



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

“Evaluación del Turismo Comunitario en el Ecuador. Estudio de caso y plan integral de mejoramiento turístico para la comuna de Salango.”

AUTORES:

**Plaza Cevallos Julio César
Torres Mendoza Indira Gabriela**

**Proyecto de Titulación previo a la obtención del Título de:
Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.**

TUTOR:

Ing. Eduardo Guzmán Barquet, Mgs.

**Guayaquil, Ecuador
2015**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por **Plaza Cevallos Julio César** y **Torres Mendoza Indira Gabriela**, como requerimiento parcial para la obtención del Título de **Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**.

TUTOR

Ing. Eduardo Guzmán Barquet, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

Guayaquil, a los 18 días del mes septiembre del año 2015



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Indira Gabriela Torres Mendoza

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación **Evaluación del Turismo Comunitario en el Ecuador. Estudio de caso y plan integral de mejoramiento turístico para la comuna de Salango** previa a la obtención del Título **de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 18 días del mes de septiembre del año 2015

LA AUTORA

Indira Gabriela Torres Mendoza



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Julio César Plaza Cevallos**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación **Evaluación del Turismo Comunitario en el Ecuador. Estudio de caso y plan integral de mejoramiento turístico para la comuna de Salango** previa a la obtención del Título **de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 18 días del mes de septiembre del año 2015

EL AUTOR

Julio Cesar Plaza Cevallos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, Indira Gabriela Torres Mendoza

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: "Evaluación del Turismo Comunitario en el Ecuador. Estudio de caso y plan integral de mejoramiento turístico para la comuna de Salango." cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 18 días del mes de septiembre del año 2015

LA AUTORA

Indira Gabriela Torres Mendoza



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Julio César Plaza Cevallos**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación: "Evaluación del Turismo Comunitario en el Ecuador. Estudio de caso y plan integral de mejoramiento turístico para la comuna de Salango." cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 18 días del mes de septiembre del año 2015

EL AUTOR

Julio César Plaza Cevallos

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por darme la sabiduría de emprender mis estudios universitarios en una ciudad muy distinta a la mía, por llenarme de fuerza de voluntad para no desmayar en el intento y mantenerme en pie.

A mi madre Beatriz Mendoza por hacerme saber insaciablemente que todo esfuerzo tiene su recompensa y por ser uno de mis pilares.

A mi otro pilar, mi padre Enrique Torres quien con su personalidad tan peculiar me brinda siempre su apoyo, recordándome constantemente que soy su mayor orgullo.

A mi familia en general quienes me llenaron de valor para seguir en la lucha constante por lograr la meta final.

A mis profesores y profesoras quienes me transmitieron sus conocimientos e incrementaron el amor a la carrera que escogí para mi profesión.

A mis compañeros por la hermosa amistad brindada, por llevar el día a día de tal manera que cada momento perdure en mi mente.

A mi tutor Ing. Eduardo Guzmán por asesorarnos en este arduo pero lindo a la vez trabajo de titulación.

Indira Gabriela Torres Mendoza

DEDICATORIA

Este proyecto va dedicado a mis padres quienes han puesto toda su confianza en mí, quienes a lo largo de mi vida me han brindado su apoyo incondicional y a pesar de lo duro que fue tomar la decisión saben que no los defraudaría, hoy que estoy en el paso final hacia mi titulación les dedico todo mi esfuerzo pues por el valioso ejemplo que me dieron siempre que hoy estoy logrando la meta por la que me separe de vuestro lado: mi formación profesional.

Eternamente agradecida, este triunfo es por y para ustedes.

Indira Gabriela Torres Mendoza

AGRADECIMIENTO

Me gustaría agradecer a Dios sobre todas las cosas, por darme sabiduría y sobre todo paciencia para llegar a esta meta.

A mi madre, Mercedes Cevallos, la incondicional, la que sin importar el momento, lugar o día siempre está a mi lado brindándome ese empuje que se necesita para poder continuar con este examen de vida.

A mi padre, Julio Plaza que siempre ha estado como mi guía y consejero, por siempre darme las palabras justas para ayudarme con mis decisiones y siempre buscar las mejores opciones para mí, por siempre apoyar mi carrera y mi vida profesional siempre buscando lo mejor para mí.

A mis amigos en general, los cuales hemos compartido la ardua experiencias universitaria con risas, llantos y momentos inolvidables.

Julio César Plaza Cevallos

DEDICATORIA

Este proyecto de tesis es dedicado netamente a mis padres, los cuales fueron el soporte vital para conseguir este logro, ya que sin ellos nada de esto hubiera sido posible, todo lo que tengo, todo lo que soy se los debo a ellos y espero que esta triunfo más pueda ser una forma de retribuir todo lo que ellos han hecho por mí

A Kika por haber sido una muy buena compañera.

Julio César Plaza Cevallos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

CALIFICACIÓN

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DEL TUTOR
Plaza Cevallos Julio César	
Torres Mendoza Indira Gabriela	

**Ing. Eduardo Guzmán Barquet, Mgs.
TUTOR**

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
JUSTIFICACIÓN	4
OBJETIVOS	5
OBJETIVO GENERAL:	5
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	5
CAPÍTULO 1	6
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA Y METODOLÓGICA DEL PROYECTO.	6
1.1 MARCO TEÓRICO	6
1.1.1 <i>El turismo comunitario en Ecuador.</i>	9
1.1.2 <i>Evaluación de proyectos de turismo comunitario.</i>	12
1.2 MARCO CONCEPTUAL	13
<i>Capacidad de carga</i>	13
<i>CTC (Centro de Turismo Comunitario)</i>	14
<i>Patrimonio cultural</i>	14
<i>Patrimonio inmaterial</i>	14
<i>Promoción turística</i>	15
<i>Turismo</i>	15
<i>Turismo comunitario</i>	16
1.3 MARCO REFERENCIAL	16
1.4 MARCO LEGAL	20
1.5 METODOLOGÍA	27
1.5.1 <i>Método de investigación</i>	27
1.5.2 <i>Enfoque de Investigación</i>	28
1.5.3 <i>Tipo de estudio</i>	30
1.5.4 <i>Población y Muestra</i>	30
1.5.5 <i>Técnicas de recolección de datos.</i>	31
1.5.6 <i>Diseño de la investigación</i>	32
CAPÍTULO 2	33
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LAS COMUNAS TURÍSTICAS.	33
2.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES COMUNA SALANGO (COSTA)	33
2.1.1 <i>Tierras Comunes.</i>	34
2.1.2 <i>Administración por comuneros.</i>	35
2.1.3 <i>Planificación Turística.</i>	37
2.1.5 <i>Demanda Salango</i>	38
2.2 COMUNA KUSHI WAIRA (SIERRA)	40
2.2.1 <i>Administración por comuneros</i>	40

2.2.2 <i>Planificación Turística</i>	42
a) <i>Inventario de Atractivos Turísticos</i>	42
2.2.4 <i>Demanda Kushi Waira</i>	44
2.3 COMUNIDAD SHAYARI (AMAZONÍA)	44
2.3.1 <i>Tierras Comunales</i>	46
2.3.2 <i>Administración por comuneros</i>	46
2.3.3 <i>Planificación Turística</i>	48
2.3.5 <i>Demanda Shayari</i>	49
2.3.6 <i>Análisis del entorno de las comunas Salango, Kushi Waira, Shayari.</i>	50
CAPÍTULO 3	52
IMPACTO DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA EN EL CRECIMIENTO DE LAS COMUNAS....	52
3.1 MODELO DE ENTREVISTA REALIZADA.	53
3.2 RESULTADOS	54
<i>Comuna Salango.</i>	54
<i>Kushi Waira.</i>	63
<i>Shayari.</i>	69
CAPÍTULO 4	75
PLAN INTEGRAL DE MEJORAMIENTO TURÍSTICO: COMUNA SALANGO.	75
4.1 OBJETIVOS DEL PLAN DE MEJORA	75
4.1.1 <i>Objetivo General</i>	75
4.1.2 <i>Objetivos Específicos.</i>	75
4.1.3 ANÁLISIS FODA	76
4.1.4 LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PLAN DE MEJORA	77
4.1.5 PROYECTOS DE PLAN DE MEJORA	78
4.1.6 INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE DESEMPEÑO	78
4.1.7 PROGRAMA DE MEJORAS DE LAS FACILIDADES TURÍSTICAS	78
<i>Proyecto #1: “Implementación de batería sanitarias en puntos estratégicos”</i>	78
<i>Proyecto #2: “Implementación de zonas de duchas al borde del malecón de Salango”</i>	78
<i>Proyecto #3: “Creación de zona de parqueo dentro de la comuna Salango”</i>	79
<i>Proyecto #4: “Implementación de señalización turística”</i>	79
<i>Proyecto #5 “Adecuación de Infraestructura Hotelera”</i>	79
CAPACITACIÓN A LA COMUNIDAD.	80
CONCLUSIONES.	89
RECOMENDACIONES.	91
LISTADO DE REFERENCIAS	
ANEXOS	

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1. Ubicación de Salango</i> -----	34
<i>Figura 2. Persona del Museo Salango (Ancla Turística)</i> -----	36
<i>Figura 3. Personal Operativo y eventual de la comuna Salango</i> -----	36
<i>Figura 4. Atractivos Turísticos Salango</i> -----	37
<i>Figura5. Costo de la entrada al museo Salango e Ingreso Mensual</i> -----	39
<i>Figura6. Localización de KushiWaira</i> -----	40
<i>Figura7. Atractivos Turísticos Kushi Waira</i> -----	43
<i>Figura8. Ubicación de Shayari</i> -----	44
<i>Figura9. Rutas de llegada a Shayari.</i> -----	45
<i>Figura10. Gabarra, ruta de conexión.</i> -----	46
<i>Figura11. Tours en Shayari</i> -----	47
<i>Figura12. Atractivos turísticos de Shayari.</i> -----	48
<i>Figura13. Comuneros de Shayari</i> -----	49
<i>Figura14. PESTA Salango, Kushi Waira, Shayari</i> -----	50
<i>Figura15. FODA Salango, Kushi Waira, Shayari.</i> -----	51
<i>Figura16. Evaluación Ámbito ambiental Salango</i> -----	57
<i>Figura17. EvaluaciónÁmbito Económico Salango</i> -----	58
<i>Figura18. Evaluación Ámbito Socio Cultural Salango.</i> -----	59
<i>Figura19. Evaluación Ámbito Calidad Salango.</i> -----	60
<i>Figura20. Evaluación Ámbito Futuro Salango.</i> -----	61
<i>Figura 21. Evaluacion Ambito Kushi Waira</i> -----	64
<i>Figura22. Evaluación Ámbito económico Kushi Waira</i> -----	65
<i>Figura23. Evaluación Ámbito Socio Cultural Kushi Waira</i> -----	66
<i>Figura24. Evaluación Ámbito Calidad Kushi Waira</i> -----	67
<i>Figura25. Evaluación Ámbito Futuro Kushi Waira.</i> -----	68
<i>Figura26. Evaluación Ámbito AmbientalShayari</i> -----	70
<i>Figura27. Evaluación Ámbito Económico Shayari</i> -----	71
<i>Figura28. Evaluación Ámbito Socio Cultural Shayari.</i> -----	72
<i>Figura 29. Evaluacion Ámbito Calidad Shayari</i> -----	73
<i>Figura 30. Evaluacion Ámbito Fututo Shayari</i> -----	74
<i>Figura31. Proyecto #1: Implementación de baterías Sanitarias</i> -----	81
<i>Figura32 Proyecto#2: Implementación de zona de duchas</i> -----	82
<i>Figura33. Proyecto#3: Zona de Parqueo</i> -----	83
<i>Figura34. Proyecto#4: Implementación de Señalización</i> -----	84
<i>Figura35. Proyecto#5: Adecuación de infraestructura Hotelera</i> -----	85
<i>Figura36. Proyecto#6: Capacitación en el manejo de alimentos y bebidas</i> -----	86
<i>Figura37. Proyecto#7: Capacitación en administración turística</i> -----	87
<i>Figura38. Cronograma de Intervención</i> -----	88

RESUMEN

El proyecto tiene como objetivo principal realizar mediante la investigación bibliográfica e investigación de campo un diagnóstico de la situación actual del turismo comunitario, es decir como éste ha desarrollado un notable incremento por parte de la demanda y que mejoras han presentado las comunas en relación a esto. La evaluación se llevó a cabo en las regiones Costa, Sierra y Amazonía tomando como muestra las comunas Salango, Kushi Waira y Shayari respectivamente.

Para el estudio de casos de este proyecto se tomaron en cuenta varios aspectos como: características generales de la comuna, antecedentes, administración por comuneros, planificación turística que engloba atractivos turísticos, facilidades turísticas, infraestructura y actividades, se realizó también el análisis del entorno, demanda y de sostenibilidad.

Los organismos involucrados y parte esencial de este proyecto son las juntas parroquiales, los gobiernos provinciales, ONGs y sobretudo el Ministerio turismo que otorga la legalización pertinente para la correcta gestión de la comuna.

Finalmente, el plan de mejora posee un costo estipulado de \$102,080.00 para el cumplimiento de los proyectos que la propuesta presenta.

Palabras Clave: Evaluación, situación actual, comuna, planificación, desarrollo.

ABSTRACT

The project main objective is to execute through bibliographic research and field research a diagnosis of the current situation of community-based tourism, it means how this has developed a remarkable increase by the demand and that improvements have presented the communes in relation to this. The evaluation was taken in the regions coast, Highlands and Amazon taking as sample communes Salango, Kushi Waira and Shayari respectively.

For the study of the cases of this project were taken several aspects into account such as: General characteristics of the commune, history, management by community members, tourism planning which includes tourist attractions, tourist facilities, infrastructure and activities, there was also the analysis of the environment, demand and sustainability.

The organizations involved and an essential part of this project are the parochial boards, provincial governments, NGOs and above all the tourism ministry that granted the pertinent legalization for the proper management of the commune.

Finally, the improvement plan has a stipulated cost of \$ 102,080.00 for the implementation of the projects that the proposal presented.

Key words: Evaluation, current situation, commune, planning and development

INTRODUCCIÓN

Alrededor del mundo varias son las comunas que han adoptado el turismo como medio de desarrollo económico y socio – cultural; modelo que va estrictamente ligado con la protección y preservación de los recursos naturales y culturales.

Ecuador en los últimos años y con el boom del “turismo verde” o ecoturismo ha proyectado un notorio crecimiento en cuanto a la pronunciación de sus innumerables comunas como entes participes del turismo, creando de ésta manera un modelo de sostenibilidad para los comuneros. Dichas comunas cuentan con otras actividades principales como la pesca, la venta de artesanías, agricultura, etc. El presente estudio revela la situación actual de la actividad turística llevada en las comunas y cómo esta aporta al buen vivir de los comuneros enfocándose en tres objetivos específicos los cuales están estructurados de la siguiente manera:

El primer objetivo describe la fundamentación teórica y metodológica del estudio es decir, las herramientas a utilizar para la medición de los resultados y en base a qué se fundamenta la evaluación.

El segundo objetivo hace referencia al estudio de tres casos seleccionados como muestra de cada región del país para así llegar a una conclusión general de cómo cada región gestiona el turismo. Cabe recalcar que éste tipo de turismo no es adoptado en la región insular por lo que ésta no forma parte de la investigación.

El tercer objetivo consiste en el estudio del impacto de la actividad turística en el desarrollo de las comunas, el cual se llevará a cabo mediante la recolección de datos en las visitas de campo a realizar.

Y por último, el cuarto objetivo contempla la elaboración de un plan de mejoramiento integral para la comuna de Salango pues ésta se encuentra camino a la legalización sin embargo se encuentran varias falencias que se buscan mitigar con los proyectos a implementar para de esta manera lograr agilizar el proceso para obtener la certificación CTC.

ANTECEDENTES

El turismo representa el 4.4% del Producto Interno Bruto y es uno de los principales sectores productivos del país. No obstante todavía no alcanza una participación acorde al contexto mundial, que es el 10.9% del PIB (Plandetur, 2020).

Es en la obra de Murphy (1985) cuando aparece por primera vez el término de turismo comunitario. A partir de entonces, muchos han sido los investigadores que han venido definiendo este concepto (Orgaz, 2013 p.3).

Según Tigre y Lusiano (2011):

El turismo comunitario es sin duda una tipología de turismo que se está desarrollando en diferentes partes del mundo como una alternativa al turismo tradicional o de masas. Esta nueva forma de turismo favorece el contacto entre la comunidad local y los visitantes, dando como resultado la interacción de culturas y permitiendo adquirir nuevas experiencias. (p.1)

El turismo comunitario hace referencia a la relación entre el turista y la comuna con el fin de ellos crecer e incrementar su economía sin dejar de lado la conservación de su patrimonio natural y cultural.

Según Castellanos y Orgaz (2013): "El turista también interactúa con las organizaciones que prestan el servicio turístico, con el entorno donde se desarrolla la actividad turística y con el contexto en el que se desarrolla el propio servicio" (p.2).

Al ser la actividad turística la tercera fuente de ingresos del país, el turismo comunitario presenta últimamente un notorio crecimiento que compromete a profundizar en su conocimiento. ¿Cuál es la razón de ser de este tipo de turismo y a cual se podría asociar? Si bien el turismo comunitario ha sido asociado varias veces con el ecoturismo, la gran diferencia es que para que sea catalogado como turismo comunitario en sí es indispensable la participación de la comunidad, pues el fin de realizar ésta actividad es el desarrollo de la misma de una manera sustentable y sostenible.

Sin embargo, el turismo comunitario se ramifica del turismo de naturaleza y puede desarrollarse como turismo cultural, turismo vivencial o turismo de aventura,

permitiendo también dar a conocer el patrimonio del país y la identidad étnica que lo caracteriza.

Se deben tener en cuenta los posibles impactos culturales y ambientales a través del cálculo de la capacidad de carga, medida que determinará el número de visitantes que puede recibir el destino, siendo estos correctamente atendidos.

Para que la comuna se interese en elegir el turismo como su medio de desarrollo debe experimentar la satisfacción de la actividad, es decir que ésta mediante el bien común, los lleve al objetivo principal: el buen vivir.

El Buen Vivir ofrece alternativas para construir una sociedad más justa. Supera los límites de las visiones convencionales de desarrollo, que reducen el concepto a una noción exclusiva de crecimiento económico (Senplades 2013).

Planteamiento del Problema

En el Ecuador, muchas son las comunas que se dedican a la actividad turística de una manera empírica, ya que varios son los factores por los cuales no se encuentran en el estado pertinente para acceder a la certificación que brinda el Ministerio de Turismo; esto hace que dichas comunas operen brindando un servicio de escasa calidad, con instalaciones que no cubren la perspectiva básica del turista, llevando a que éste se incline por otros destinos.

La calidad del servicio debe ser el motor para la gestión de sus actividades; es decir, no por el hecho de tratarse de turismo comunitario se va a brindar un servicio de escasa calidad, por contrario, al ser este un tipo de turismo que cada vez tiene más acogida nacional como internacional y, al contar con todo el patrimonio natural y cultural, el país debe ser un ente ejemplar en desarrollo de las comunas gracias al turismo.

Por otro lado, el no poseer la adecuada y necesaria promoción turística, refleja un ingreso de visitantes mínimo o por lo menos no lo suficiente para competir con países vecinos quienes captan la atención de los posibles consumidores.

Luego de analizar y diagnosticar el estado del turismo comunitario en el Ecuador mediante tres comunas (una por cada región a excepción de la región insular), la creación de un plan de mejora a base de los problemas existentes, es indispensable y necesaria para que las comunas se encaminen en la gestión debida de la actividad turística.

La evaluación se llevará en sitio, en las comunas Salango (Costa), Kushi waira (Sierra) y Shayari (Amazonía) permaneciendo en las comunas y viviendo el día a día con los comuneros para de esta manera lograr cumplir el objetivo general y los objetivos específicos del proyecto.

Formulación del problema

¿Cuál es el estado actual del turismo comunitario en el país, y que efectos producen retrasos en la obtención de la certificación CTC?

Justificación

A pesar de que las comunas a lo largo del territorio ecuatoriano han tratado de operar de la mejor manera, hay ciertos ámbitos que no están a su alcance como el no poseer los recursos para una adecuada gestión de marketing, no poseer vías de acceso en correctas condiciones, no contar con la otorgación de microcréditos por parte de instituciones financieras, no estar de acuerdo con las capacitaciones brindadas por el Mintur ya que éstas pierden la esencia del turismo comunitario, entre otros, han logrado adoptar un modelo de operación indistinto a la certificación CTC (Centro Turístico Comunitario) por parte del Mintur.

Con la presente investigación se determinará mediante previo diagnóstico, la situación actual del turismo comunitario en el país, es decir si éste está en correctas vías de desarrollo. Asimismo, establecer diferencias entre las comunas a estudiar, se adaptará un modelo de operatividad que permita cierta mejora en la calidad de los servicios y por ende el desarrollo de la comuna en general, pues el turismo comunitario aporta de manera directa e indirecta a todos los miembros de una comunidad.

El turismo comunitario es un tema poco tratado en el ámbito nacional pues se cree que las comunas no cuentan con la calidad esperada, esto debido a una primera

impresión poco aceptable por parte de los turistas que algún momento quisieron realizar actividades que permitan conocer más sobre la cultura y la preservación del patrimonio por parte de los comuneros.

Objetivos

Objetivo General:

Desarrollar una evaluación del turismo comunitario en el Ecuador con la finalidad de proponer un plan de mejora para la comuna Salango.

Objetivos Específicos:

1. Describir la fundamentación teórica y metodológica aplicada a la evaluación del turismo comunitario en el Ecuador.
2. Realizar un diagnóstico situacional de las comunidades turísticas del Ecuador a través de los casos seleccionados.
3. Evaluar el impacto de la actividad turística en el crecimiento de las comunas seleccionadas a través del levantamiento de información primaria.
4. Diseñar un plan integral de mejoramiento turístico para la comuna de Salango.

CAPÍTULO 1

Fundamentación teórica y metodológica del proyecto.

1.1 Marco Teórico

El turismo en Ecuador ha incrementado tanto su gama de productos a ofrecer como la calidad de sus servicios, entre los cuales se encuentra el turismo comunitario. El turismo comunitario no es nada más que la inclusión como agente activo a una comunidad situada en un destino turístico con el objetivo de que sus miembros se beneficien de la actividad turística a la vez que se respeta la identidad sociocultural de la misma.

El turismo comunitario en el país se ha ido desarrollando desde la década del setenta, con entidades que han ido normando la actividad con el fin de preservar y fortalecer la estabilidad de las comunidades. Para tal efecto, se creó la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE), la cual busca el buen vivir de las comunidades con el uso del turismo comunitario, ofreciendo capacitaciones, implementación de proyectos, asesoramiento, diseño de productos, entre otros.

Entre los elementos que conforman el atractivo del turismo comunitario, cabe mencionar principalmente a las expresiones culturales, vestigios arqueológicos, el modo de vida y los materiales endémicos que se encuentran en una localidad. Los factores mencionados mantienen la identidad de los pueblos y, de igual manera, se vuelven instrumentos para captar visitantes.

Sin embargo, las concepciones del enfoque de la actividad chocan entre autores, además que la práctica de la misma suele tergiversarse por falta de conocimiento esencial para su desarrollo óptimo en el marco del turismo nacional. Varias teorías se presentan, desde la definición de una idea concreta acerca del turismo comunitario, hasta el adecuado uso de la actividad para el bienestar de las localidades afectadas.

Vizuet (2015) menciona que el turismo comunitario representa una alternativa para el desarrollo de las comunidades, las cuales generalmente no diversifican su productividad ni mucho menos pretenden emprender en turismo. De igual manera, el turismo comunitario puede comprenderse como un factor que coadyuva en el decrecimiento de la pobreza dentro de las comunidades, ya sea de manera directa o indirecta (Rodrigues da Silva, Corbarí, Grimm, 2014).

De tal manera, el turismo comunitario puede definirse como una rama del turismo que pretende incluir a los habitantes de una comunidad en el desarrollo de los diferentes elementos de la planta turística, con el fin de mejorar la calidad de vida de los mismos al diversificar su economía y dirigiendo los beneficios hacia su propio desarrollo.

A pesar de ello, no es pertinente mezclar el turismo comunitario con otros tipos de turismo. Inclusive, se debe tomar en cuenta el aspecto de sostenibilidad, debido a que se trabaja con grupos de personas susceptibles a cambios, producto del intercambio cultural con los viajeros, siendo tal un tema de constante observación para quienes gestionan las actividades turísticas de una comunidad.

Una teoría que sustenta el fomento del turismo comunitario es la exhibida por Orgaz (2013), quien demuestra el principio de sostenibilidad en el turismo comunitario para destinos subdesarrollados, los cuales pueden potenciar su valor patrimonial, social y cultural y, al mismo tiempo, procurar su conservación como destino turístico para futuras generaciones.

Dentro de aquella teoría se pretende unificar el concepto de turismo comunitario previamente definido con el de sostenibilidad, como lo expone Orgaz (2013):

No existe sostenibilidad si no viene dada de una manera integral, teniendo en cuenta muy diferentes aspectos y agentes implicados; es decir, la sostenibilidad no se centra sólo en la protección del medio ambiente, sino también en una eficiencia económica y una equidad social y en la viabilidad a largo plazo de todas ellas. (p. 83)

El motivo principal por el que Orgaz busca potenciar el turismo comunitario en sectores de bajo desarrollo económico y social es la generación de riqueza y la conservación de los recursos que pueden encontrarse en el destino, los cuales son imprescindibles para la prosperidad de aquellas comunidades, en el corto, medio y largo plazo.

Si se contemplara el turismo comunitario desde la perspectiva de grandes empresas ajenas a la comunidad, la esencia de la actividad se perdería. La idea del turismo comunitario se basa en la participación de la comunidad misma, mas no de compañías que no tienen relaciones con ella y que buscan lucrarse de los recursos turísticos presentes en los sectores donde habitan los comuneros.

Una vez comprendidos ambos conceptos, se sintetiza una idea de lo que propone la sostenibilidad en el turismo comunitario. Tanto los emprendedores en turismo como los habitantes de las comunidades y el entorno en el cual se localiza el destino turístico, necesitan trabajar en sinergia para promover y mantener el destino tal como se presenta actualmente hacia el futuro, siempre motivado con una propuesta de mejora continua para el mismo.

Otra teoría que abarca el turismo comunitario es la expuesta por Prieto (2011), donde influye íntimamente el aspecto cultural de los destinos comunitarios. La riqueza producto de conocimientos ancestrales, sitios arqueológicos, tradiciones y costumbres, genera un producto turístico atractivo para el visitante nacional y extranjero, aquel que pretenderá involucrarse, en un sinfín de formas, con el ambiente de la comunidad.

En todas las comunidades existentes en Ecuador y el mundo, se presentan elementos culturales que son característicos de las mismas y que pueden ser utilizados como productos turísticos por parte de empresas como por los mismos habitantes de las comunidades. Estos no solamente se limitan a tradiciones o expresiones culturales, sino también a localidades, sitios sagrados, recursos naturales, entre otros, que pueden ser utilizados como parte de la oferta del sector, sin atentar con su inocuidad.

El objetivo y, a su vez, el efecto que se pretende conseguir con el fomento de la cultura e identidad de las comunidades, es el incremento del nacionalismo casi

inexistente en la concepción ecuatoriana y latinoamericana en general. De aquella forma, no solamente el turista extranjero se alimenta con el patrimonio material e inmaterial del país, sino que el turista nacional adquiere dicho sentido de pertenencia de los recursos turísticos que son ofertados, potenciando la identidad cultural y valor intangible.

Como tercer aspecto, se abarca la interacción de los turistas con los ritos ancestrales que desarrollan ciertas comunidades. El resultado de dicha interacción puede potenciar la identidad de las prácticas rituales como eliminar su valor turístico. Tal práctica se ha vuelto común en el turismo comunitario, transformando ceremonias que tienen un valor importante para los habitantes de las comunidades en simples actos recreativos para los visitantes.

Al ocurrir tal situación, se está contemplando al turismo comunitario de la misma manera que el turismo de masas. Se transforma una actividad exclusiva, respetuosa de la capacidad de carga de un destino turístico en un producto de uso desmedido, sin analizar las repercusiones que se generarán en el futuro. Bajo tal principio, es necesario calcular una cuota de visitantes en cada localidad que realice turismo comunitario, así como capacitar al comunero en materia de identidad cultural y sostenibilidad, con el fin de evitar la pérdida del patrimonio inmaterial de las diferentes comunidades.

La finalidad del turismo comunitario como actividad es crear una unidad sostenible y sinérgica que beneficie tanto a la porción que visita un lugar como aquella que reside en el mismo. El turismo comunitario “manifiesta firmes principios y políticas para mantener un desarrollo armónico y sostenible de esta actividad en sus territorios y en su cultura, invita a un intercambio solidario, al cuidado medioambiental y a un manejo económico que genere nuevas riquezas” (Cabanilla, 2015, p. 360).

1.1.1 El turismo comunitario en Ecuador.

Como fue expuesto en párrafos anteriores, el turismo en Ecuador ha tomado un giro hacia la modalidad de turismo comunitario desde los años setenta hasta la actualidad. Es necesario tomar en cuenta los datos históricos de comunidades que tomaron el turismo comunitario como fuente imprescindible de ingresos y que, hoy

en día, han logrado crear una actividad sólida y generadora de empleo para sus habitantes.

Como primer caso se trata el Centro Capirona, situado en la provincia de Napo, al sur de la parroquia Misahuallí. Montalvo (2011) menciona que uno de los detonantes para utilizar el turismo como actividad económica principal fue la poca rentabilidad que la agricultura otorgaba a los habitantes de la comunidad. Tal dato se adjunta a la concepción de que el turismo debe otorgar los beneficios necesarios para la subsistencia de la comunidad.

Capirona, inicialmente conocido como Shalcana-puni, fue pionera en turismo comunitario en el país al convertirse en centro turístico hacia el año 1986. Al igual que las demás comunidades amazónicas, se dedicaban a la agricultura y a trabajar en explotación maderera y petrolífera. Sin embargo, tres fueron los motivos por los cuales se decidió incursionar en turismo:

En primera instancia, se mencionó anteriormente que la producción agrícola no generaba el sustento necesario para la comunidad, tanto por la limitada extensión de tierra con la que contaban, como la competencia directa del mercado. A esa situación se suma la calidad del suelo de la región, que merma todavía más las probabilidades de extender los sembríos.

Como segundo punto, la constante amenaza por parte de las empresas madereras y petroleras que, bajo contratos y expropiaciones, se quedaban con la tierra donde vivían las comunidades. Dicho factor impedía que se tratara de emprender cualquier tipo de actividad, por miedo a perder recursos.

Finalmente, el boom del ecoturismo en la región amazónica durante los años ochenta comenzando con Puerto Misahuallí. Ahí, la mezcla tanto de los colonos como extranjeros que residían en el sector, desencadenó una actividad turística importante. Desordenada, pero mostrando un ejemplo de desarrollo, logró que las familias kichwas que vivían en la miseria, pudiesen mejorar su calidad de vida.

Bajo esos tres pilares, Capirona comenzó su desarrollo de actividades turísticas, con el fin de mantener su identidad cultural y la conservación de sus tierras. Lo importante de la actividad en Capirona es la constancia de las familias que iniciaron

el proceso, pues se mantienen ofertando servicios turísticos a viajeros nacionales y extranjeros hasta la actualidad.

Una de las características principales del Centro Capirona es la organización que posee. En lugar de conformar una empresa con altos directivos y subalternos, Capirona ha optado por trabajar mediante organización familiar, comenzando desde ¹ayllus o familias propiamente dichas, familias extendidas y en su totalidad formando la comunidad. Las cabezas familiares toman las decisiones y organizan al resto de individuos en diferentes actividades.

Actualmente, debido a regulaciones, convenios e inversión, es posible observar una administración más estructurada como ente jurídico; sin embargo, la base familiar se mantiene, ya que es uno de los propósitos de mantener la identidadⁱ cultural de la comunidad. La toma de decisiones se realiza mediante asambleas de las cabeceras familiares y la administración general del centro.

De igual manera, se puede mencionar el caso de la comunidad WaysaYaku de Alukus, ubicada en el Parque Nacional Llanganates, en la provincia de Napo; esta se consolidó como asociación en mil novecientos noventa y seis con el nombre de Asociación SumakWaysaYaku de Alukus. Al igual que con Capirona, el motivo principal era la pobre subsistencia ante la producción agrícola del sector.

Montalvo (2011) menciona que desde ese año se reconoce como una actividad turística privada por parte de la comunidad, aunque no todos son beneficiados por ella, solamente una cuantas familias. Desde el 2011 se consolida el desarrollo de las operaciones para que los beneficios sean otorgados a todas las familias, asegurando así el desempeño de un turismo comunitario real.

En cuanto a su estructura organizacional, existe una cabeza para la entidad, asesorado por los demás directivos, que aparentemente provienen todos como descendientes de una familia extendida primigenia. Nelson Shiguango(2009), uno de los principales representantes, asegura que de aquella manera se mantiene una defensa sociocultural para la comunidad y el fortalecimiento de su identidad.

Lamentablemente, para WaysaYaku de Alukus, la mayoría de jefes de familia han migrado por motivos de profesión. Más del 50% han migrado para dedicarse a

¹Ayllus.- Familia de misma sangre.

la instrucción educativa, dejando al turismo comunitario de lado. Sin embargo, el concepto de la comunidad se mantiene como tal, tanto estructuralmente como en el desarrollo de las actividades turísticas, a pesar del escaso talento humano que dirija las operaciones.

El turismo en la comunidad WaysaYaku de Alukus no tiene un crecimiento considerable, se mantiene en una base que fluctúa mínimamente la misma que permite que no se genere masificación del destino, conservando el ambiente y la cultura. Montalvo (2011) expresa que el tipo de turismo realizado en aquella comunidad es ecoturismo de convivencia cultural, proporcionando un equilibrio entre la naturaleza y el modo de vida de los habitantes.

1.1.2 Evaluación de proyectos de turismo comunitario.

Toda comunidad que desee emprender proyectos de turismo comunitario, necesita cumplir una serie de requisitos impuestos tanto por la legislación turística como la de conformación de compañías. Principalmente, se hace hincapié en la sostenibilidad del sector una vez iniciadas las actividades del proyecto; es indispensable trabajar los proyectos de turismo comunitario de manera sostenible, con el fin de preservar tanto la identidad cultural como el ambiente.

De igual manera, se propone un estudio acerca de la capacidad de carga que posea una localidad. La capacidad de carga hace referencia a la cantidad de personas que pueden visitar un destino turístico sin afectar a la naturaleza y a sus habitantes. Dicha medición se realiza dentro de estudios de factibilidad en el sitio y deben ser aprobados para su establecimiento.

Pacheco, Carrera y Almeida (2011) proponen un sistema de evaluación de proyectos que se basa en cuatro componentes:

- Componente socio-cultural: evalúa 38 indicadores positivos y 5 indicadores negativos relacionados con las actividades que contribuyen a consolidar las formas de organización, fortalecer los mecanismos de representación y

participación interna, valorar el capital social de la comunidad, fortalecimiento de los valores y expresiones culturales comunitarias.

- Componente económico-financiero: evalúa 20 indicadores positivos y 1 indicador negativo que analiza si la actividad es rentable, el tiempo en que logrará conseguir excedentes o utilidades netas y la competitividad.
- Componente ambiental: evalúa 14 indicadores positivos y 6 negativos relacionados con los impactos y medidas concretas que se han adoptado y aplicado para controlar, prevenir y remediar los efectos nocivos que puede causar el turismo al medio ambiente, las acciones emprendidas en el ámbito informativo y educativo, ya sea para calificar al recurso humano comunitario o comunicar enseñanzas al turista.
- Componente potencial turístico: evalúa 17 indicadores positivos, los que están relacionados con los atractivos potenciales, recursos naturales y culturales, facilidad de acceso, infraestructura entre otros, que tiene la comunidad para ofertar en su producto/paquete turístico (pp. 32 – 33).

Ante esos parámetros de evaluación, es posible llegar a una conclusión de cuán factibles pueden ser los proyectos turísticos presentados por las comunidades. El objetivo de establecer indicadores es simplificar la gama de situaciones a observar en los proyectos y, finalmente, concluir objetivamente el resultado generado por el análisis de los indicadores.

1.2 Marco Conceptual

Capacidad de carga

La capacidad de carga en el ámbito turístico hace referencia a la cantidad de personas que puede receptor un área específica o que pueden desarrollar una cierta actividad a la vez, dentro de los límites que se hayan establecido en cada sitio. Esta es

cuantificable de manera individual por punto turístico, más no por un espacio territorial extenso (Vintimilla y Méndez, 2012).

CTC (Centro de Turismo Comunitario)

Certificación otorgada por el Ministerio de Turismo a comunidades que realizan turismo comunitario, la cual permite exclusividad para la misma al ser tratada como un ente jurídico que tiene como fin brindar servicios turísticos, con los beneficios y obligaciones pertinentes. De igual manera debe cumplir con obligaciones tanto para su operación como Centro de Turismo Comunitario como para la sostenibilidad de la misma.

El Reglamento para los Centros de Turismo Comunitario (2010). En su artículo 2 indica:

La Gestión de la comunidad calificada como CTC se normará dentro de la organización comunitaria y promoverá un desarrollo local justo, equitativo, responsable y sostenible; basado en la revalorización de su identidad, costumbres, tradiciones; a través de un intercambio de experiencias con visitantes, con la finalidad de ofertar servicios de calidad y mejorar las condiciones de vida de las comunidades.

Patrimonio cultural

Vela (2012) indica que el patrimonio cultural está conformado por aquellos rasgos que caracterizan a un grupo humano, que incluye elementos tanto tangibles como intangibles, que se remontan a épocas ancestrales de aquellos seres humanos y que continúan existiendo en la actualidad como parte de su legado.

Patrimonio inmaterial

La UNESCO (2003) define al patrimonio cultural inmaterial de la siguiente manera:

Se entiende por “patrimonio cultural inmaterial” los usos, representaciones, expresiones, conocimientos y técnicas -junto con los instrumentos, objetos, artefactos y espacios culturales que les son inherentes- que las comunidades, los grupos y en algunos casos los individuos reconozcan como parte integrante de su patrimonio cultural. Este patrimonio cultural inmaterial, que se transmite de generación en generación, es recreado constantemente por las comunidades y grupos en función de su entorno, su interacción con la naturaleza y su historia, infundiéndoles un sentimiento de identidad y continuidad y contribuyendo así a promover el respeto de la diversidad cultural y la creatividad humana. A los efectos de la presente Convención, se tendrá en cuenta únicamente el patrimonio cultural inmaterial que sea compatible con los instrumentos internacionales de derechos humanos existentes y con los imperativos de respeto mutuo entre comunidades, grupos e individuos y de desarrollo sostenible. (p. 2)

Promoción turística

Mendes, Biz y Gândara (2013) lo entienden como la producción, distribución y gestión de la información turística que se comparte con los potenciales clientes de un mercado turístico, quienes tienen afán de conocer un destino. Dicha información debe promocionar al ofertante local de servicios turísticos, como parte de la responsabilidad y fiabilidad que ayude a estos a dinamizar la economía del sector y potenciando la actividad turística en el mismo.

Turismo

“Es el movimiento temporal de la gente por periodos inferiores a un año a destinos fuera del lugar de residencia y de trabajo, las actividades emprendidas durante la estancia y las facilidades creadas para satisfacer las necesidades” (Avila, 2013, p. 33).

Turismo comunitario

De acuerdo con Montalvo (2011) el turismo comunitario comprende la administración de la colectividad de una comunidad y su participación en los beneficios producidos por los habitantes de la misma, lo cual la convierten en una estrategia de desarrollo para las diferentes localidades y evitar la redirección de los beneficios hacia empresas foráneas.

“El turismo comunitario es considerado en las zonas rurales donde habitan sectores vulnerables de la población como una actividad complementaria a las actividades productivas tradicionales como la agrícola, pecuaria y artesanal, para generar bienestar y fuentes de trabajo” (Gonza y Durán, 2012, pp. 57).

Vela (2012) agrega que, usualmente los beneficios obtenidos del turismo comunitario no son provenientes de poblaciones turísticas, por lo que sus habitantes necesitan generar atractivos para captar un mercado, ya sea con elaboración de artesanías, gastronomía, representaciones culturales, entre otras, que se vuelven imanes para viajeros.

1.3 Marco Referencial

Tal como se ha expresado con anterioridad, el turismo comunitario ha crecido ampliamente en Ecuador desde hace varias décadas; no obstante, las regulaciones sobre su desarrollo no han sido aplicadas en la totalidad de los diferentes proyectos propuestos. Proyectos escuetos, sin fundamentación ambiental, social o cultural, sin beneficios a la comunidad son los que vuelven reacias a ciertas comunidades a participar en programas turísticos. Ante la existencia de tal desequilibrio, también se han presentado proyectos que mantienen una sinergia con el ámbito del turismo comunitario.

El primer caso de observación es el diseño de un producto para la conservación del patrimonio cultural de San Virgilio en Pastaza. Dicho centro de turismo comunitario obtuvo su certificación sin mayor problema, por ende, la preocupación por un óptimo desarrollo de actividades turísticas no existe; tal situación conlleva a la pobre calidad de servicios que ofrece la comunidad.

Vela (2012) menciona que la inexistencia de personal capacitado en la comuna ha provocado que los proyectos emprendidos en ella comiencen a caer en ruinas, al no manejarse correctamente y no utilizar la infraestructura presente como es debido. Ante eso, las metas que se han planteado para el CTC San Virgilio no llegan a cumplirse y, en consecuencia, reduciendo los ingresos que perciben los habitantes, creando descontento y pérdida de calidad turística.

Como fase preliminar al diseño de productos, se realizó un sondeo del área para conocer la oferta turística que posee el lugar, con el fin de definir qué elementos pueden formar parte de los atractivos turísticos y cuáles no, además de los que puedan ser mejorados. Posterior a eso, fue necesario generar un fichero de atractivos, para clasificarlos entre naturales y culturales y poder combinarlos finalmente.

Una vez generado el fichero, se procedió a establecer estrategias de desarrollo para la comunidad a base del turismo, acorde a los lineamientos que propone el Reglamento para Centros de Turismo Comunitario y la normativa general de turismo. La finalidad de aquello es mantener un estándar en las operaciones del CTC San Virgilio, con miras a evitar desfases en las actividades.

Una vez plasmado el elemento normativo, se realizó la propuesta del producto turístico, analizando la oferta, demanda, peligros potenciales, entre otros; finalmente se obtuvo el desarrollo de cuatro elementos que engloban la totalidad de los atractivos presentes en la comuna. Comprenden artesanía, gastronomía, interpretación turística y observación de fauna y flora; todos con su estudio de factibilidad e inclusión de la comunidad.

El desarrollo del proyecto mencionado demuestra que es posible potenciar una comunidad dedicada al turismo a pesar de las falencias existentes por la incorrecta administración de los recursos y la básica capacitación en turismo por parte de los prestadores de servicios.

Así, es posible encaminarse al proceso de estudios de factibilidad para la creación de centros de turismo comunitario, solamente con tener presente el concepto claro de lo que implica dicho tipo de turismo. Lo necesario es encontrar una comunidad dispuesta a emprender un proyecto de tal magnitud que redefina su actividad económica y ponga en riesgo la estabilidad de su identidad cultural.

El estudio realizado por Gonza y Durán (2012) presenta la creación de un centro de turismo comunitario en la provincia de Imbabura, basados en la potencialidad turística del sector de La Laguna en Otavalo. El objeto de dicho proyecto es vincular a la comunidad del sector para que diversifique su actividad económica y pueda dirigirla hacia el turismo, otorgando participación a todos sus miembros.

Gonza y Durán (2012) expresan que la ubicación de la comunidad es privilegiada al situarse al pie de una vía que une la provincia de Pichincha con la frontera norte del país, ocasionando que la afluencia de turistas potenciales sea alta. A su vez, cuenta con los recursos naturales adecuados para convertirla en un punto turístico y generar alta rentabilidad para los proyectos que se dispongan en el área, haciendo hincapié en la desestabilidad económica en la que viven.

Con ello, lograron crear el Centro de Turismo Comunitario Puerto Totorá, que utiliza prácticas ancestrales de la comunidad más el entorno natural en la cual se desarrolla. Entre los productos que ofrece se mencionan recorridos guiados por guías nativos, un centro de interpretación cultural basado en los trabajos con totora, que ha sido la fuente de ingreso desde tiempos ancestrales, entre otros.

De igual manera, el estudio presentado por Benavides (2013), hace referencia al no contar con personal capacitado para generar productos de turismo comunitario en la comunidad de Monteverde, en la provincia de Carchi, a pesar de su potencial para desarrollar la actividad. Tal inconveniente es una constante en las diferentes comunidades, ya que sus recursos económicos y humanos son limitados, además que empresas ajenas a la comunidad pueden abarcar el desarrollo turístico en las inmediaciones de las comunidades.

Benavides (2013) menciona:

Este potencial turístico y de conservación ambiental, puede y debe ser utilizado en beneficio de los habitantes de la comunidad, incentivando a los pobladores para aprovechar de manera racional y responsable este gran atractivo de interés turístico, de esta manera generar conciencia ambiental, además de fuentes de empleo, y generar divisas económicas que ayuden al adelanto y mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de Monteverde (p. 3).

Al igual que en el estudio previamente analizado, se procedió a generar un producto de turismo comunitario para la localidad. El producto fue justificado con recolección de datos, inventario de atractivos, diseño de productos turísticos, retorno de inversión y beneficios para la comunidad. Los resultados determinaron un gran potencial para actividades de aventura dentro de la localidad.

Entre los puntos fundamentales se presenta la evaluación del turismo comunitario en diversas comunidades del país; utilizándolas como ejes para el desarrollo del estudio. Generalmente se realizan comparaciones entre la situación geográfica, el modo de vida, la actividad económica primaria, el talento humano presente y la riqueza natural y cultural que el destino en potencia posea.

En consecuencia, el turismo comunitario ha surgido como uno de las mejores actividades que generar ingresos importantes a un nación, Solano, L (2004). Declara que el turismo comunitario está en auge de crecimiento según las bases de la OMT. Costa Rica tuvo un incremento del diecisiete por ciento (17%) en el año dos mil cuatro, esta base estuvo por encima del promedio mundial en ese año según la Canatur (Camara Nacional de turismo) dando origen a varios tipos de desarrollo, los cuales son:

- Incremento de ingreso a empresas aledañas al turismo y sectores que interactúen con la labor del turismo.
- Inversión en la infraestructura hotelera, ya sea grande o pequeña.
- Nuevas plazas de trabajo para personas con bajo nivel formativo.
- Mejora de facilidades para las personas que viven dentro de la zona turística (Comuna)
- Disminución de la deuda externa gracias a divisas generadas.

Con esta diversidad de puntos Costa Rica transforma el concepto de un “Desarrollo del Turismo” a un “Turismo que promueva el desarrollo”. Es por esto que Costa Rica tiene los índices más altos de ingresos en turismo comunitario, teniendo bien en claro sus metas y puntos a tratar, respaldados por autoridades gubernamentales y no gubernamentales.

1.4 Marco Legal

Los principios de la actividad turística son regulados por la Ley de Turismo que regula:

Art. 3.- Son principios de la actividad turística, los siguientes:

- a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;
- b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;
- c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas;
- 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, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos (p. 1).

De igual manera, en el ámbito de la promoción turística, la cual genera el movimiento de turistas tanto nacionales como extranjeros se estipula gracias al Reglamento a la Ley de Turismo, el cual en su artículo 76 regula:

Art. 76.- De la promoción.- Con el objeto de consolidar la identidad e imagen turística del Ecuador en el ámbito nacional e internacional, el Ministerio de Turismo dictará las políticas y el marco referencial a efectos de posicionar al país

como destino turístico. La gestión de la promoción turística le corresponde al Ministerio de Turismo en conjunto con el sector privado. Los medios de la promoción y mercadeo del Ecuador, sin que sean un limitante serán canales convencionales como ferias, talleres, viajes de familiarización, viajes de periodistas, congresos, exposiciones, entre otros no convencionales como servicios de información turística, internet y material promocional, etc. La ejecución de la promoción turística del Ecuador se realizará con estricta sujeción al Plan Estratégico de Desarrollo Sectorial, políticas sectoriales, Plan de Competitividad Turística y Plan Nacional de Mercadeo, los mismos que serán utilizados como herramientas fundamentales y el Sistema de Inteligencia de Mercados (Reglamento General a la Ley de Turismo, 2004, pp. 17-18).

Dentro del Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017 (PNBV), de igual manera se encuentran algunos lineamientos que hacen referencia al turismo y al uso de recursos en materia de turismo. Dichos lineamientos se basan en el fomento de la actividad, desde un punto de vista que busca el crecimiento de los pueblos económica y culturalmente.

En el objetivo 5 del PNBV, que hace referencia a crear espacios de encuentro que favorezcan el crecimiento y fortalecimiento de la identidad cultural del país, se hace énfasis en el cuarto numeral que busca promover el emprendimiento cultural. En el numeral mencionado, dos son los lineamientos que se inclinan al tema en cuestión: “p. Incorporar los patrimonios a la cadena de valor del turismo (...) s. Potencial la contribución de la red ferroviaria patrimonial de uso turístico al bienestar económico de pueblos y comunidades asociadas a la gestión integral de los patrimonios” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades, 2013, p. 193).

Asimismo, el objetivo 10 del PNBV que reza por la transformación de la matriz productiva, en su numeral 3 propone generar un mayor valor agregado en los sectores prioritarios que ofertan servicios. La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades (2013) expone: “Impulsar al turismo como uno de los sectores prioritarios para la atracción de inversión nacional y extranjera” (p. 301).

Finalmente, el PNBV en su objetivo 12, numeral 3 pretende “Promocionar a nivel internacional la oferta de servicios ecuatorianos dando énfasis a los sectores priorizados como el turismo, transporte y logística, servicios ambientales y software” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - Senplades, 2013, p. 347).

También el Reglamento para los Centros Turísticos Comunitarios (2010) describe las normas generales de los CTC en los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I

Art. 1.- Este reglamento tiene como objeto normar el ejercicio de los centros turísticos comunitarios.

Art. 2.- Los centros de turismo comunitario podrán realizar una o más de las siguientes actividades: - Alojamiento. - Alimentos y bebidas. - Transportación turística. - Operación. - Organización de eventos. - Congresos. - Convenciones. Las actividades señaladas en el presente artículo se desarrollarán exclusivamente dentro de los límites de la jurisdicción territorial de la comunidad. La Gestión de la comunidad calificada como CTC se normará dentro de la organización comunitaria y promoverá un desarrollo local justo, equitativo, responsable y sostenible; basado en la revalorización de su identidad, costumbres, tradiciones; a través de un intercambio de experiencias con visitantes, con la finalidad de ofertar servicios de calidad y mejorar las condiciones de vida de las comunidades.

Art. 3.- **Ámbito de aplicación.**- El presente reglamento rige para todas las comunidades que ejerzan o estén interesadas en ejercer actividades turísticas, previstas en el presente reglamento.

Art. 4.- **Personalidad jurídica.**- Los Centros de Turismo Comunitarios, CTC deberán estar constituidos como personas jurídicas, debidamente reconocidas por la autoridad pública competente.

CAPÍTULO II

De los Derechos y Obligaciones

Art. 5.- **De la Gestión.**- La gestión de la actividad turística corresponde a la comunidad, y como tal se procederá a su Registro en el Ministerio de Turismo, previo al inicio de su funcionamiento. Sin embargo, de existir en el territorio comunitario establecimientos turísticos de propiedad privada o familiar que no se involucren en la actividad turística comunitaria, estos deberán respetar y someterse a las normas comunitarias en cuanto al uso y gestión de los atractivos turísticos, y se registrarán en el Ministerio de Turismo en forma privada. Art.

Art. 6.- **Del Ministerio de Turismo.**- Es función del Ministerio de Turismo promover y fomentar el desarrollo de los centros de turismo comunitario para el mejoramiento de la calidad de vida de sus pobladores.

Art. 7.- **Prestación directa.**- Las actividades turísticas se realizarán de manera directa por la comunidad; por lo tanto, las comunidades legalmente registradas podrán comercializar los servicios turísticos autorizados en este reglamento, en la zona de su jurisdicción.

CAPÍTULO III

Del Registro Art. 8.- Requisitos para el Registro de Turismo.- El registro de turismo como Centro de Turismo Comunitario se lo hará en la matriz o en las unidades desconcentradas en el ámbito nacional del Ministerio de Turismo, debiendo para dicho registro turístico, adjuntar los siguientes documentos:

- a) Solicitud de registro dirigida al Ministerio de Turismo en el que se indicará el o los servicios turísticos a prestar;
- b) Documento que demuestre la personalidad jurídica de la comunidad;
- c) Nombramiento que acredite la representación del peticionante;
- d) Acta de asamblea general de la comunidad en la que conste que ha decidido registrarse en el Ministerio de Turismo, con la firma de los miembros presentes;
- e) Documentos que demuestren que los responsables de los servicios a prestarse por la comunidad hayan recibido capacitación y/o formación profesional sobre turismo por un mínimo de 40 horas. Adicionalmente es necesario que el CTC entregue al Ministerio de Turismo un documento de estructura orgánica del Centro de Turismo Comunitario;
- f) Pago del valor de registro estipulado por el Ministerio de Turismo;
- g) Copia certificada del registro único de contribuyentes, de la persona jurídica solicitante, en la que conste, como uno de sus objetivos la prestación de servicios turísticos; y,

h) Informe técnico que justifique la calidad comunitaria de la iniciativa que solicita el registro, expedido por la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana.

CAPITULO IV

De la Capacitación y Formación Profesional

Art. 12.- Certificación.- Según la actividad o actividades que vayan a realizar una comunidad, de conformidad con el artículo 2 de este reglamento, la persona jurídica que representa a la comunidad, justificará con certificados válidos la capacitación técnica y/o profesional en las actividades turísticas que intervengan sus miembros.

Art. 13.- El Ministerio de Turismo promoverá la capacitación técnica y profesional, de quienes ejercen legalmente la actividad turística, de acuerdo al Art. 4 literal e) de la Ley de Turismo. Art.

14.- Guías nativos: Los guías nativos (comunitarios), con licencia otorgada por el Ministerio de Turismo, podrán conducir turistas en áreas geográficas que corresponden al territorio de la comunidad, al pueblo o nacionalidad al que pertenecen y en interacción con otros centros turísticos comunitarios. En lo demás, se regirán por las disposiciones generales o especiales constantes en los reglamentos respectivos para guías, por cada actividad que desempeñe.

CAPÍTULO V

Del Patrimonio

Art. 15.- Oferta Turística.- Las actividades turísticas comunitarias realizadas por las comunidades registradas, deberán promover y contener particularmente en su oferta

turística, los recursos naturales, la preservación de la identidad cultural y la seguridad de las comunidades.

Art. 16.- Prohibición.- Prohíbese el uso de la expresión "turismo comunitario" o cualquier otra similar que induzca a la idea de la participación de la comunidad en una operación turística, a cualquier establecimiento privado. Su uso indebido será sancionado de acuerdo a la ley aplicable.

Art. 17.- Sostenibilidad ambiental.- La actividad turística comunitaria tendrá como base el respeto y preservación de los recursos naturales y culturales existentes en su territorio. En consecuencia, las comunidades crearán su propio reglamento de uso y manejo del territorio.

Art. 18.- Exclusividad.- Los recursos naturales que han sido transformados en atractivos turísticos y que se encuentran asentados en determinado territorio comunitario que cuenta con títulos de propiedad o que se encuentra en posesión ancestral, son de uso exclusivo de ella para la operación turística. (Derecho de dominio, derecho de posesión). Si la empresa privada utiliza los recursos que se encuentran dentro del territorio comunitario deberá hacerlo previa coordinación con la comunidad.

Art. 19.- Turismo en áreas naturales del Estado.- Es de competencia de los ministerios de Turismo y del Ambiente coordinar el ejercicio de las actividades turísticas comunitarias en el Patrimonio de Áreas Naturales del Estado (PANE), las regulaciones o limitaciones de uso por parte de los turistas, la fijación y cobro de tarifas por el ingreso y demás aspectos relacionados con el PANE. Los centros de turismo comunitario deberán sujetarse a los planes de manejo ambientales del PANE, determinadas por el Ministerio del Ambiente y recibirán del Ministerio de

Turismo, en igualdad de condiciones, todas las facilidades necesarias para el desarrollo de las actividades turísticas.

Art. 20.- Turismo en zona de amortiguamiento.- En aquellas áreas naturales denominadas zonas de amortiguamiento y similares, que sean de uso turístico y constituyan territorios de comunidades, el Ministerio de Turismo definirá conjuntamente con el Ministerio de Ambiente las regulaciones, los servicios, los convenios y concesiones de estas áreas para fomentar el turismo comunitario.(Ley de Turismo, 2002)

1.5 Metodología

1.5.1 Método de investigación

Con la investigación en cuestión, se ha planteado una evaluación del estado social, económico y ambiental del turismo comunitario dentro del territorio ecuatoriano, posterior a esto presentar cierto plan de incremento en cuanto a calidad de la oferta como ente impulsador para el desarrollo de la gestión de las comunas. Además de aquello, la afluencia de visitantes extranjeros gracias a la promoción que existe fuera del país como punto a favor para el éxito operativo.

Es por esto que el método a emplearse debe adaptarse a la situación de la investigación el cual revelará un conjunto de acciones que consten con actividades de tipo cognoscitivas, esto va relacionado importantemente entre tres elementos: Objetivos, métodos y contenido.

Los niveles de estudios pueden ser tres y utilizarse de diferentes maneras, exponer un punto de vista íntegro para entender o comprender los fenómenos y declaraciones exclusivas, enunciar la combinación de operaciones metodológicas invariables de un factor ya sea comportamiento, o vida laboral de los empleados y empleadores, nativos o visitantes de las comunas.

Todos los factores que soporta esta investigación hace que se tome medidas deductivas haciendo énfasis en el método mencionado (método deductivo), toda acción evidente que se transmita se resumirá a una pequeña parte de la conclusión total.

El método deductivo ayuda a obtener una conclusión de carácter autónomo, pues es la recopilación directa de los datos más relevantes sobre la investigación, para con ella obtener un desenlace óptimo y de calidad.

La hipótesis de este estudio es la base para determinar que el método de investigación es el Analítico deductivo. La escasa promoción e información sobre los sitios comunales, es la conclusión que se obtuvo mediante la comprobación de su validez con fundamentación recopilada en el propio sitio. En este caso datos sobre el estado actual de la comunas, explicaciones obtenidas acerca de las preferencias de los extranjeros que visitan Ecuador, la razón por la cual los estudiantes de hotelería y turismo desconocen o no cuentan con conocimientos suficientes sobre caminos vecinales, numero de comunas vigentes en el territorio Ecuatoriano, implementación de certificados de calidad (C.T.C) para las comunas dedicadas al turismo y la total exclusividad que brinda ésta certificación en el catastro turístico comunal, han sido aspectos que inciden en la aprobación de la hipótesis realizada.

Por todo lo planteado, el proceso que se realizó en la investigación, fue partir de una conclusión general para luego desprender y relacionar cada uno de los hechos o aspectos particulares que forman parte de ella, por lo tanto el método utilizado en esta investigación es el Analítico deductivo.

1.5.2 Enfoque de Investigación

Debido a las razones expuestas en las secciones anteriores de la investigación, se ha determinado que su enfoque es netamente cualitativo.

Empezando por los argumentos explicados en cuanto al turismo comunitario en el exterior como el turismo comunitario que se ejerce dentro del territorio ecuatoriano, el enfoque de investigación seleccionado es un método el cual se puede emplear en diferentes temas de investigación. Esta investigación conlleva a la búsqueda de

información a profundidad para obtener datos certeros sobre el comportamiento social de la comuna de la cual se desea conocer.

Datos importantes los cuales se pueden obtener siguiendo los pasos de la estructura del enfoque cualitativo, estos son: La idea principal, cual es el problema que se detecta, la exploración, muestra, trabajo en campo, análisis de datos y el reporte final.

Todos los pasos del enfoque cualitativo son flexibles ya que se basan en la lógica, como el entorno de las comunas, expresiones de los moradores, conductas de los comuneros y expresiones verbales. Estos procesos no son estandarizados.

Las principales herramientas de recolección de datos a aplicarse en este tipo de investigación serán: Entrevistas, observación, revisión de archivos, datos históricos y documentos., observación del entorno social, cultural y natural.

En el ámbito del turismo comunitario existen varios factores reales por conocer; como éste se encuentra en la actualidad en el territorio ecuatoriano, cual es el estado en el que operan los comuneros, si reciben determinada ayuda por parte del Gobierno, si es verdaderamente factible direccionarse en la rama turística, si los niños es decir la futura generación sigue ejerciendo el trabajo comunitario conservando ante todo la cultura y tradiciones de sus ancestros, haciendo énfasis en el principio primordial del turismo comunitario que se basa en la preservación adecuada del patrimonio.

En la recopilación de datos se forzará a una lógica deductiva de acuerdo con la inferencia con un método de razonamiento que va de lo general a lo específico, esto abarca toda información que se pueda recopilar dentro de la comuna, y con esto obtener conclusiones es decir llegar a un mutuo acuerdo con lo percibido.

La ideología que poseen los comuneros, la perspectiva con la que visitan los turistas ya sean extranjeros o nacionales, el número total de ingresos económicos que aporta cada uno de los visitantes, las actividades que se practican dentro del sitio en sí, el estado de ánimo es decir el espíritu de servicio con el que trabajan, el ambiente cultural y la idiosincrasia con la que prevalecen en dicha zona, son factores netamente de deducción lógica.

1.5.3 Tipo de estudio

Haciendo referencia a que éste es un tema del cual se posee conocimiento, el cual no ha sido tratado con mayor importancia y que en la presente investigación se han presentado detalles y características sobre el problema, es de estudio cualitativo descriptivo. Mediante la búsqueda de información en documentos webs, se logra conocer ciertas particularidades de la investigación, sin embargo éstas no cubren lo necesario para su completo estudio.

Como se mencionó anteriormente en la contribución de la investigación, este es un tema del cual no se ha realizado el estudio necesario, debido a esto la finalidad es aportar un antecedente, sobre el cual se pueda desarrollar de manera progresiva la investigación, agregando a esto el desarrollo de programas de emprendimiento o capacitación que ayuden a mitigar el problema en cuestión, una vez ya conocidos los factores que inciden o influyen en problema.

Por otro lado, el aspecto descriptivo radica en cada una de las secciones de la investigación, la explicación de cómo debe funcionar una comuna para ofertar turismo y la administración de recursos provenientes de la gobernanza, el argumento aportado sobre las evidencias de los centros de turismo comunitario (C.T.C), la tendencia que ha desarrollado la sociedad de adquirir productos artesanales, la internacionalización de la oferta turística ecuatoriana y por último el temor y/o riesgo que experimentan los comuneros con relación al sentido de pertenencia por parte de sus herederos, factor que determinará la conservación de la cultura, entre otras características expuestas en el problema que determinan la parte descriptiva del tema que se está investigando.

1.5.4 Población y Muestra.

El proyecto se basa en observaciones de tipo exploratoria/cualitativa, sin embargo la selección de la muestra no es aleatoria porque se basa en el juicio de los investigadores, por ende los procesos de generalización no son permitidos. Esto se aplica ya que no existe marco de disponibilidad para proceder al muestro.

El tamaño de la muestra se obtendrá dependiendo del criterio del investigador y el sentido común en base a la experiencia, siendo una muestreo por conveniencia a esto se agrega que el criterio del investigador influirá primordialmente en los accesos con los que cuente.

1.5.5 Técnicas de recolección de datos.

Las técnicas de recolección de información primaria utilizadas serán: entrevistas para aquellas personas expertas en el tema por lo general los administradores de las comunas y la realización de un focus group.

Para que la información o base de datos que se encuentre detallada dentro de la entrevista sea válida e incluso fiable se debe de llevar a cabo con ciertos propósitos, los cuales son:

- El objetivo de cada pregunta debe ser apegado al mismo en sí, dando a entender la idea o ideas al encuestado (transmitiendo correctamente la idea), para así obtener resultados satisfactorios.
- Se deben efectuar preguntas que a su vez ayuden de forma discreta al entrevistado es decir, la formulación de las mismas debe ser clara y concisa para que de ésta manera la persona en cuestión logre expresarse clara y ampliamente.

Existen preguntas que por su magnitud o tipo de respuesta se clasifican en preguntas abiertas y cerradas. Las preguntas abiertas son todas aquellas que enuncian preguntas sin alguna categorización de respuesta dando lugar a que la persona entrevistada conteste lo que para su perspectiva es lo más adecuado. Las preguntas cerradas en cambio, son aquellas en las cuales la persona tiene ciertas opciones a escoger como respuesta, pueden ser selección múltiple o un simple “sí o no”.

1.5.6 Diseño de la investigación.

Se ha determinado realizar la investigación en un tiempo no específico. De tal manera, se puede analizar completamente la situación actual de las comunas en el Ecuador, recopilar información acerca de la rentabilidad que perciben estos sitios, así como de la sostenibilidad, el impacto social, económico y político que enfrentan los comuneros y de la satisfacción al ejercer en la rama del turismo.

Evidentemente los impactos generados por la actividad son palpables en la sociedad actual; es por ello que se pretende analizar los factores generadores de dichos impactos, con el fin de promover ideas que incentiven el uso de técnicas de gestión administrativa sin dejar de lado la sostenibilidad.

Por tales razones el diseño de investigación que se empleará es: no experimental transeccional descriptivo. Se provee de descripciones e información enriquecedora acerca del tema, con el fin de generar un producto final que sea de uso público.

CAPÍTULO 2

Diagnóstico situacional de las comunas turísticas.

Ecuador cuenta con comunas legalizadas en el Mintur y comunas que operan independientemente de la certificación CTC, lamentablemente no existe un catastro oficial como registro en el Mintur.

Para el presente estudio se realizó una previa investigación de casos exitosos en las tres regiones del país, siendo éstas Costa Sierra y Amazonía con excepción de la región Insular, pues el turismo comunitario no es un modelo adoptado por los galapagueños; haciendo énfasis en el método deductivo, se seleccionaron las comunas Salango, KushiWaira y Shayari respectivamente, seguido a esto se establecieron parámetros de medición para evaluar la situación actual de las comunas, entre estos se mencionan:

- Características generales.
- Tierras Comunales (antecedentes)
- Administración por comuneros
- Análisis Turístico
- Análisis del entorno
- Demanda

Estos datos son sustanciales para la posterior presentación de resultados a base del análisis de datos y el plan de mejoramiento para la comuna Salango, ya que a pesar de que poseen un ancla turística, hay falencias que conllevan a un retraso para la obtención de la certificación.

2.1 Características generales comuna Salango (Costa)

La Comuna Salango se encuentra ubicada en la vía costanera del Pacífico, en la ruta del Spondyllus, específicamente en el cantón Puerto López provincia de Manabí; 641 Km al suroeste de la ciudad de Quito y 251 Km al noreste de la ciudad de Guayaquil. Posee una superficie de 2.536 hectáreas y una población de 3.200 habitantes (Comuna Salango, 2014).



Figura 1. Ubicación de Salango

Fuente: GAD Salango.

2.1.1 Tierras Comunales.

Salango adquirió personería jurídica como comuna en el Ministerio de Agricultura y Ganadería el 30 de octubre de 1979 mediante Acuerdo 074. Luego de analizar sus antepasados, en el año 2004 se registra en el Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador CODENPE con el título de comunidad de raíces ancestrales.

En el mismo en que se convirtió en persona jurídica, empezaron sus actividades turísticas, cuando un grupo de arqueólogos llegan a hacer excavaciones en la parte sur de las “Tierras Comunales” nombre con el que se reconocía en ese entonces, de ésta manera se da lugar a la interrelación entre comuneros y científicos. Los comuneros de la zona brindaban servicios de lavandería, alimentación y hospedaje en su propio domicilio, manteniéndose así hasta 1987 cuando Presley Norton lidera un programa de antropología para el país, realizando hallazgos de las diferentes culturas que se asentaron en la costa ecuatoriana como: Valdivia, Machalilla, Chorrera Engoroy, Bahía I, Bahía II, Bahía Guangala, y Manteña.

El análisis de dichos hallazgos tomó lugar en la comuna Salango, encontrando así la necesidad de crear un Museo Arqueológico para la exposición de estos ejemplares e

impulsar el turismo brindando servicios de calidad por parte de la comuna. El Museo empezó a ser dirigido por la fundación Presley Norton siendo así hasta el fallecimiento de éste importante arqueólogo en 1993; posteriormente pasa a ser operado por la fundación privada ProPueblo del grupo cementero suizo Holcim hasta el año 2004, financiando sueldos y servicios básicos mediante recursos propios y donaciones, lo que conllevó a reflejar infraestructura de baja calidad e incorrecto manejo de los restos arqueológicos.

2.1.2 Administración por comuneros.

Es en el año 2005, cuando la comuna, haciendo uso de su legítimo derecho de administración del Patrimonio, presenta la propuesta de manejo del centro de investigación y asume la operación del mismo, promoviendo la sostenibilidad. Ante las pésimas condiciones en que recepta la administración, la comuna decide crear un modelo de implementación de posibles fuentes de ingresos pues el museo solo representaba el 15% del presupuesto necesario para cubrir los gastos de administración, servicios básicos, etc.

De esta manera, los comuneros adoptan el turismo comunitario como vía de desarrollo, creando recorridos marítimos ya sea para la práctica de snorkeling (buceo de superficie) o para el avistamiento de ballenas jorobadas en temporada, viveros, miradores, senderos, talleres de artesanías y capacitaciones a los jóvenes locales. A pesar de que fue un buen modelo, los resultados no fueron los esperados, pues se crearon muchos campos y no se pudo cubrir todos, dando como resultado un servicio de insuficiente calidad. Consecuentemente, se realizó la reingeniería del sistema de operaciones del Centro de Investigación y Museo Salango, contando ya con la casa hacienda y el laboratorio, se implementa el servicio de hospedaje mediante cabañas, las cuales aportan el 85% restante para la administración.

Con 5000 años de historia y cultura; Salango, cuenta principalmente con una Asamblea la cual nombra al personal para operar y a su vez rinde cuentas de ingresos y egresos a la comuna; con un reglamento interno de administración y financiamiento, con la comisión de turismo que propone y regula y con el área de gestión de alimentación y hospedaje.

A pesar de que Salango es un referente de casos exitosos de turismo comunitario en el país y es parte de la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE), aún se encuentra en una serie de procesos en camino a la obtención de la certificación de Centro Turístico Comunitario, pues la legalización requiere del perfecto estado de las instalaciones, la correcta administración con todo lo que la ley establece, el contar con la licencias de turismo tanto para guías como para operadoras turísticas, entre otros.

El personal que labora en el museo de la comuna es limitado pues cuentan con:

Núm.	Cargo	Salario
1	Coordinador	\$225.00
1	Administrador	\$650.00
1	Responsable de limpieza y arreglo de cabañas	\$225.00
2	Conserjes guardianes	\$450.00
Total		\$1,550.00

Figura 2. Personal del Museo Salango (Ancla Turística)

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Los autores

Vale recalcar que la administración reconoce un aporte extra por antigüedad y por rendimiento, lo que motiva a los comuneros a ser partícipes de la actividad turística como tal.

También cuentan con personal eventual para limpieza, guianza, cocina y otros servicios, en un promedio de 50 personas. El valor que se cancela a este personal es de 20 dólares por día, modificando así el costo del personal.

Núm.	Cargo	Salario
5	Personal operativo	\$1,550.00
50	Personal eventual	\$1,000.00
Total		\$2,550.00

Figura 3. Personal Operativo y eventual de la comuna Salango

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Los autores

Los programas de capacitación se los lleva en conjunto con el Ministerio de Turismo, Ministerio de Cultura, SECAP, Ministerio del Ambiente. Adicionalmente se trabaja con varias ONG en programas de capacitación según la necesidad de la población.

2.1.3 Análisis Turístico.

Inventario de Atractivos Turísticos

El análisis de la oferta turística se realiza mediante la recopilación de datos de los atractivos turísticos y la documentación de los mismos que se lleva a cabo en la investigación de campo.

La recopilación de datos lleva consigo una metodología para el Inventario del Patrimonio Turístico Comunal la cual consta de:

a) Inventario de Atractivos Turísticos.

Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo
Playa Salango	Sitio Natural	Costas o litorales	Playa
Senderos Ecológicos	Sitio Natural	Montaña	Colina
Mirador	Sitio Natural	Montaña	Colina
Isla Salango	Sitio Natural	Tierras Insulares	Islote
Parcela Marina	Sitio Natural	Ambientes Marinos	Arrecifes de coral
Museo Arqueológico	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arqueológicos
Pescado Apanado	Manifestaciones Culturales	Etnografía	Comidas y bebidas típicas

Figura 4. Atractivos Turísticos Salango

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Los autores

b) Equipamiento:

- Alimentación
- Hospedaje
- Operadoras Turísticas

c) Infraestructura:

- Servicios Básicos
- Carreteras en buen estado
- Cooperativas de transporte

d) Actividades:

- Avistamiento de aves
- Avistamiento de ballenas
- Visita al mirador
- Recorrido por los senderos ecológicos
- Snorkeling en la isla Salango

2.1.5 Demanda Salango

Salango ha basado su gestión bajo el principio de conservación del patrimonio por lo que la actividad turística es el complemento para solventar los gastos de operatividad; sin embargo la mayoría de turistas llegan aquí con la finalidad de realizar tours navegables o excursiones las cuales van desde los 10 USD hasta los USD.

El museo arqueológico se maneja mediante un registro de visitantes, que establece el número promedio entre semana, el cual corresponde a 150 personas mientras que los fines de semana y/o feriados se registran aproximadamente 250 personas. En promedio el ingreso mensual es de alrededor 1600 personas, quienes reflejan los siguientes porcentajes según rangos de edad:

- Adultos nacionales y extranjeros 50%
- Estudiantes 25%
- Niños 15 %
- Adultos Mayores 10%

El costo de la entrada es de:

	Costo	# Personas	Ingreso Mensual
Adultos nacionales o extranjeros	\$2,50	800	\$2,000.00
Estudiantes	\$1,50	400	\$600.00
Niños	\$1,50	240	\$360.00
Adultos Mayores	\$1,50	160	\$240.00
Total		1600	\$3,200.00

Figura 5. Costo de la entrada al museo Salango e Ingreso Mensual

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Los autores

El museo está operativo de lunes a domingo desde las 09:00am hasta las 17:30pm.

Los turistas que más visitan Salango son personas provenientes del extranjero, pues este mercado consumista se inclina por la conservación del patrimonio y una gran mayoría se ve interesada especialmente por los restos arqueológicos que en el museo podrán observar y analizar.

Asimismo, el museo posee un convenio con la Universidad de la Florida (Florida Atlantic University) se trata de un mes de estancia de los jóvenes estudiantes de arqueología quienes se hospedan en las cabañas existentes para la facilidad de la realización de determinados estudios.

Salango se ha destacado a lo largo de todo este tiempo por su modelo basado en la conservación pero a pesar de aquello y todas las ventajas de éste, no han logrado la legalización, pues hay varios parámetros que faltan trabajar en conjunto con las autoridades u organismos pertinentes, ya que ciertas actividades en la comuna se están realizando ilegalmente poniendo en riesgo la integridad de los turistas.

2.2 Comuna Kushi Waira (Sierra)

Kushi waira que en español significa viento de suerte, se encuentra ubicada en el poblado campesino Parcoloma. Es una división de La Fundación Jambi Runa que opera en seis comunidades de la parroquia Tarqui, la cual está a 20 kilómetros, es decir aproximadamente a 25 minutos del centro la de ciudad de Cuenca, Provincia del Azuay (Comunidad Kushi waira, 2008).



Figura 6. Localización de Kushi Waira
Fuente: Junta Parroquial Tarqui (2015)

Su ecosistema es característico del bosque seco montañoso bajo en los Andes ecuatorianos. La temperatura promedio anual es de 13.5 °C (Comunidad Kushi waira, 2008).

2.2.1 Administración por comuneros

Bajo la administración del Sr. Alfonso Saquipay, esta comuna ha trabajado en un modelo de actividad turística basado en la cultura ancestral a la que pertenecen; es decir sin llegar a masificar el turismo y generar impactos tanto ambientales como de pérdida de la cultura, dan a conocer las costumbres que se han heredado a lo largo del tiempo y por las que su sentimiento de pertenencia se ha mantenido intacto.

Su visión va apegada al respeto hacia la madre tierra, a la solidaridad y sobre todo a la participación por parte de los comuneros para fomentar la identidad cultural y prevenir la migración de las nuevas generaciones hacia las grandes ciudades.

El Centro opera varios programas de micro-turismo de la comunidad que proporcionan empleo para los locales indígenas. Veinte por ciento de los ingresos producidos por el centro cultural se utiliza para proporcionar atención médica para los niños, ancianos y mujeres embarazadas (Comunidad Kushi waira, 2008).

Kushi waira ofrece tours diarios con un costo de \$40 incluyendo transporte desde Cuenca y la experiencia de pasar una noche en la comuna con un costo de \$15 que incluye cena y desayuno al día siguiente.

En la entrevista realizada a don Alfonso, supo manifestar que son fundadores de la Red de Turismo Comunitario Pakariñán, la cual está conformada por 9 comunidades gestoras del turismo comunitario, distribuidas en 5 provincias del Austro Ecuatoriano (sur del país)

Red Pakariñán nace el 2 de septiembre de 2005, con el propósito de potenciar y revitalizar las actividades culturales y la defensa del patrimonio cultural y natural, basados en el ejercicio del turismo con identidad territorial. Logra su personalidad jurídica el 8 de marzo de 2006, y actualmente está en proceso de registro ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, como un organismo de integración económica. (Astro Culturales, 2015: 1)

Expresó también que a pesar de que no reciben ningún apoyo económico por parte de Gobierno Central, realizan sus declaraciones al SRI mes a mes y, que gracias a su modelo de gestión, han sido reconocidos con el mérito turístico de la provincia del Azuay, mérito que proporcionó afluencia de turistas pues los servicios que brindan

como comuna han sido avalados por instituciones que manejan parámetros de calidad.
(Saquipay, 2015)

A pesar de todo esto, la junta parroquial de Tarqui no manifiesta el apoyo suficiente para la comuna que con su debida modestia y administración ha sabido salir adelante, pues ésta se centra más en fines políticos comenta don Alfonso.

La promoción de la comuna se da mediante la promoción que auspicia la Fundación de Turismo para Cuenca, y mediante su página web.

2.2.2 Análisis Turístico

a) Inventario de Atractivos Turísticos

Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo
Canelazo	M. Culturales	Etnografía	Bebidas típicas
Mote pata	M. Culturales	Etnografía	Bebidas típicas
Pampamesa	M. Culturales	Etnografía	Bebidas típicas
Kikintaquina	M. Culturales	Etnografía	Música
Vestimenta de lana de oveja	M. Culturales	Etnografía	Tejidos
Artesanías	M. Culturales	Etnografía	Artesanías
Baile Popular	M. Culturales	Acontecimientos	Fiestas
Rituales dedicados a los astros	M. Culturales	Etnografía	Tradiciones
Historias de patrones y peones	M. Culturales	Etnografía	Tradiciones
Sauna	Sitio Natural	Fenómenos espeleológicos	Cuevas
Ingacuca	Sitio Natural	Montañas	Altas montañas

HurcuAchapana	Sitio Natural	Montañas	Altas montañas
Jambiñan	Sitio Natural	Montañas	Altas montañas
Cañaribamba	Sitio Natural	Montañas	Altas montañas
Camino Inca	Sitio Natural	Planicies	Valles

Figura 7. Atractivos Turísticos Kushi Waira

Fuente: Investigación de campo

Elaboración: Los autores

b) Equipamiento:

- Alimentación
- Hospedaje

c) Infraestructura:

- Servicios Básicos
- Carreteras en buen estado
- Cooperativas de transporte

d) Actividades:

- Explicación de los instrumentos musicales
- Explicación de plantas medicinales
- Enseñanza básica de la lengua quichua
- Experiencia del ordeño
- Purificación de la sangre
- Prácticas agrícolas
- Paseo por el campo
- Participación en las diversas comidas
- Práctica de rituales tradicionales
- Caminatas por las montañas

2.2.4 Demanda Kushi Waira

La mayoría de los turistas que visitan y viven la experiencia en kushi waira son provenientes de Estados Unidos, Canadá, Inglaterra y con menor afluencia de Sudamérica. Por lo general son personas que gustan involucrarse en la cultura ancestral de los lugares que visitan, pues su naturaleza es totalmente diferente a la ecuatoriana, siendo un gran punto a favor para kushi waira. Los estudiantes de turismo del país constituyen también una parte importante de la demanda pues muchos han trabajado con ésta comuna para sus estudios de campo, ya sea creando un plan de mejora o un plan de integración económica.

Kushi waira no está interesada en adquirir la legalización pues han operado durante muchos años de manera independiente, recibiendo cierta ayuda en cuanto a promoción. Siendo merecedores de varios reconocimientos por su buena gestión, esta comuna posee numerosos atractivos que muestran las raíces de la sierra ecuatoriana logrando captar la atención del mercado tanto nacional como internacional.

2.3 Comunidad Shayari (Amazonía)

Shayari que en español significa pararse o levantarse, se encuentra ubicada en la parroquia El Dorado de Cascales, perteneciente al cantón Cascales provincia de Sucumbíos, en la Amazonía ecuatoriana. Su territorio es de 500 hectáreas, 400 pertenecientes al bosque primario y 100 al área de cultivo.

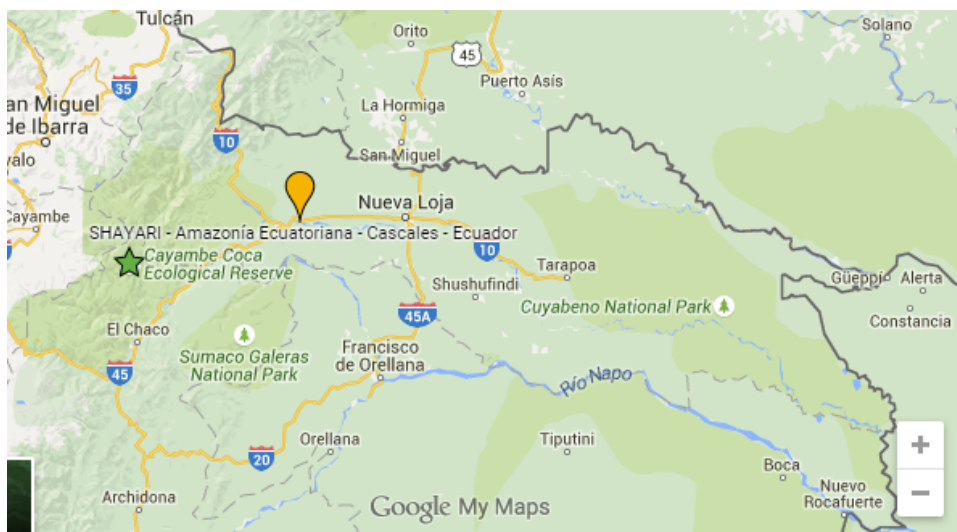


Figura8. Ubicación de Shayari

Fuente: Shayari, 2015

Según el Mintur (2015), para llegar a Shayari existen dos rutas de llegada:

1. Vía Lago Agrio - Quito, Km. 43, margen izquierdo ingresando por la comunidad San José, vía troncal.
2. Cantón Gonzalo Pizarro, parroquia Lumbaquí, vía la Troncal, con un recorrido de 28 Km (párr. 6)



Figura 9. Rutas de llegada a Shayari.

Fuente: Shayari, 2015

Como se puede observar en el gráfico, existen dos vías que se encuentran en buenas condiciones para la comodidad de quienes visitan Shayari. Cabe recalcar que si opta por partir desde Lago Agrio, al llegar al cantón Cascales debe vivir la experiencia de pasar el río en la gabarra, medio de transporte implementado en la zona desde ya muchos años atrás.



Figura10. Gabarra, ruta de conexión.
Fuente: Shayari, 2015

2.3.1 Tierras Comunales

De acuerdo con el Mintur (2015):

Shayari cuenta con una majestuosa diversidad de Bosque Húmedo Tropical al ser parte de la Reserva de Biósfera Napo Galeras y lindar con áreas protegidas como el Parque Nacional Cayambe-Coca, Parque Nacional Sumaco-Galeras, Reserva de producción Faunística Cuyabeno y Reserva Cofán-Bermejo. Su temperatura oscila entre los 17 - 37 grados centígrados lo que da lugar a un sin número de especies biológicamente diversas tanto en flora como en fauna (párr.2).

2.3.2 Administración por comuneros

El proyecto Shayari surge en el 2004 como iniciativa de la nueva generación por conservar las especies que habitan en la zona, pues se estaba registrando una notoria disminución de los recursos faunísticos por la producción del bosque es decir por la caza y/o pesca por parte de los mismos comuneros, ante esta situación nace la preocupación por evitar la pérdida de dichos recursos creando así zocriaderos para promover la reproducción de los animales y dejar el legado de protección de la biodiversidad a las futuras generaciones.

Operando ilegalmente desde sus inicios, Shayari ha percibido un notable crecimiento en su demanda tanto nacional como internacional a partir de su legalización como CTC en marzo del presente año, a pesar de no ser un proceso fácil luego de muchos años logran la certificación lo que ha beneficiado al desarrollo de la comuna tanto en instalaciones como en promoción y capacitación por parte del Gobierno. Entre su oferta, la comuna cuenta con:

Tour Diario	Tour 2 días	Tour 3 días
\$15 por pax	\$49,57 por pax	\$89,57 por pax
<ul style="list-style-type: none"> • Senderismo • Visita a las cascadas Supay y Tamia • Deportes extremos • Almuerzo • Guía local • Visita al centro de rescate 	<ul style="list-style-type: none"> • Alojamiento • Cascadas Supay y Tamia • Deportes extremos • Sendero tuklla • Caminata hacia la laguna Morete Cocha • Alimentación completa • Guía Local • Paseo en canoa • Pesca deportiva • Visita al centro de rescate 	<ul style="list-style-type: none"> • Alojamiento • Cascadas Supay y Tamia • Deportes extremos • Sendero tuklla • Caminata hacia la laguna Morete Cocha • Alimentación completa • Guía Local • Paseo en canoa • Pesca deportiva • Confeccionar artesanías • Preparación de la comida típica maito. • Elaboración de chicha de yuca • Noche cultural kichwa • Visita al centro de rescate

Figura 11. Tours en Shayari

Fuente: (Shayari, 2015)

Elaboración: Los autores

2.3.3 Análisis Turístico

a) Inventario de atractivos turísticos

Atractivo	Categoría	Tipo	Subtipo
Bosque	Sitios Naturales	Bosques	Bosque Húmedo Tropical Amazónico
Reserva de Biósfera Napo Galeras	Sitios Naturales	Sistema de Áreas Protegidas	Reserva Biológica
Cascada Ayahuasca	Sitios Naturales	Ríos	Cascadas
Cascada Supay	Sitios Naturales	Ríos	Cascadas
Cascada Tamia	Sitios Naturales	Ríos	Cascadas
Cueva Tamia	Sitios Naturales	Fenómenos espeleológicos	Cuevas
Laguna Morete Cocha	Sitios Naturales	Ambiente Lacustres	Lagunas
Artesanías	Manifestaciones Culturales	Etnografía	Artesanías
Locro de Zapayo	Manifestaciones Culturales	Etnografía	Comidas y bebidas típicas
Maito de Cachama	Manifestaciones Culturales	Etnografía	Comidas y bebidas típicas
Chicha de yuca	Manifestaciones Culturales	Etnografía	Comidas y bebidas típicas

Figura 12. Atractivos turísticos de Shayari.

Fuente: (Shayari, 2015)

Elaboración: Los autores

b) Equipamiento

- Alimentación
- Hospedaje

c) Infraestructura

- Servicios Básicos
- Carreteras en buen estado
- Cooperativas de Transporte
- Chivas (medio de transporte rural)

d) Actividades

- Excursiones a las diversas cascadas
- Senderismo y visita al zocriadero
- Caminata hacia la laguna Morete Cocha
- Elaboración de chicha de yuca
- Participación en noche cultural
- Deportes extremos

2.3.5 Demanda Shayari

Registrando un número promedio de visitantes, se estiman alrededor de 2000 pasajeros por año.

La demanda actual de Shayari se basa en mercado interno, pues posterior a la legalización la promoción del sitio ha incrementado en varias vías. Como es de esperarse, ésta aumenta los fines de semana y feriados; se está trabajando en la internacionalización del producto turístico (Vargas, 2015).



Figura 13.Comuneros de Shayari
Fuente: Shayari, 2015

2.3.6 Análisis del entorno de las comunas Salango, Kushi Waira, Shayari.

De acuerdo con Pineda y Mejía (2013):

El análisis PESTA es una herramienta de gran utilidad para comprender el crecimiento o declive de un mercado, y en consecuencia, la posición, potencial y dirección de un negocio. Es una herramienta de medición de negocios. PESTA está compuesto por las iniciales de factores Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos y Ambiental, utilizados para evaluar el mercado en el que se encuentra un negocio o unidad (párr.2).

PESTA			
	COMUNAS		
POLÍTICO - LEGAL	Salango	Kushi Waira	Shayari
Inestabilidad política que vive el país actualmente.	x	x	x
Trámite de Legalización CTC arduo y costoso.	x	x	
Junta parroquial se inclina más asuntos políticos y deja de lado al desarrollo comunal.		x	
Declaraciones al SRI son realizadas sin recibir nada del gobierno	x	x	x
ECONÓMICO			
Crisis económica nacional.	x	x	x
Inflación.	x	x	x
Tipo de cambio elevado con relación a otros países.	x	x	x
Limitaciones para el acceso a microcréditos	x		
Gobierno cubre ciertos rubros.			x
SOCIAL - CULTURAL			
Sociedad actual con tendencia por el turismo comunitario	x	x	x
Incremento del turismo interno.	x		x
Interés del consumista en ser participe de la cultura que visita.	x	x	x
La promoción turística del país ha incrementado en los últimos años.	x	x	x
TECNOLÓGICO			
El uso del internet a escala mundial.	x	x	x
Gran aceptación de las redes sociales por parte de la demanda.	x	x	x
Promoción innovadora.	x	x	x
Comunicación efectiva oferta – demanda		x	x
AMBIENTAL			
Manejo de residuos, implementación de reciclaje.		x	x
Los recursos son los protagonistas, protección de los mismos.	x	x	x
Instalaciones ecológicas.	x	x	x

Figura 14. PESTA Salango, Kushi Waira, Shayari

Fuente: Visita de campo

Elaboración: Los autores

El análisis FODA puede ser utilizado en conjunto con la matriz PEST. Es recomendable realizar el análisis PEST antes del FODA. El primero mide el mercado, el segundo, una unidad de negocio, propuesta o idea. (Chapman, 2004)

FODA			
	COMUNAS		
FORTALEZAS	Salango	Kushi Waira	Shayari
Guías nativos capacitados.	x	x	x
Organización por medio de comisiones.	x		x
Experiencia en manejo de grupos de pax.	x	x	x
Espíritu de servicio.	x	x	x
Apoyo por ONGs.		x	x
Legalización.			x
OPORTUNIDADES			
Turismo Comunitario como nueva tendencia en el mercado.	x	x	x
Aporte económico del turismo comunitario	x	x	x
Promoción turística	x	x	x
Apoyo por parte de autoridades comunales		x	x
DEBILIDADES			
Escaza calidad en los servicios de alojamiento y alimentación.	x	x	
Poca participación por parte de los comuneros.	x	x	
Conocimiento muy básico sobre administración.	x	x	x
Conocimiento básico del idioma inglés.	x	x	x
Escasez de infraestructura ante fenómenos naturales		x	x
Señalética en mal estado.	x	x	
AMENAZAS			
Desinterés por parte de ecuatorianos respecto a turismo comunitario.	x	x	
Migración por parte de la nueva generación.		x	
Escaza información de rutas de acceso.			x
Fenómenos naturales.	x	x	x

Figura 15. FODA Salango, Kushi Waira, Shayari.

Fuente: Visita de campo

Elaboración: Los autores

CAPÍTULO 3

Impacto de la actividad turística en el crecimiento de las comunas.

El turismo es una actividad con gran importancia al ser reconocida como ente dinamizador de la economía tanto a nivel nacional como a nivel internacional siendo así que constituye el 10% del PIB mundial (OMT, 2015).

Se ha llegado a catalogar al turismo como recurso eliminador de la pobreza, sin embargo dicha actividad conlleva varios impactos ya sean de carácter positivo o carácter negativo los cuales influyen directa o indirectamente en el desarrollo de la comunidad receptora ligado al buen vivir y al mantenimiento del patrimonio natural y cultural.

Mitigar estos impactos a favor de la comunidad es responsabilidad netamente de ella, esto se logrará a través de la medición de los mismos con una herramienta frecuentemente utilizada conocida como “herramienta de buenas prácticas” la cual permite medir la sostenibilidad de la gestión turística basándose en parámetros establecidos para determinar las buenas acciones en el ámbito ambiental, sociocultural, económico, calidad y futuro.

Según la *Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible para Comunidades de Latinoamérica* (s.f):

La implementación de buenas prácticas permite ser más eficientes en la administración económica-empresarial de las operaciones turísticas; hacer un uso más responsable y racional de los recursos ambientales y a valorar y empoderarnos de los rasgos de nuestra cultura (p.3).

Es de vital importancia no alejarse de la cosmovisión de los comuneros al decidir involucrarse en el ámbito turístico, pues el legado de conservación de sus raíces es lo que promueven para las actuales y futuras generaciones.

Para la recopilación de datos se implementó la técnica de la entrevista la cual fue realizada a los administradores de cada comuna.

3.1 Modelo de entrevista realizada.

1. ¿Cuántos años tiene la comuna operando?
2. ¿Cuentan con la legalización CTC otorgada por el Mintur?
3. ¿Se ha percibido algún incremento en la demanda luego de la adquisición de la certificación?
4. ¿Cuál ha sido el impedimento existente para la no obtención de la certificación?
5. ¿Independientemente de la ayuda otorgada por el Mintur, recibe la comuna ayuda extra por parte del GAD?
6. El financiamiento recibido, ¿ha sido en calidad de capital o en calidad de mano de obra y/o materiales?
7. ¿Cuáles han sido los beneficios percibidos en relación a la demanda?
8. ¿Se realiza alguna actividad adicional a la turística?
9. De existir la posibilidad de escoger entre el turismo y la actividad extra realizada, ¿cuál escogería y por qué?
10. ¿Qué proyecciones a corto plazo posee la comuna?

A continuación se muestran las respuestas obtenidas en la visita a la comuna junto con la herramienta de sostenibilidad con los datos en versión.

3.2 Resultados

Comuna Salango.

Entrevistado: Carlos Nuñez, coordinador administrativo

1. ¿Cuántos años tiene la comuna operando?

Salango opera desde 1987, es decir operamos hace 28 años.

2. ¿Cuentan con la legalización CTC otorgada por el Mintur?

No, estamos trabajando en eso.

3. De la respuesta ser positiva, ¿Se ha percibido algún incremento en la demanda luego de la adquisición de la certificación?

4. De la respuesta ser negativa, ¿Cuál ha sido el impedimento existente para la no obtención de la certificación?

La falta de facilidades turísticas de calidad ha sido uno de los componentes que han impedido la certificación al igual que el manejo de un capital fijo para poder cubrir con todos los requisitos que la ley impone.

5. ¿Independientemente de la ayuda otorgada por el Mintur, recibe la comuna ayuda extra por parte del GAD?

Existen ciertos problemas de relación con el GAD pues al parecer éste no quiere que el museo Salango que es el ancla de la comuna incremente su demanda, obstaculizando el desarrollo del mismo, por lo tanto la ayuda que recibimos es prácticamente nula.

6. El financiamiento recibido, ¿ha sido en calidad de capital o en calidad de mano de obra y/o materiales?

Ha sido en calidad de Capital.

7. ¿Cuáles han sido los beneficios percibidos en relación a la demanda?

Gracias a la promoción por medio de las redes sociales y de la página web de la comuna contamos con una demanda considerable, reflejando un incremento en días festivos, feriados, temporada de ballenas jorobadas y fines de semana.

8. ¿Se realiza alguna actividad adicional a la turística?

Se mantiene la principal actividad de la comuna y a la que se dedica la mayoría de sus habitantes, la pesca.

9. De existir la posibilidad de escoger entre el turismo y la actividad extra realizada, ¿cuál escogería y por qué?

Consideramos que la actividad turística no solo es generadora de ingresos para toda la comuna sino que nos permite crecer en cuanto a calidad de vida, por lo que escogeríamos al turismo sin duda alguna.



10. ¿Qué proyecciones a corto plazo posee la comuna?

Incrementar la demanda mediante convenios como el realizado con la universidad de Florida, mejorar las facilidades para ofrecer un producto completo y de calidad.

Los presentes datos muestran la preocupación constante de Salango por la mejora continua hacia el proceso de certificación, vale recalcar que los tours a la Isla Salango son una de las actividades más realizadas pero que los recursos con los que se la realiza no son precisamente los adecuados, brindando así un servicio bajo en calidad.

En Ecuador varias son las comunas que no cuentan con la certificación pero que sin embargo su modelo de gestión va estrechamente vinculado con la sostenibilidad, por esta razón, como un apartado en el presente capítulo se plasma la información de la herramienta de buenas prácticas.

3.3 Salango.

		HERAMIENTA MEDICIÓN DE SOSTENIBILIDAD			<small>FACULTAD</small>  <small>ESPECIALIDADES EMPRESARIALES</small>	
Nombre del establecimiento:	Museo Arqueológico Salango					
Dirección:	Salango					
Persona que atiende	Carlos Nuñez, recepcionista					
Telefono / Email	0985578096. / comsalango@yahoo.es					
HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN ÁMBITO: Ambiental						
SUB AMBITO	PRACTICA	Si	No	N/A		
Medioambiental						
	Cuenta con políticas y/o programas con respecto a la sostenibilidad (oral o escrito)	x				
	Se cuenta con algún tipo de Certificación de Sostenibilidad		x			
	La empresa cuenta con programas de protección de flora y fauna	x				
Ahorro de energía						
	Se mide el consumo de energía por cliente / día o hoesped / noche		x			
	Se establecen metas para disminuir el consumo de energía	x				
	Se utilizan fuentes de energía renovable		x			
	Se utilizan tecnologías ahorradoras de energía		x			
	Se concientiza a los empleados y clientes en el ahorro de energía	x				
Ahorro de agua						
	Se cuenta con una iniciativa de ahorro de agua	x				
	Se lleva un control del consumo de agua	x				
	Se cuenta con un sistema de recolección y uso de agua de lluvia		x			
	Se utilizan productos amigables con el ambiente / biodegradables	x				
	El agua residual es propiamente tratada	x				
	El agua tratada es reutilizada para riego, los WC, etc.	x				
Manejo de residuos						
	Existe un programa de manejo de residuos sólidos	x				
	Los residuos peligrosos son manejados, almacenados y dispuestos de acuerdo a la ley	x				
	Se cuenta con reciclaje de aceite de cocina.		x			
	Se prioriza el material reutilizable ante el desechable	x				
	Se elimina el Unicel		x			
	La materia orgánica depositada en una composta		x			
	Se cuenta con contenedores clasificadores en las áreas de empleados y huéspedes		x			
Áreas verdes						
	Las áreas ajardinadas utilizan únicamente especies de plantas nativas		x			
	Se evita la alimentación artificial a los animales				x	
	Se disminuye o elimina el uso de fertilizantes, pesticidas, etc.				x	

Compras verdes				
	Se incentiva la utilización de productos orgánicos producidos en la zona para las áreas de Alimentos y Bebidas de la propiedad.			x
	No se comercian, sirven o usan productos que estén en peligro de extinción		x	
Gestión y Educación Ambiental				
	Apoya organizaciones regionales o locales, que trabajan activamente sobre la problemática ambiental.	x		
	Cuenta con programas de capacitación con temas ambientales para su personal	x		
	Mediante acciones concretas, evita y denuncia la extracción de plantas o animales silvestres por parte de los turistas, incluyendo cautiverio ilegal.			x
	Se exige cierto comportamiento a los turistas durante los recorridos para evitar la perturbación de la flora y fauna.	x		
	Denuncia ante las autoridades competentes, cualquier fuente de contaminación en las zonas donde opera y en los alrededores de las oficinas y locales.	x		
	Se respetan los senderos establecidos	x		
	Las instalaciones cuentan con señalización para el ahorro de recursos como energía, agua y separación de basura	x		
Planeación				
	Tiene como política operar grupos pequeños en los tours que realiza en áreas naturales.	x		
Ruidos				
	Se toman medidas para evitar la contaminación acústica	x		

Figura 16. Evaluación Ámbito ambiental Salango

Fuente: visita de campo

Elaborado: por los autores

En el ámbito ambiental el ahorro de energía es una de las características a resaltar de Salango, el coordinador se encuentra constantemente recordando a los comuneros el apagar las luces innecesarias, desconectar los aparatos que no están siendo utilizados, etc. De la misma manera cuentan con el sistema de reciclaje en lo que respecta al museo y se espera lograr mediante la concientización de la población el uso del reciclaje. Se evita el uso de fertilizantes entre otros productos químicos que solo lograrían un deterioro del medio ambiente. Se respetan los límites de los atractivos así como los senderos ecológicos existentes en la zona.



		HERAMIENTA MEDICIÓN DE SOSTENIBILIDAD			F A C U L T A D		
					 ESPECIALIDADES EMPRESARIALES		
Nombre del establecimiento:	Museo Arqueológico Salango						
Dirección:	Salango - Ruta Spondylus						
Persona que atiende	Carlos Nuñez, recepcionista						
Telefono / Email	0985578096. / comsalango@yahoo.es						
HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN ÁMBITO: Económico							
SUB ÁMBITOS		PRACTICA			Si	No	N/A
Leyes y Regulaciones							
	La empresa cumple con la legislación laboral (nacional e internacional) y las garantías sociales.					x	
Comunicación y Mercadeo							
	Se brinda información clara, completa y veraz sobre los productos y servicios que se ofrecen.				x		
Generación de empleo							
	Se evidencia la contribución de la operación en el aumento de ingresos para la población local.				x		
	La operación ha contribuido con la generación de nuevos emprendimientos de negocios.				x		
	Se contrata a personal de las comunidades cercanas.				x		
Seguridad							
	La empresa brinda las condiciones de salubridad y seguridad necesarias para sus empleados, huéspedes y vecinos.				x		
	La empresa adopta todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los clientes, durante la realización de actividades turísticas y recreativas.					x	
Producto Turístico							
	El Producto Turístico satisface las necesidades y demandas del mercado al que se dirige				x		
	Se establecen canales de comercialización adecuados para el Producto Turístico.				x		

Figura 17. Evaluación Ámbito Económico Salango

Fuente: Visita de campo

Uno de los entes determinantes para la buena operación es la seguridad de la actividad, al no cumplir con los parámetros establecidos esto se convierte en un impedimento para la legislación de la comuna.



		HERAMIENTA MEDICIÓN DE SOSTENIBILIDAD					
Nombre del establecimiento:	Museo Arqueológico Salango						
Dirección:	Salango . Ruta Spondylus						
Persona que atiende	Carlos Nuñez, recepcionista						
Telefono / Email	0985578096. / comsalango@yahoo.es						
HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN ÁMBITO: Socio cultural							
SUB ÁMBITOS	PRACTICA	Si	No	N/A			
Apoyo a los empleados							
	Organiza programas para apoyar a las familias de los empleados locales.		x				
	Apoya a sus empleados en caso de alguna urgencia o necesidad (con tiempo, dinero, etc.)	x					
Relación con comunidades locales							
	Se respetan y/o promueven las costumbres y creencias de las poblaciones indígenas y/o locales	x					
	Hay materiales educativos para los empleados y los clientes con respecto a las comunidades indígenas y locales	x					
	Se ofrecen productos culturales locales en sus tiendas	x					
	Se ofrece cocina local en los menús	x					
	Se usa arquitectura local en el edificio	x					
	Se usa arte local en la decoración y en el inmobiliario	x					
	Se apoya a actividades culturales locales auténticas y las incluye en los paquetes turísticos.	x					
Dimensión social							
	La empresa es de propiedad y administración comunitaria	x					
	El proyecto considera la participación tanto de mujeres como de hombres con equidad	x					
	Dentro del personal se incluyen personas con discapacidad, jóvenes y adultos mayores	x					
	Se vincula a la comunidad local, y contribuye a su desarrollo y cohesión social	x					
	Programas de capacitación y educación del cliente para la protección y conservación del patrimonio cultural	x					
Dimensión cultural							
	La experiencia del visitante incluye apreciación y acceso al patrimonio cultural local.	x					
	Estímulo y promoción de actividades socioculturales llevadas a cabo por la población de la región	x					
	Fomenta el intercambio cultural entre visitantes y residentes	x					
	Estimula el interés de los habitantes comunitarios por su cultura propia.	x					

Figura 18. Evaluación Ámbito Socio Cultural Salango.

Fuente: Visita de campo
Elaboración: Los autores

La actividad turística implica muchos riesgos que deben ser controlados para su correcto desarrollo y para ello se debe contar con personal capacitado en primeros auxilios, siendo esto una de las desventajas de Salango.



		HERAMIENTA MEDICIÓN DE SOSTENIBILIDAD				
Nombre del establecimiento:	Museo Arqueológico Salango					
Dirección:	Salango - Ruta Spondylus					
Persona que atiende	Carlos Nuñez, recepcionista					
Telefono / Email	0985578096. / comsalango@yahoo.es					
HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN ÁMBITO FUTURO						
SUB ÁMBITOS	PRACTICA	Si	No	N/A		
Ambiental						
	Contempla un plan de conservación y mejora de áreas forestales	x				
	Tiene metas para establecer programas nuevos de protección al ambiente	x				
	Prevé el uso de ecotecnias	x				
	Prevé destinar un porcentaje de sus ingresos a programas ambientales	x				
Económico						
	Cuenta con un plan de comercialización de los productos turísticos	x				
	Se espera que las utilidades sean cada vez mayores	x				
	Tiene un plan de entrenamiento y crecimiento profesional para sus empleados	x				
	Se establecen metas económicas	x				
Social						
	La contratación de personal para la operación considera en primer término a los habitantes de la localidad	x				
	El establecimiento de esta iniciativa dejará un beneficio económico a la comunidad local	x				
	Considera acciones que promueven el arraigo de la población	x				
	Se espera que disminuya la migración de los jóvenes de la comunidad local al ofrecer nuevas alternativas de empleo	x				



Figura 20. Evaluación Ámbito Futuro Salango.

Fuente: Visita de campo

Elaboración: Los autores

La comuna posee varios planes a futuro entre los cuales se contempla el de conservación de áreas forestales convirtiéndose en un punto a favor pues el turismo verde es la nueva tendencia en el mercado.

3.4 Kushi Waira.

		HERAMIENTA MEDICIÓN DE SOSTENIBILIDAD			<small>FACULTAD</small>		
					 <small>ESPECIALIDADES EMPRESARIALES</small>		
Nombre del establecimiento:	Comuna Kushi Waira						
Dirección:	Parroquia Tarqui, Azuay.						
Persona que atiende	Alfonso Saquipay						
Telefono / Email	0997476337.						
		HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN ÁMBITO: Ambiental					
SUB AMBITO		PRACTICA			Si	No	N/A
Medioambiental							
	Cuenta con políticas y/o programas con respecto a la sostenibilidad (oral o escrito)				x		
	Se cuenta con algún tipo de Certificación de Sostenibilidad				x		
	La empresa cuenta con programas de protección de flora y fauna				x		
Ahorro de energía							
	Se mide el consumo de energía por cliente / día o huésped / noche					x	
	Se establecen metas para disminuir el consumo de energía				x		
	Se utilizan fuentes de energía renovable					x	
	Se utilizan tecnologías ahorradoras de energía				x		
	Se concientiza a los empleados y clientes en el ahorro de energía				x		
Ahorro de agua							
	Se cuenta con una iniciativa de ahorro de agua				x		
	Se lleva un control del consumo de agua				x		
	Se cuenta con un sistema de recolección y uso de agua de lluvia				x		
	Se utilizan productos amigables con el ambiente / biodegradables				x		
	El agua residual es propiamente tratada				x		
	El agua tratada es reutilizada para riego, los WC, etc.				x		
Manejo de residuos							
	Existe un programa de manejo de residuos sólidos				x		
	Los residuos peligrosos son manejados, almacenados y dispuestos de acuerdo a la ley				x		
	Se cuenta con reciclaje de aceite de cocina.					x	
	Se prioriza el material reutilizable ante el desechable				x		
	Se elimina el Unicef					x	
	La materia orgánica depositada en una composta				x		
	Se cuenta con contenedores clasificadores en las áreas de empleados y huéspedes					x	
Áreas verdes							
	Las áreas ajardinadas utilizan únicamente especies de plantas nativas				x		
	Se evita la alimentación artificial a los animales				x		
	Se disminuye o elimina el uso de fertilizantes, pesticidas, etc.				x		

Compras verdes				
	Se incentiva la utilización de productos orgánicos producidos en la zona para las áreas de Alimentos y Bebidas de la propiedad.	x		
	No se comercian, sirven o usan productos que estén en peligro de extinción	x		
Gestión y Educación Ambiental				
	Apoya organizaciones regionales o locales, que trabajan activamente sobre la problemática ambiental.	x		
	Cuenta con programas de capacitación con temas ambientales para su personal	x		
	Mediante acciones concretas, evita y denuncia la extracción de plantas o animales silvestres por parte de los turistas, incluyendo cautiverio ilegal.			x
	Se exige cierto comportamiento a los turistas durante los recorridos para evitar la perturbación de la flora y fauna.	x		
	Denuncia ante las autoridades competentes, cualquier fuente de contaminación en las zonas donde opera y en los alrededores de las oficinas y locales.	x		
	Se respetan los senderos establecidos	x		
	Las instalaciones cuentan con señalización para el ahorro de recursos como energía, agua y separación de basura	x		
Planeación				
	Tiene como política operar grupos pequeños en los tours que realiza en áreas naturales.	x		
Ruidos				
	Se toman medidas para evitar la contaminación acústica	x		

Figura 21. Evaluación Ámbito ambiental Kushi Waira

Fuente: Visita de campo

Elaboración: Los autores

Como se observa Kushi Waira cumple con las medidas en cuanto al ámbito ambiental con excepción de la existencia de contenedores de reciclaje de residuos, siendo éste un punto muy importante para la reutilización de los recursos.



		HERAMIENTA MEDICIÓN DE SOSTENIBILIDAD			F A C U L T A D		
					 ESPECIALIDADES EMPRESARIALES		
Nombre del establecimiento:	Comuna Kushi Waira						
Dirección:	Parroquia Tarquí, Azuay.						
Persona que atiende	Alfonso Saquipay						
Telefono / Email	0997476337.						
HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN ÁMBITO: Económico							
SUB ÁMBITOS		PRACTICA			Si	No	N/A
Leyes y Regulaciones							
	La empresa cumple con la legislación laboral (nacional e internacional) y las garantías sociales.					x	
Comunicación y Mercadeo							
	Se brinda información clara, completa y veraz sobre los productos y servicios que se ofrecen.				x		
Generación de empleo							
	Se evidencia la contribución de la operación en el aumento de ingresos para la población local.				x		
	La operación ha contribuido con la generación de nuevos emprendimientos de negocios.				x		
	Se contrata a personal de las comunidades cercanas.				x		
Seguridad							
	La empresa brinda las condiciones de salubridad y seguridad necesarias para sus empleados, huéspedes y vecinos.				x		
	La empresa adopta todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los clientes, durante la realización de actividades turísticas y recreativas.				x		
Producto Turístico							
	El Producto Turístico satisface las necesidades y demandas del mercado al que se dirige				x		
	Se establecen canales de comercialización adecuados para el Producto Turístico.				x		

Figura 22. Evaluación Ámbito económico Kushi Waira

Fuente: Visita de campo

Elaboración: Los autores

Desde sus inicios Kushi Waira decidió participar de manera privada en la actividad turística por lo que no cuentan con la legislación CTC.

	HERAMIENTA MEDICIÓN DE SOSTENIBILIDAD	FACULTAD		
Nombre del establecimiento:	Comuna Kushi Waira			
Dirección:	Parroquia Tarqui, Azuay.			
Persona que atiende	Alfonso Saquipay			
Telefono / Email	0997476337.			
HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN ÁMBITO: Socio cultural				
SUB ÁMBITOS	PRACTICA	Si	No	N/A
Apoyo a los empleados				
	Organiza programas para apoyar a las familias de los empleados locales.	x		
	Apoya a sus empleados en caso de alguna urgencia o necesidad (con tiempo, dinero, etc.)	x		
Relación con comunidades locales				
	Se respetan y/o promueven las costumbres y creencias de las poblaciones indígenas y/o locales	x		
	Hay materiales educativos para los empleados y los clientes con respecto a las comunidades indígenas y locales	x		
	Se ofrecen productos culturales locales en sus tiendas	x		
	Se ofrece cocina local en los menús	x		
	Se usa arquitectura local en el edificio	x		
	Se usa arte local en la decoración y en el inmobiliario	x		
	Se apoya a actividades culturales locales auténticas y las incluye en los paquetes turísticos.	x		
Dimensión social				
	La empresa es de propiedad y administración comunitaria	x		
	El proyecto considera la participación tanto de mujeres como de hombres con equidad	x		
	Dentro del personal se incluyen personas con discapacidad, jóvenes y adultos mayores	x		
	Se vincula a la comunidad local, y contribuye a su desarrollo y cohesión social	x		
	Programas de capacitación y educación del cliente para la protección y conservación del patrimonio cultural	x		
Dimensión cultural				
	La experiencia del visitante incluye apreciación y acceso al patrimonio cultural local.	x		
	Estímulo y promoción de actividades socioculturales llevadas a cabo por la población de la región	x		
	Fomenta el intercambio cultural entre visitantes y residentes	x		
	Estimula el interés de los habitantes comunitarios por su cultura propia.	x		

Figura 23. Evaluación Ámbito Socio Cultural Kushi Waira

Fuente: Visita de campo
Elaboración: Los autores

La comuna promueve la participación de los comuneros y la conservación del patrimonio.



		HERAMIENTA MEDICIÓN DE SOSTENIBILIDAD			F A C U L T A D		
					 ESPECIALIDADES EMPRESARIALES		
Nombre del establecimiento:	Comuna Kushi Waira						
Dirección:	Parroquia Tarqui, Azuay.						
Persona que atiende	Alfonso Saquipay						
Telefono / Email	0997476337.						
HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN ÁMBITO: Calidad							
SUB ÁMBITOS	PRACTICA	Si	No	N/A			
Satisfacción del cliente							
	Se mide la satisfacción del cliente	x					
	Se cuenta con buzón de sugerencias	x					
	Se promueve y motiva a los empleados para tener una buena actitud y un buen trato hacia el cliente.	x					
	En caso de que algún cliente tenga algún problema, se le da solución inmediata y se toman las acciones necesarias para que no vuelva a suceder	x					
Capacitación							
	Los empleados reciben capacitación adecuada para su posición	x					
Manejo de nuevas tecnologías							
	Tiene expertos en búsqueda vía on line, para ofrecer servicio personalizado		x				
	Compone paquetes turísticos On-line propios.	x					
	Tiene acceso on line a proveedores finales.		x				
	Control de inventarios digitalizado.	x					
	Promoción vía Internet.	x					
Recursos humanos.							
	Los salarios y beneficios cumplen con o exceden las normas locales, nacionales e internacionales, cualesquiera sean las más altas	x					
	Los empleados cuentan con seguridad social	x					
	Se pagan horas extra de trabajo siempre y cuando estas no excedan el máximo legal	x					
	Existen procedimientos operacionales para casos de emergencia dentro de las instalaciones	x					
	El establecimiento cuenta con pólizas de seguros para sus empleados y huéspedes.		x				
	Existe personal capacitado en primeros auxilios básico para dar asistencia inmediata en situaciones que se presenten.	x					

Figura 24. Evaluación Ámbito Calidad Kushi Waira

Fuente: Visita de campo

Elaboración: Los autores



 HERAMIENTA MEDICIÓN DE SOSTENIBILIDAD		FACULTAD  ESPECIALIDADES EMPRESARIALES		
Nombre del establecimiento:	Comuna Kushi Waira			
Dirección:	Parroquia Tarqui, Azuay.			
Persona que atiende	Alfonso Saquipay			
Telefono / Email	0997476337.			
HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN ÁMBITO FUTURO				
SUB ÁMBITOS	PRACTICA	Si	No	N/A
Ambiental				
	Contempla un plan de conservación y mejora de áreas forestales	x		
	Tiene metas para establecer programas nuevos de protección al ambiente	x		
	Prevé el uso de ecotecnias	x		
	Prevé destinar un porcentaje de sus ingresos a programas ambientales	x		
Económico				
	Cuenta con un plan de comercialización de los productos turísticos	x		
	Se espera que las utilidades sean cada vez mayores	x		
	Tiene un plan de entrenamiento y crecimiento profesional para sus empleados	x		
	Se establecen metas económicas	x		
Social				
	La contratación de personal para la operación considera en primer término a los habitantes de la localidad	x		
	El establecimiento de esta iniciativa dejará un beneficio económico a la comunidad local	x		
	Considera acciones que promueven el arraigo de la población	x		
	Se espera que disminuya la migración de los jóvenes de la comunidad local al ofrecer nuevas alternativas de empleo	x		



Figura 25. Evaluación Ámbito Futuro Kushi Waira.

Fuente: Visita de campo

Elaboración: Los autores

En cuanto al ámbito futuro Kushi Waira tiene como misión incrementar su demanda nacional pues la mayoría de sus visitantes proviene del extranjero.

3.5 Shayari

 HERAMIENTA MEDICIÓN DE SOSTENIBILIDAD		<small>FACULTAD</small>  <small>ESPECIALIDADES EMPRESARIALES</small>		
Nombre del establecimiento:	Comuna Shayari			
Dirección:	Cantón Cascales, Sucumbiós			
Persona que atiende	Guillermo Vargas			
Telefono / Email	0986627315.			
HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN ÁMBITO: Ambiental				
SUB AMBITO	PRACTICA	Si	No	N/A
Medioambiental				
	Cuenta con políticas y/o programas con respecto a la sostenibilidad (oral o escrito)	x		
	Se cuenta con algún tipo de Certificación de Sostenibilidad	x		
	La empresa cuenta con programas de protección de flora y fauna	x		
Ahorro de energía				
	Se mide el consumo de energía por cliente / día o huesped / noche		x	
	Se establecen metas para disminuir el consumo de energía	x		
	Se utilizan fuentes de energía renovable		x	
	Se utilizan tecnologías ahorradoras de energía	x		
	Se concientiza a los empleados y clientes en el ahorro de energía	x		
Ahorro de agua				
	Se cuenta con una iniciativa de ahorro de agua	x		
	Se lleva un control del consumo de agua	x		
	Se cuenta con un sistema de recolección y uso de agua de lluvia	x		
	Se utilizan productos amigables con el ambiente / biodegradables	x		
	El agua residual es propiamente tratada	x		
	El agua tratada es reutilizada para riego, los WC, etc.	x		
Manejo de residuos				
	Existe un programa de manejo de residuos sólidos	x		
	Los residuos peligrosos son manejados, almacenados y dispuestos de acuerdo a la ley	x		
	Se cuenta con reciclaje de aceite de cocina.		x	
	Se prioriza el material reutilizable ante el desechable	x		
	Se elimina el Unicel		x	
	La materia orgánica depositada en una composta	x		
	Se cuenta con contenedores clasificadores en las áreas de empleados y huéspedes		x	
Áreas verdes				
	Las áreas ajardinadas utilizan únicamente especies de plantas nativas	x		
	Se evita la alimentación artificial a los animales	x		
	Se disminuye o elimina el uso de fertilizantes, pesticidas, etc.	x		

Compras verdes				
	Se incentiva la utilización de productos orgánicos producidos en la zona para las áreas de Alimentos y Bebidas de la propiedad.	x		
	No se comercian, sirven o usan productos que estén en peligro de extinción	x		
Gestión y Educación Ambiental				
	Apoya organizaciones regionales o locales, que trabajan activamente sobre la problemática ambiental.	x		
	Cuenta con programas de capacitación con temas ambientales para su personal	x		
	Mediante acciones concretas, evita y denuncia la extracción de plantas o animales silvestres por parte de los turistas, incluyendo cautiverio ilegal.			x
	Se exige cierto comportamiento a los turistas durante los recorridos para evitar la perturbación de la flora y fauna.	x		
	Denuncia ante las autoridades competentes, cualquier fuente de contaminación en las zonas donde opera y en los alrededores de las oficinas y locales.	x		
	Se respetan los senderos establecidos	x		
	Las instalaciones cuentan con señalización para el ahorro de recursos como energía, agua y separación de basura	x		
Planeación				
	Tiene como política operar grupos pequeños en los tours que realiza en áreas naturales.	x		
Ruidos				
	Se toman medidas para evitar la contaminación acústica	x		

Figura 26. Evaluación Ámbito Ambiental Shayari

Fuente: Visita de campo

Elaboración: Los autores

A pesar de que Shayari promueve la operación ecológica aún existen puntos débiles como el consumo de energía por pasajero.



		HERAMIENTA MEDICIÓN DE SOSTENIBILIDAD			F A C U L T A D  ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
Nombre del establecimiento:	Comuna Shayari				
Dirección:	Cantón Cascales, Sucumbiós				
Persona que atiende	Guillermo Vargas				
Telefono / Email	0986627315.				
HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN ÁMBITO: Económico					
SUB ÁMBITOS	PRACTICA	Si	No	NA	
Leyes y Regulaciones					
	La empresa cumple con la legislación laboral (nacional e internacional) y las garantías sociales.	x			
Comunicación y Mercadeo					
	Se brinda información clara, completa y veraz sobre los productos y servicios que se ofrecen.	x			
Generación de empleo					
	Se evidencia la contribución de la operación en el aumento de ingresos para la población local.	x			
	La operación ha contribuido con la generación de nuevos emprendimientos de negocios.	x			
	Se contrata a personal de las comunidades cercanas.		x		
Seguridad					
	La empresa brinda las condiciones de salubridad y seguridad necesarias para sus empleados, huéspedes y vecinos.	x			
	La empresa adopta todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los clientes, durante la realización de actividades turísticas y recreativas.	x			
Producto Turístico					
	El Producto Turístico satisface las necesidades y demandas del mercado al que se dirige	x			
	Se establecen canales de comercialización adecuados para el Producto Turístico.	x			

Figura 27. Evaluación Ámbito Económico Shayari

Fuente: Visita de campo

Elaboración: Los autores

Shayari dirige sus actividades por los comuneros propios de la zona.



		HERAMIENTA MEDICIÓN DE SOSTENIBILIDAD			F A C U L T A D		
					 ESPECIALIDADES EMPRESARIALES		
Nombre del establecimiento:	Comuna Shayari						
Dirección:	Cantón Cascales, Sucumbiós						
Persona que atiende	Guillermo Vargas						
Telefono / Email	0986627315.						
HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN ÁMBITO: Socio cultural							
SUB ÁMBITOS		PRACTICA			Si	No	N/A
Apoyo a los empleados							
		Organiza programas para apoyar a las familias de los empleados locales.	x				
		Apoya a sus empleados en caso de alguna urgencia o necesidad (con tiempo, dinero, etc.)	x				
Relación con comunidades locales							
		Se respetan y/o promueven las costumbres y creencias de las poblaciones indígenas y/o locales	x				
		Hay materiales educativos para los empleados y los clientes con respecto a las comunidades indígenas y locales	x				
		Se ofrecen productos culturales locales en sus tiendas	x				
		Se ofrece cocina local en los menús	x				
		Se usa arquitectura local en el edificio	x				
		Se usa arte local en la decoración y en el inmobiliario	x				
		Se apoya a actividades culturales locales auténticas y las incluye en los paquetes turísticos.	x				
Dimensión social							
		La empresa es de propiedad y administración comunitaria	x				
		El proyecto considera la participación tanto de mujeres como de hombres con equidad	x				
		Dentro del personal se incluyen personas con discapacidad, jóvenes y adultos mayores	x				
		Se vincula a la comunidad local, y contribuye a su desarrollo y cohesión social	x				
		Programas de capacitación y educación del cliente para la protección y conservación del patrimonio cultural	x				
Dimensión cultural							
		La experiencia del visitante incluye apreciación y acceso al patrimonio cultural local.	x				
		Estímulo y promoción de actividades socioculturales llevadas a cabo por la población de la región	x				
		Fomenta el intercambio cultural entre visitantes y residentes	x				
		Estimula el interés de los habitantes comunitarios por su cultura propia.	x				

Figura 28. Evaluación Ámbito Socio Cultural Shayari.

Fuente: Visita de campo

Elaboración: Los autores



		HERAMIENTA MEDICIÓN DE SOSTENIBILIDAD			F A C U L T A D		
					 ESPECIALIDADES EMPRESARIALES		
Nombre del establecimiento:	Comuna Shayari						
Dirección:	Cantón Cascales, Sucumbiós						
Persona que atiende	Guillermo Vargas						
Telefono / Email	0986627315.						
HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN ÁMBITO: Calidad							
SUB ÁMBITOS		PRACTICA			Si	No	N/A
Satisfacción del cliente							
	Se mide la satisfacción del cliente	x					
	Se cuenta con buzón de sugerencias	x					
	Se promueve y motiva a los empleados para tener una buena actitud y un buen trato hacia el cliente.	x					
	En caso de que algún cliente tenga algún problema, se le da solución inmediata y se toman las acciones necesarias para que no vuelva a suceder	x					
Capacitación							
	Los empleados reciben capacitación adecuada para su posición	x					
Manejo de nuevas tecnologías							
	Tiene expertos en búsqueda vía on line, para ofrecer servicio personalizado	x					
	Compone paquetes turísticos On-line propios.	x					
	Tiene acceso on line a proveedores finales.	x					
	Control de inventarios digitalizado.	x					
	Promoción vía Internet.	x					
Recursos humanos.							
	Los salarios y beneficios cumplen con o exceden las normas locales, nacionales e internacionales, cualesquiera sean las más altas	x					
	Los empleados cuentan con seguridad social	x					
	Se pagan horas extra de trabajo siempre y cuando estas no excedan el máximo legal	x					
	Existen procedimientos operacionales para casos de emergencia dentro de las instalaciones	x					
	El establecimiento cuenta con pólizas de seguros para sus empleados y huéspedes.			x			
	Existe personal capacitado en primeros auxilios básico para dar asistencia inmediata en situaciones que se presenten.	x					

Figura 29. Evaluación Ámbito Calidad Shayari

Fuente: Visita de campo

Elaboración: Los autores



		HERAMIENTA MEDICIÓN DE SOSTENIBILIDAD			FACULTAD		
							
Nombre del establecimiento:	Comuna Shayari						
Dirección:	Cantón Cascales, Sucumbíos.						
Persona que atiende	Guillermo Vargas.						
Telefono / Email	0986627315.						
HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN ÁMBITO FUTURO							
SUB ÁMBITOS	PRACTICA	Si	No	N/A			
Ambiental							
	Contempla un plan de conservación y mejora de áreas forestales	x					
	Tiene metas para establecer programas nuevos de protección al ambiente	x					
	Prevé el uso de ecotecnias	x					
	Prevé destinar un porcentaje de sus ingresos a programas ambientales	x					
Económico							
	Cuenta con un plan de comercialización de los productos turísticos	x					
	Se espera que las utilidades sean cada vez mayores	x					
	Tiene un plan de entrenamiento y crecimiento profesional para sus empleados	x					
	Se establecen metas económicas	x					
Social							
	La contratación de personal para la operación considera en primer término a los habitantes de la localidad	x					
	El establecimiento de esta iniciativa dejará un beneficio económico a la comunidad local	x					
	Considera acciones que promueven el arraigo de la población	x					
	Se espera que disminuya la migración de los jóvenes de la comunidad local al ofrecer nuevas alternativas de empleo	x					

Figura 30. Evaluación Ámbito Futuro Shayari

Fuente: Visita de campo

Elaboración: Los autores

CAPÍTULO 4

Plan Integral de mejoramiento turístico: comuna Salango.

Posterior a las debidas investigaciones de campo para el análisis del sistema turístico en las diversas comunas visitadas se logra llegar mediante el método deductivo a un diagnóstico general de la situación actual del turismo en el Ecuador y de cómo la legalización brindada por el Mintur alcanza aceptación por parte de las comunas, siendo notable que ésta no es un impedimento para su normal gestión.

El plan de mejoramiento integral tiene como fondo disminuir los desequilibrios en el modelo de operación y la escasez de calidad del producto turístico ya sea con respecto a la superestructura, infraestructura, atractivos turísticos, planta turística y/o comunidad receptora.

4. 1 Objetivos del Plan de Mejora

4.1.1 Objetivo General

- Conseguir el mejoramiento integral para el desarrollo turístico de la comuna Salango.

4.1.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar prioridades a trabajar para el mejoramiento del producto turístico en Salango.
- Fortalecer la calidad del ancla turística de la comuna.
- Establecer indicadores de medición de desempeño y resultados a corto plazo.

Una vez establecidos los objetivos del plan de mejoramiento se recurre al estudio del análisis FODA de la comuna realizado en el capítulo anterior, para de esta manera implantar líneas de acción a ejecutarse.

Analizando los factores internos de la comuna (fortalezas y debilidades) se percibe una notable capacitación por parte de los comuneros lo que conlleva a una correcta organización para el manejo de grupos de pasajeros pero que sin embargo aún existen falencias en la atención. Contrario a esto las debilidades de la comuna hacen énfasis a la administración errónea y a la escasa calidad de las facilidades turísticas en el sector.

4.1.3 Análisis FODA

Según la tabla No. 5 Del análisis FODA de la comunidad Salango podemos resumir que en sus Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas manifiestan las siguientes características:

Mediante las fortalezas se puede definir que las comunas reúnen todas las características para ejercer turismo, se fomentan incentivos a los colaboradores y a su vez constan con ardua experiencia. Acerca de las oportunidades las comunidades que ejercen turismo constan con una buena tendencia a futuro como una de las principales opciones de turismo. Al formar una futura tendencia turística forja el desarrollo sostenible y realiza la promoción turística, ya que Ecuador posee un reconocimiento internacional como país promotor.

Brevemente en las debilidades dentro de la comuna no se aprecia buena calidad por parte de servicios como alimentación y hospedaje, los comuneros no prestan la debida importancia generando el desinterés y poca participación de la mano de obra. En el caso de Amenazas el tipo de cambio que Ecuador posee hace que los destinos extranjeros sean de baja economía forjando la baja demanda y desinterés proveniente de los ecuatorianos, por ende la escasez de capital en la comuna.

En pocas palabras dentro de todo el análisis FODA de la comuna de Salango se observa que se obtiene más factores positivos que negativos, los factores negativos que aparecen como debilidades y amenazas son totalmente remediabiles a corto, mediano y largo plazo, por ejemplo: La falta de calidad de los servicios de alimentación y de hospedaje va de la mano con el poco interés que los comuneros conllevan consigo y esta mala calidad fomenta el desinterés de la demanda creando la mala reputación de la zona y la escases del capital.

Todos estos puntos son remediabiles aplicando soluciones a plazo fijo.

4.1.4 Líneas de acción del plan de mejora

El plan de mejora consiste en implementar lineamientos que sean prioritarios para regenerar dificultades dentro del establecimiento , los cuales para este proyecto son aplicables las tres principales líneas de acción, tales como:

- Capacitación del personal
- Mejora de facilidades
- Mejora de equipamiento

La capacitación será encaminada a la comunidad o colonos para poder enfocarse en los principales puntos estratégicos que conforman un servicio al cliente, las relaciones o interacciones que tiene entre personas, ya sea con el personal interno como el personal externo, con la hospitalidad en el caso que la comunidad tenga una oferta de hospedaje.

Ya mencionado la capacitación para la relaciones interpersonales con el cliente externo cabe aquí la comunicación entre diferentes idiomas lo que corresponde a la capacitación en lenguas extranjeras, si las comunas poseen dentro de su equipamiento centros de expendio y restauración de alimentos la capacitación debe enfocarse en el manejo y trato de alimentos, el manejo básico de un sistema contable en cuanto a la facturación mensuales y reportes al servicio de rentan internas, todo esto conlleva a una buena interacción ya sea con la demanda tanto con las obligaciones de ley los cuales tienen que ser cumplidos a cabalidad si todo lo mencionado se cumple sin excepciones, el buen servicio, las buenas relaciones humanas que fluctúen, el buen trato en la hospitalidad, nivel lingüístico alto y conceptos bien entendidos de turismo y hospitalidad transformaran un sitio sin poco interés en conocer e uno de los puntos reconocidos por la sociedad.

Con respecto a la mejora de equipamiento turístico trata de la remodelación o mejora que deben llevarse a acabo y ser realizada a corto y mediano plazo, ya que a través de la técnica de recopilación de datos y la verificación en sitio se formaron las siguientes observaciones para posibles mejoras que deben efectuarse de manera eficaz.

- Adecuación de centros de restauración de comida
- Puntos de información de atractivos turísticos

4.1.5 Proyectos de plan de mejora

En el siguiente apartado se plasma la propuesta de proyectos que pertenecen a las necesidades de mejora en la comuna de Salango.

El diseño de la información mostrada recopila los aspectos fundamentales que se debe de tomar en cuenta dentro del proyecto, fundados en los requerimientos lucidos en el PLANDETUR 2020.

4.1.6 Indicadores de seguimiento de desempeño

Estos indicadores se aplican de forma lineal, siguiendo una línea de acción, de manera que cada uno de estos programas de las propuestas obtendrá un indicador en común, la cual va a permitir de manera numérica la efectividad de la aplicación de los proyectos de plan de mejora.

4.1.7 Programa de mejoras de las facilidades turísticas y equipamiento.

En el programa de mejoras de facilidades y equipamiento se emplearan los indicadores de satisfacción, los cuales se basan en la observación directa (verificación en sitio). Para comentar claramente la medición, esta se realizó por medio de entrevistas directas a los comuneros y guianza por la zona para la obtención optima de datos, traduciendo así los siguientes indicadores para cada uno de los proyectos.

Proyecto #1: “Implementación de batería sanitarias en puntos estratégicos”

En el transcurso de la guianza conformada por los comuneros de la zona se puede constatar la escasez de baterías sanitarias cerca de los principales atractivos de la comuna, disminuyendo las facilidades a cada uno de los turistas que ingresan en la zona, el siguiente indicador de seguimiento plasma que:

“Reducir Trimestralmente un 11% el malestar o la incomodidad de los turistas al momento de necesitar una facilidad dentro de la comuna”

Proyecto #2: “Implementación de zonas de duchas al borde del malecón de Salango”

A lo largo de la playa de Salango no existe una zona de duchas en la cual los turistas o personal habitantes de la comuna puedan despojar el arena que llevan consigo o

simplemente quitarse la sal del cuerpo, es por esto la implementación de la zona de duchas, la cual propone el siguiente indicador:

“Aumentar en un 20% bimensual el índice de conformidad de los turistas los cuales se dirigen al atractivo principal de la comunidad que es el balneario de Salango”

Proyecto #3: “Creación de zona de parqueo dentro de la comuna Salango”

Debido a que las calles de la comuna no están en óptimas condiciones de circulación vehicular, se propone una zona especial en donde los turistas que se encuentren con vehículo propio puedan acercarse a esta zona y dejar sus vehículos en altos estándares de seguridades, tales como, seguridad en protección vehicular (vigilados) y protección la cual brinde confianza que el vehículo o se pueda deteriorar por las malas condiciones del terreno, es por esto que se conforma este indicador.

“Reducir un 75% trimestral la inconformidad de los turista los cuales no saben dónde parquear con seguridad sus automóviles”

Proyecto #4: “Implementación de señalización turística”

La comunidad de Salango no cuenta con amplia señalización turística que guíe a los turistas hacia los principales atractivos, esto trae consigo malestar en las personas y mal direccionamiento aparte de una experiencia negativa es por esto que se plasma este indicador:

“Reducir en un 81% el número de turistas que tienen una inconformidad por desconocimiento o de ubicación dentro de la comuna”

Proyecto #5 “Adecuación de Infraestructura Hotelera”

La infraestructura interna de la comunidad de Salango es de muy baja calidad, ya que los hospedajes que brinda la comuna no cumplen los estándares vitales para brindar tal servicio, es por esto el siguiente indicador:

“Incrementar en un 20% anual, la infraestructura hotelera de la comunidad de Salango”

Capacitación a la comunidad.

En el programa de capacitación de la comuna de Salango se aplicara el indicador de ingresos el cual se mantiene al pie de los proyectos#6 “capacitación en el manejo de Alimentos y Bebidas” #7 “capacitación en administración Turística”, este tipo de capacitaciones en la comunidad de Salango los beneficiara elevando los estándares de calidad y de seguridad al mismo tiempo que el ingreso económico al sector.

Todo lo mencionado anteriormente se basara en los datos que se plasman en la ficha de diagnóstico de la situación actual de la comuna la cual plasma el número de personas que ingresan mensualmente y la cantidad montería que dejan en la zona.

El número de personas que ingresan de lunes a jueves corresponde a una promedio de 150, mientras que los fines de semanas y feriados ingresan un promedio de 250 personas generando un intermedio de 400 turistas semanales y un total de 1600 mensuales. El costo promedio de un adulto es de \$2,50 ya sea nacional o extranjero, el costo por estudiante, niño y adulto mayor es de \$1,50.

La información obtenida a través de la observación directa se concluyó que el ingreso de adultos y extranjeros es de 50% del total de turistas que ingresan a la comuna, mientras que el ingreso de estudiantes es de 25%, niños 15% y adultos mayores 10% obteniendo una cifra promedio de ingresos de \$3,200 mensuales.

Una vez culminado el programa de capacitación el manejo de la comuna será totalmente de las autoridades comunales, cada jefe de área predeterminado por la comuna será el encargado de llevar registros de calidad y control de este indicador debido a que cuentan con el registro diario de ingresos y costos mensualmente o valores que se plasmas diariamente, es por esto que se plantea el siguiente indicador:

“En el año 2016, incrementar 2% de ingreso mensual por concepto de turismo comunitario”

Todo lo señalado posteriormente conllevará al incremento del capital e ingresos por habitante, lo cual ayudará al mejoramiento de calidad de vida y por otro lado el incremento de satisfacción socioeconómica del sector, al obtener conocimientos en áreas primordiales en atención al cliente cada cliente interno de la comuna puede ofrecer y vender un mejor servicio y hasta mejorar el producto en general. Una vez efectuado el ingreso de capital en la comuna los comuneros tendrán mayor accesibilidad de obtener bienes materiales y servicios los cuales llevara a una sostenibilidad de la comuna dejando la inversión o apoyo

por parte gubernamental puesto que al mejorar los ingresos semanales pueden auto gestionarse y efectuar cambios y proyectos de manera autónoma

Facilidades turísticas	
Comuna Salango	
Objetivos: Implementación de baterías sanitarias en puntos estratégicos	
Descripción del proyecto: El proyecto presente tiene la finalidad de que la comuna Salango brinde las facilidades necesarias y óptimas para que el turista nacional o extranjero no se sienta incómodo.	
Inversión del proyecto	
Materiales	\$ 880
Materiales de Instalación	\$ 250
Mano de Obra	\$ 900
Total	\$ 2030
Responsabilidad de la ejecución	Presupuesta de la obra
Comuneros de Salango	\$ 2030
Posibles Obstáculos	Retrasos en el financiamiento de la obra
	Dificultad en la obtención de Materiales dentro de la comuna.

Figura 31. Proyecto #1: Implementación de baterías Sanitarias

Fuente: Visita de campo

Elaboración: Los autores

Facilidades turísticas	
Malecón de Salango	
Objetivos: Implementación de zonas de duchas al borde del malecón de Salango.	
Descripción del proyecto: Este proyecto consta con la implementación de una zona especial de duchas en la cual el turista nacional o extranjero obtenga las facilidades necesarias para su comodidad.	
Inversión del proyecto	
Materiales	<i>\$ 600</i>
Adecuación de Zona	<i>\$ 1000</i>
Mano de Obra	<i>\$ 900</i>
Total	<i>\$ 2500</i>
Responsabilidad de la ejecución	Presupuesta de la obra
Gobierno comunal de Salango	<i>\$ 2500</i>
Posibles Obstáculos	Descoordinación de Entrega de Materiales

Figura 32 Proyecto#2: Implementación de zona de duchas

Fuente: Visita de campo

Elaboración: Los autores

Facilidades turísticas	
Comuna Salango	
Objetivos: Creación de zona de parqueo dentro de la comunidad de Salango	
Descripción del proyecto: El proyecto brinda una zona especial destinada de parqueo, y fácil distribución de tránsito y congestión vehicular	
Inversión del proyecto	
Materiales	\$ 11000
Maquinaria	\$ 9000
Mano de Obra	\$ 3000
Total	\$ 23000
Responsabilidad de la ejecución	Presupuesta de la obra
Gobierno comunal de Salango	\$23000
Posibles Obstáculos	Destiempo en el financiamiento de la obras
	Accidentes provocados entre personal obrero
	Dificultad de alquiler de maquinaria

Figura 33. Proyecto#3: Zona de Parqueo

Fuente: Visita de campo

Elaboración: Los autores

Facilidades turísticas	
Comunidad de Salango	
Objetivos: Implementación de señalética turística en la comuna Salango	
Descripción del proyecto: La implementación de la señalética turística plasmará información pertinente sobre los principales atractivos turísticos de la zonas, forjando la buena ubicación y direccionamiento de los turísticas.	
Inversión del proyecto	
Mano de obra	\$250
Adecuación de señalética	\$ 1500
Total	\$ 1750
Responsabilidad de la ejecución	Presupuesta de la obra
Gobierno comunal de Salango	\$ 1750
Posibles Obstáculos	Retraso de la obras
	Pensamiento inadecuado de los comuneros sobre “preferencias de atractivos”

Figura 34. Proyecto#4: Implementación de Señalización

Fuente: Visita de campo

Elaboración: Los autores

Equipamiento turístico	
Hosterías y Hoteles de la comuna Salango	
Objetivos: Adecuación de la infraestructura interna y externa de establecimientos hoteleros	
Descripción del proyecto: Modificación de la estructura interna y externa para elevar la calidad y el estándar de facilidad hoteleras e incrementar el ingreso en la zona por visitante (Pernoctar en la zona)	
Inversión del proyecto	
Mano de obra	\$ 25.000
Adecuación de infraestructura	\$ 40.000
Total	\$ 65.000
Responsabilidad de la ejecución	Presupuesta de la obra
Gobierno comunal de Salango	\$ 65.000
Posibles Obstáculos	Retraso de la obras
	Imperfecciones en la renovación de la infraestructura.

Figura 35. Proyecto#5: Adecuación de infraestructura Hotelera

Fuente: Visita de campo

Elaboración: Los autores

Capacitación	
Comunidad de Salango	
Objetivos: Elevar los estándares de calidad en alimentos y bebidas en la comuna, de igual manera con el trato y manipulación de alimentos.	
Descripción del proyecto: ejercer capacitación sobre el manejo de alimentos y la debida conservación de los mismo, para aumentar los estándares de calidad de A&B tanto como la seguridad de los turistas.	
Inversión del proyecto	
Capacitación de manejo y conservación de alimentos.	\$3000
Total	\$ 3000
Responsabilidad de la ejecución	Presupuesta de la obra
Gobierno comunal de Salango	\$ 3000
Posibles Obstáculos	Desinterés y falta de compromiso con los comuneros o personas que se dedicas al expendio de comida o restauración de alimentos.

Figura 36. Proyecto#6: Capacitación en el manejo de alimentos y bebidas

Fuente: Visita de campo

Elaboración: Los autores

Capacitación	
Comunidad de Salango	
Objetivos: concientizar a los comuneros sobre los ámbitos provenientes de la administración y sobre todo el turismo	
Descripción del proyecto: Fortalecer el conocimiento en administración y turismo a los comuneros con el fin de obtener un desarrollo en el servicio turístico.	
Inversión del proyecto	
Capacitación	\$4800
Servicio al Cliente	\$ 1200
Contabilidad Básica	\$ 1700
Ingles Básica	\$1900
Total	\$ 4800
Responsabilidad de la ejecución	Presupuesta de la obra
Gobierno comunal de Salango	\$ 4800
Posibles Obstáculos	Desinterés y falta de compromiso con los comuneros.

Figura 37. Proyecto#7: Capacitación en administración turística

Fuente: Visita de campo

Elaboración: Los autores

PROGRAMA	PROYECTO	2015	TOTAL
Facilidades Turísticas	Implementación de Baterías Sanitarias	\$ 2.030,00	\$ 2.030,00
	Implementación de duchas	\$ 2.500,00	\$ 2.500,00
	Zona de parqueos	\$ 23.000,00	\$ 23.000,00
	Señalética Turística	\$ 1.750,00	\$ 1.750,00
	Adecuación de Infraestructura	\$ 65.000,00	\$ 65.000,00
Subtotal Programa 1			\$ 94.280,00

PROGRAMA	PROYECTO	2015	TOTAL
Capacitación	Manejo de Alimentos y Bebidas	\$ 3.000,00	\$ 3.000,00
	Administración Turística	\$ 4.800,00	\$ 4.800,00
Subtotal Programa 2			\$ 7.800,00

Presupuesto General		\$ 102.080,00
----------------------------	--	----------------------

Figura 38. Cronograma de Intervención

Fuente: Visita de campo

Elaboración: Los autores

CONCLUSIONES.

- La comuna de Salango cuenta con un amplio territorio, el cual puede ser destinado exclusivamente para el turismo y así potenciarlo, con el fin de transformar a la comuna en una de las más reconocidas y autónomas de la costa ecuatoriana
- Con respecto a lo observado dentro de la comuna (Observación de campo) se constató la carencia de facilidades, tales como: Baños, baterías sanitarias, depósitos de basura, duchas. Por otra parte la escases de señaléticas viales y turísticas las cuales brindan información a los turistas están deterioradas y en algunos puntos estratégicos son inexistentes. En cuanto a los habitantes de la comuna los cuales ejercen en la rama del turismo, carecen de conocimientos que les permitan brindar un buen servicio tales como, ciencias básicas en administración , trato de alimentos, conceptos básicos contables y planificaciones turísticas , todos estos factores los han adquiridos empíricamente, es por eso que la implementación de una jornada amplia en capacitación de todo el personal interno es necesaria y así elevar el estándar de calidad en la comuna.
- El carecimiento de gestión por parte de las autoridades de la comuna trae consigo opiniones negativas de los comuneros y el gobierno comunal manifiesta que no cuentan con el capital suficiente para la ejecución de proyectos o el mantenimiento.
- En cuanto a la situación actual del turismo comunitario en las regiones Costa, Sierra y Amazonía, se evidencia un notable crecimiento lo que conlleva al interés de cada vez más comunas en unirse a la actividad turística, para ejercer de manera correcta dicha actividad se debe contar con la legalización CTC la misma que certifica que la comuna está en aptas condiciones de brindar un servicio de calidad cumpliendo y hasta superando las expectativas del turista; no obstante varios son los impedimentos para que las comunas puedan ser legalizadas dando como resultado la operación privada de las mismas.
- Debido a que esta actividad es realizada por personas que son nativas existe la posibilidad de que las mismas realicen turismo en su territorio de manera empírica y no técnica lo que da como resultado la escasez de calidad en cuanto al servicio, es aquí

donde toman parte las capacitaciones las cuales siendo provenientes del Mintur no son muchas veces aceptadas por ser ajenas a los principios comunales e conservación de la cultura. Existe gran debilidad en el manejo de la contabilidad, conocimiento básico del idioma inglés, señalética turística escasa o nula, mal estado de las baterías sanitarias, entre otros aspectos negativos que contrarrestan la buena imagen de la comuna.

- El turismo en zonas rurales aporta de manera significativa al desarrollo de las comunidades por lo que la gestión de la actividad debe ser totalmente sostenible puesto que se deben considerar las buenas prácticas en cuanto al aspecto ambiental, socio - cultural, económico, calidad y futuro el cual engloba las proyecciones de los comuneros.
- Salango que fue la comuna seleccionada para el plan de mejoramiento, aparte de contar con gran potencial turístico es privilegiada por poseer el Museo Arqueológico como ancla turística este cuenta con innumerables restos que dan a conocer la cultura de nuestros antepasados y de qué manera ellos proyectaban su desarrollo; personas inclinadas por la ciencia de la arqueología llegan al lugar con profundo interés de conocimiento por lo que Salango debe contar con las facilidades adecuadas para captar su atención y así puedan disfrutar en su estancia de los demás atractivos que este pequeño pueblo ofrece.
- Con el fin de aportar con el desarrollo de Salango se crea el plan integral de mejoramiento turístico que contempla varias mejoras plasmadas como proyectos con las respectivas líneas de acción e indicadores de seguimiento a corto plazo.
- Finalmente, las autoridades comunales no realizan la gestión pertinente generando inconformidades por parte los comuneros quienes muchas veces cuentan con la predisposición necesaria pero no con los recursos económicos indispensables para el emprendimiento de proyectos en bien del desarrollo comunal.

RECOMENDACIONES.

- Se recomienda que las principales autoridades de la comuna y personas asociadas a la gobernación comunal examinen el plan de mejora, el proyecto cuenta con líneas de acción concretas para el desarrollo de la zona comunal.
- Es fundamental que haya una intervención financiera por parte gubernamental en la comuna de Salango, para lograr que los comuneros puedan gestionarse de una manera autónoma, es necesario que los proyectos de mejora sean realizados.
- Para una buena oferta y mejoras en la calidad de los servicios y productos que se ofrecen es necesario que exista un entendimiento y manejo de los diferentes aspectos que tiene la administración y el turismo por lo que sería fundamental una instrucción técnica a los comuneros.

Listado de Referencias

Acuerdo Ministerial 16 de 2010. Reglamento para los Centros Turísticos Comunitarios. Marzo 19 de 2010. Registro Oficial 154.

Avila, P. (2013). *Identificación y análisis de los sitios potenciales que inciden en el diseño de la ruta artesanal gastronómica en el Centro Histórico Distrito Metropolitano de Quito*. (Tesis de grado, Universidad Tecnológica Israel). Recuperado de <http://186.42.96.211:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/906/TESIS%20FINANAL%20ISRAEL.pdf?sequence=1>

Benavides, M. (2013). *Desarrollo del turismo comunitario, en la comunidad de Monteverde, cantón Montúfar, provincia del Carchi, para impulsar la actividad turística comunitaria*. (Tesis de grado – Universidad Politécnica Estatal del Carchi). Recuperado de <http://181.198.77.140:8080/xmlui/handle/123456789/167?show=full>

Cabanilla, E. (2015). Impactos culturales del turismo comunitario en Ecuador sobre el rol del chamán y los ritos mágico religiosos. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 24, pp. 356 – 373. Recuperado de <http://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V24/N02/v24n2a10.pdf>

Decreto Ejecutivo 1186 de 2004. Reglamento General a la Ley de Turismo. Enero 5 de 2004. Registro Oficial 244.

Ley 97 de 2002. Ley de Turismo. Diciembre 27 de 2002. Registro Oficial Suplemento 733.

Mendes, G., Biz, A. y Gândara, J. (2013). Innovación en la promoción turística en medios y redes sociales. Un estudio comparativo entre destinos turísticos. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 22(1), pp. 102 – 119. Recuperado de <http://www.scielo.org.ar/pdf/eyp/v22n1/v22n1a06.pdf>

Montalvo, A. (2011). *El turismo comunitario como alternativa sustentable de desarrollo para tres comunidades kichwa del Alto Napo de la región amazónica ecuatoriana (RAE). Un análisis de los arreglos socio-económicos y el territorio*.

(Tesis de maestría – FLACSO Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/3276/1/TFLACSO-2011ADMS.pdf>

Orgaz, F. (2013). El turismo omunitario como herramienta para el desarrollo sostenible de destinos subdesarrollados. *Nómadas. Revista crítica de ciencias sociales*, 38(2), pp. 79 – 91. Recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/NOMA/article/view/42908/40738>

Pacheco, V., Carrera, P. y Almeida, K. (2011). Propuesta metodológica para la evaluación de la factibilidad de proyectos de turismo comunitario. Caso de estudio: Comunidades Huaorani, Achuar y Shiwiar de la Amazonía ecuatoriana. *Gestión Turística*, (15), pp. 21 – 46. Recuperado de <http://mingaonline.uach.cl/pdf/gestur/n15/art02.pdf>

Prieto, M. (2011). *Espacios en disputa: el turismo en Ecuador*. Quito: FLACSO, Sede Ecuador.

Rodrigues da Silva, D., Corbarí, S. & Grimm, I. (2014). Turismo comunitario en favelas. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 23, pp. 786 – 804. Recuperado de <http://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V23/N04/v23n4a08.pdf>

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 – 2017*. Quito: Senplades. Recuperado de <http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf>

UNESCO. (2003). *Convención para la salvaguardia del patrimonio cultural inmaterial*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001325/132540s.pdf>

Vela, D. (2012). *Diseño de un producto turístico para la conservación y uso de patrimonio cultural del centro de turismo comunitario San Virgilio, cantón Arajuno, provincia de Pastaza*. (Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/1839/1/Tesis%20Diego%20Mauricio%20Vela%20Sampedro%20-%20EIE.pdf>

Vizueté, D. (2015). Turismo rural comunitario un medio para la acción pública para el ser humano y la vida. Estudio de caso: producto turístico rural comunitario, Pistishí – Nariz del Diablo en Ecuador. *EuropeanScientificJournal*, 11(14), pp. 226 – 245. Recuperado de <http://www.eujournal.org/index.php/esj/article/view/5685/5438>

Centro comunal Salango. (2014). Información sobre la comunidad. Estudio de Economía y Cultura. Recuperado de http://www.salango.com.ec/comuna_salango_pueblo_manta.php

Centro comunal Salango. (2014). Información sobre la comunidad. Localización y dimensiones. Recuperado de http://www.salango.com.ec/comuna_salango_pueblo_manta.php

Prezi. (2013). El análisis PESTA. Transcripción del análisis PESTA. Recuperado de: <https://prezi.com/t4asjxtlzst2/el-analisis-pest-es-una-herramienta-de-gran-utilidad-para-co/>

Chapman, A. (2004). Gerencia y Negocios en HispanoAmérica. Análisis FODA. Recuperado de: <http://www.degerencia.com/articulos.php?artid=544>

Ministerio de Turismo, (2015). *Noticias Centro de turismo Comunitario Shayari es un referente Sucumbíos* Recuperado de: <http://www.turismo.gob.ec/centro-de-turismo-comunitario-shayari-es-un-referente-de-sucumbios/>

(Comunidad Kushi waira, 2008). Turismo Comunitario en Parcolon Recuperado de: http://cuentalotuyo.bligoo.com/kushiwaira-viento-de-suerte-turismo-comunitario-en-parcoloma#.VejK8v1_Oko

ANEXOS

SALIDAS DE CAMPO

Salango

Playa de la comuna Salango



Elaborado: por los autores

Estado actual de la vía de acceso



Elaborado: por los autores

Vista desde el mirador de la comuna



Elaborado: por los autores

Estado actual del mirador



Elaborado: por los autores

Mirador vista exterior



Elaborado: por los autores

Vista panorámica de la Isla Salango



Elaborado: por los autores

Fábrica de Harina de Pescado



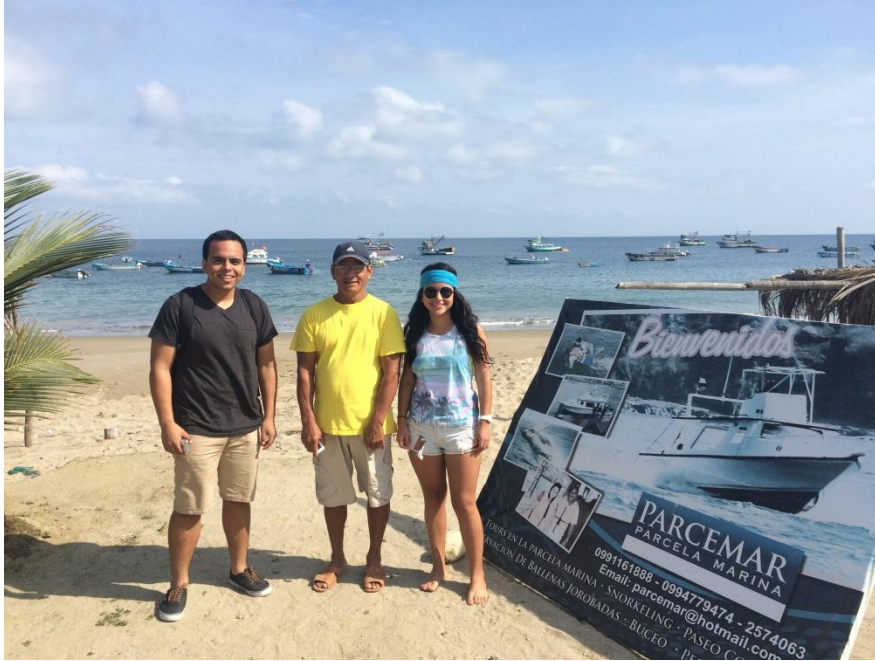
Elaborado: por los autores

Tour Isla Salango



Elaborado: por los autores

Operador Turístico



Elaborado: por los autores

Museo Arqueológico Precolombino Salango



Elaborado: por los autores

Alojamiento que brinda el museo



Elaborado: por los autores

Entrevistado



Elaborado: por los autores

Consejo Provincial de Salango



Elaborado: por los autores

Estado actual del malec3n de Salango



Elaborado: por los autores

Promoción turística no adecuada en Salango



Elaborado: por los autores

Kushi Waira

Vía de acceso a la comuna



Elaborado: por los autores

Administrador de la comuna



Elaborado: por los autores

Camino del Inca



Elaborado: por los autores

Chancho a la Barbosa



Elaborado: por los autores

Zoológico de la Parroquia Tarqui



Elaborado: por los autores

Tejidos en lana



Elaborado: por los autores

CTC Shayari

Entrada a la comuna



Elaborado: por los autores

Señalética bilingüe



Elaborado: por los autores

Alojamiento en cabañas rústicas



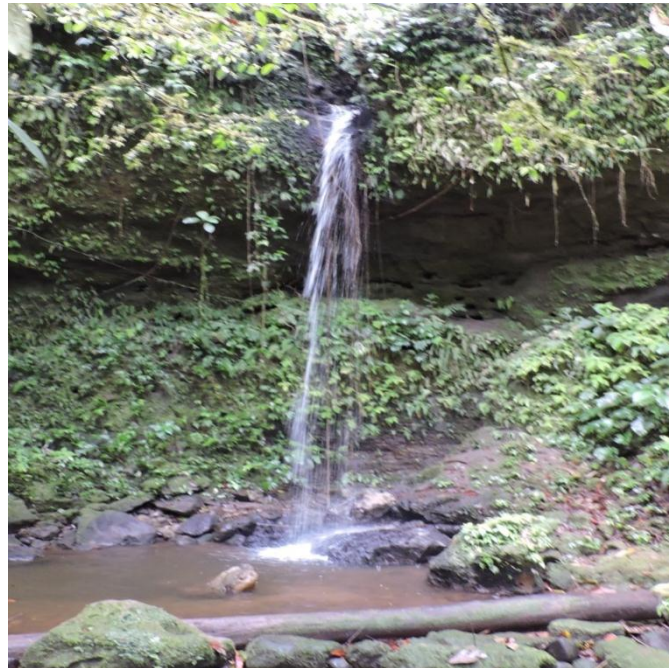
Elaborado: por los autores

Interior de las cabañas



Elaborado: por los autores

Cascada Supay



Elaborado: por los autores

Maito de cachama



Elaborado: por los autores

Artesanías



Elaborado: por los autores

Administrador de la comuna



Elaborado: por los autores
