación para consolidar en la práctica el tránsito global hacia el turismo sostenible, en coherencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados por las Naciones Unidas en 2015.

Producto del análisis de las mallas curriculares quedó demostrado que las Instituciones de Educación Superior en la actualidad, ofertan asignaturas referentes a la ética del turismo, entre ellas podemos mencionar: Legislación Ambiental, Folklore y Tradiciones Ecuatorianas, Ethics, ética y valores o ética profesional, Gestión Sustentable de Áreas Protegidas, Impactos Ambientales, Auditoría de Impactos Ambientales, Manejo de Residuos, Gestión Ambiental. Sin embargo, es necesario hacer hincapié en asuntos éticos específicos como los que se tratan en los documentos antes mencionados, para garantizar una comprensión y eficaz difusión.

En concordancia con el análisis a las mallas curriculares, se ha constatado que el grupo etario mayor a diferencia del menor, dentro de su formación profesional no recibió la formación académica adecuada con referencia a este tema, esto se debe a la “corta existencia” de la carrera de turismo en el país. Cada profesional que lleva consigo más años de experiencia, nos ha dado lo mejor de su formación, no se discute, pero con la visión de su formación de base. Tomando en cuenta que, recién en la época del 70 se marca el inicio de Profesionales Graduados en Turismo en la enseñanza incrementándose paulatina y progresivamente la incursión en los ámbitos educativos en los cargos docentes de Ayudantes de Primera y Jefes de Trabajos Prácticos. Luego, la época del 80 abre la puerta a cargos de docentes titulares y adjuntos, arribando a la del 90 los Licenciados y Técnicos en Turismo a cargos Directivos en la gestión de Carreras de Grado, aportando los

conocimientos técnicos y transmitiendo la experiencia laboral en el ejercicio de la profesión, tendencia que se acentúa.

En la parte ética en el accionar del profesional, tanto los pertenecientes al grupo etario menor, como los de mayor edad, están de acuerdo con incluir nuevas asignaturas que profundicen la aplicación ética del turismo. Sin embargo, e inversamente proporcional entre nuestros indicadores se comprueba el desconocimiento de los códigos específicos, y por ende, al alcance de los mismos.

### **Conclusión**

En el artículo se propone la difusión de los códigos y acuerdos referentes a la parte ética del turismo, debido a su importancia e impacto a nivel internacional y local. Normas que deben ser conocidas tanto para las comunidades receptoras como los agentes profesionales locales. Los cuales, habrán de aprender a conocer y a respetar a los turistas que los visitan, y a informarse sobre su forma de vida, sus gustos y sus expectativas. Como una de las fuerzas económicas y sociales más influyentes del mundo, el turismo puede y debe reforzar el decisivo papel del patrimonio, tanto material como inmaterial, en la sociedad contemporánea, consolidando la identidad y la diversidad cultural como puntos de referencia clave para el desarrollo de muchos destinos.

Los resultados confirman que, es preciso tender nuevos puentes entre la ciencia y el turismo, entre la academia y los desarrolladores turísticos. Por un lado, el patrimonio del conocimiento científico aporta un enorme caudal de recursos básicos en la generación de nuevos productos turísticos inteligentes. Por otro, la investigación y la contribución científica permiten reorientar los retos prácticos del turismo en el marco del desarrollo sostenible. (CARTA MUNDIAL DEL TURISMO SOSTENIBLE, 2015). La educación y la formación que se impartan a los profesionales, contribuirán al desarrollo turístico, cooperarán en la aplicación de los principios abordados y controlarán su práctica efectiva

### **Agradecimiento**

A las personas que colaboraron con el objeto de estudio de la presente investigación, a las instituciones que haciendo uso de las nuevas tecnologías brindan información acerca de su contingente académico, a la colaboración de personas que contribuyeron significativamente en el artículo, a la Universidad Técnica de Babahoyo por generar espacios y oportunidades para el desarrollo de nuevos investigadores, se les extiende un sincero agradecimiento.

### **Bibliografía**

- JEREMÍAS BENTHAM "Deontología o ciencia de la moral", Science de la Morale (París, 1832)  
ENCICLOPEDIA SALVAT, Diccionario, t. 3, p. 836  
DURKHEIM, EMILE, La conciencia colectiva, cita tomada de la Enciclopedia Internacional de las Ciencias Sociales, t. IV, p. 30.  
ROMERO, HECTOR MANUEL, op. cit., p. 96  
MIRELES, ALFREDO, Concientización turística, p. 42.  
DIARIO EL COMERCIO. <http://www.elcomercio.com/viajar/turismointerno-ecuador-genero-12millones-2016.html>.  
TORAUCO MARQUÉS, MIGUEL, Bases de formulación del Plan Nacional de Turismo, 1982-1988, IEPES, México, 1982.  
ROMERO, HECTOR MANUEL, op. cit. p. 98

REYES PÉREZ URQUÍA, Habilidades de comunicación y promoción de conductas adaptadas de la persona con discapacidad. La Rioja, Editorial Tutor Formación, 2014.

CÓDIGO MUNDIAL DE ÉTICA DEL TURISMO, Asamblea General de la OMT, 1999 - Asamblea General de la ONU, 2001.

DELISLE, MARIE-ANDRÉE, AND JOLIN, LOUIS. ¿Es posible otro turismo? Ética, protagonistas, conceptos, dificultades, buenas prácticas, recursos. Vol. 1. San José, CR: D - FLACSO, 2011. ProQuest ebrary. Web. 31 May 2017.

HOSTELTUR.COM, [https://www.hosteltur.com/122067\\_abta-alerta-se-disparan-fraudes-viajes.html](https://www.hosteltur.com/122067_abta-alerta-se-disparan-fraudes-viajes.html), 2017, España. Consultado el 10 de mayo de 2017.

JUSSIM, L., ASHMORE, R. D. & WILDER, D. (2001). Introduction: Social identity and intergroup conflict. En R. D. Ashmore, E. Jussim & D. Wilder (Eds.), Social identity, intergroup conflict, and conflict reduction. Rutgers series on self and social identity (pp. 3-14). Nueva York: Oxford University Press.

HOGG, M. A. & ABRAMS, D. (2001). Intergroup relations: An overview. En M. A. Hogg & D. Abrams (Eds.), Intergroup relations: Key readings in social psychology (pp. 1-14). Filadelfia: Psychology Press.

SHERIF, M. (1958). Superordinate goals in the reduction of intergroup conflict. American Journal of Sociology, 63, 349-356.

ESTEREOTIPOS, PREJUICIOS Y EXCLUSIÓN SOCIAL EN UN PAÍS MULTIÉTNICO: el caso peruano. Rev. psicol. (Lima) v.25 n.2 Lima dez. 2007

CARTA MUNDIAL DEL TURISMO SOSTENIBLE, Sesión Plenaria de la Cumbre Mundial de Turismo Sostenible ST+20, (World Charter for Sustainable Tourism +20), Vitoria - Gasteiz, 2015.

## Conceptualizaciones básicas para la realización de expedientes UNESCO de geoparque. Casos prácticos: Geoparque Imbabura y Geoparque Tunguragua

**MSc.- Fernando David Chontasi Morales**

Universidad Central del Ecuador

davidelviajero@yahoo.es

**MSc.- Paulina Guerrero Miranda**

Universidad Central del Ecuador

pauliguem@yahoo.es

**PhD.- Rosa Campillo Garrigós**

Universidad Central del Ecuador

rosa.campilogarrigos@gmail.com

### Resumen

El objeto de este artículo es el análisis de las recomendaciones y documentos oficiales que la UNESCO ha publicado en relación con la gestión sostenible de los territorios. Los documentos seleccionados han sido el Informe Mundial de la Cultura para el desarrollo sostenible, y los expedientes de GEOPARQUE. La metodología aplicada está sustentada en una conceptualización básica de los contenidos imprescindibles que deben de ser contemplados en los expedientes de GEOPARQUE, tomando la investigación descriptiva como eje transversal. La implementación de estos conceptos supondrían un gran avance en la gestión sostenible de los territorios. Luego de haber analizado los documentos oficiales de la UNESCO anteriormente mencionados, se ha procedido a generar varios procesos, que podrían ser interpretados como una guía para conseguir un buen resultado en relación al levantamiento de los expedientes GEOPARQUE. La decisión de designar 2017 como el Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, llega en un momento particularmente importante y oportuno, pues los expedientes GEOPARQUE se ajustan a las acciones que contribuyen a la realización de la nueva Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), aprobados por la Asamblea General de las Naciones Unidas el pasado mes de septiembre del 2016. En el Ecuador se podrían implementar estos expedientes si hubiera una voluntad política clara y decisoria en favor del Patrimonio Natural por parte de las autoridades competentes a diferentes escalas de gobierno, instituciones privadas, academias, sociedad en general entre otros.

La posición geográfica del Ecuador en relación con Suramérica es privilegiada, ya sea por estar atravesada por la cordillera de los Andes, por estar ubicada en la zona ecuatorial, ha generado cuatro regiones naturales que le convierten en un verdadero laboratorio para el mundo. En conclusión, utilizar las herramientas de la UNESCO para la puesta en valor de los territorios, como son los expedientes de GEOPARQUE justifica la presentación de este artículo en el VIII Congreso de Turismo, Hotelería y Ambiente.

**Palabras clave:** Año internacional del Turismo Sostenible 2017, expedientes UNESCO de GEOPARQUE, gestión del Patrimonio Cultural y Natural, Turismo Comunitario, Ordenamiento territorial.

### Abstract

The object of this article is to analyze the official documents from UNESCO related with the Sustainable Development Goals. The documents selected have been: Global Report on Culture for Sustainable Urban Development and GEOPARK reports. The method applied it is a basic conceptualism topics to be contemplated in GEOPARK reports. The descriptive reserche is the guide to involve all of these concepts.

The implementation all of these concepts would be able to get important results in the territory.

The decision of naming 2017 as the International Year of Sustainable Tourism for the Development arrives in a particularly important moment where the international community adopts the new agenda 2030 and the Sustainable Development Goals (ODS), approved for the General Assembly of the United Nations the past september of 2016.

Ecuador, due the altitudinal rank, has an important biodiversity in the coast, as in the mountains and the amazon. This fact makes this little country in dimension, to become a real laboratory for the world.

Use the tools from UNESCO to put in value the territories, as the records of GEOPARQUE justifies the presentation of this article in this Tourism Congress, Hospitality and Environment celebrating the past july in Baños (Ecuador).

**Keywords:** International Year of Sustainable Tourism 2017, GEOPARKS UNESCO, Management of Cultural and Natural Heritage, Comunitarian Tourism, Territorial management.

### Introducción

En este artículo vamos a analizar y conceptualizar todas las áreas del conocimiento básicas a tener en cuenta en relación con el manejo de los expedientes de GEOAPARQUE en el Ecuador, concretamente con los que se están desarrollando actualmente:

- GEOPARQUE Imbabura
- GEOPARQUE Tungurahua
- 

Esta propuesta de artículo surge por la importancia que tiene a nivel mundial, el haber declarado el año 2017 como el Año Internacional del Turismo Sostenible, y el papel tan relevante que pueden ejecutar la promoción y divulgación de los expedientes GEOPARQUE, concretamente en el caso del Ecuador, para el desarrollo del Turismo Sostenible.

**Esta resolución que fue aprobada el 4 de diciembre de 2016 por parte de la ONU, reconoce:**

«la importancia del turismo internacional y, en particular, de la designación de un año internacional del turismo sostenible para el desarrollo, para promover una mejor comprensión entre los pueblos en todas partes, conducir a que se tome una mayor conciencia de la riqueza del patrimonio de las diversas civilizaciones y llevar a una mejor apreciación de los valores inherentes de las diversas culturas, contribuyendo así al fortalecimiento de la paz en el mundo».

Igualmente la OMT afirma y respalda:

«La proclamación por parte de las Naciones Unidas de 2017 como el **Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo** es una oportunidad única para ampliar la contribución del sector del turismo a los tres pilares de la sostenibilidad (económico, social y del medio

ambiente), así como para aumentar la concienciación sobre las verdaderas dimensiones de un sector que se suele infravalorar».

Esta decisión se suma al reconocimiento por parte de los líderes mundiales en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Desarrollo Sostenible (Río+20) de que «el turismo bien concebido y bien gestionado» puede contribuir a las tres dimensiones del desarrollo sostenible, como hemos mencionado anteriormente.

Igualmente tener conocimiento de las recomendaciones generadas en el Informe Mundial de la Cultura para el desarrollo sostenible por parte de la UNESCO, para su implementación en los expedientes GEOPARQUE supondrán un gran avance en la gestión sostenible de los territorios.

Enumeramos a continuación los capítulos más representativos de este Informe, ya que, según nuestro criterio, son los más útiles y representativos para la redacción de los expedientes GEOPARQUE:

En la **Sección B: Medioambiente** encontramos:

### **B.1.- Mejorar la calidad del medio urbano-rural y natural a través de la cultura, con ciudades a escala humana y compactas**

La cultura debe considerarse un catalizador para ciudades de uso mixto y a escala humana, que integren los recursos culturales y naturales para aumentar sus sostenibilidad.

El patrimonio puede contribuir al desarrollo al desarrollo sostenible a través de estrategias creativas de regeneración urbana y de reutilización adaptativa.

Los recursos culturales y naturales pueden mejorar la calidad del hábitat humano y la sostenibilidad de los entornos edificados.

Las autoridades locales deben basarse en la creatividad y el patrimonio como atributos para fortalecer el sentido de lugar y pertenencia.

### **B.2.- Ciudades sostenibles, resilientes y ecológicas**

La comprensión de las prácticas culturales tradicionales, incluidas las tecnologías de construcción autóctonas, es esencial para la resiliencia.

Las estrategias de recuperación post-desastres centradas en las artes restaurativas, las actividades culturales y la revitalización del patrimonio cultural ayudan a reparar los daños sufridos.

### **B.3.- Espacios públicos inclusivos**

Los espacios públicos dinámicos deben ser accesibles para todos, puesto que representan un valor patrimonial cultural para los ciudadanos y fomentan la inclusión social.

Los espacios públicos deben ser respetados, actualizados y estar dotados de recursos suficientes, ya que son áreas de protegidas heredadas de las generaciones anteriores y pueden ser parte integrante de la expresión creativa y la transmisión de prácticas de una población urbana variada.

La regeneración y mejora de espacios públicos en las zonas de bajos ingresos de las ciudades puede fomentar la justicia social y la equidad.

En la **Sección C: Políticas** encontramos:

### **C.1.- Desarrollo local sostenible**

El papel de la cultura para el desarrollo sostenible va más allá de ser un recurso para atraer inversiones y fomentar el desarrollo de una imagen de marca. Los responsables de la toma de decisiones deben basarse en la cultura para promover un desarrollo inclusivo, superando las deficiencias en los indicadores y en la medición de impacto, las limitaciones en la participación de los ciudadanos y la desigualdad de género.

La vitalidad de la cultura es necesaria para la ciudad, ya que permea todas las esferas de la vida urbana y constituye la base de las libertades, intercambios de ideas y bienestar social.

El papel de las autoridades locales es fundamental para crear y apoyar espacios de acción y diálogo, planificar, diseñar, aplicar y supervisar políticas y programas, desarrollar infraestructuras y garantizar el reconocimiento de los valores del patrimonio, de la diversidad y de la creatividad, particularmente cuando estos se encuentran desatendidos o amenazados.

### **C.2.- Relaciones reforzadas entre el medio rural y urbano**

Los asentamientos pequeños deben de ser reexaminados dada su aportación única al fomento de modelos locales creativos e inclusivos al desarrollo territorial.

Los recursos materiales e inmateriales de los asentamientos pequeños deben de ser protegidos para mejorar los beneficios económicos y sociales en el contexto regional general adecuado.

El tamaño, la ubicación y la economía de los asentamientos pequeños, a pesar de ser a menudo considerados como desventajas, pueden ofrecer oportunidades para el desarrollo cultural local.

### **C.3.- Financiación del desarrollo sostenible**

Existen diferencias entre países en cuanto a las principales fuentes de financiación y modelos financieros para la cultura. La financiación se ve influenciada por las condiciones locales, tales como el crecimiento, el nivel de ingresos, la gobernanza pública, el sistema fiscal y las estructuras bancarias. Por esta razón los mecanismos de financiación deben adaptarse a las condiciones locales.

Los actores locales deben de aumentar las inversiones en proyectos culturales para contribuir a la creación de empleo, la estabilidad de ingresos y el bienestar, y lograr que los lugares sean habitables teniendo en cuenta que el rendimiento financiero de las inversiones privadas o públicas en proyectos culturales genera resultados más amplios.

Si bien la financiación de la cultura solía ser un proceso descendente, nuevos actores están tomando las riendas en particular las comunidades y los propietarios en las zonas urbanas. Se debe por lo tanto impulsar la cooperación entre los sectores público y privado.

Las autoridades locales juegan un papel fundamental en la mejora de la gestión y la financiación de los valores

culturales en sus ciudades.

## **Metodología**

La metodología aplicada en este artículo está basada en la investigación descriptiva, donde, una vez analizado el papel que pueden desempeñar estos expedientes para el cumplimiento del desarrollo sostenible en los territorios, pasamos a enumerar los principios utilizados en la misma, y seleccionar cuales serían las conceptualizaciones básicas para realizar un expediente acertado y correcto, acorde con el territorio en donde se vayan a implementar, siendo en este caso el expediente de GEOPARQUE Imbabura y el expediente de GEOPARQUE Tungurahua.

### **A.- Principios:**

**El Networking:** Crear una red de trabajo para actuar de forma cooperativa en distintos escenarios. Fortalecer el trabajo intelectual de los distintos profesionales bajo un plano de horizontalidad, y que están dispuestos a realizar distintos aportes de diversa índole con un objetivo común.

**La Interdisciplinaredad:** Es la práctica científica que busca aplicar un sistema de integración de teorías, métodos y fórmulas de acción de diversas disciplinas, tomando como punto de partida un concepto multidimensional de los hechos a investigar.

**La Interinstitucionalidad:** Son distintas instituciones u organizaciones que surgen del hecho de compartir intereses y circunstancias en común. Este tipo de redes se forman para aumentar la efectividad de dichas instituciones, generando un canal más sólido para la solución de problemas comunes.

**El aprendizaje basado en experiencias:**

Según el modelo de David Kolb este aprendizaje se define como: *“algunas capacidades de aprender que se destacan por encima de otras como resultado del aparato hereditario de las experiencias vitales propias y de las exigencias del medio ambiente actual...”*

### **B.- Conceptualizaciones básicas clasificadas en base a los ejes fundamentales del expediente GEOPARQUE:**

#### **B.1.- GeoEducación:**

- Conceptualización Geoparque
- Conceptualización Patrimonio Cultural y Natural

#### **B.2.- GeoTurismo**

- Conceptualización Turismo comunitario

#### **B.3.- Conservación del territorio GEOPARQUE**

- Conceptualización de la legislación vinculante al territorio
- Conceptualización del Ordenamiento territorial

### **B.-1.- GEOEDUCACIÓN**

#### **B.1.1.- Conceptualización GEOPARQUE según los criterios de la UNESCO**

El 17 de noviembre de 2015, 195 Estados Miembros de la UNESCO ratificaron la creación de la nueva etiqueta "Geoparques Mundiales de la UNESCO". Esta decisión fue tomada por los Estados miembros en la Conferencia General de la UNESCO, y por el órgano de gobierno de la Organización, donde se expresa el reconocimiento gubernamental de la importancia de la gestión de los sitios geológicos y paisajes destacados de una manera holística.

Según la definición de la UNESCO un Geoparque es: *“un territorio que presenta un patrimonio geológico notable, convirtiéndose este, en el eje fundamental para promover un desarrollo territorial sustentable, basado en la geoeducación, el geoturismo y la conservación del entorno”*.

Los Geoparques Mundiales de la UNESCO cuentan la historia de 4.600 millones de años del planeta Tierra y de los acontecimientos geológicos que le dieron forma, así como la evolución de la humanidad misma. No sólo muestran evidencia de los cambios climáticos en el pasado, sino que también informan a las comunidades locales de los desafíos actuales y ayudan a prepararse para riesgos tales como terremotos, tsunamis y erupciones volcánicas, gracias a la investigación que se desarrolla en cada uno de ellos.

El Programa Geoparques Mundiales de la UNESCO tiene como objetivo aumentar la conciencia de la geodiversidad y promover las mejores prácticas de protección, educación y turismo. Junto con los sitios del Patrimonio Mundial y Reservas de la Biosfera, los Geoparques Globales de la UNESCO forman una gama completa de herramientas de desarrollo sostenible y contribuyen a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 a través de la combinación de perspectivas globales y locales.

En el año 2004 se creó la Red Global de Geoparques (Global Geoparks Network, GGN), a partir de 17 geoparques europeos y de 8 geoparques chinos, reuniendo aproximadamente a 120 geoparques en todo el mundo.

En la actualidad, la Global Geopark Network y UNESCO están trabajando en la incorporación de los GEOPARQUES al Programa Internacional de Geociencias de la UNESCO, que pasaría a denominarse Programa Internacional de Geociencias y Geoparques dependiente de la División de Ciencias de la Tierra de UNESCO, siendo esta una herramienta cada vez más importante.

Cuando un territorio aspira a ser geoparque, para recibir tal reconocimiento por parte de la Red Global de geoparques, debe de seguir un proceso de candidatura y evaluación establecido, seguido de un debate y de una votación en el seno del Comité correspondiente de Coordinación en el mes de septiembre siguiente a la candidatura propuesta.

A continuación, presentamos el proceso a seguir cada año en la sede oficial de UNESCO en el Ecuador:

- Del 1 de octubre al 30 de noviembre, presentación de solicitudes
- A partir del 1 diciembre hasta el 30 de abril, verificación de los documentos presentados
- A partir del 1 de mayo, misiones de verificación in situ
- Septiembre, recomendaciones del Consejo Mundial de Geoparque UNESCO
- Primavera, Decisión del Consejo Ejecutivo de la UNESCO

Esta propuesta de usar esta herramienta de gestión de desarrollo sostenible en los territorios del Ecuador está más que justificada, ya que es uno de los países del mundo con mayor número de volcanes, e incluso algunos de ellos continúan en activo.

Por otra parte el Ecuador es un paraíso para los científicos ya que desde hace siglos fue el centro, y continua siendo la sede principal de grandes expediciones y congresos de magnitud internacional que viene justificado por la grandiosidad de su biodiversidad: selvas, glaciares, lagos, montañas, volcanes, flora, fauna, geología.....

En este sentido, desarrollar los expedientes de GEOPARQUE como herramientas de gestión que formula la UNESCO para la puesta en valor de los territorios desde esta visión patrimonial, es considerada, desde el punto de vista de los autores de este artículo, como algo necesario e imprescindible para el adecuado desarrollo sostenible del Ecuador.

Sin duda, la implementación estratégica de un turismo que esté basado en el conocimiento cultural y científico del país, podría suponer la búsqueda de nuevas vías de desarrollo a futuro, y una nueva dimensión en la educación para tomar decisiones certeras, y así implementar las herramientas adecuadas para la puesta en valor de los territorios.

Solamente en América del Sur existen dos GEOARQUES: Araripe en Brasil y Grutas del Palacio en Uruguay.

### **B.1.2.- Conceptualización Patrimonio Cultural y Natural**

En este apartado queremos introducir a los agentes y/o socios estratégicos de los expedientes GEOPARQUE unos conceptos básicos para la conservación del Patrimonio, que es el eje principal de dichos expedientes. Campillo, R.(1998)

Esto permitirá desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes básicas, para fortalecer la gestión del patrimonio en los distintos cantones, en concordancia con las nuevas competencias asignadas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) y el Código de Planificación, que analizaremos más adelante. Igualmente se brindan herramientas metodológicas y tecnológicas para su aplicación en el territorio en relación con los expedientes GEOPARQUE.

El Patrimonio Cultural y Natural es parte de la herencia cultural de un pueblo o Estado y constituyen los valores que se transmiten a las generaciones futuras. El patrimonio que se encuentra en los GEOPARQUES constituye un recurso no renovable ya que no puede volver a su primer estado temporal, por lo que debe ser preservado y adecuadamente manejado por el sector público, privado. Ministerio Coordinador de Patrimonio del Ecuador (2014).

Nuestra actividad diaria está formando el patrimonio del futuro por lo tanto todos nosotros somos responsables de dicha creación patrimonial, y por ende somos igualmente responsables del patrimonio heredado.

Al hablar de Patrimonio también encontramos otros conceptos como son la memoria y la identidad junto a la herencia.

El patrimonio mundial es el cimiento sobre la cual la humanidad edifica su memoria y desarrolla sus múltiples identidades, por lo tanto los expedientes de GEOPARQUE colabora considerablemente en este proceso de preservación del patrimonio mundial ya que aporta unos conocimientos que influyen en la población a nivel mundial y que es de una necesidad vital para todos los pueblos. Ponemos como ejemplo los estudios sobre el cambio climático que se están realizando en los actuales GEOPARQUES de otros países.

La definición del Patrimonio Cultural que se debe utilizar en los expedientes es la que elaboró UNESCO:

*El conjunto de bienes que caracterizan la creatividad de un pueblo y que distinguen a las sociedades y grupos sociales unos de otros, dándoles su sentido de identidad, sean estos heredados o de producción reciente.*

Una vez aclarado la conceptualización del Patrimonio Cultural, se debe de tener en cuenta las siguientes características para que los bienes culturales integrantes de los expedientes de GEOPARQUE puedan ser reconocidos como Patrimonio Mundial y estar en la lista del Patrimonio de la Humanidad, significa que:

- Se representa una obra maestra del genio creativo humano.
- Se exhibe un importante intercambio de valores humanos dentro de un espacio de tiempo o de una determinada área cultural del mundo, sea en el desarrollo arquitectónico, tecnológico, las artes monumentales, urbanismo o diseño paisajístico.
- Se es el único testimonio excepcional de una tradición cultural o de una civilización que esté viva o que ha desaparecido.
- Es ejemplo excelente de un tipo de edificación, conjunto arquitectónico o tecnológico, o paisaje que ilustre una o varias etapas significativas en la historia humana.
- Es ejemplo excelente de una sentamiento humano tradicional o del uso de la tierra que sea representativo de una cultura o culturas, sobre todo cuando se ha puesto vulnerable bajo el impacto de cambio irreversible.
- Está directamente asociado con eventos o tradiciones vivientes; con ideas o creencias, con trabajos artísticos y literarios de excepcional importancia universal.

Igualmente debemos de trabajar con la siguiente definición de Patrimonio Natural:

*Es el conjunto de elementos naturales con valor excepcional desde el punto de vista de la ciencia, la conservación y/o de la belleza natural; es el hábitat de especies animales y vegetales fuente de vida y recursos para la humanidad.*

Por lo tanto para llegar a considerar un elemento de la naturaleza Patrimonio Natural debe de ser representativo de grandes etapas de la historia de la Tierra, incluyendo el registro de biodiversidad; ser significativo en los procesos geológicos, su forma geológica y fisiográfica.

Igualmente son Patrimonio Natural los elementos que representan procesos ecológicos y biológicos continuados de la evolución y desarrollo del agua natural terrestre, ecosistemas costeros, marinos, comunidades de plantas y animales. Deben de contener fenómenos naturales muy importantes o áreas de belleza natural excepcional.

En este sentido el Ecuador trabaja con una clasificación que consiste en: Las reservas de la Biósfera, Monumentos Naturales, Reservas Nacionales y Parques Naturales, pero por parte de los autores de este artículo, proponemos que todos los volcanes que posee el Ecuador deberían de estar en el proceso de

expediente de GEOPARQUE.

## **B.2.- GEOTURISMO**

### **B.2.-1.- Conceptualización Turismo comunitario en los expedientes de GEOPARQUE**

Es una actividad económica solidaria que relaciona a la comunidad con los visitantes, desde una perspectiva intercultural, con participación consensuada de sus miembros propendiendo al manejo adecuado de los recursos naturales y a la valoración del patrimonio cultural, basados en un principio de equidad en la distribución de los beneficios generados (FEPTCE, 2006).

La importancia del papel del Turismo comunitario en los procesos de expediente de Geoparque en el Ecuador, marca una diferencia en relación con otros expedientes de otros países debido a que esta tipología enmarca su desarrollo en cuatro ejes fundamentales:

**B.2.1.1.- Fortalecimiento organizativo:** el cual busca el liderazgo y la asignación de responsabilidades por familia, así como la búsqueda de alianzas y de toma de decisiones a través de consensos.

**B.2.1.2.- Rehabilitación cultural:** La puesta en valor de sus tradiciones y costumbres ancestrales, el uso de símbolos y signos que los identifican, y la difusión de los mismos en base al intercambio cultural.

**B.2.1.3.- Gestión del territorio:** Esto implica restaurar el espacio sagrado, defender el territorio de todo tipo de actividades extrativistas, adoptar técnicas de cultivo tradicionales y saludables para el ambiente, establecer con claridad los límites de los territorios.....

**B.2.1.4.- Economía social y solidaria:** Una nueva forma de dinamizar la economía local a través de nuevas iniciativas, que llamaremos nuevos yacimientos de empleo, dirigidos a sectores vulnerables con la formación específica relacionada con el Patrimonio Cultural y Natural.

El Convenio 169 OIT celebrado el 27 junio 1989 en Ginebra, se especifica con claridad los derechos de los indígenas al acceso a las tierras, a las condiciones de empleo, a la formación profesional, a las artesanías e industrias rurales, educación entre otros.....

De aquí surge el fomento hacia los emprendimientos de centros de turismo comunitario, de ahora en adelante CTC, los mismos que han experimentado tres formas de gestión administrativa avalizadas por los entes reguladores de esta actividad:

- **Gestión directa de la comunidad:** Se enmarca en el que la comunidad a través de un liderazgo y de un consenso ha decidido tomar las responsabilidades administrativas, derechos y obligaciones que demanda un CTC.
- **Gestión en conjunto familiar o el aval de una comunidad:** Entrega su administración a una familia o a un pequeño grupo de la comunidad para que los represente, la base social después de una asamblea general entregará un aval a estos para su funcionamiento.
- **Gestión asociativa:** Cuando dos o más comunidades de un mismo lugar o adyacentes desean ponerse de acuerdo para unirse por un largo periodo de tiempo, y crear un producto con varias actividades relacionadas con la demanda de la comunidad.

El expediente GEOPARQUE será el nexo de unión para que los diferentes emprendimientos desarrollados y por desarrollar se vean favorecidos y/o beneficiados de esta tipología de turismo además de afrontar los retos:

- Calidad de la industria
- Fomento de la inversión
- Asistencia técnica
- Diversificación de la demanda
- Desconcentración de destinos turísticos tradicionales
- Contribuir en el cumplimiento de la normativa internacional y nacional.

Ponemos como ejemplo todos los emprendimientos CTC que la coordinación zonal 1 del Ministerio de Turismo ha diagnosticado a fecha de hoy, analizados desde la Cátedra de Turismo Comunitario de la Carrera de Turismo Histórico Cultural de la Universidad Central del Ecuador, y que se verían beneficiados de manera directa e indirecta con el Proceso de Expediente de GEOPARQUE IMBABURA:

- 1.- San Clemente.
- 2.- Iruguicho
- 3.- Peribuela
- 4.- Ayllu Kawsay
- 5.- Runa Tupari
- 6.- AACRI
- 7.- Grupo ciclístico ecológico Plaza Gutierrez
- 8.- INTAG TRAVEL
- 9.- Grupo Turístico Pucará
- 10.- GADI
- 11.- ASTI
- 12.- Grupo de Turismo IRUBI
- 13.- NATOURAGUA
- 14.- Comité de Turismo Los Manduriacos

Igualmente ponemos como ejemplo los datos registrado de CTC Tungurahua, aunque de acuerdo al catastro de enero 2017 de la zonal 3 solo consta un emprendimiento:

- 1.- Cunugyacu
- 2.- Indi Wasi
- 3.- Turismo Comunitario Pondoá
- 4.- Turismo comunitario Chibuleo UNOPUCH

El rol de las universidades en este proceso, igualmente es muy relevante debido a que existen proyectos de vinculación como uno de los pilares misionales de las universidades, y como uno de los ejes articuladores de la docencia, investigación, innovación y emprendimiento, permite que a través de estos proyectos se pueda colaborar de una manera efectiva en la elaboración de los expedientes de GEOPARQUE.

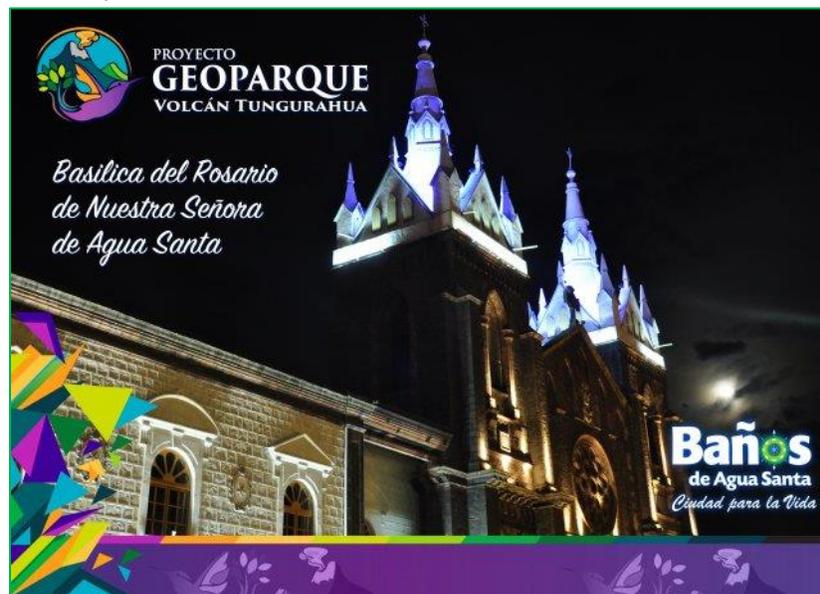
Esta actividad obligatoria de las universidades han provocado que se unifiquen criterios de trabajo de acción y gestión dando como resultado el trabajo conjunto, muestra de ello es la formación de redes universitarias, cuyo objetivo es formar y unificar esfuerzos, talento humano, presupuestos, infraestructuras e intercambio del “know how”.

En el caso del Expediente de GEOPARQUE Imbabura, tenemos el proyecto de vinculación con la Comuna Zuleta, perteneciente a la Parroquia de Angochagua en donde se están desarrollando los procesos de enseñanza-aprendizaje de una forma participativa, integral, crítica y responde a las necesidades de las demandas de la Comuna.

Igualmente la Universidad Central del Ecuador también está trabajando en el expediente de Tungurahua.



Visita técnica a Zuleta por parte del Ministerio de Cultura y Patrimonio (MCyP), Instituto Nacional de Patrimonio Cultural (INPC) y la Universidad Central del Ecuador (UCE) para el análisis del expediente de GEOPARQUE Imbabura. Junio 2017.



Taller de socialización del Expediente GEOPARQUE VOLCÁN TUNGURAHUA

Es necesario matizar que los CTC adolecen de debilidades tales como: funcionamiento, servicios básicos, servicios turísticos, atractivos turísticos, actividades turísticas, promoción y comercialización. Por lo tanto insistimos que los expedientes de GEOPARQUE colaboran y apoyan en procesos de mejoramiento y fortalecimiento de los territorios en sincronía con agentes estratégicos locales.

### **B.3.- CONSERVACIÓN DEL TERRITORIO**

#### **B.3.1.- Conceptualización de la legislación vigente a nivel nacional a tener en cuenta para la implementación de los expedientes de GEOPARQUE.**

El Ecuador tiene un fundamento legal para justificar estos expedientes y ponemos como ejemplo algunos de ellos, utilizando el eje transversal del Patrimonio Cultural y Natural:

Constitución de la República: Capítulo VII; Arts.71-74 y el Art. 379 en relación con lo que se concibe como

#### **Patrimonio Cultural:**

- Las lenguas, formas de expresión, tradición oral y diversas manifestaciones y creaciones culturales, incluyendo las de carácter ritual, festivo y productivo.
- Las edificaciones, espacios y conjuntos urbanos, monumentos, sitios naturales, caminos, jardines y paisajes que constituyan referentes de identidad para los pueblos o que tengan valor histórico, artístico, arqueológico, etnográfico o paleontológico.
- Los documentos, objetos, colecciones, archivos, bibliotecas y museos que tengan valor histórico, artístico, arqueológico, etnográfico o paleontológico.
- Las creaciones artísticas, científicas y tecnológicas.

En el caso del **Patrimonio Natural** que se relaciona con valores ambientales, científicos, culturales o paisajísticos, y los valores inmateriales, están unidos a bienes determinados tanto el ámbito privado como público.

En relación con la **Ley de Gestión Ambiental**, según el Art.1 se establece los principios y directrices de política ambiental, y concretamente en el Art.7, se concreta en el Plan Ambiental Ecuatoriano, donde se apunta a la *“conservación del patrimonio natural y aprovechamiento sustentable de los recursos naturales”*.

La ley dedicada específicamente a la regulación del Patrimonio Natural en el Ecuador es la **Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre**. Esta ley divide el Patrimonio Natural en:

- Forestal, Art.1: (las tierras forestales de propiedad del Estado, la flora y la fauna silvestre).
- Patrimonio de áreas naturales del Estado, Art.69: (conjunto de áreas silvestres con valor protector, científico, escénico, educacional, turístico, recreacional, por su flora y fauna o porque constituyen ecosistemas que contribuyen a mantener el equilibrio del medio ambiente).

En el **Plan Nacional del Buen Vivir** encontramos los siguientes objetivos muy vinculantes en los procesos del expediente GEOPARQUE:

**Objetivo 3:** “Mejorar la calidad de vida de la población”

**Objetivo 4:** “Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía”

**Objetivo 5:** “Construir espacios de encuentro común y fortalecer la identidad nacional, identidades diversas, la

plurinacionalidad y la interculturalidad”

**Objetivo 7:** “Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental, territorial y global”

**Objetivo 8:** “Consolidar el sistema social y solidario de forma sostenible”

**Objetivo 8.9:** “Profundizar las relaciones del estado con el sector popular y solidario”

**Objetivo 8.9.Literal k:** “Fomentar el turismo comunitario y social”

**Objetivo 10:** “Impulsar la transformación de la matriz productiva”

**Objetivo 10.3:** “Diversificar y agregar mayor valor agregado de los sectores prioritarios que proveen servicios”.

**Objetivo 10.3.Literal g:** “Impulsar al turismo como uno de los ejes prioritarios para la atracción de inversión nacional y extranjero”.

### **Código Orgánico de Organización territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD):**

Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial provincial, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas provinciales en el marco de sus competencias constitucionales y legales.

**En el Cap. III, Art. 54. Literal g:** Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo.

**Literal h:** Promover los procesos de desarrollo económico local en su jurisdicción, poniendo una atención especial en el sector de la economía social y solidaria, para lo cual coordinará con los otros niveles de gobierno.

El reto de todas estas leyes reside en que sean aplicadas de forma inmediata y sistemática para que los expedientes de GEOPARQUE estén respaldados, desde una normativa nacional solidaria con la normativa internacional.

### **Resultados**

Como primer resultado en este proceso señalamos que los proyectos de vinculación con la sociedad por parte de las academias, como ya hemos mencionado en otro apartado del B2, facilita el cumplimiento de todos los retos que supone la elaboración e implementación de GEOPARQUE, debido a que genera una relación bidireccional con los actores sociales, productivos, gubernamentales y no gubernamentales basados en el respecto a la interculturalidad, intergeneracional, movilidad humana, sostenibilidad ambiental y pertenencia social.

La base del éxito de los proyectos de vinculación con la sociedad, para la elaboración de los expedientes GEOPARQUE, estriba en que se generan, entre otras acciones, la comunicación que es algo más que transmitir información de un emisor a un receptor. La palabra comunicación viene del término en latín *communis*, que significa común. Comunicarse es, por tanto, establecer una comunidad con el receptor, lo que, en definitiva significa compartir. Lo que se comparte son los contenidos cognoscitivos que no son otra cosa que la naturaleza, misión, visión y actividad de los proyectos de vinculación con la sociedad que son utilizados como intermediarios para el cumplimiento de los objetivos del expediente de GEOPARQUE, tanto en el caso de Imbabura como en el de Tungurahua.

Igualmente este proceso permite:

- Fortalecer los procesos internos y externos de los actores sociales, políticos y gubernamentales con los que se interactúa.
- Promover el diálogo de saberes entre la academia y las comunidades, gremios empresariales y ONGs.
- Transformar con un impacto positivo en la actividad socio-económica, política y en el tejido social.
- Fortalecer el desarrollo tecnológico y coordinar la transferencia de tecnología, innovación y emprendimiento acorde a las demandas de la sociedad por medio de los programas, proyectos, parques y centros tecnológicos.

En nuestra opinión, estos proyectos de vinculación son bastante desconocidos, de una manera intencionada, por los estamentos que tienen el poder de decisión para que finalicen con éxito estos expedientes, y cualquier otro que pudiera surgir en el Ecuador, ya que todavía la academia no está considerada como un estamento relevante en procesos de desarrollo sostenible a nivel territorial.

Esto ocurre porque las academias no están guiadas solo por valores de rentabilidad y beneficio. Por lo tanto los retos que se presentan son precisamente el de ganar la confianza de la sociedad, porque es el capital más importante para cumplir con éxito la vinculación, ya que no podemos permitirnos el lujo de fracasar. En este sentido, es evidente que la academia, a través de sus proyectos de vinculación con la sociedad, deben necesariamente acertar a la hora de comunicar su misión.

Una misión mal formulada puede llevar a perder el objetivo de estos expedientes y para que estos lleguen a buen fin enumeramos las características imprescindibles que deben cumplir una misión bien planteada:

- Que se pueda motivar
- Que se pueda memorizar
- Que se pueda medir
- Que se pueda manejar

En cuanto al segundo resultado de este proceso, tal cual lo hemos desarrollado en este artículo, afecta al Ordenamiento Territorial, ya que tienen como función principal los expedientes de GEOPARQUE “ordenar el territorio”.

Esta interpretación que parece redundante puesto que ya está asumido por sus dos términos; pero para muchos, su significado es aún confuso, no solo por la gran cantidad de conceptos que se han dado de ciudad a ciudad y hasta de país a país, sino porque el territorio es un espacio complejo que debe entenderse desde sus múltiples interacciones sociales, naturales, culturales, entre otros aspectos. No obstante, para que el territorio pueda ser ordenado, hay que primero conocerlo, y esto significa conocer el patrimonio cultural y natural y este conocimiento se vuelve en la premisa inicial del proceso.

Es algo así como cuando se ordena la casa o el departamento; es decir, no se puede colocar una olla en el baño, la pasta dental junto al lavabo de la cocina o el ropero en el garaje; de todas maneras, aunque se pueda, “no se debe” porque cada objeto debe estar en el lugar al que corresponde para facilitarnos la vida y ahorrarnos tiempo. Ordenar la casa entonces, rebasa la cuestión de estética o de buen gusto y se vuelve una tarea necesaria para la convivencia.

En este contexto, aunque la analogía sea un tanto atrevida o básica, ordenar el territorio tiene las mismas consideraciones; Según Gómez Orea (2014), "... ordenar significa poner cada cosa en su sitio; las "cosas" a ordenar son las actividades humanas que habrá que identificar, el "sitio" es el territorio; pero utilizar lo ordenado, exige regular la forma en que se utiliza.

Por tanto, ordenar un territorio significa identificar, distribuir, organizar y regular las actividades humanas en ese territorio de acuerdo con ciertos criterios y prioridades. Así se va configurando el sistema territorial." Este concepto atribuye a decir, que no se debe destinar un suelo con riqueza agrícola a un uso industrial o una zona de riesgo por deslizamiento a viviendas de interés social, como tampoco se debe desconocer la riqueza patrimonial de un lugar por causa del crecimiento urbano; no obstante, estas prácticas suceden muy a menudo, justamente porque se ha obviado la premisa básica que es "conocer el territorio".

### **Conclusión**

Justificamos los expedientes de GEOPARQUE por parte de la UNESCO en el territorio ecuatoriano por la riqueza que posee en su biodiversidad y por su disponibilidad a ser un ejemplo mundial de dichos expedientes debido a dos razones:

Por el gran número de volcanes que posee en su territorio

Por ser un país megadiverso que facilita su posicionamiento como un laboratorio, a tamaño real, de los procesos de la historia de la Tierra.

A través de los expedientes de GEOPARQUE, las comunidades aledañas o circundantes tendrá oportunidad de adoptar la idea de negocios llamados CTC, el mismo deberá basar su operación en contrarrestar la pobreza, en la que la riqueza económica o también llamado modelo capitalista no debe el ser el único fin, sino más bien la generación del otros servicios.

El desarrollo de emprendimientos de turismo comunitario se fundamenta en la capacidad que tiene la comunidad para enseñar a través del interaprendizaje sin dejar de lado el apoyo que puede o debe residir desde la academia, la empresa pública, empresa privada y ONGs, así mismo es necesario un marco referencial de operaciones que sirvan de apoyo a cada una de las nuevas iniciativas.



Logotipo oficial



Logotipo oficial



Logotipo oficial

### Bibliográficas

Ballart, Josep y Tresserras, Juan Jordi (2001). *Gestión del Patrimonio Cultural*. Barcelona, España: Ariel Patrimonio.

Campillo Garrigós, R.M (1998). *La Gestión y el gestor del Patrimonio Cultural*. Murcia, España: KR

Campillo Garrigós, R.M (2000). *Cultural Heritage Management*. Madrid, España: CD Bilingüe

Gómez, D., Gómez, M. (2014). “Marco Conceptual para la Ordenación Territorial y reflexiones sobre el proceso ecuatoriano en la materia”. IX Simposio Nacional de Desarrollo Urbano y planificación territorial. Cuenca. Ecuador.

Ministerio Coordinador de Patrimonio (2012). *Introducción al Patrimonio*. Quito, Ecuador: AME.

Ruíz, A.G. (2016). *Estudio del peligro volcánico y estado actual del complejo volcánico Imbabura para el proyecto de Geoparque Imbabura*. Documento científico UCE.

Global Report on Culture for Sustainable Urban development. UNESCO 2016

Ley Orgánica de Cultura. Diciembre 2016. Editora Nacional del Ecuador

Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD). Enero 2014. Editora Nacional del Ecuador.

Vera, J. (2013). *Análisis territorial del turismo y planificación de destinos turísticos*. TH. España

Roux, F. (2013). *Turismo comunitario ecuatoriano, conservación ambiental y defensa de los territorios*. FEPTCE. Ecuador.

[www.unesco.org](http://www.unesco.org)

[www.icomos.org](http://www.icomos.org)

[www.iucn.org](http://www.iucn.org)

[www.inpc.gob.ec](http://www.inpc.gob.ec)

[www.globalgeopark.org](http://www.globalgeopark.org)

[www.europeangeoparks.org](http://www.europeangeoparks.org)

[www.unwto.org](http://www.unwto.org)

[www.economiasolidaria.org](http://www.economiasolidaria.org)

## Relaciones públicas y desarrollo local en la comunidad Shuar de Pitirishka provincia de Pastaza – Ecuador

**MSc. Víctor Hugo del Corral**

Universidad Estatal Amazónica

vdelcorral@uea.edu.ec

**M.B.A. Patricio Castro**

Secretaría Nacional de Educación Superior

patricastro@yahoo.com

**Dr.C Javier Sucoshañay**

Universidad Estatal Amazónica

Javier\_dsv@hotmail.com

**Lic. Nubia Fernández**

Universidad Estatal Amazónica

nubiabriela\_309@hotmail.com

**Mgs. Juan Marcial Espín Montesdeoca**

Universidad Estatal Amazónica

jespín@uea.edu.ec

### Resumen

El presente estudio, analiza la utilización de las Relaciones Públicas (RRPP), para el desarrollo local de las comunidades, haciendo visible el papel de las radios comunitarias en la comunidad de Pitirishka en la Provincia del Pastaza, Ecuador; se destaca como denominador común el interés del público vinculado y de la comunidad, como elemento estratégico del desarrollo local, por lo que resaltan diversos contenidos relativos a la comunicación, las RRPP comunitarias, el desarrollo sostenible, los medios de comunicación comunitarios, los actores sociales y organización. La investigación de campo, se enfoca en los principios del paradigma crítico propositivo, a la radio comunitaria de Pitirishka, al ser una alternativa para la investigación social, ya que privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales. Por lo tanto, de acuerdo a los resultados obtenidos se determinan necesidades y cambios comunicativos que la radio requiere a través de una propuesta, que se ajuste a la verdadera funcionalidad del quehacer de una radio comunitaria. Se finaliza con las conclusiones pertinentes para su ejecución.

**Palabras claves:** comunidad - relaciones públicas comunitarias - desarrollo local - radio comunitaria – Pastaza

### Abstract

The present research, analyze the utilization of the Public Relations, for the local development of the communities, making visible the roll of the community radios of the community of Pitirishka in the Napo Province, Ecuador; the common denominator is the interest of the connected public and the community, as a strategic element of local development, highlighting various contents related to communication, community Public Relations, sustainable development, community media, actors Social and organization. Field research focuses on the principles of the critical propositional paradigm, the Pitirishka community radio, as an alternative for social research, as it privileges the interpretation, understanding and explanation of social phenomena. Therefore, according to the results obtained, the communicative needs and changes that the radio requires through a proposal are determined, which is in line with the true functionality of the work of a community radio. It concludes with the relevant conclusions and recommendations for its implementation.

**Keywords:** community - community public relations - local development - community radio – Pastaza

## Introducción

La comunidad en las actuales circunstancias se encuentra en un proceso evolutivo, dinámicamente estructurada y formalmente constituida. El interés ciudadano al emprender espacios de radiodifusión comunitaria en el país, se evidencia en la importancia hacia la consecución del desarrollo social, ecuánime y participativo; del fomento de la cultura de respeto, tolerancia, donde la sociedad discute y crea propuestas que tengan doble vía de comunicación. En la radio comunitaria de Pitirishka se plantea una estrecha relación entre la comunicación y la transformación de la sociedad. Los procesos para su accionar, la selección programática, la relación con sus audiencias, entre otras, no se adapta a la finalidad de un medio radial comunitario. El desafío de la radio comunitaria es implementar procesos comunicativos horizontales y participativos, privilegiando la relación entre emisores y receptores y el intercambio de éstos.

Un sistema de información y comunicación se la define como una estructura de personas, equipos y procedimientos que interactúan de manera continua y permanente, que están diseñados para reunir, clasificar, analizar, evaluar y distribuir información exacta y a tiempo, con el fin de que sea utilizada por quienes toman decisiones en los campos de la planificación, ejecución y control.

Para que la comunicación denominada para el desarrollo sea un proceso efectivo debe contemplar las siguientes fases que conforman el proceso de toma de decisiones: recopilación de la información, control y evaluación de resultados, y adopción de las medidas correctivas correspondientes. De esta manera se dice que es un asunto sensible cuyo fin es favorecer el diálogo entre los sujetos o actores involucrados en la problemática del progreso, de modo que, el resultado de tal interacción sea la aproximación de posturas y la optimización de recursos de cada una de las partes implicadas para su mayor y mejor aprovechamiento, así como la aceptación y entendimiento de tales políticas de desarrollo por parte de los sujetos receptores (UNESCO, 2011).

La información en RRPP aspira incorporar a la notificación corporativa, para diseñar, gestionar e implementar planes, que entre otros elementos sean desarrollados por profesionales especializados. El direccionamiento de los flujos comunicacionales se enfocará hacia el público externo de la organización, mediante actividades de responsabilidad social, relación con los medios, y demás tácticas programadas (Rodríguez, 1999).

## Marco teórico

Se debe analizar las temáticas equivalentes entre los principios de RRPP, en los procesos de desarrollo local, que proporciona una aproximación a nivel teórico con efectos prácticos, que evidencia que la intervención de la sociedad es viable mediante la construcción de un capital social, a fin de forjar confianza y semejanzas para impulsar la colaboración y alcanzar beneficios comunes, a través de proyectos de comunicación que sensibilicen e incidan en el comportamiento de los colectivos.

El vínculo con Desarrollo Local, se ve reflejado en que *“...Los proyectos que realizan las instituciones nacionales con competencias para este tipo de intervención, reconocen la determinación de ejecutar un desarrollo sostenible para la ciudadanía, respaldando mayor adherencia y calidad de vida, a través del fomento de espacios participativos, en la armonización entre los diferentes organismos locales y regionales...”* (Casanova, 2004). Referente al término desarrollo, provoca la intervención de las Relaciones Públicas claramente.

*“Los ejes de desarrollo local es la integración y la colaboración de todos los públicos involucrados, mediante relaciones prácticas y con capacidad de gestión”* (Gallicchio. 2004). Se valora *“la poca capacidad de los ciudadanos encargados de promover*

*desarrollo local, al entregar fácilmente los errores y así reconocer la actuación de las Relaciones Públicas”* (Pérez y Carrillo, 2000); y gracias a ello aplicar valiosas técnicas de acuerdo al caso que se trate.

De igual forma, la participación de la población local es un elemento de primera importancia en el desarrollo Rural, pero es en lo comunitario donde alcanza su máxima expresión, pues éste no sólo considera la participación comunitaria o la generación de beneficios para las poblaciones locales (como se considera, por ejemplo, en las definiciones más actualizadas de desarrollo participativo), sino que también, y como aspecto fundamental, la autogestión y el control local directo por parte de las comunidades local de la o las iniciativas turísticas que han decidido desarrollar, donde la idea de una iniciativa turística puede originarse en la propia comunidad, aunque muchas veces son los organismos externos los que sugieren la implantación de alguna iniciativa en este ultima caso, lo importante es que la idea sea una sugerencia y no una imposición, además de que sea apropiada por la comunidad.

No obstante, se debe asumir con suma responsabilidad el desafío de que la comunidad sea eficiente en la gestión del proceso de desarrollo local sustentable, que se traduzca en una mayor eficacia en la toma de decisiones, una mayor responsabilidad al momento de ejecutar lo que se planifica, y en un seguimiento constante y evaluación periódica del trabajo realizado. De este modo, el modelo de gestión debe ser capaz de promover un desarrollo integral para las comunidades, mitigando la pobreza (material) a través de la generación de empleo e ingresos económicos complementarios, evitando la migración de su población, fomentando una distribución justa de los ingresos y contribuyendo a la conservación del medio ambiente.

### **Importancia del Desarrollo Local**

Exige la confianza entre los actores para que lleguen a comprometerse en forma conjunta con una visión común y consensuada de desarrollo, esto quiere decir que debe existir la articulación y coordinación entre los distintos actores de un territorio. Para ello se requiere de la coordinación y articulación de las diferentes instituciones (sector público, privado, comunitario y la sociedad civil en general) que tienen que ver con el desarrollo local y participativo, de un territorio, en donde cada actor tiene un rol que cumplir y un cierto saber hacer (know how) que es necesario aprovechar. Sin embargo, es el sector público quien debe primeramente promover la asociatividad de la sociedad civil y del sector privado, para luego propiciar espacios de coordinación interinstitucional, en el marco de las directrices (políticas) de desarrollo establecidas por el Estado.

A su vez, la asociatividad entre diferentes organizaciones de forma comunitaria es absolutamente necesaria, no sólo para trabajar conjuntamente aspectos de comercialización turística, formalización de los emprendimientos, capacitación o asistencia técnica, disminuyendo con esto los altos costos de transacción que generalmente se dan en el sector rural campesino, sino que también para ejercer una sana presión sobre los organismos públicos locales, provinciales y nacionales, para que éstos faciliten de manera responsable los procesos de desarrollo local.

Se puede decir que, en el ámbito del desarrollo local, la institucionalidad pública en los espacios de coordinación se debe manejar en un “perfil” más bien bajo, con el objeto de contribuir al posicionamiento del sector privado y de la sociedad civil en el proceso de desarrollo, sin olvidar, eso sí, que el rol del sector público es fundamental para orientar y facilitar dicho proceso.

Actualmente en Ecuador la confianza entre las instituciones del sector público, privado y de la sociedad civil se encuentra bastante deteriorada. En los espacios de coordinación que pretenden crearse más bien es el sector

público quien quiere obtener un rol protagónico, con un mayor control de los espacios. A su vez, el sector privado y la sociedad civil aún no tienen la madurez suficiente para empoderarse de dichos espacios.

Todavía se asume al Estado como un “Padre”, en el cual recae la responsabilidad plena del proceso de planificación del desarrollo, el que diseña las políticas que simplemente hay que ejecutar y respetar. Esto conlleva a la probabilidad de que en estos espacios se generen situaciones de clientelismo político, en donde es el Estado quien coopta la iniciativa privada y de la sociedad civil, y lo que es peor, con la anuencia de estos últimos, siendo importante que el espacio de coordinación que se genere, tal como una “Mesa o Consejo Territorial”, que visibilice los ámbitos técnico y político-institucional. Al respecto, debe existir un reconocimiento político de dicho espacio, pero debe ser gestionado desde una perspectiva técnica.

Además, es importante que en su funcionamiento adquiera formalidad, para lo cual se debe contar con un plan de trabajo, una identificación clara de sus integrantes, una directiva que la represente política e institucionalmente, un reglamento interno de funcionamiento y una secretaría técnica-ejecutiva que operativice todo el sistema, organizando las reuniones, diseñando el plan de acción y propuestas que promuevan el desarrollo del territorio, por lo tanto es importante que en este espacio se adopten decisiones concretas y que sean todos los sectores (asamblea en pleno) quienes tengan participación en la toma de decisiones. Un reglamento interno debiera dilucidar esta cuestión, en el sentido de definir quiénes son los actores, los que tienen derecho a decidir, en donde evidentemente se debe garantizar la paridad de votos entre el sector público, el sector privado y la sociedad civil.

El costo de este modus operandi es el tiempo, pues sin duda que llegar a acuerdos y consensos entre los actores hace que el proceso de desarrollo sea más lento. Pero el beneficio de la coordinación es mayor, pues no sólo se evitarían dobles financiamientos o dobles esfuerzos institucionales totalmente innecesarios, sino que también se promueve, a través de la discusión y el debate, que las decisiones se adopten con un mayor grado de razonabilidad y que los impactos positivos que se generen por las intervenciones sean mucho más contundentes. Todas las iniciativas o proyectos con relación al turismo que se realicen en el territorio, debieran analizarse y discutirse en el espacio de coordinación correspondiente.

Los espacios de coordinación se deben gestar en primer lugar en base a la voluntad de sus actores (no debe ser algo impositivo), para luego ir trabajando en que el espacio en cuestión sea reconocido en el contexto político-institucional. Además, las organizaciones comunitarias deben aprovechar estos espacios de coordinación para establecer relaciones con instituciones gremiales mejor posicionadas, tales como municipios, consejos provinciales, ministerios, cámaras de turismo y comercio, activando lo que Durston (2001) denomina el capital social de puente. Asimismo, no se debe descuidar que el proceso de empoderamiento de las organizaciones debe desarrollarse también al interior de la misma comunidad, revalidando el rol de la mujer, de los ancianos y de los jóvenes en las instancias comunitarias de participación y de toma de decisiones. De este modo, la participación de la comunidad en los espacios de coordinación será mucho más integral y representativa.

#### **Definiendo el ámbito de lo comunitario.**

Establecer la naturaleza y las características de “lo comunitario” implica ante todo definir los principios, valores y normas que rigen las formas de convivencia y organización que ha adoptado un determinado grupo humano, y que los diferencian de otros actores fundamentales de la sociedad. En este caso, la diferenciación se determina con respecto al sector público y al sector privado.

En el contexto de los países latinoamericanos, el universo de lo “comunitario indígena”, se remite a un sujeto colectivo con derechos y obligaciones, regido total o parcialmente por sus propios valores, normas e instituciones ancestrales (sociales, económicas, culturales y políticas) o por una legislación especial. En la esfera institucional, lo comunitario se expresa a través de complejos procesos de toma de decisiones, asignación de roles y responsabilidades, rendición de cuentas, solución de conflictos, aplicación de justicia y represión de delitos cometidos por sus miembros de acuerdo al derecho consuetudinario.

Conviene precisar el ámbito y los límites de los derechos colectivos en el contexto de la sociedad mayor, pues su legitimidad está garantizada siempre y cuando no sean incompatibles con los derechos humanos y las libertades fundamentales internacionalmente reconocidos y consagrados en el sistema jurídico nacional. El fundamento de la identidad comunitaria, en el caso indígena, tiene sus raíces en la conciencia de pertenencia a un grupo étnico, descendiente de pueblos originarios que habitaron y poseyeron vastos territorios del continente antes de la época de la conquista.

Se entiende por desarrollo local al procedimiento de confrontar las diferentes preocupaciones sociales de un territorio o región desde una perspectiva local. Se trata entonces de un proceso que dota de estrategias de dinamización y participación de actores y recursos externos. De acuerdo a lo pronunciado sobre desarrollo local, como en el marco de la disciplina de Relaciones Públicas, se establecen las siguientes puntualidades (Alburquerque, 2003):

- El desarrollo local no es desarrollo administrativo. No debe encajar con circunscripciones burócratas de un municipio o provincia
- El desarrollo local no se confina sólo al desarrollo económico de la localidad. Se considera al mismo tiempo los aspectos ambientales, culturales, sociales, institucionales y de desarrollo humano
- El Desarrollo local depende siempre de la capacidad para introducir innovaciones al interior del tejido productivo de la comunidad. Un desarrollo sostenible que mejore la calidad de vida de los ciudadanos
- Se agrupa la idea teórica y la función práctica sobre desarrollo local, y se sugiere que la actuación en este ámbito debe partir de la comprensión de peculiaridades del desarrollo local (Vachon, 2002):

Los principios que rigen son: el desarrollo es una fase integradora, no se condiciona a comportamientos aislados; las pequeñas decisiones mejoran el desarrollo comunal; el ser humano es el único motor de desarrollo, cuando está motivada crea factores más determinantes para el progreso. Las características que la determinan son: no hay una plantilla establecida de desarrollo, no existen iguales características ni condiciones en los diferentes territorios; el desarrollo compromete a un espacio territorial, determinado por una historia, una cultura y recursos concretos; los miembros de una colectividad están unidos por un sentimiento de pertenencia y lazos de solidaridad creados en la gestión colectiva del espacio; el planteamiento del desarrollo local presume la reparación de valores democráticos mediante una nueva estrategia participativa y la responsabilidad de los ciudadanos con su colectividad, en donde los componentes generales son: concienciación, comunicación, incorporación, constitución, operación y valoración.

Según el Convenio núm. 169 de la OIT, los pueblos indígenas y sus comunidades gozan del derecho a decidir sus propias prioridades en lo que atañe al proceso de desarrollo, a proteger y preservar el medio ambiente de los territorios que habitan, y a conservar sus propios valores, creencias, costumbres e instituciones ancestrales.

Para lograr un desarrollo sostenido y equitativo, los gobiernos deben fortalecer las actividades de la economía tradicional y adoptar medidas encaminadas a allanar las dificultades que experimentan dichos pueblos al afrontar nuevas condiciones de vida y de trabajo<sup>5</sup>.

Principios que deben definir el ámbito comunitario sostenible son:

*Socialmente solidario:* Promueve una efectiva cooperación entre los miembros de la comunidad y entre comunidades, en un marco de distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios que genera la actividad turística.

*Ambientalmente responsable:* Fomenta una conciencia respetuosa y formas de gestión sostenible de los recursos naturales y de la biodiversidad, vinculándolas a la defensa de los derechos a la tierra y a los territorios ancestrales.

*Económicamente viable:* Incorpora objetivos e instrumentos de gestión eficientes en el uso y valoración de los recursos que se movilizan, buscando beneficios que permitan remunerar convenientemente el trabajo y las inversiones realizadas.

*Culturalmente enriquecedor:* Propicia experiencias y encuentros interculturales de calidad entre los visitantes y las comunidades anfitrionas, respetando las expresiones de la identidad cultural.

#### **Definición y accionar de la Radio Comunitaria.**

Radio comunitaria es “*en primer lugar, caracterizada por la activa participación de la comunidad en los procesos de creación de noticias, información, entretenimiento, con un énfasis en temas y preocupaciones locales. Con capacitación los productores pueden crear programas usando sus propias voces. En segundo lugar, es esencial que sea una empresa sin fines de lucro. En estos días de alta comercialización de la radiodifusión, el carácter de la radio comunitaria lo constituye su independencia y responsabilidad en el servicio a la comunidad, no al anunciante. Como la estación es de propiedad de la comunidad, se mantiene la responsabilidad en el manejo de la estación. En tercer lugar, la programación es designada por la comunidad para mejorar las condiciones sociales y la calidad de vida. La comunidad misma decide cuáles son sus prioridades y necesidades en términos de la provisión de información*” (Asociación Mundial de Radios Comunitarias AMARC, 2013).

Los propietarios de la radio comunitaria son los colectivos, la organización, la comunidad donde se instala, no anhela el enriquecimiento económico, desea la promoción sociocultural. Su meta principal es construir canales de comunicación con el pueblo, para su efecto, elabora contenidos programáticos que identifiquen, rescaten e incluyan a todos y cada uno de los sectores, promocionando la participación e interacción de las audiencias.

Aspira construir políticas democráticas y honestas con instituciones que compartan dichos anhelos. El recurso tecnológico que poseen les permite crear productos comunicacionales responsables, originando y fortaleciendo relaciones duraderas con la localidad, y proyectarse ante el mundo (Villegas, 1997).

Las siguientes son algunas competencias de una radio comunitaria (Agencia Latinoamericana de Información, 2002): promueve la organización popular; origina e impulsa proyectos de inclusión social; mantiene un

---

<sup>5</sup> El Convenio núm. 169 de la OIT se sustenta en los principios de reconocimiento, respeto y participación de los pueblos indígenas. Reconocimiento de sus derechos, valores e identidad propia; respeto y protección de su integridad, cultura, formas de organización social y económica consagradas por el derecho consuetudinario; libre participación en instituciones electivas y en la adopción de decisiones susceptibles de afectarles directamente. Se establece que los pueblos indígenas deberán gozar plenamente de los derechos humanos y libertades fundamentales, sin obstáculos ni discriminación. OIT: *Convenio núm. 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales*, Ginebra, junio 1989.

contacto directo y cercano con los radioescuchas, atiende a grupos étnicos, comunales, de mujeres, niños, discapacitados, ancianos, entre otros; incluye a miembros de la comunidad en el ejercicio y manejo del medio; promueve la interculturalidad y elabora programas que rescatan la misma.

La Radio Comunitaria Pitirishka, no cuenta con información exclusiva para la misma, las directrices generales se aplican al proyecto radiofónico de todas las radios comunitarias a nivel nacional, el contenido obtenido se basa en la página web de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, se encuentra ubicada en las calles Atahualpa y Ceslao Marín, de la comunidad Pitirishka, en donde se asienta la nacionalidad Shuar. La estructura física se inserta en una casa de un piso, con tres habitaciones. En el primer dormitorio se implanta la cabina radial, en el segundo un locutorio y en la tercera una pequeña oficina. Posee, al igual que el resto de las radios comunitarias, equipamiento tecnológico actualizado y moderno, el personal que labora se reduce a dos personas encargadas del manejo y cuidado de dichos equipos, así como de programar los contenidos musicales y de la locución en ciertos momentos de avisos o comunicados. La radio labora las 24 horas del día, a pesar de contar con una programación radial únicamente musical. La cobertura de señal abarca el 45% de la Provincia de Pastaza, llegando a 6 de las 14 parroquias.

El modelo organizativo de las radios comunitarias a nivel nacional cuenta con las siguientes puntualidades (Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, 2013):

- Cada radio, integrante de la Red de Radios Comunitarias, tendrá la responsabilidad de participar en una asamblea semestral para discutir el desempeño de las mismas.
- Se estimulará la participación y la integración social sin discriminación de ningún tipo.
- Su utilización no corresponderá a intereses o usos particulares ni de terceros.
- El capital acumulado no será ni podrá convertirse en patrimonio de sus miembros.
- En cada reunión se dejará constancia por medio de un acta documentada de los temas tratados y las resoluciones.
- Se organizará una comisión que resolverá las necesidades y momentos por los que la radio atraviesa.
- Cada programa tendrá integrantes que serán corresponsables por sus opiniones al aire.
- Cada área dentro de la emisora es responsable del cuidado de los bienes que fueron entregados.
- Se prohíbe sustraer, vender, prestar o utilizar en beneficio propio o por cualquier motivo bienes de la radio sin consentimiento de la Dirección General.
- Se prohíbe emitir al aire contenidos ideológicamente discriminatorios de cualquier índole.

### **Metodología**

La investigación se enfocó en los principios del paradigma crítico propositivo (constructivista social), al ser una alternativa para la investigación social, ya que privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales; de sentido crítico, porque cuestiona los esquemas clásicos de hacer investigación; y,

propositivo porque plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y pro-actividad. De igual modo, combina el carácter cuantitativo, porque ubica información numérica a través de la estadística descriptiva y cualitativa porque estos datos estadísticos son sometidos a análisis críticos con apoyo del marco teórico. En este caso, la investigación reconoce la participación de los miembros de la comunidad de Pitirishka, en las actividades que conlleva el proceso investigativo y la continua retroalimentación de los resultados, con capacidad de reflexión y planteamiento de opciones para el programa de comunicación, en la radio comunitaria. Siendo el punto de partida para consolidar una sociedad más incluyente.

**a) Diseño de investigación.**

*Investigación Exploratoria:* que permite establecer los resultados de una visión aproximada y de nivel superficial de conocimiento de un programa de comunicación radial para el desarrollo local en la región amazónica, no reconoce un real conocimiento en cuanto a la estructura de una radio comunitaria. Por lo tanto, es necesario aplicar la exploración y obtener elementos que puedan conducir a formular con mayor precisión las preguntas en el formulario de encuestas y entrevistas, así como obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa.

*Investigación Descriptiva:* por la predicción e identificación de las relaciones que existen entre el desarrollo local y el programa de comunicación radial, con el fin de extraer las propiedades importantes de los habitantes de la comunidad de Pitirishka al ser sometidos a análisis, para la posterior exposición y resumen de la información de manera cuidadosa.

**b) Métodos de estudio.**

*Inducción:* análisis y observación de las características específicas de la comunicación en la Comunidad de Pitirishka, para obtener conclusiones que parten de hechos particulares, aceptados como válidos y cuya aplicación es de carácter general. Se efectuó para examinar a la comunidad y formar una teoría de lo analizado.

*Deducción:* análisis y observación de las características generales de la Comunidad de Pitirishka, para inferir de hechos generales, y llegar a conclusiones cuya aplicación fue de carácter particular. El método se inicia con el análisis de los postulados de la radio comunitaria y la participación ciudadana, la democratización de la comunicación y preservación la cultura originaria de los pueblos y nacionalidades. Se simplifica los contenidos y se comprueba su validez para aplicarlos en el estudio.

*Análisis:* Proceso cognoscitivo, por medio del cual se identifican todos los componentes de la Comunidad de Pitirishka y la radio comunitaria para fragmentarlos, lo que permitió su mejor comprensión con el propósito de un examen crítico. *Síntesis:* Reunión de las partes o elementos para analizar, dentro de un todo, su naturaleza y comportamiento con el propósito de identificar las características que componen a la radio comunitaria en la Comunidad de Pitirishka.

Estos métodos, son procedimientos ordenados para establecer el significado del fenómeno en estudio y de los hechos hacia los que se dirige.

**c) Fuentes de información.**

*Primarias:* llamada también fuente documental, se considera material de primera mano referente al objeto de estudio, entre estas se tienen: habitantes y Comunidad de Pitirishka.

*Secundarias:* basada en estudios publicados relacionados con el tema de investigación, como son libros, documentos, Internet, revistas, publicaciones, entre otras; artículos en internet especializados: la radio comunitaria para el desarrollo, relaciones públicas y comunicación organizacional, tratamiento e importancia en radio comunitaria. Revistas especializadas: comunicación para el desarrollo, educación en radio popular y participativa. Bibliografía especializada: RRPP y comunicación organizacional, comunicación local, modelos de educación radial. Tesis de postgrado especializadas en: el sector radiofónico en América Latina y páginas web especializadas en: planificación radial, funciones y desafíos de una radio comunitaria, las emisoras comunitarias e integradoras.

Como técnicas e instrumentos de investigación, se establecen las siguientes: la encuesta, el cuestionario; la entrevista; guía de preguntas, grupo focal y fichas de observación

## **Variables**

Las variables determinadas son:

*Variable independiente:* diseño de una propuesta radial de Relaciones Públicas para Pitirishka.

*Variable dependiente:* 1. Fortalecimiento de la radio comunitaria de Pitirishka, y 2. Desarrollo local de Pitirishka

## **Resultados**

### **Resultados de las encuestas**

Para esta investigación se aplicó un cuestionario a toda la población, donde la muestra es el total comprendido entre los siete años en adelante de los habitantes de la comunidad de Pitirishka. La planificación del cuestionario, entrevistas y guía de preguntas se realizan mediante dos cuestionarios; para el grupo de la población de 7-16 años; y otro para 17 años en adelante. Adicional, se realizaron entrevistas a líderes de la comunidad, como es el presidente de la Junta Parroquial de Simón Bolívar, para diagnosticar el grado de conocimiento, receptividad y apoyo al proyecto radial. A los encargados de la radio comunitaria de Pitirishka, para determinar si el manejo del medio de comunicación es el adecuado y qué estrategias de comunicación emplean. Al delegado de la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana en Pastaza, con el fin de describir el objetivo de la creación e implantación de radios comunitarias a nivel nacional. También a un gerente de una radio comercial de Puyo y a un periodista, con el propósito de recibir sus percepciones, experiencias y acotaciones sobre los medios de comunicación comunitarios.

De acuerdo a las respuestas obtenidas, la radio comunitaria se considera:

- Una entidad amparada por la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, no ligada a un partido político, ni tampoco a un sector religioso.
- No sujeta únicamente por su lugar geográfico o su tamaño, algunas son pequeñas radios comunales o grandes y nacionales, sino por el modo en que se sustenta.
- Cumplen el objetivo de servicio a la ciudadanía en el interior de la región Amazónica, donde los pueblos indígenas divulgarán en su lengua sus costumbres y sus acontecimientos locales, a través de la verdadera información.
- Están al aire desde hace pocos meses, superando las emisiones de prueba. La programación actual es únicamente musical, más de la mitad en idioma castellano, no existe una estructura programática adecuada

que se adapte a la realidad de cada comunidad. Por lo tanto, no cumplen el verdadero propósito de lo que debe ser un medio de comunicación comunitario.

- Para los habitantes de Pitirishka, la radio es considerada un espacio carente de participación crítica y no promueve una identidad ciudadana. No se constituye en un espacio para el diálogo social que tenga opinión y capacidad para actuar en el escenario comunicativo.
- Demanda formación educativa destinada a su profesionalización, lo que elevará los niveles de audiencia y mejorará su desempeño actual. Resulta esencial rescatar la sugerencia de tecnificar a la emisora, guiados por profesionales para la construcción de planes integrales que potencien la producción radiofónica.
- Es necesario proponer reuniones periódicas con los diferentes líderes comunitarios, para tener un primer acercamiento con el pueblo, que permita evidenciar las ventajas de poseer una radio comunitaria al alcance de todos los ciudadanos de Pitirishka para el desarrollo local.

*Del grupo focal, las respuestas obtenidas son las siguientes:*

Niños y niñas.

- La totalidad de los participantes admitieron escuchar la radio comunitaria en Pitirishka, por distintos motivos, por ejemplo, por su buena música y porque se encuentra ya sintonizada en sus hogares.
- Al hablar de favoritismo en estaciones radiales, los niños y niñas desconocen los nombres de las distintas emisoras que se ofrecen en la comunidad.
- El horario en que escuchan la radio se establece en la tarde, cuando regresan de la escuela a sus casas. Y la duración varía entre una y dos horas.
- Al proponer sus gustos en programas radiales, la mayoría optó por los de tipo deportivo, así como los concursos y juegos. Además, les gustaría que los programas en la radio de Pitirishka traten de actuaciones artísticas como el baile y la pintura, así como de cuestiones educativas.
- Al considerar los mensajes o enseñanzas que los programas radiales que suelen escuchar les proporcionan no supieron dar una respuesta válida.
- La participación en un programa radial los entusiasmó a la mayoría de los niños y niñas y estarían dispuestos a colaborar con la radio de su comunidad.

Pre-adolescentes y adolescentes:

- Los chicos y chicas consideran que la radio comunitaria en Pitirishka sólo transmite música, unos desean escuchar programas elaborados para sus gustos, otros en cambio les viene bien la programación musical ya que es una compañía en sus labores en el campo.
- Al hablar de cultura y tradición de su pueblo Shuar, evocan las manifestaciones culturales como la danza, la pintura, los relatos de los abuelos, la curación a través de la herbolaria; así como la ejemplificación de la

música Shuar con instrumentos naturales. Sin embargo, pese a ello consideran que la radio comunitaria debería transmitir este tipo de programación para salvaguardar la identidad indígena de su poblado.

- Les gustaría escuchar temas variados, de acuerdo a sus preferencias y necesidades, como programas de salud, economía, educación y medio ambiente.
- El horario preferido para sintonizar estos programas es en la tarde, ya que retornan de sus estudios o del trabajo en el campo, y desean que éstos los conduzcan los jóvenes.
- Además, les agrada la idea de poder formar parte del equipo de trabajo en la radio comunitaria de Pitirishka, ya que están conscientes que es un valioso recurso el poseer un medio de comunicación al alcance de todos.

### **Propuesta de RRPP para la Radio Pitirishka**

Con la propuesta, se pretende modificar el modelo radiofónico y sus efectos colaterales, además de generar una nueva forma de organización, dejando de lado el modelo tradicional de comunicación vertical<sup>6</sup> y pasando al modelo de comunicación horizontal<sup>7</sup>, acorde a las posibilidades y necesidades de la comunidad. En esta visión, está inmersa la idea de que el emisor y el receptor de los mensajes sean los mismos y que partan de una realidad concreta, forjando espacios de convivencia e interlocución social, en donde los miembros de la comunidad participen, que crean en el proyecto y se apropien del mismo.

El objetivo de la propuesta es demostrar que la incidencia de la comunicación radial en un medio comunitario puede ir más allá de dotar de programación musical para fomentar la cultura en los radioescuchas, y que la reorganización de espacios públicos participativos, hace que la comunidad cree un medio, operado y dirigido por ellos, permitiéndoles obtener mayor alcance y mejor impacto.

### **Conclusiones**

- En el Ecuador, a lo largo de su historia, se han presentado una serie de etapas de inserción de los medios de comunicación, la mayoría de éstos estaban directamente vinculados con los grupos hegemónicos que tradicionalmente han manejado el poder político y económico. Esto ha estancado el desarrollo de la radiodifusión, el apoyo a la cultura y la libertad de expresión, principalmente en las comunidades.
- En lo referente a la comunicación, la radio comunitaria ha pasado de una comunicación cerrada, con audiencias particulares a programas más participativos. En la actualidad, estas radios transmiten programación masiva e interactiva, en los cuales los miembros de la audiencia participan en todo el proceso comunicacional.
- En cuanto a la educación, estas radios buscan lograr mejores niveles educativos en las audiencias, apoyando la formación, la comunicación participativa y la organización de la población indígena.
- Las personas que constituyen el recurso humano de la radio deben participar en procesos de capacitación y en talleres de formación para la elaboración de los productos comunicacionales, a fin de evitar problemas

---

<sup>6</sup> Comunicación Vertical: Tiene carácter ascendente y descendente. Responde a los paradigmas y teorías más clásicas de comunicación con una determinación jerárquica entre el emisor y receptor.

<sup>7</sup> Comunicación Horizontal: Tiene la capacidad de generar sentido de pertenencia propio de la naturaleza del hombre, al ser todos iguales se da la máxima democracia directa, regula internamente al grupo.

técnicos, metodológicos, organizativos y administrativos, y que ponen en duda la eficacia y eficiencia del medio de comunicación comunitario.

- La radio de Pitirishka ha demostrado no ser eficiente, ya que no utiliza de manera correcta los recursos técnicos, y los esfuerzos de los dos encargados con los que cuenta actualmente, no se amparan bajo el ideal de servir e integrar a la comunidad, alejando las posibilidades de crecimiento.
- Al empezar a desarrollar un esquema de organización, se debe recordar que la radio comunitaria está conformada por grupo de personas, un equipo que colabora hacia una proyección radial plena, combinando los deseos individuales. En un principio, se debe unificar al grupo, teniendo presente lo que comparten y lo que anhelan colectivamente.
- Al momento de construir los modos organizativos más adecuados, se debe evitar adoptar formas de organización sin reflexionar sobre ellas y sin tener en cuenta nuestras posibilidades y necesidades, nuestros recursos económicos y técnicos, las identidades, las preferencias del equipo de trabajo, ya que nos situaremos en muy poco tiempo con una radio poco eficaz, o en el peor de los casos, con una radio en la que no nos guste trabajar.

## **Bibliografía**

- ALBURQUERQUE, F. (2003). “Teoría y práctica del enfoque del Desarrollo Local”. Instituto de Economía y Geografía. Santiago.
- ARCEO, A. (1997). “El concepto de las Relaciones Públicas contemporáneo y su reputación sobre los profesionales del sector”. Revista Universitaria de Publicidad y Relaciones Públicas, No. 4. Quito.
- AYALA MORA, E. (2002). “Ecuador: Patria de Todos. La nación ecuatoriana, unidad en la diversidad”. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.
- BONILLA, C. (1988). “La comunicación: función básica de las relaciones públicas”. Editorial Trillas. México.
- BORJA, R. (1998). “Comunicación Social y Pueblos Indígenas del Ecuador”. Editorial Abya Yala, Quito.
- DELGADO, A. (2009). “Aproximación crítica a la comunicación popular”. Editorial El Cid, Buenos Aires.
- DEWEY, J. (2004). “La opinión pública y sus problemas”. Ediciones Morata, Madrid.
- ELDIN, F. (1998). “El management de la comunicación: de la comunicación personal a la comunicación empresarial”. Editorial Edicial, Buenos Aires.
- LEDESMA, O. (2004). “Pastaza una Provincia que Apasiona”. Consejo Provincial de Pastaza. Puyo.
- LEY ORGÁNICA DE COMUNICACIÓN DEL ECUADOR. (2013), Capítulo II, Derechos a la Comunicación, Sección II, Derechos de Igualdad e Interculturalidad, pg.18, Artículos 33, 34,35 y 36. Quito.
- PÉREZ, B. CARRILLO, E. (2000). “Desarrollo Local: Manual de uso”. Editorial Esic, Madrid.
- SECRETARÍA DE PUEBLOS, MOVIMIENTOS SOCIALES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA. (2012, mayo). Ecuador: Radios Comunitarias de integración nacional. Revista Pueblo en Acción. Quito.
- ULCRA (1989). “La Radiodifusión Pública Latinoamericana: de la Marginalidad al Rescate”. Tercera Conferencia Latinoamericana sobre Servicios Públicos de Radiodifusión, Quito.
- VACHON, B. (2002). “El Desarrollo Local: Teoría y práctica. Reintroducir lo humano en la lógica del desarrollo”. Universidad de Oviedo. Centro de Cooperación y Desarrollo Territorial. Ediciones TREA, Gijón.
- VÁZQUEZ RIVERA, P. (2003). “De joven a joven: la comunicación de resultados de investigación en un contexto comunitario y partícipe”. Madrid.
- VILLEGAS, E. (1997) “Radio comunitaria, democratización de la comunicación y el desarrollo”. Anuario UNESCO – UMESP, Sao Paulo.

WILLCOX, AUTT, AGEE, CAMERON (2001). “Relaciones Públicas. Estrategias y Tácticas”. Sexta Edición. Pág. 367. Capítulo 14. “Política y Gobierno”. Pearson Educación. Madrid.

### **Linkcografía**

Asamblea Nacional del Ecuador “Constitución de la República del Ecuador” (2008) -

[http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf) - [Consultado el 15-11-16]

CIESPAL “Radios Comunitarias: una historia de discriminaciones” (2007) -

<http://www.ciespal.net/mediaciones/index.php/ensayos/85-radios-comunitarias-una-historia-de-discriminaciones.html> - [Consultado el 15-11-16]

Diccionario de la Real Academia Española “Comunicar”(2009) -

<http://lema.rae.es/drae/?val=comunicaci%C3%B3n> - [Consultado el 08-04-13]

Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana “Programas / Servicios” -

<http://www.secretariadepueblos.gob.ec/> - [Consultado el 26-11-16]

UNESCO “Comunicación para el Desarrollo” (2011) -

[http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/communication\\_form\\_development\\_oslo\\_c4d\\_pda\\_es.pdf](http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/communication_form_development_oslo_c4d_pda_es.pdf) - [Consultado el 05-12-16].



Centro de Investigación  
y Desarrollo Ecuador