

Turismo, Desarrollo y Buen Vivir

REVISTA DE INVESTIGACIÓN DE LA CIENCIA TURÍSTICA

RICIT

ISSN-e: 2588-0861

ISSN: 1390-6305

Nro.13

Año 2019



Turismo, Desarrollo y Buen Vivir. Revista de Investigación de la Ciencia Turística- RICIT, número 13, año 2019, es una publicación anual con artículos de difusión de docentes y profesionales que estudian el Turismo y áreas afines.

Rectora de la UDET

Dra. Milagros Cong
mcong@udet.edu.ec

Editora General

Msc. Nataly Cáceres S.
ncaceres@udet.edu.ec

Cuerpo Editorial

Comité Editorial- UDET

Editores de Sección

MSc. Gonzalo Cadena
gcadena@udet.edu.ec

MSc. Sylvia Herrera
sherrera@udet.edu.ec

MSc. Xavier Páez
xpaez@udet.edu.ec

MSc. Bladimir Zhunio
bzhunio@udet.edu.ec

Dra. Ruth Arroyo Tobar
Externado de Colombia
ruth.arroyo@uexternado.edu.co

Dra. Claudia Olivas Olivo
Universidad Autónoma de Occidente
Universidad Autónoma Intercultural de Sinaloa
colivas777@hotmail.com

Comité Científico

Dr. Maximiliano Korstanje
Universidad de Palermo- Argentina
maxikorstanje@arnet.com.ar

Dra. Raquel Huete
Universidad de Alicante
r.huete@ua.es rhueteua@gmail.com

Dra. Regina Schlueter
Directora y Editora de Estudios y Perspectiva en Turismo
regina.cieturisticos@gmail.com

Dra. Maribel Osorio
Universidad Autónoma de México- México
maribelosorio2@gmail.com

Pares externos

Dr. Esteban Arias
Universidad de Sonora-México
esteban.arias.castaneda@gmail.com

MSc. María Teresa Cala
Unisanxil-Colombia
mariacala@unisanxil.edu.co

Dr. Ricardo Sonda de la Rosa
Universidad del Caribe- México
rsonda@ucaribe.edu.mx

Dr. Oscar Eduardo Rueda Pimiento
Universidad Autónoma de Bucaramanga-Colombia
orueda102@unab.edu.co

Dr. Agustín Ruíz Lanuza
Universidad de Guanajuato-México
arlanuza@hotmail.com

Dr. Luis Amador Hidalgo
Universidad Loyola Andalucía Córdoba- España
lamador@etea.com

Dr. Juan Manuel Arjona
Universidad Loyola Andalucía Córdoba- España
jmarjona@etea.com

Arq. Jairo Alonso Segura
Corporación Unificada Nacional de Educación Superior
jairo_segura@cun.edu.ec

Dr. Elvin Barreto
Universidad Simón Bolívar Caracas- Venezuela
elvinbarreto@gmail.com

Dra. Genoveva Millán
Universidad Loyola Andalucía Córdoba- España
gmillan@uloyola.es

Traducción al inglés

Lda. Estefanía Díaz
ediaz@udet.edu.ec
Universidad de Especialidades Turísticas

Redacción y Estilo

Lic. Martha Rojas

Turismo, Desarrollo y Buen Vivir. Revista de Investigación de la Ciencia Turística- RICIT,
Edición Nro. 13, diciembre 2019.
Quito-Ecuador
Publicación Anual
ISSN: 1390-6305 ISSN-e: 2588-0861
Una producción de: Universidad de Especialidades Turísticas- UDET
Dirigida por el Centro de Investigación y Estudios Turísticos – CIET
Dirección: Calle Machala OE6-160 y José Carrión.
Teléfono: (593) (02) 2492-190 Ext. 120

Indización

LATINDEX es el Sistema Regional de información en línea para revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal de la Universidad Autónoma de México (UNAM)

Fundación DIALNET de la Universidad de la Rioja – España, es un servicio de alerta especializado en revistas hispanas sobre contenidos científicos, elaborado en un entorno de cooperación bibliotecaria.

Red de revistas

LATINREV
Red Cooperativa de revistas y asociaciones de revistas académicas del campo de las ciencias sociales y las humanidades, creada a instancias de área de Estado y Políticas Públicas, y la Biblioteca de Ciencias Sociales "Enzo Faletto", de FLACSO Argentina en junio de 2017.

LATINOAMERICANA

Asociación de Revistas Académicas de Humanidades y Ciencias Sociales.
Red de difusión, publicación e intercambio académico relevante en varias disciplinas, para colaborar con organismos colegiados y apoyar con el acceso abierto de contenidos.

Copyright *Turismo, desarrollo y Buen Vivir. Revista de Investigación de la Ciencia Turística- RICIT* Nro. 13, diciembre 2019.
Revista de Acceso Abierto. Para la utilización de contenidos publicados, reconocer la autoría correspondiente. Las opiniones vertidas en el contenido de los artículos, estudios de caso, ensayos y otros productos científicos son de entera responsabilidad de los autores.

Estimado Lector:

La Universidad de Especialidades Turísticas y su Centro de Investigación y Estudios Turísticos -CIET- tiene el agrado de presentar a la comunidad académica nacional e internacional, la edición número 13 de su revista científica *Turismo, Desarrollo y Buen Vivir. Revista de Investigación de la Ciencia Turística -RICIT*, el cual, incluye cinco estudios relevantes realizados en distintos puntos de América Latina, y que aportan de manera significativa al compromiso académico que la revista *RICIT* brinda al sector turístico regional e internacional.

En este número el lector podrá encontrar los siguientes temas de interés: *Capacidad Biofísica del Sendero Ecológico “El agua y la vida” del Páramo de Papallacta, como medida de control turístico*, en el que enfatiza la importancia del análisis de la capacidad de carga turística (CCT), pues permite viabilizar las acciones en beneficio de la conservación de los escenarios turísticos; en segundo lugar encontramos: *Visitas a Represas: Percepción y necesidades para el turismo*, estudio que se enfoca en estudiar la mirada de los turistas y operadores turísticos, hacia las represas como producto turístico potencial; en tercer lugar tenemos el artículo: *El manejo de residuos dentro del contexto de turismo sostenible en empresas de alojamiento de Puerto Quito, Ecuador*, manuscrito en el cual se realiza una reflexión sobre la gestión turística y el manejo de residuos (elementos sólidos), especialmente, en algunos sitios de alojamiento, determinando las alternativas de concientización ambiental y otras actividades que se pueden desarrollar para un mejor manejo

de los residuos; *Deficiencias Operativas en establecimientos gastronómicos rurales: Caso Mindo*, estudio de caso, en el cual se identifican las principales falencias operativas en los establecimientos de alimentación colectiva, en cuanto a manejo de alimentos, higiene del manipulador e instalaciones, manejo de desechos y hábitos inadecuados del personal de trabajo; finalmente *Monetary rewards in a tourism organization: A study-case based on an auto-ethnography*, estudio en el que se plantea que los programas de recompensas en el sector turístico de alguna manera desorganiza las relaciones humanas y la armonía en las organizaciones de servicio.

Es importante mencionar que tanto artículos como estudios de caso han sido desarrollados por docentes investigadores de diversas instituciones de Educación Superior de América Latina. Cada trabajo ha sido sometido a un proceso de revisión de alta rigurosidad académica y aprobación, bajo la modalidad de doble par ciego, que valida los contenidos de este número.

Agradecemos a todos nuestros revisores externos y editores de sección por su entrega y labor ejercida con calidad profesional y académica.

Atentamente,

MSc. Nataly Andrea Cáceres S.
Editora de Revistas CIET-UDET

CIET
CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS TURÍSTICOS UDET

Índice

5 Nota Editorial

Artículos

6 Capacidad Biofísica del Sendero Ecológico “El agua y la vida” del Páramo de Papallacta, como medida de control turístico.

Jefferson Damián Almeida Peñaherrera

41 Visitas a Represas: Percepción y necesidades para el turismo.

Ángel Guillermo Félix Mendoza, Mercedes Yolanda Zambrano Laaz, Tatiana Raquel Vera Mejía

61 El manejo de residuos dentro del contexto de turismo sostenible en empresas de alojamiento de Puerto Quito, Ecuador

Iván Tigselema Sánchez, Karina Villarreal Vera, Patricio Yánez Moretta

Estudio de Casos

75 Deficiencias Operativas en establecimientos gastronómicos rurales: Caso Mindo

Jonathan Santiago Proaño Varela

95 Monetary rewards in a tourism organization: A study-case based on an auto-ethnography

Maximiliano E. Korstanje

Nota Editorial

MSc. Gonzalo Cadena
Editor de Sección

"Investigar es ver lo que todo el mundo ha visto, y encontrar lo que nadie más ha encontrado"

Albert Szent-Györgyi

Hay que procurar con firmeza acciones, de todo tipo, en favor de un turismo altamente responsable que vele por la localidad, su bienestar y el medio ambiente; no es prudente, por decir lo menos, que se afecte negativamente lo que perciben tanto los turistas como los habitantes de espacios que por sus características y atractivos se han convertido en motivo de alto interés de propios y ajenos. Resulta cruel cerrar los ojos a la realidad que les toca vivir a los ciudadanos de un destino cuando de un momento a otro se sienten invadidos ante la presencia de grandes cantidades de personas que, con su interés, de alguna manera inquisidor, perturban su rutina y lo derivan a respuestas poco satisfactorias en función de la experiencia de los visitantes. No menos importante es la capacidad, preparación y actitud para manejar las grandes cantidades de turistas por parte de los diferentes actores que intervienen en el desarrollo de esta actividad cuyo aporte al PIB de los países, la generación de empleo directo e indirecto y su gran dinamismo para distribuir el ingreso generado; porque de no ser así, los efectos no solo se agravarían, sino que conducirán a que, en corto o mediano plazo, se tengan drásticas consecuencias aparejadas a radicales decisiones.

Quienes, de una manera u otra, forman parte de la actividad turística, conocen y mantienen presente como eje orientador la ineludible necesidad de contribuir para que sus principales componentes; Lo económico, social y ambiental, se encuentren siempre en el equilibrio ideal formulado en 18 puntualizaciones en la Carta de Turismo Sostenible de Lanzarote en 1995; y de aquello ya ha transcurrido casi un cuarto de siglo. ¿Preocupante?, sí, sobre todo por los resultados evidentes de impacto negativo en destinos locales, nacionales e internacionales. Además, el vertiginoso desarrollo de la tecnología, las nuevas necesidades sociales que van apareciendo con la revolución industrial, denominada 4.0, están imponiendo que se piense ya en un nuevo modelo que permita mejorar el desarrollo turístico a la vez que su direccionamiento se fortalezca en la corresponsabilidad porque lo que se viene está íntimamente ligado a la planificación y gestión de destinos inteligentes y sustentables, a un sistema de gestión del conocimiento e inteligencia turística eficientemente coordinado, a una innovadora y creativa forma de comercializar destinos inteligentes y a la generación de emprendimientos, emprendedores y negocios en un entorno 4.0 visualizado por el programa Destinos Turísticos Inteligentes de 2012, lo que implicaría nuevas y aún desconocidas afectaciones positivas y negativas.

Que enorme y crucial tarea corresponde a los investigadores e investigación en sí, en favor de visibilizar y encontrar lo que, para la mayoría, por la naturaleza de su día a día, no lo mira con facilidad porque los efectos, causas e implicaciones no están normalmente a la vista de todos, muy a pesar de su interés.

Turismo, Desarrollo y Buen Vivir

REVISTA DE INVESTIGACIÓN DE LA CIENCIA TURÍSTICA

RICIT

ISSN: 1390-6305

ISSN -e: 2588-0861

Capacidad Biofísica del Sendero Ecológico “El Agua y la vida” del Páramo de Papallacta, como medida de control turístico.

Biophysical Capacity of The Ecological Path “The water and life” of the Papallacta Paramo, as a tourism control measure.¹

Jefferson Damián Almeida Peñaherrera

Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE

jeffo.almeida@hotmail.es²

¹ Manuscrito recibido el 27 de junio del 2019 y aceptado para publicación, tras revisión el 07 de noviembre del 2019. *Turismo, Desarrollo y Buen Vivir. Revista de Investigación de la Ciencia Turística – RICIT*. Nro. 13 – Año 2019. ISSN: 1390-6305 ISSN-e: 2588-0861.

² Asesor académico en el Departamento de Ciencias Humanas y Sociales de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

Resumen

La actividad turística genera procesos de perturbación que alteran la estabilidad de los ecosistemas debido a la falta de procesos planificados de control ambiental. La capacidad de carga turística (CCT) es una herramienta de control que permite viabilizar las acciones en beneficio de la conservación de los escenarios turísticos, que a través del análisis de sus componentes físicos y ambientales determinan el número ideal que puede soportar un destino turístico. El Sendero Ecológico "El Agua y la Vida" (SEAV) se presenta como uno de los principales escenarios turísticos de la zona alta del Parque Nacional Cayambe Coca (PNCC) y actualmente muestra una gran presión por la falta de control para el desarrollo del turismo. La CCT analizada para este sendero muestra que diariamente puede soportar la visita de 44 personas, lo que anualmente representaría 16094 visitantes; estos valores comparados a los registros de visitantes determinados para el 2018 en la zona de Baños del PNCC, (68 visitantes/día y 24695 visitantes/año), determinan que hay un sobrepaso de 24 visitantes que eventualmente con el incremento del 6% para el 2019 de acuerdo a los registros analizados desde el 2014; la presión incrementaría la extensión y persistencia de los impactos ambientales identificados.

Palabras claves: Papallacta, Páramo, Capacidad de Carga Turística, Actividad Turística.

Abstract

The tourist activity generates disturbance processes that alter the stability of ecosystems due to its poor planning and the lack of environmental control processes. The tourist load capacity (CCT) is a control tool that allows the actions to be made possible in order to preserve the tourist scenarios. The Ecological Path "Water and Life" (SEAV) is presented as one of the main tourist scenarios in the highlands area of the Cayambe Coca National Park (PNCC) and currently shows great pressure due to the lack of management and control for the development of the Tourist activity. This pressure is identified in greater incidence in areas where repeated erosion and waterlogging samples were recognized, because the constant course of visitors in these areas, it reduces the possibilities of a natural replenishment of the conditions of this ecosystem. The tourist load capacity analyzed for this trail shows that it can support the visit of 44 people daily, which would represent 16094 visitors per year; these values compared to the visitor records determined for 2018 in the Baños area of the PNCC, (68 visitors per day and 24695 per year), determine that there is a surpass of 24 visitors that will eventually increase by 6% by 2019 according to the records analyzed since 2014; the pressure would increase the extension and persistence of the identified environmental impact.

Key words: Papallacta; Paramo; Tourist Load Capacity; Tourist Activity.

Glosario

Áreas Protegidas: Espacios geográficos claramente definidos, reconocidos y gestionados, mediante medios legales u otros tipos de medios eficaces para conseguir la conservación a largo plazo de la naturaleza, de sus servicios ecosistémicos y sus valores culturales asociados (Dudley, 2008).

Calidad de suelo: Capacidad biofísica del suelo para aceptar, almacenar y reciclar agua, minerales y energía para la producción de cultivos, y a la vez preservar un ambiente sano (Arshad & Coen, 1992).

Capacidad de Carga: Medida de control para las áreas protegidas fundamentada en un análisis técnico- científico que busca equilibrar la capacidad física de un centro turístico, en contraste de factores limitantes que actúan sobre el mismo (como factores físicos, ambientales, sociales y biológicos) para encontrar el número óptimo de visitantes que podrían usar un mismo espacio en un día (Cifuentes, 1992).

Degradación del Suelo: Es la temporal o permanente reducción de la capacidad productiva de la tierra debido a los impactos humanos adversos sobre los recursos hídricos, la deforestación, y la reducción de la capacidad productiva de las tierras de pastoreo (Food and Agriculture Organization of the United Nations FAO, 1994).

Ecosistema frágil: Ecosistemas en los que las condiciones de vida están en los límites de tolerancia; o los sistemas que corren riesgo de destrucción a causa de las características de su geografía física y por la presión de las actividades humanas (Organización de las Naciones Unidas, 1992).

Plan de Manejo: Arquetipo para el correcto uso de los recursos existentes y se definen como una herramienta de gestión para la toma de decisiones en la generación de actividades turísticas, económicas y científicas (Cifuentes, 1992).

Turismo de naturaleza o Turismo Ecológico: Actividad desarrollada en áreas naturales mediante la cual los visitantes experimenten las manifestaciones de la naturaleza, la cultura y aprendan acerca de la importancia de la conservación de la biodiversidad (Organización Mundial del Turismo, 2004).

Introducción

El presente trabajo constituye parte de la investigación denominada *“Capacidad de carga biofísica del sendero ecológico "El agua y la vida" del páramo de Papallacta, como propuesta de remediación de los impactos de la actividad turística”* desarrollada en el 2019 por el autor de este trabajo, cuyo principal objetivo es determinar los lineamientos para la ejecución del diagnóstico inicial y la identificación de un procedimiento propio para la valoración biofísica del ecosistema de páramo y la incidencia de las actividades turísticas. Se pretende identificar un procedimiento base para futuras réplicas en ecosistemas de la misma importancia ambiental. (Almeida, J, 2019).

El turismo de naturaleza se define como una actividad productiva que pretende crear una conciencia ambiental a través de la vivencia en áreas protegidas o áreas destinadas a la conservación de especies; en su desarrollo genera notables procesos de perturbación que alteran la estabilidad de los ecosistemas debido a la escasa planificación turística y los escasos procesos de control ambiental. Es ampliamente reconocido que el turismo puede ser un medio y una herramienta útil para el desarrollo de las áreas protegidas, pero también presenta desventajas cuando afecta la capacidad física de los ecosistemas naturales. Las muestras de alteración de mayor impacto de la actividad turística son la erosión y compactación del suelo, la contaminación de recursos hídricos y la alteración a la vida silvestre. (Oltremari, 1993).

En abril del 2012 el Ministerio del Ambiente emitió el Acuerdo Ministerial N° 006, que elimina el cobro de tarifas de ingresos para la visita de las Áreas Naturales del Estado (PANE) a nivel de Ecuador continental. (Ministerio del Ambiente, 2012). Bajo esta premisa, las visitas a las áreas protegidas del Ecuador continental se han incrementado en un 38,87% para el 2017. (Ministerio del Ambiente, 2017). Este incremento de visitantes al PANE, se presenta como un potencial problema debido a la falta de capacidad de manejo turístico y control ambiental y más aún, para los ecosistemas definidos como frágiles donde carecen los estudios referentes a capacidad de carga turística.

Los ecosistemas frágiles actualmente constituyen espacios naturales destinados a la conservación debido al alto nivel de concentración de procesos biológicos y naturales; estos se ven afectados por la presión de las actividades humanas que comprometen la estabilidad natural. Los páramos se encuentran dentro de esta categoría especial, debido a las importantes funciones ecosistémicas. El ecosistema de páramo en el Ecuador, se distribuye en un callejón casi ininterrumpido sobre la línea de bosque de las cordilleras oriental y occidental, sobre los 3.700 y 3.400 msnm respectivamente; ocupa un área total de 14.876 km², representado por el 5.94 % del territorio nacional (Hofstede, Segarra, & Mena Vásquez, 2003). La degradación de los páramos ecuatorianos es un proceso continuo e incontrolable, se estima que más de tres cuartos de toda el área originalmente ocupada por páramos está actualmente modificada o ha sido transformada por actividades humanas (Hofstede, y otros, 2002). La actividad turística desarrollada en estos ecosistemas produce, entre otras alteraciones, la desaparición de la cobertura vegetal natural, el drenaje de las turberas, la contaminación del agua, el

fraccionamiento de la vegetación, la formación de suelos desnudos, su compactación y la disminución de la capacidad de retención de agua de estos (Hofstede R. , 2014).

La zona alta del Parque Nacional Cayambe- Coca, correspondiente al sistema lacustre del páramo de Papallacta, se encuentra formado por un conjunto de cuerpos de agua de pequeña superficie que están siendo utilizados en varios proyectos de agua potable, hidroeléctricos y de riego para los poblados cercanos (Lasso, 2009) y, debido al incremento de las visitas turísticas, se evidencian alteraciones en su medio natural comprometiendo la estabilidad de los procesos ecosistémicos del páramo. El sendero ecológico “El Agua y la Vida” (SEAV) correspondiente al sistema lacustre de los páramos de la parroquia de Papallacta, perteneciente al Parque Nacional Cayambe- Coca, dentro de la jurisdicción de la provincia de Napo, representa uno de los principales atractivos turísticos de la zona, debido a que se encuentra formado por un conjunto aproximado de 28 lagunas de pequeña superficie que están siendo utilizados en varios proyectos de agua potable, hidroeléctricos y de riego para los poblados cercanos. (Lasso, 2009).

La presión de la actividad turística sobre este sendero ecológico, está comprometiendo la calidad del suelo y la conservación de la vida silvestre propia del lugar. Esta presión se genera debido a la falta de estudios referentes a la capacidad de carga turística que puede soportar el SEAV, a la escasa generación de información ambiental y a la falta de referencias científicas sobre la capacidad biofísica de la zona de estudio. De tal manera, surge la necesidad de establecer la definición de la capacidad de carga turística de este sendero considerando los indicadores físico-ambientales de precipitación, humedad, pendiente, anegamiento, deterioro de la cobertura vegetal y heliofanía de la zona de estudio, a fin de poder contrarrestar la degradación del suelo de este importante ecosistema natural.

Marco Teórico

El turismo de naturaleza actualmente constituye una actividad de importantes beneficios económicos, ambientales y sociales, que, como toda actividad productiva, genera impactos que alteran la calidad de los ecosistemas y comprometen la estabilidad de los servicios ambientales. La falta de planificación turística y el escaso control ambiental en las Áreas Protegidas del Ecuador, se definen como las principales causas que disminuyen la calidad de los servicios ecosistémicos, puesto que no se manejan procesos que potencialicen la conservación y el uso sostenible de los recursos. Uno de los principios planteados para contrarrestar el alcance de la actividad turística dentro de los espacios de recreación, es el cálculo de la capacidad de carga que se fundamenta en un análisis técnico-científico que busca equilibrar la capacidad física de un centro turístico o un área natural, en contraste de factores limitantes que actúan sobre el mismo (como factores físicos, ambientales, sociales y biológicos) cuya finalidad es determinar el número óptimo de visitantes que podrían usar un mismo espacio en un día. (Cifuentes, 1999).

La capacidad de carga es relativa y dinámica, porque depende de variables que según las circunstancias pueden cambiar. Esto obliga a revisiones periódicas, en coordinación con el monitoreo de los sitios, como parte de un proceso secuencial y permanente de planificación,

investigación y ajuste del manejo. (Cayot, y otros, 1996). Considerando esta premisa, es importante definir indicadores ambientales y biofísicos que se ajusten a las realidades ecosistémicas y administrativas de cada una de las zonas donde se pretenda aplicar la metodología para el cálculo de la capacidad de carga turística; más aún, cuando se traten de ecosistemas frágiles o zonas donde la presión humana afecta considerablemente la estabilidad de los recursos naturales.

En el Parque Nacional Cajas, ubicado en el oeste de la ciudad de Cuenca, se desarrolló un esquema de manejo de visitantes para rutas y senderos, determinando un límite de capacidad de visitantes a través de la consideración de factores como la accesibilidad, precipitación y heliofanía; estudio que se enfocó en la definición de la capacidad de carga a través del análisis de factores propios de la zona de estudio de los senderos y rutas del área protegida. (Cárdenas, Mejía, Macancela, Vasco, & Astudillo, 2010).

El trabajo realizado por Romo, M. (2016) constituye una referencia para la presente investigación, debido a que se desarrolla un estudio de las principales problemáticas que afectan el ecosistema de páramo del Parque Nacional Llanganates, tomando en cuenta indicadores ambientales que permiten definir un estado real de la calidad del suelo y de factores biológicos como la flora de la zona de estudio.

Dentro del Parque Nacional Cayambe-Coca, los únicos estudios que se pueden reconocer referentes a la gestión turística son los presentados en el plan de manejo desarrollado por el Ministerio del Ambiente en el año 2009, donde se contempla la necesidad de establecer un estudio de capacidad de carga dentro de los distintos senderos del área protegida pero que, debido a la falta de control y seguimiento, no se ha implementado. Además, se pueden reconocer dos estudios de carácter académico, uno referente al análisis comparativo del manejo de los páramos entre las comunidades asentadas en los Parque Nacionales Cayambe Coca y Cotopaxi (Toasa, 2011); y la propuesta de una eco ruta turística para la parroquia de Papallacta, donde se plantea el uso racional de los recursos de la zona. (Argüello, 2017).

Para el desarrollo de la investigación se tomarán como referencia los fundamentos de la metodología planteada por Cifuentes en su estudio Determinación de Capacidad de Carga Turística en Áreas Protegidas desarrollado en 1992, donde establece las pautas y los procedimientos a través de factores de corrección operativizados a calcular la capacidad de carga turística (Cifuentes, 1992); asimismo se considerarán los estudios para la Determinación de la capacidad de carga turística en los sitios de visita del Parque Nacional Galápagos (Cifuentes M. , 1996) y los resultados del estudio denominado Capacidad de Carga Turística de las Áreas de Uso Público del Monumento Nacional Guayabo para Costa Rica. (Cifuentes M. , 1999). Así también, se considerarán los estudios presentados por la Organización Mundial del Turismo (2004), referente a la Gestión de la saturación turística en sitios de interés natural y cultural, mismo que sirvió de base para el desarrollo del Manual Práctico para Administradores de Sitios del Patrimonio Mundial, desarrollado por Pedersen (2005).

Debido a la escasa información de estudios referentes a capacidad de carga turística para ecosistemas de páramo del Parque Nacional Cayambe Coca, se tomará de referencia el trabajo desarrollado por Chávez (2015), denominado “*Determinación de Capacidad de Carga y Propuesta de Monitoreo de Impactos del Turismo para la Zona Alta de la Reserva Ecológica Antisana, Cantón Archidona, Provincia de Napo*”, donde se presentan importantes consideraciones apegadas al uso de factores de corrección propios de la zona de estudio, dentro de la aplicación de la metodología de capacidad de carga turística propuesta por Cifuentes en 1999. El Fondo para la Protección del Agua, FONAG ha realizado importantes aportaciones científicas en temas relacionados a los procesos de restauración de ecosistemas; es así, que para el año 2013, presenta la *Guía para la Restauración Ecológica en los Páramos del Antisana*, donde se exponen importantes directrices dentro de un Plan de Restauración Ecológica en Páramos a través del ejemplo práctico en la Unidad Hidrográfica Jatunhuayco; consideraciones que sirvieron de base para el desarrollo de la presente investigación (Aguirre & Torres, 2013).

El objetivo principal de la investigación radicó en establecer la capacidad de carga turística del SEAV del sistema lacustre del páramo de Papallacta, a través de la evaluación de indicadores físico-ambientales; para ello se inició con la identificación del estado de conservación del SEAV a través del análisis de parámetros físicos y químicos del suelo, a fin de caracterizar la situación actual de la zona de estudio; para posteriormente, determinar su capacidad de carga turística a través de la aplicación de la metodología propuesta por Miguel Cifuentes (1999).

Métodos

El presente estudio se basó en un modelo de investigación aplicada, cuyo enfoque se orientó en la comprensión del manejo de ecosistemas de páramo para su conservación; este modelo reconoció tres fases: la definición del estado de conservación del ecosistema y/o zona de estudio, la caracterización de sus condiciones físicas y ambientales y el proceso de monitoreo de conservación de la zona de estudio determinada.

Análisis de Caracterización del Suelo

El procedimiento para el análisis de caracterización del SEAV se efectuó a través de colectas de muestras en campo. Se definieron los sitios del sendero destinados al uso turístico y el tipo de suelo existente, donde se extrajeron muestras de 0 a 20 cm del tipo horizonte A (Lozano, 2011). Se inició con la caracterización del área del sendero ecológico a través de la delimitación geoespacial de la zona de influencia directa. Para este procedimiento se tomó en cuenta los estándares y recomendaciones definidas por parte del Instituto Nacional de Investigaciones Agropecuarias INIAP.

Las características físico-químicas que se analizaron de las muestras de suelo ejecutadas fueron: textura (% Arena, % Limo, % Arcilla), pH, %M.O. y % de humedad. Dentro de las zonas donde se evidenció mayor impacto de anegamiento y erosión, se analizaron las siguientes características físico-químicas: NH₄, P, S, K, Ca, Mg, Zn, Cu, Fe, Mn, B, N

Análisis de Coeficiente de Correlación de Pearson en Resultados de Muestras de Suelo

El coeficiente de correlación de Pearson en una medida de relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas; esta se muestra independiente de la escala de las medidas de las variables, siendo este tipo de análisis muy significativo para la presente investigación puesto que las variables de análisis recopiladas a través del trabajo de campo efectuado, tienen diferentes tipos de escalas de medida (Etxeberría, 1999). Este coeficiente sirve para estudiar dos variables aleatorias y se aplica la ecuación 1 expresada de la siguiente manera:

$$\rho_{X,Y} = \frac{\sigma_{XY}}{\sigma_X \sigma_Y} = \frac{E(X - \mu_X)(Y - \mu_Y)}{\sigma_X \sigma_Y} \quad (1)$$

Dónde:

σ_{XY} es igual a la covarianza de (X, Y);

σ_X es igual a la desviación típica de la variable X;

σ_Y es igual a la desviación típica de la variable Y.

Análisis de Coeficiente de Determinación en Resultados de Muestras de Suelo.

El coeficiente de determinación o también entendido como R cuadrado, determina la calidad y la proporción de variación de los resultados que puede explicarse en un modelo (Etxeberría, 1999). Para la presente investigación, el Coeficiente de determinación fue utilizado para verificar en mayor grado la relación de los resultados expresados con el coeficiente de correlación de Pearson.

Factor de Corrección

Factor Social

Este factor hace referencia a los visitantes y la manera en la que se presentan en el sitio de estudio. Se plantea la necesidad de manejar la visita a través de grupos, con un máximo de 12 personas por cada uno de ellos. Bajo la premisa de considerar que cada visitante requiere de 1,5 m² de superficie para su normal desenvolvimiento, se debe considerar también la distancia mínima entre cada grupo de visitantes, que debe ser de 150m. (Cifuentes, 1999). Para ello se aplica la ecuación 2:

$$NG = \frac{LT}{DG} \quad (2)$$

Dónde:

NG es igual a número de grupos;

LT es igual al largo total del sendero;

DG es igual a la distancia del sendero ocupado por el grupo; se debe considerar la longitud que ocupa el grupo más la distancia que necesita de espacio con el grupo contiguo.

Para el cálculo de la magnitud de visitantes por día, se debe determinar el espacio en metros que los grupos ocupan en el transcurso de un día. Así, se considera el número de grupos que pueden estar presentes en el mismo tiempo en un sendero por el número de personas que lo conforman (12 personas) (Cifuentes, 1999). Se expresa a través de la ecuación 3:

$$LTG = NG \times NPG \quad (3)$$

Dónde:

LTG es igual a la longitud total en metros ocupados por los grupos en un día;

NG es igual al número de grupos;

NPG es igual al número de personas por grupo.

Una vez definido el espacio potencial que ocuparían los grupos en un día dentro del sendero, se debe fijar el espacio limitante. Para ello se aplica la ecuación 4:

$$EL = LT - LTG \quad (4)$$

Dónde:

EL es igual al espacio limitante;

LT es igual a la longitud total del sendero;

LTG es igual a la longitud total en metros ocupados por los grupos en un día.

Finalmente, con los resultados obtenidos se determina el factor de corrección social. Se aplica la ecuación 5:

$$FCSoc = 1 - \frac{Ml}{Mt} \quad (5)$$

Dónde:

FCSoc es igual al factor de corrección social;

Ml es igual a la magnitud limitante (espacio limitante);

Mt es igual a la magnitud total (largo total del sendero).

Factores Físicos y Ambientales

Pendiente

Es el grado de inclinación que tiene una superficie. (Food and Agriculture of the United Nations FAO, 2003). Para ello se aplica la ecuación 6:

$$\alpha = \text{Sen}^{-1} - \frac{h}{d} \quad (6)$$

Dónde:

α es igual al ángulo de pendiente;

h es igual a la diferencia de altura entre puntos;

d es igual a la distancia recorrida.

Erodabilidad

Es un índice que indica la vulnerabilidad o susceptibilidad a la erosión y que depende de las propiedades intrínsecas de cada suelo (Mattos, 1999). De esta manera, se aplica la ecuación 8:

$$FCErod = 1 - \frac{(pm \times fp_1) + (pa \times fp_2)}{LT} \quad (7)$$

Dónde:

$FCErod$ es igual a factor de erodabilidad;

pm es igual a longitud total del sendero con pendiente media;

fp_1 es igual a factor de ponderación para la categoría de pendiente media;

pa es igual a longitud total del sendero con pendiente alta;

fp_2 es igual al factor de ponderación para la categoría de pendiente alta;

LT es igual a longitud total del sendero.

Accesibilidad

La accesibilidad es el grado de dificultad que pueden tener los visitantes para desplazarse libremente debido a la inclinación del terreno. (Cifuentes, 1999).

Tabla 1

Parámetros de Ponderación de Grado de Dificultad de Senderos.

Pendiente	< 10%	10% - 20 %	>20 %
Grado de Dificultad	Ninguno	Medio	Alto

Fuente: (Cifuentes, 1999)

Para determinar el factor de accesibilidad se aplica la ecuación 9:

$$FCAcc = 1 - \frac{(ma \times 1,5) + (mm \times 1)}{mt} \quad (8)$$

Dónde:

$FCAcc$ es igual a factor de accesibilidad;

ma es igual a metros del sendero con grado de dificultad alta;

mm es igual a metros del sendero con grado de dificultad media;

mt es igual a metros totales del sendero.

Anegamiento

Se define como la presencia de exceso de agua en el suelo. Su presencia incrementa la capacidad de erosión del suelo a la par de ser un limitante para el normal recorrido de los visitantes (Cifuentes, 1999). Para ello se aplica la ecuación 10:

$$FCAn_e = 1 - \frac{ma}{mt} \quad (9)$$

Dónde:

$FCAn_e$ es igual a factor de anegamiento;

ma es igual a metros del sendero con áreas anegadas;

mt es igual a metros totales del sendero.

Deterioro de Flora

Se define como los espacios de cobertura vegetal propensos a ser afectados por el tránsito de los visitantes en el sendero (Cifuentes, 1999). Para ello se aplica la ecuación 11:

$$FCDf = 1 - \frac{df}{LT} \quad (10)$$

Dónde:

$FCDf$ es igual al factor de deterioro de la flora;

df es igual a la longitud total de deterioro de flora en el sendero;

LT es igual a la longitud total del sendero.

Precipitación

El factor de la precipitación dentro del presente estudio debe ser entendido como la presencia de lluvia y su estacionalidad en la incidencia del normal recorrido de los visitantes en el sendero. (Cifuentes, 1999). Para ello se aplica la ecuación 12:

$$FCPrec = 1 - \frac{hd}{ht} \quad (11)$$

Dónde:

$FCPrec$ es igual al factor de precipitación;

hd es igual a las horas de lluvia diaria que soporta la zona de estudio;

ht es igual al total de horas de lluvia al año que recibe la zona de estudio.

Heliofanía

El factor de heliofanía dentro del presente estudio debe ser entendido como la cantidad de horas con incidencia solar directa que resta la capacidad de los visitantes para su normal desplazamiento en el sendero (Cifuentes, 1999). Bajo lo expuesto, se aplica la ecuación 13:

$$FCHel = 1 - \frac{hd}{ha} \quad (12)$$

Dónde:

$FCHel$ es igual al factor de heliofanía;

hd es igual a las horas de heliofanía al día;

ha es igual a las horas de heliofanía al año.

Compactación del Suelo

Corresponde a la pérdida de volumen que experimenta una determinada masa de suelo debido a fuerzas externas que actúan sobre él (González, Iglesias, & Herrera, 2017).

Tabla 2

Rangos de medida de Compactación de Suelo a través de Técnica del Clavo.

Rango	Categoría
1-3 cm	Compactado
4-6 cm	Compactación media
7-9 cm	Sin compactación

Fuente: (Cárdenas, Mejía, Macancela, Vasco, & Astudillo, 2010).

El factor de corrección de compactación de suelo se determina aplicando la ecuación 14:

$$FCC_{\text{suelo}} = 1 - \frac{(\% \text{ Comp Sendero})}{100} \quad (13)$$

Dónde:

FCC_{suelo} es igual al factor de corrección de compactación de suelo;

$\% \text{ Comp Sendero}$ es igual al porcentaje de compactación del sendero.

Factores Biológicos

De acuerdo al importante valor biológico y ecosistémico que representa el Parque Nacional Cayambe Coca, se consideró necesario determinar factores de corrección a nivel de flora y fauna. Para ello fue importante considerar los tipos de ecosistemas determinados para la zona de páramo, por lo que se recurrió a revisiones bibliográficas principalmente de la información presentada en el Sistema de Clasificación de los Ecosistemas del Ecuador Continental, trabajo realizado por el Ministerio del Ambiente (2012). Así mismo, se recurrió a las bases de datos de especies de flora y fauna trabajadas en el Plan de Manejo del Parque Nacional Cayambe Coca (Ministerio del Ambiente, 2010).

Flora

La flora circundante al sendero ecológico objeto de estudio, se analizó en las variables de endemismo y amenaza (Cifuentes, 1999):

Endemismo: Se pondera 1 si la especie es exclusiva del área protegida y 0,5 si la especie es endémica del país (Cifuentes, 1999). El valor total del endemismo se determina mediante la ecuación 15:

$$EC = \frac{Es \times Vp}{Et} \quad (14)$$

Dónde:

EC es igual al valor de ponderación de endemismo exclusivo del área protegida;

Es es igual al número de especies endémicas del área protegida en el sendero;

Vp es igual al valor de ponderación;

Et es igual al número total de especies endémicas del área protegida.

Para calcular el valor de ponderación de especies endémicas del país, se usa la ecuación 16:

$$EE = \frac{Es \times Vp}{Et} \quad (15)$$

Dónde:

EE es igual al valor de ponderación de endemismo exclusivo del país;

Es es igual al número de especies endémicas de área protegida en el sendero;

Vp es igual al valor de ponderación;

Et es igual al número total de especies endémicas del área protegida.

Amenaza: A las especies se les multiplica por un factor de ponderación de acuerdo con su criterio de amenaza, tomando en cuenta el detalle:

Tabla 3

Factores de Ponderación para Análisis de Amenaza de Flora.

Categoría de Amenaza	Factor de Ponderación
En peligro crítico	1
En peligro	0,6
Vulnerable	0,4
Casi amenazada	0,2

Fuente: (Cifuentes, 1999)

Para establecer la ponderación de amenaza de las especies del sendero ecológico objeto de estudio, se aplica la ecuación 17:

$$A = \frac{(Nepc \times Vp) + (Nep \times Vp) + (Nv \times Vp) + (Nca \times Vp)}{Ct} \quad (16)$$

Dónde:

A es igual a la ponderación de amenaza de especies en el sendero;

Nepc es igual al número de especies amenazadas en categoría peligro crítico;

Nep es igual al número de especies amenazadas en categoría peligro;

Nv es igual al número de especies amenazadas en categoría vulnerable;

Nca es igual al número de especies amenazadas en categoría casi amenazada;

Vp es igual al valor de ponderación de acuerdo con su categoría de amenaza;

Ct es igual al valor del criterio de amenaza del área protegida.

El factor de corrección de flora se determina a través de la ecuación 18:

$$FCFl = 1 - (EC + EE + A) \quad (17)$$

Dónde:

FCFl es igual al factor de corrección de flora;

EC es igual al valor de ponderación del endemismo exclusivo del área protegida;

EE es igual al valor de ponderación del endemismo exclusivo del país;

A es igual al valor de amenaza de las especies endémicas del país en el área protegida.

Fauna

La fauna considerada dentro de este factor corresponde a las especies pertenecientes a los taxones de herpetofauna (anfibios y reptiles), avifauna (aves) y mastofauna (mamíferos) y son analizados independientemente considerando las especies endémicas y aquellas que se encuentran en alguna categoría de amenaza.

Endemismo: Se pondera 1 si la especie es exclusiva del área protegida y 0,5 si la especie es endémica del país (Cifuentes, 1999). El valor total del endemismo se determina mediante la ecuación 19.

$$EC = \frac{Es \times Vp}{Et} \quad (18)$$

Dónde:

EC es igual al valor de ponderación de endemismo exclusivo del área protegida;

Es es igual al número de especies endémicas del área protegida en el sendero;

Vp es igual al valor de ponderación;

Et es igual al número total de especies endémicas del área protegida.

Amenaza: A las especies se les multiplica por un factor de ponderación de acuerdo con su criterio de amenaza, tomando en cuenta el detalle de la Tabla 3.

Para determinar la ponderación de amenaza de las especies circundantes al sendero ecológico objeto de estudio, se aplica la ecuación 20:

$$A = \frac{(Nepc \times Vp) + (Nep \times Vp) + (Nv \times Vp) + (Nca \times Vp)}{Ct} \quad (19)$$

Dónde:

A es igual a la ponderación de amenaza de especies en el sendero;

Nepc es igual al número de especies amenazadas en categoría peligro crítico;

Nep es igual al número de especies amenazadas en categoría peligro;

Nv es igual al número de especies amenazadas en categoría vulnerable;

Nca es igual al número de especies amenazadas en categoría casi amenazada;

Vp es igual al valor de ponderación de acuerdo con su categoría de amenaza;

Ct es igual al valor del criterio de amenaza del área protegida.

El factor de corrección de fauna se determina a través de la ecuación 21:

$$FCFI = 1 - (EC + EE + A) \quad (20)$$

Dónde:

FCFI es igual al factor de corrección de flora;

EC es igual al valor de ponderación del endemismo exclusivo del área protegida;

EE es igual al valor de ponderación del endemismo exclusivo del país;

A es igual al valor de amenaza de las especies endémicas del país en el área protegida.

Capacidad de Carga Turística

De acuerdo a Cifuentes (1999), la capacidad de carga turística permite definir el número máximo de visitas que puede recibir un área con relación a sus condiciones físicas, biológicas, de manejo y caracterización del lugar de estudio. Para ello es importante considerar los siguientes lineamientos:

1. Análisis de políticas sobre turismo y manejo de áreas protegidas.
2. Análisis de los objetivos del área protegida.
3. Análisis de la situación de los sitios de visita.
4. Definición, fortalecimiento o cambio de políticas y decisiones con respecto a la categoría de manejo y la zonificación.
5. Identificación de factores/características que influyen en cada sitio de uso público.

6. Determinación de la capacidad de carga turística la misma que considera los siguientes niveles:
- Capacidad de Carga Física (CCF);
 - Capacidad de Carga Real (CCR); y,
 - Capacidad de Carga Efectiva (CCE).

La Capacidad de Carga Física (CCF) siempre será mayor que la Capacidad de Carga Real (CCR) y ésta a su vez, puede llegar a ser mayor o igual que la Capacidad de Carga Efectiva (CCE).

Capacidad de Carga Física (CCF)

Este nivel define el límite máximo de visitas que puede hacerse a un sitio con espacio definido, en un tiempo determinado. (Cifuentes, 1992). Se consideran los siguientes factores:

- Superficie disponible;
- Espacio ocupado por persona;
- Horario de visita; y,
- Tiempo necesario por visita.

Se expresa a través de la ecuación 22:

$$CCF = \frac{LT}{SP} \times NV \quad (21)$$

Dónde:

LT es igual a longitud total del sendero;

SP es igual a superficie utilizada por una persona para moverse libremente por el sendero. Se considera como espacio suficiente 1,5 m² para que una persona pueda desplazarse libremente (Cifuentes, 1999);

NV es igual al número de veces que el sitio puede ser visitado por una persona en un día.

El número de veces que una persona puede visitar un mismo sitio está determinado por la ecuación 23:

$$NV = \frac{HV}{TV} \quad (22)$$

Dónde:

HV es igual al número de horas de atención que el área protegida abre sus puertas a los visitantes;

TV es igual al tiempo promedio necesario para visitar o recorrer un sendero.

Capacidad de Carga Real (CCR)

Es el límite máximo de visitas determinado a partir del cálculo de la Capacidad de Carga Física (CCF), luego de someterlo a los factores de corrección definidos en función de las características particulares de la zona de estudio. Los factores de corrección se obtienen

considerando variables físicas, ambientales, ecológicas, sociales y de manejo (Cifuentes, 1999). Estos factores son determinados a partir de la ecuación 24:

$$CCR = CCF \times FC_1 \times FC_2 \times FC_3 \dots \dots \times FC_n \quad (23)$$

Dónde:

CCF es igual a capacidad de carga física;

FC es igual a factor de corrección.

Los factores de corrección (*FC*) son aquellos limitantes que se identifiquen en el desarrollo de la actividad turística dentro del sitio de estudios. Un factor de corrección se calcula considerando la magnitud de la variable limitante dividida para el total de la variable limitante menos uno (1). (Cifuentes, 1999). Este se determina por la ecuación 25:

$$FC = 1 - \frac{Ml}{Mt} \quad (24)$$

Dónde:

FC es igual a factor de corrección;

Ml es igual a la magnitud limitante;

Mt es igual a la magnitud total.

Capacidad de Manejo (CM)

La capacidad de manejo es definida como el estado óptimo en el que la administración de un área protegida debe desarrollar sus actividades y alcanzar sus objetivos. La capacidad de manejo se calcula a través de la construcción de una matriz donde se analizan cada uno de los diferentes aspectos que influyen en la parte operativa de la zona de estudio, contra los que deberían existir para mantener un control eficiente de los visitantes (Cifuentes, 1999). Las variables a considerar son:

- Infraestructura existente en la zona de estudio;
- Equipamiento existente en la zona de estudio;
- Personal que labora en la zona de estudio

Estas variables deben ser calificadas a través de criterios, los cuales se han definido de la siguiente manera:

- Cantidad; relación porcentual entre la cantidad existente y la cantidad óptima a juicio de la administración del área protegida y del autor del presente estudio.
- Estado; se entiende por las condiciones de conservación y uso de cada componente.
- Localización; se refiere a la ubicación y a la distribución espacial apropiada de los componentes en el área, así como la facilidad de acceso a los mismos.
- Funcionalidad; este criterio es el resultado de una combinación de los dos anteriores (estado y localización); es decir, la utilidad práctica que determinado componente

tiene tanto para el personal del área protegida como para los visitantes (Cifuentes, 1999).

Cada uno de estos criterios responde a un rango de calificación objetivo, de acuerdo con lo establecido por (Cifuentes, 1992).

Tabla 4
Parámetros de Calificación para determinar Capacidad de Manejo

% Valor	Ponderación	Calificación
≤ 35	0	Insatisfactorio
36-50	1	Poco Satisfactorio
51-75	2	Medianamente Satisfactorio
76-89	3	Satisfactorio
≥90	4	Muy Satisfactorio

Fuente: (Cifuentes, 1992).

De esta manera, la capacidad de manejo se determina a través de la ecuación 26:

$$CM = \frac{Infr + Eq + Pers}{3} \times 100 \quad (25)$$

Dónde:

CM es igual a capacidad de manejo;

Infr es igual a infraestructura;

Eq es igual a equipamiento existente;

Pers es igual al personal que labora en la zona de estudio.

Capacidad de Carga Efectiva (CCE)

Es el límite máximo de visitas que se pueden permitir dentro de un área, tomando en cuenta la capacidad para ordenarlas y manejarlas, sin que ello interfiera con los objetivos de manejo de la zona de estudio (Cifuentes, 1999). Este nivel se calcula a través de la ecuación 27:

$$CCE = CCR \times CM \quad (26)$$

Dónde:

CCR es igual a capacidad de carga real;

CM es igual a capacidad de manejo.

Valoración Cuantitativa de Impactos Ambientales

La valoración cuantitativa de impactos ambientales es entendida como el resultado del análisis de las interacciones entre los elementos ambientales y las acciones que se generan por las actividades de recreación; para lo cual se parte de la determinación causa-impacto-efecto, calificando a cada uno de los impactos mediante los parámetros de intensidad, extensión, momento, persistencia, reversibilidad, sinergia, acumulación, efecto, periodicidad y recuperabilidad (Coneza, 2003).

Tabla 5
Parámetros de Valoración Cuantitativa de Impactos Ambientales

Parámetro	Definición	Valores	Calificación
Intensidad (IN)	Se refiere al grado de incidencia o grado de destrucción de la actividad de recreación sobre el indicador en el ámbito específico en el que actúa.	Baja	1
		Media	2
		Alta	4
		Muy alta	8
		Total	12
Extensión (EX)	Se refiere al área de influencia del impacto en relación con el entorno del proyecto.	Puntual	1
		Parcial	2
		Extenso	4
		Total	8
		Crítico	12
Momento (MO)	Es el plazo de manifestación del impacto; tiempo que transcurre entre la aparición de la acción y el comienzo del efecto.	Largo plazo (> 5 años)	1
		Mediano plazo (1 a 5 años)	2
		Corto plazo o inmediato (< año)	4
		Crítico (< año)	8
Persistencia (PE)	Es el tiempo que permanecerá el efecto desde su aparición y, a partir del cual el factor afectado retornaría a las condiciones iniciales previas a la acción por medios naturales, o mediante la introducción de medidas correctoras.	Efecto fugaz (< 1 año)	1
		Temporal (1 a 10 años)	2
		Permanente (> 10 años)	4
Reversibilidad (RV)	Se refiere a la posibilidad de reconstrucción del factor afectado por el proyecto por medios naturales, una vez aquella deja de actuar sobre el medio.	Corto plazo	1
		Mediano plazo	2
		Irreversible	4
Sinergia (SI)	Este atributo contempla el reforzamiento de dos o más efectos simples, provocados por acciones que actúan simultáneamente, es superior a la que cabría de esperar de la manifestación de efectos cuando las acciones que las provocan actúan de manera independiente no simultánea.	Sin sinergismo (simple)	1
		Sinérgico (varios)	2
		Muy sinérgico (muchos)	4
Acumulación (AC)	Este atributo da idea del incremento progresivo de la manifestación del efecto, cuando persiste de forma continuada o reiterada la acción que lo genera.	Simple	1
		Acumulativo	4
Efecto (EF)	Este atributo se refiere a la direccionalidad de la relación causa – efecto, es decir la forma como se manifiesta el efecto sobre un Indicador, como consecuencia de una acción.	Indirecto	1
		Directo	4
Perioidad (PR)	Se refiere a la regularidad de la manifestación del efecto.	Periódico	1
Recuperabilidad (MC)	Se refiere a la posibilidad de reconstrucción, total o parcial del factor afectado por medio de la intervención humana con medidas correctoras.	Continuo	4
		Recuperable de inmediato	1
		Recuperable a mediano plazo	2
		Mitigable	4
		Irrecuperable	8

Fuente: (Coneza, 2003).

El cálculo del valor de Importancia de cada impacto se realiza utilizando la ecuación 28 (Coneza, 2003):

$$I = \pm((3 \times IN) + (2 \times EX) + MO + PE + RV + SI + AC + EF + PR + MC) \quad (27)$$

Jerarquización de Impactos Ambientales

La categorización de los impactos ambientales se realiza a través de la determinación de su importancia como tal y su definición dentro de una de las categorías establecidas. (Coneza, 2003).

Tabla 6
Categoría de Impactos Ambientales

Categoría	Definición
Críticos	Son aquellos cuyo valor de importancia de impacto es mayor o igual a 75 y corresponden a las afecciones de elevada incidencia sobre el factor ambiental.
Severos	Son aquellos cuyo valor de importancia de impacto es menor a 75 pero mayor o igual a 50.
Moderados	Son aquellos cuyo valor de importancia de impacto es menor a 50 y mayor o igual a 25.
Irrelevantes	Son aquellos menores a 25. Se consideran en esta categoría aquellos que no tienen una influencia importante.

Fuente: (Coneza, 2003).

Características Generales de Zona de Estudio

La caracterización de la zona de estudio se fundamentó en la revisión bibliográfica del Plan de Manejo del Parque Nacional Cayambe Coca (Ministerio del Ambiente, 2010) y del levantamiento de información en campo.

Tabla 7
Datos Generales del SEAV

Característica	Datos del Sendero	
Distancia total (m)	10.682	
Tiempo aproximado de recorrido (h)	5	
Altura (m)	Punto de partida:	3.736
	Punto de llegada:	4.372
	Altura máxima:	4.376
	Altura mínima:	3.665
	Promedio:	4.037
Sentido del sendero	Este a Oeste	
Nivel de dificultad	Moderada	
Ubicación del punto de partida	0° 19' 02" S	
	78° 8' 50" O	
Ubicación del punto de llegada	0° 19' 02" S	
	78° 8' 50" O	

Fuente: Levantamiento de información en campo 2019.

Clima

Para la determinación de parámetros meteorológicos se requirió la información de los anuarios históricos levantados por el Instituto Nacional de Meteorología e Hidrografía del Ecuador (INAMHI) de la Estación Meteorológica M0188 Papallacta correspondiente a los años últimos cinco años. Esta estación meteorológica se encuentra a una altitud de 3.150 msnm y se ubica en las coordenadas geográficas 00° 21' 47" S y 77° 08' 49" O.

Tabla 8
Clima del SEAV

Humedad relativa del aire	Prom: 88,93 %	Heliofanía	Prom: 86,52 hrs luz/mes
	Min: 80,19 %		Min: 41,10 hrs luz/mes
	Máx: 95,61 %		Máx: 134,50 hrs luz/mes
Precipitación	Prom: 159,08 mm	Recorrido del viento	Prom: 26,75 m
	Min: 41,46 mm		Min: 12,07 m

Presión atmosférica	Máx: 459,94 mm	Temperatura del aire	Máx: 37,32 m
	Prom: 687,50 hPa		Prom: 9,72 ° C
	Min: 672,97 hPa		Min: 8,37 ° C
Radiación solar	Máx: 699,78 hPa	Temperatura del suelo	Máx: 11,23 ° C
	Prom: 160,51 W/m ²		Prom: 15,35 ° C
	Min: 41,46 W/m ²		Min: 14,00 ° C
Velocidad del viento	Máx: 699,78 W/m ²		Máx: 16,36 ° C
	Prom: 1,71 m/s		
	Min: 1,39 m/s		
	Máx: 2,39 m/s		

Fuente: Instituto Nacional de Meteorología e Hidrología. (2018). Anuarios históricos de Estación Meteorológica M0188 PAPALLACTA. INAMHI.

Aspectos Socioeconómicos

Actividad Turística

Las características particulares del Parque Nacional Cayambe Coca le conceden un importante valor escénico que pueden potencialmente ser aprovechados para la recreación y el turismo. Así mismo, la relativa cercanía a la ciudad de Quito y otras poblaciones aledañas, hacen de esta área protegida y de las dos áreas protegidas vecinas: Reserva Ecológica Antisana y Parque Nacional Sumaco, un espacio geográfico de gran potencial para el desarrollo de la investigación y de turismo de naturaleza (FUNDACIÓN ANTISANA, 1998); (Ministerio del Ambiente, 2010).

Las amenazas identificadas para el Parque Nacional Cayambe Coca están vinculadas con el bajo control de las actividades humanas dentro del territorio protegido y las actividades turísticas que presentan un crecimiento desordenado y desvinculado de un proceso de planificación establecido.

Demanda de Visitantes de la Zona de Estudio

De los datos recolectados mensualmente de las visitas registradas al Parque Nacional Cayambe Coca, de los visitantes que ingresaron por el sector de Baños (Guardianía de Baños) para la visita del sistema lacustre de Papallacta en los últimos cinco años, se pueden evidenciar los siguientes comportamientos:

Tabla 9

Registros mensuales de visitantes al PN Cayambe Coca, sector Guardianía Baños.

Año	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Prom Mensual	Total Anual
2014	279	839	1098	2550	2007	397	1871	441	714	1960	259	2033	1204	14448
2015	641	322	338	367	2442	2294	2740	1146	1644	1340	863	453	1216	14590
2016	2227	2481	1362	159	699	1230	745	2766	1537	1808	1928	1336	1523	18278
2017	745	210	2800	2057	2111	1361	1856	2746	2449	168	500	1353	1530	18356
2018	1386	2414	2372	1281	2610	1170	2708	1505	2933	2240	2773	1303	2058	24695

Fuente: (Ministerio del Ambiente, 2018).

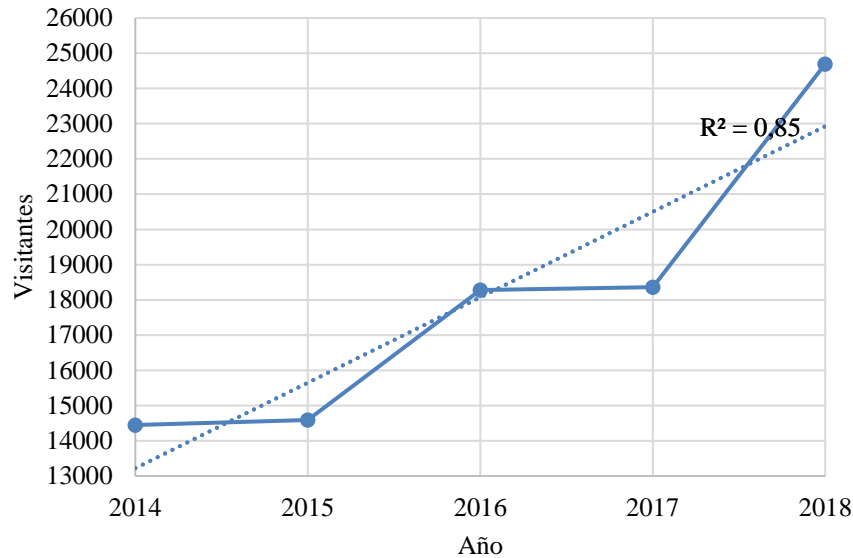


Figura 1. Registros mensuales de Visitantes al PN Cayambe Coca, sector Guardianía Baños.
 Fuente: (Ministerio del Ambiente, 2018).

Resultados

Resultados de Muestras de Suelos

La toma de las 40 muestras de suelos ejecutadas en el SEAV se realizó a través de la identificación de espacios con características físicas de mayor intervención de actividad turística y espacios donde se percibía la menor incidencia de la presión de esta actividad.

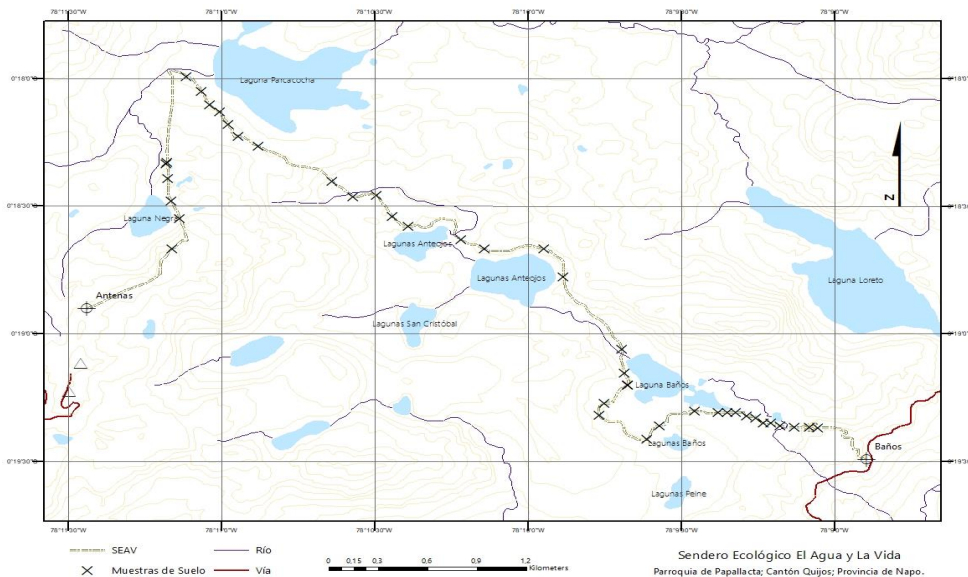


Figura 2. Mapa de Ubicación de SEAV.

Fuente: Levantamiento de información en campo, 2019. Elaborado por: Almeida, J, 2019.

Se realizaron la siguiente toma de muestras, identificando su ubicación, la altura y la variación de pendiente de acuerdo con los criterios establecidos por FAO para el 2003.

Tabla 10
Ubicación de la Toma de Muestras de Suelos.

Ord.	UTM		Zona	Altura	Sector	Variación de Pendiente
	Eje X m	Eje Y m				
M1	817157	9964277	17S	3742	Sector Baños	>20°
M2	817107	9964276	17S	3745	Sector Baños	>20°
M3	817013	9964282	17S	3746	Sector Baños	>20°
M4	816924	9964289	17S	3745	Sector Baños	>20°
M5	816875	9964310	17S	3742	Sector Baños	>20°
M6	816824	9964309	17S	3740	Sector Baños	>10° & <20°
M7	816778	9964348	17S	3742	SE Laguna Baños	>10° & <20°
M8	816725	9964362	17S	3744	SE Laguna Baños	>10° & <20°
M9	816658	9964385	17S	3746	SE Laguna Baños	>10° & <20°
M10	816607	9964386	17S	3746	SE Laguna Baños	>10° & <20°
M11	816548	9964387	17S	3749	S Laguna Baños	>10° & <20°
M12	816410	9964398	17S	3749	S Laguna Baños	>10° & <20°
M13	816199	9964285	17S	3750	S Laguna Baños	>10° & <20°
M14	816119	9964181	17S	3752	S Laguna Baños	>10° & <20°
M15	815826	9964373	17S	3756	SO Laguna Baños	>0° & <10°
M16	815861	9964452	17S	3756	SO Laguna Baños	>0° & <10°
M17	816005	9964587	17S	3845	SO Laguna Baños	>0° & <10°
M18	815982	9964673	17S	3847	NO Laguna Baños	>0° & <10°
M19	815965	9964846	17S	3869	NO Laguna Baños	>10° & <20°
M20	815611	9965367	17S	3874	SE Laguna Anteojos	>10° & <20°
M21	815504	9965565	17S	3907	NE Laguna Anteojos	>20°
M22	815130	9965568	17S	3976	NO Laguna Anteojos	>20°
M23	814987	9965639	17S	4002	NO Laguna Anteojos	>20°
M24	814667	9965735	17S	4090	NO Laguna Anteojos	>20°
M25	814572	9965810	17S	4098	NO Laguna Anteojos	>20°
M26	814477	9965971	17S	4124	NO Laguna Anteojos	>10° & <20°
M27	814339	9965941	17S	4127	NO Laguna Anteojos	>10° & <20°
M28	814215	9966045	17S	4198	NO Laguna Anteojos	>10° & <20°
M29	813762	9966307	17S	4234	SO Laguna Paracocha	>10° & <20°
M30	813635	9966390	17S	4369	SO Laguna Paracocha	>10° & <20°
M31	813582	9966476	17S	4367	SO Laguna Paracocha	>10° & <20°
M32	813531	9966563	17S	4368	SO Laguna Paracocha	>10° & <20°
M33	813465	9966614	17S	4373	SO Laguna Paracocha	>10° & <20°
M34	813423	9966705	17S	4373	NO Laguna Paracocha	>10° & <20°
M35	813319	9966821	17S	4375	NO Laguna Paracocha	>10° & <20°
M36	813203	9966191	17S	4369	NE Laguna Negra	>20°
M37	813211	9966091	17S	4370	NE Laguna Negra	>20°
M38	813230	9965916	17S	4368	NE Laguna Negra	>10° & <20°
M39	813281	9965789	17S	4370	E Laguna Negra	>10° & <20°
M40	813239	9965560	17S	4372	SE Laguna Negra	>10° & <20°

Fuente: Levantamiento de información en campo, 2019.

Una vez sometidos a las pruebas de laboratorio del INIAP, se obtuvieron los siguientes resultados de los análisis de sus características físicas y químicas

Tabla 11
Resultados de Análisis de Muestras de Suelo.

Ord	Compac	Rangos de Compactación	pH	Rango pH	CE	Rango CE	% MO	Rango % MO	% Humedad	% Arena	% Limo	% Arcilla	Textura			
M1	0,71	>0,6 - 0,7	Medio	6,47	L Ac	0,18	<2	Normal	24,50	>5,0	Alto	61,77	41	51	8	Franco- Limoso
M2	0,57	>0,01 - 0,6	Alto	5,53	L Ac	0,24	<2	Normal	17,60	>5,0	Alto	36,50	32	55	11	Franco- Limoso
M3	0,66	>0,6 - 0,7	Medio	5,63	L Ac	0,24	<2	Normal	14,20	>5,0	Alto	29,90	38	51	11	Franco- Limoso
M4	0,96	>0,9 - 1	Bajo	5,61	L Ac	0,24	<2	Normal	26,40	>5,0	Alto	78,95	41	51	8	Franco- Limoso
M5	0,66	>0,6 - 0,7	Medio	5,72	L Ac	0,18	<2	Normal	13,00	>5,0	Alto	59,43	35	55	10	Franco- Limoso
M6	0,98	>0,9 - 1	Bajo	6,77	P N	0,24	<2	Normal	15,00	>5,0	Alto	37,44	36	53	11	Franco- Limoso
M7	0,96	>0,9 - 1	Bajo	4,93	Ac	0,24	<2	Normal	18,10	>5,0	Alto	80,80	35	55	10	Franco- Limoso
M8	0,62	>0,6 - 0,7	Medio	5,36	Ac	0,24	<2	Normal	11,40	>5,0	Alto	25,70	28	59	13	Franco- Limoso
M9	0,54	>0,01 - 0,6	Alto	5,23	Ac	0,18	<2	Normal	16,00	>5,0	Alto	56,62	33	57	10	Franco- Limoso
M10	0,96	>0,9 - 1	Bajo	6,34	L Ac	0,24	<2	Normal	22,80	>5,0	Alto	70,90	41	47	12	Franco
M11	0,97	>0,9 - 1	Bajo	6,32	L Ac	0,24	<2	Normal	22,80	>5,0	Alto	70,90	41	47	12	Franco
M12	0,63	>0,6 - 0,7	Medio	5,37	Ac	0,24	<2	Normal	11,40	>5,0	Alto	25,70	28	59	13	Franco- Limoso
M13	0,64	>0,6 - 0,7	Medio	5,45	Ac	0,24	<2	Normal	12,30	>5,0	Alto	29,90	38	51	11	Franco- Limoso
M14	0,90	>0,9 - 1	Bajo	6,76	P N	0,24	<2	Normal	15,00	>5,0	Alto	37,44	36	53	11	Franco- Limoso
M15	0,95	>0,9 - 1	Bajo	5,32	Ac	0,28	<2	Normal	16,50	>5,0	Alto	29,90	38	51	11	Franco- Limoso
M16	0,94	>0,9 - 1	Bajo	5,68	L Ac	0,24	<2	Normal	26,40	>5,0	Alto	78,95	41	51	8	Franco- Limoso
M17	0,67	>0,6 - 0,7	Medio	5,69	L Ac	0,24	<2	Normal	14,20	>5,0	Alto	29,90	38	51	11	Franco- Limoso
M18	0,96	>0,9 - 1	Bajo	5,42	Ac	0,24	<2	Normal	73,60	>5,0	Alto	89,35	28	59	13	Franco- Limoso
M19	0,96	>0,9 - 1	Bajo	5,83	L Ac	0,28	<2	Normal	27,20	>5,0	Alto	44,00	36	51	13	Franco- Limoso
M20	0,64	>0,6 - 0,7	Medio	5,34	Ac	0,24	<2	Normal	11,40	>5,0	Alto	25,70	28	59	13	Franco- Limoso
M21	0,64	>0,6 - 0,7	Medio	5,35	Ac	0,24	<2	Normal	11,40	>5,0	Alto	25,70	28	59	13	Franco- Limoso
M22	0,61	>0,6 - 0,7	Medio	5,34	Ac	0,24	<2	Normal	11,40	>5,0	Alto	25,70	28	59	13	Franco- Limoso
M23	0,99	>0,9 - 1	Bajo	6,73	P N	0,24	<2	Normal	15,00	>5,0	Alto	37,44	36	53	11	Franco- Limoso
M24	0,61	>0,6 - 0,7	Medio	5,31	Ac	0,24	<2	Normal	11,40	>5,0	Alto	25,70	28	59	13	Franco- Limoso
M25	0,51	>0,01 - 0,6	Alto	5,61	L Ac	0,18	<2	Normal	13,00	>5,0	Alto	53,12	32	55	11	Franco- Limoso
M26	0,91	>0,9 - 1	Bajo	5,63	L Ac	0,24	<2	Normal	26,40	>5,0	Alto	78,95	41	51	8	Franco- Limoso
M27	0,51	>0,01 - 0,6	Alto	5,51	L Ac	0,24	<2	Normal	17,60	>5,0	Alto	36,50	32	55	11	Franco- Limoso
M28	0,98	>0,9 - 1	Bajo	5,41	Ac	0,24	<2	Normal	73,60	>5,0	Alto	89,35	28	59	13	Franco- Limoso
M29	0,67	>0,6 - 0,7	Medio	5,69	L Ac	0,28	<2	Normal	22,33	>5,0	Alto	42,80	28	59	13	Franco- Limoso
M30	0,99	>0,9 - 1	Bajo	6,71	P N	0,24	<2	Normal	15,00	>5,0	Alto	37,44	36	53	11	Franco- Limoso
M31	0,60	>0,01 - 0,6	Alto	5,95	L Ac	0,28	<2	Normal	17,90	>5,0	Alto	48,36	33	57	10	Franco- Limoso
M32	0,62	>0,6 - 0,7	Medio	5,35	Ac	0,24	<2	Normal	11,40	>5,0	Alto	25,70	28	59	13	Franco- Limoso
M33	0,97	>0,9 - 1	Bajo	6,76	P N	0,24	<2	Normal	18,00	>5,0	Alto	53,72	35	55	10	Franco- Limoso
M34	0,99	>0,9 - 1	Bajo	6,76	P N	0,24	<2	Normal	15,00	>5,0	Alto	37,44	36	53	11	Franco- Limoso
M35	0,50	>0,01 - 0,6	Alto	5,62	L Ac	0,24	<2	Normal	13,70	>5,0	Alto	47,95	36	51	13	Franco- Limoso
M36	0,95	>0,9 - 1	Bajo	5,62	L Ac	0,24	<2	Normal	26,40	>5,0	Alto	78,95	41	51	8	Franco- Limoso
M37	0,95	>0,9 - 1	Bajo	5,42	Ac	0,24	<2	Normal	73,60	>5,0	Alto	89,35	28	59	13	Franco- Limoso
M38	0,61	>0,6 - 0,7	Medio	5,32	Ac	0,24	<2	Normal	11,40	>5,0	Alto	25,70	28	59	13	Franco- Limoso

M39	0,66	>0,6 - 0,7	Medio	5,63	L Ac	0,28	<2	Normal	22,33	>5,0	Alto	42,80	28	59	13	Franco- Limoso
M40	0,57	>0,01 - 0,6	Alto	5,52	L Ac	0,24	<2	Normal	17,60	>5,0	Alto	36,50	32	55	11	Franco- Limoso

Fuente: (Instituto Nacional de Investigaciones Agropecuarias INIAP, 2011). Levantamiento de información en campo, 2019.

Resultados de Análisis Estadístico de Coeficiente de Correlación de Pearson y de Determinación en Resultados de Muestras de Suelo.

Con los resultados de laboratorio de las 40 muestras de suelo, se analizó la relación existente entre el uso del suelo, la compactación del suelo, el pH, el porcentaje de humedad y la conductividad eléctrica a fin de establecer la correspondencia entre la presión de la actividad turística con la degradación del suelo, considerando los elementos en los que se presenta mayor incidencia en el deterioro de la zona de estudio.

Tabla 11

Resultados de Análisis Estadístico del Coeficiente de Correlación de Pearson y R² de Muestras de Suelos.

	Uso de suelo/ Compactación de suelo	Compactación de suelo/ pH	Uso de suelo/ Humedad de suelo	Uso de suelo/ Conductividad eléctrica
Pearson	-0,879813894 <i>Correlación negativa</i>	0,48326003 <i>Correlación positiva</i>	0,42862942 <i>Correlación negativa</i>	-0,20720475 <i>Correlación negativa</i>
Determinación (R²)	0,774072488 <i>Relación lineal alta</i>	0,23354026 <i>Relación lineal baja</i>	0,18372318 <i>Relación lineal baja</i>	0,04293381 <i>Relación lineal media</i>
	A < actividad turística, < compactación	A > compactación, > pH	A > uso de suelo, < humedad	A > actividad humana, < salinidad

Fuente: Levantamiento de información en campo, 2019.

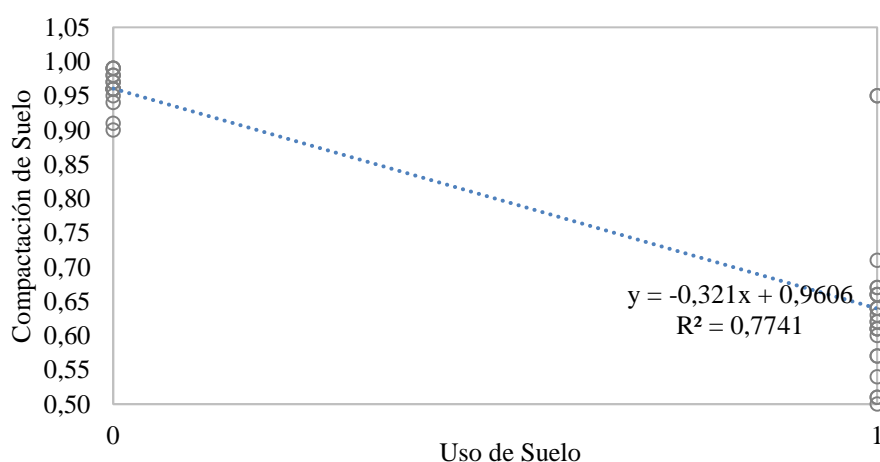


Figura 3. Relación Uso de Suelo - Compactación del Suelo Fuente: Levantamiento de información en campo, 2019.

De la correlación analizada entre el uso de suelo y la compactación del suelo, se puede apreciar una línea de tendencia descendente, definiendo que, a menor actividad humana

menor compactación del suelo, entendiéndose 1 como el grado de no compactación en el suelo y menor a 1 como generación de proceso de compactación.

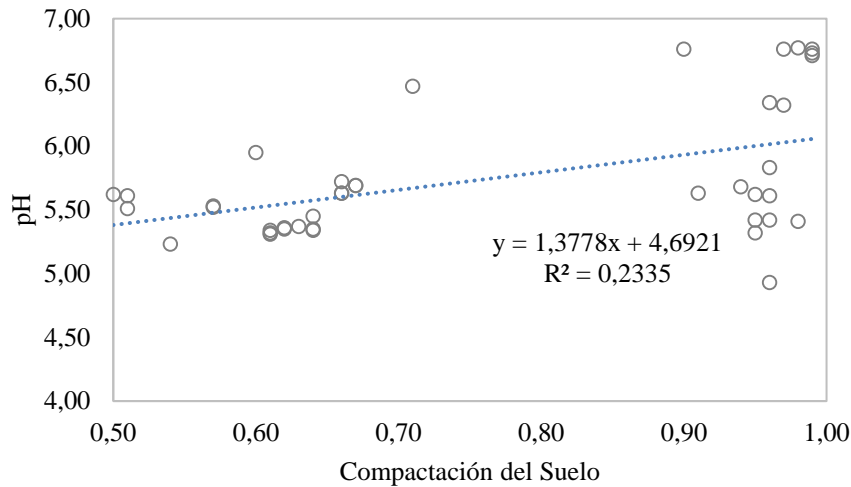


Figura 3. Relación Compactación del Suelo - pH. Fuente: Levantamiento de información en campo, 2019.

De la correlación analizada entre la compactación del suelo y el pH se puede apreciar una línea de tendencia ascendente, definiendo que, a mayor compactación del suelo mayor nivel de pH en el suelo, entendiéndose 1 como el grado de no compactación en el suelo y menor a 1 como generación de proceso de compactación.

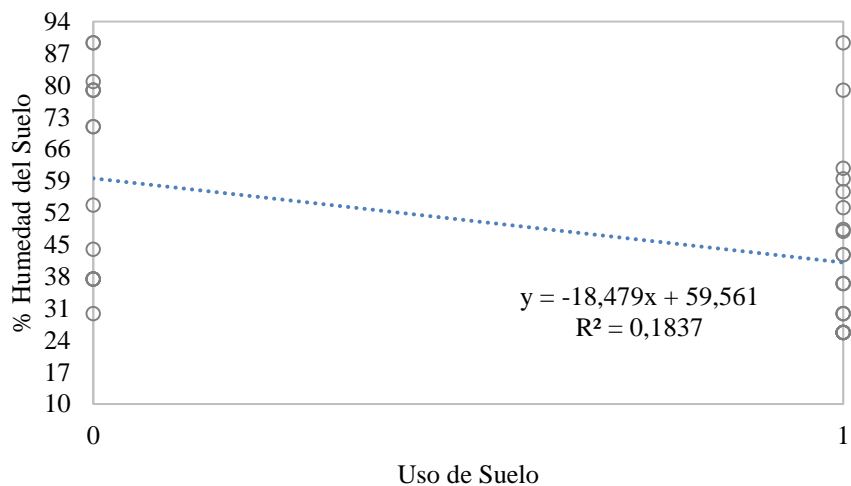


Figura 4. Relación Uso de Suelo - % Humedad del Suelo. Fuente: Levantamiento de información en campo, 2019.

De la correlación analizada entre el uso de suelo y el porcentaje de humedad en el suelo, se puede apreciar una línea de tendencia gradualmente descendente.

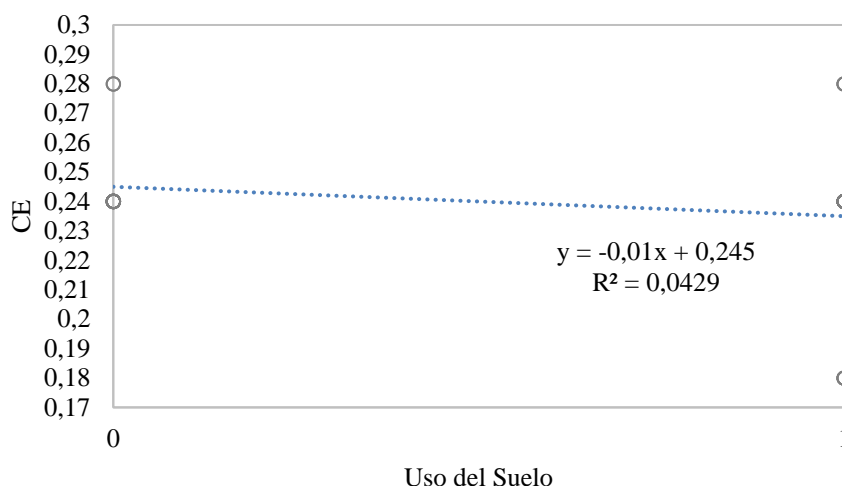


Figura 6. Relación Uso de Suelo - Conductividad Eléctrica. Fuente: Levantamiento de información en campo, 2019.

De la correlación analizada entre el uso de suelo y la conductividad eléctrica, se puede apreciar una línea de tendencia descendente, definiendo que, a mayor actividad humana menor salinidad en el suelo.

Resultados de Capacidad de Carga

Para la determinación de la capacidad de carga se hizo uso de diferentes factores y criterios básicos como la longitud del sendero, su ancho, el tiempo de recorrido, el horario de visitas, el espacio ocupado por una persona en el sendero para su normal desplazamiento y el nivel de dificultad. Los resultados se muestran en las Tablas 13, 14 y 15.

Tabla 13

Criterios Básicos de Capacidad de Carga del SEAV.
 Sendero Ecológico "El Agua y la Vida"

Ancho (m)	Punto de partida	3,85
	Punto de llegada	3,09
	Ancho máximo	5,02
	Ancho mínimo	1,46
	Promedio	3,36
Longitud (m)		10682
Espacio ocupado por persona (m)		1,5
Tiempo aproximado de recorrido (h)		5
Horario de visitas (hrs/día)		11
Número máximo de visitantes por grupo		12
Distancia mínima por grupo (m)		150
Tiempo mínimo entre grupos (min)		30
Espacio ocupado por grupo (m)		30
Número de grupos (al momento)		71
Superficie disponible (m)		1800

Visitas al día (por una misma persona)

2

Fuente: Levantamiento de información en campo, 2019.

Tabla 14

Resultado de Factores de Corrección para Cálculo de Capacidad de Carga Real (CCR).

Factor Social	0,08
Número de grupos	71
Longitud total ocupada por grupo	854,56
Espacio limitante	9827,44
Factores Físicos y Ambientales	
Erodabilidad	0,39
Longitud sendero con pendiente media	5490
Factor ponderación pendiente media	0,4
Longitud sendero con pendiente alta	3305
Factor ponderación pendiente alta	0,6
Accesibilidad	0,98
Longitud sendero con grado dificultad media	5490
Factor grado dificultad media	1
Longitud sendero con grado dificultad alta	3305
Factor grado dificultad alta	1,5
Anegamiento	0,81
Longitud sendero con áreas anegadas	2029
Deterioro de Flora	0,78
Longitud sendero propensa a deterioro de flora	2356
Precipitación	1,00
Horas lluvia/día	11,5
Horas lluvia/año	4197,5
Heliofanía	0,99
Horas incidencia luz/día	3,79
Horas incidencia luz/año	368,79
Compactación de Suelo	0,88
% de longitud de sendero con suelo compactado	12
Factores Biológicos	
Factor Flora	0,49
Endemismo	0,07
Sp endémicas del AP encontradas en sendero	8
Sp endémicas del AP	54
Valor de ponderación de endemismo	0,5
Amenaza	0,44
Sp amenazadas en categoría Peligro Crítico	12
Valor de ponderación categoría Peligro Crítico	1
Sp amenazadas en categoría Peligro	22
Valor de ponderación categoría Peligro	0,6
Sp amenazadas en categoría Vulnerable	34
Valor de ponderación categoría Vulnerable	0,4

Sp amenazadas en categoría Casi Amenazada	25
Valor de ponderación categoría Casi Amenazada	0,2
Factor Fauna	0,58
Endemismo	0,06
Sp endémicas del AP encontradas en sendero	1
Sp endémicas del AP	8
Valor de ponderación de endemismo	0,5
Amenaza	0,36
Sp amenazadas en categoría Peligro Crítico	67
Valor de ponderación categoría Peligro Crítico	1
Sp amenazadas en categoría Peligro	102
Valor de ponderación categoría Peligro	0,6
Sp amenazadas en categoría Vulnerable	231
Valor de ponderación categoría Vulnerable	0,4
Sp amenazadas en categoría Casi Amenazada	321
Valor de ponderación categoría Casi Amenazada	0,2

Fuente: Levantamiento de información en campo, 2019.

Tabla 15
Resultados de Capacidad de Carga del SEAV.

Capacidad de Carga Física (CCF)	14243
Factores de Corrección de Capacidad de Carga Real	
Factor Social	0,08
Erodabilidad	0,39
Accesibilidad	0,98
Anegamiento	0,81
Deterioro de Flora	0,78
Precipitación	1,00
Heliofanía	0,99
Compactación del Suelo	0,88
Factor Flora	0,49
Factor Fauna	0,58
Capacidad de Carga Real (CCR)	68
Número de Visitantes por Grupo	12
Capacidad de Manejo (CM)	0,65
Capacidad de Carga Efectiva (CCE) Visitantes/día	44
Capacidad de Carga Efectiva (CCE) Visitantes/año	16094

Fuente: Levantamiento de información en campo, 2019.

Resultado Matriz de Identificación de Impactos Ambientales

La identificación y evaluación de los impactos ambientales encontrados en el SEAV fueron analizados a través de la matriz de identificación y la matriz de evaluación de impactos.

Tabla 16
Matriz de Identificación de Impactos Ambientales en SEAV.

Componente	Impacto	Indicador de Medida	Impacto Identificado / Presencias*
Aire	Generación de ruido	Sonido en el ambiente.	x x
Agua	Contaminación	Presencia de desperdicios en las riveras de cuerpos de agua.	x x x
Suelo	Erosión	Desgaste del suelo y pérdida de cobertura vegetal.	x x x x
	Compactación del suelo	Pérdida de permeabilidad del suelo.	x x x
	Anegamiento	Acumulación del agua en el suelo.	x x x
	Apertura de senderos	Presencia de nuevos senderos no establecidos.	x x x
	Contaminación	Presencia de desperdicios en el trayecto del sendero.	x x x
Calidad Escénica	Paisaje	Calidad de conservación de atractivos turísticos con los que cuenta la zona de estudio.	x x x x
Flora	Deterioro de la flora	Vegetación alterada por el flujo constante de los visitantes en el sendero. Pérdida de Diversidad. Pérdida de Cobertura.	x x x
Fauna	Pérdida de diversidad	Inventario y determinación de la diversidad de especies endémicas. Cambios de densidad de poblaciones.	x x x
Social	Turismo	Número de atractivos turísticos.	x x x x
	Empleo	Número de personas empleadas en actividad turística o afines.	x x

*Presencias: x (de 0 a 5); x x (de 5 a 10); x x x (de 11 a 20); x x x x (de >21).

Fuente: Levantamiento de información en campo, 2019.

Tabla 17
Resultados de Matriz de Evaluación de Impactos Ambientales del SEAV.

Componente	Impacto	Naturaleza	Intensidad	Extensión	Momento	Persistencia	Reversibilidad	Sinergia	Acumulación	Causa-Efecto	Periodicidad	Recuperación	Cuantificación	Importancia
Aire	Generación de ruido	-	2	2	4	1	1	2	1	4	4	2	29	Moderado
Agua	Contaminación	-	2	1	4	1	1	2	1	4	4	2	27	Moderado
Suelo	Erosión	-	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	42	Moderado
	Compactación del suelo	-	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	36	Moderado
	Anegamiento	-	2	2	4	1	1	2	1	4	4	2	29	Moderado
	Apertura de senderos	-	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	36	Moderado
	Contaminación	-	2	1	4	1	1	2	1	4	4	2	27	Moderado
Calidad Escénica	Paisaje	+	8	8	4	4	2	4	4	4	4	2	68	Severo
Flora	Deterioro de la flora	-	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	42	Moderado
Fauna	Pérdida de diversidad	-	4	2	4	2	2	2	4	4	4	4	42	Moderado
Social	Turismo	+	8	8	4	4	2	2	4	4	4	4	68	Severo
	Empleo	+	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	44	Moderado

Fuente: Levantamiento de información en campo, 2019.

Conclusiones

El SEAV se presenta como uno de los principales escenarios turísticos de la zona alta del Parque Nacional Cayambe Coca y actualmente muestra una gran presión por la falta de manejo y control para el desarrollo de la actividad turística. Esta presión se identifica en mayor proporción en las zonas donde se reconocieron repetidas muestras de erosión y anegamiento, debido a que el curso constante de los visitantes por estas zonas, reducen las posibilidades de una reposición natural de las condiciones propias de este tipo de ecosistema frágil.

El estudio de las condiciones actuales de la zona de estudio y del análisis de las principales limitantes que comprometen su integridad, inició con la caracterización física y química del suelo determinando que el suelo de la zona de estudio presenta una textura franco-limosa con una composición de 34% de arena, 55% de limo y 11% de arcilla; un nivel medio de compactación de 0,77 y un porcentaje de humedad de 48,47. A lo largo del SEAV se pueden identificar zonas con altos niveles de erosión como la parte SE y NO de la laguna de Baños; la zona NE de la laguna de Antojos, la zona SO de la laguna de Paracocha y la zona NE de la laguna Negra; esto se debe en gran medida a la variación de la pendiente dispuesta en los rangos de pendiente media ($>10\%$ a $<20\%$) con un 51% del total de longitud del sendero y pendiente alta ($>20\%$) con un 31% del total de longitud del sendero. La erosión se incrementa además por las condiciones climáticas ya que se registran altos niveles de humedad y precipitación, este último con un promedio de 11,5 horas de lluvia al día, lo que determina altos niveles de escorrentía reflejándose en los valores de 0,24 de conductividad eléctrica determinando una baja concentración de salinidad en el suelo. Los valores de pH del suelo oscilan entre los 5,75 definiéndolos como suelos ligeramente ácidos. Es importante mencionar que los resultados de la correlación entre la compactación del suelo y pH y la correlación entre la compactación del suelo y la conductividad eléctrica no presentan correspondencias significativas para concretar como únicos factores de corrección; pero si muestran una tendencia lineal favorable que configuran un punto de partida para el establecimiento de lineamientos que aseguren la generación de propuestas de remediación.

Los resultados de los factores de corrección para el cálculo de la Capacidad de Carga Real del SEAV determinaron que esta zona presenta un nivel promedio de precipitación anual de 159,08 mm con un promedio diario de 11,5 horas/día de lluvia, como se mencionó anteriormente; los registros de humedad relativa del aire promedian los 88,93% y la incidencia de luz solar es de 3,79 horas luz/día. Los datos de Erodabilidad conseguidos de la determinación del total de longitud del sendero con pendiente media y alta definieron un valor de corrección de 0,39; el anegamiento se expresa en un valor de 0,81 y el valor de corrección del deterioro de flora se define en 0,78 calculado del total del sendero con zonas de mayor presión para daños de la cobertura vegetal.

Por consiguiente, de los resultados de capacidad de carga turística definidos para el SEAV se obtiene que diariamente el sendero puede soportar la visita de 44 visitantes, lo que anualmente representaría 16094 visitantes; estos valores comparados a los registros de visitantes

determinados para el año 2018 en la zona de Baños del Parque Nacional Cayambe Coca, (68 visitantes día y anualmente 24695), determinan que hay un sobrepaso de 24 visitantes (2 grupos), que eventualmente con el incremento del 6% para el año 2019 y determinado para esta zona de estudio en base a los registros analizados desde el 2014, la presión incrementaría la extensión y persistencia de los impactos ambientales identificados.

Tabla 18

Comparación de Resultados CCE y Registros de Visitantes 2018.

	Visitantes/día	Visitantes/año
2018	68	24695
CCE	44	16094
Sobrepaso 2018	24	8601
2019	72	26184
<i>(Incremento de 6% considerando datos desde 2014)</i>		
Sobrepaso 2019	28	10089

Fuente: Levantamiento de información en campo, 2019.

Adicionalmente, la capacidad de manejo determinada para la zona de estudio expresada en un factor de 0,65, se muestra como una potencial amenaza debido a que los niveles de infraestructura y equipamiento presentan una calificación de medianamente satisfactorio y la de personal una calificación de insatisfactorio, mostrándose como una debilidad para los procesos de manejo y control que requiere el SEAV y el área protegida en general. Este incremento de visitante al SEAV y consecuentemente el sobrepaso en la capacidad de carga efectiva definido por los bajos niveles de manejo y control de la zona de estudio, sin duda alguna incrementarían las presencias y presiones de los impactos ambientales identificados, los que actualmente han sido valorados dentro de una importancia moderada.

Los impactos ambientales reconocidos para el Sendero Ecológico “El Agua y la Vida” se presentan por las actividades turísticas identificadas y permitidas para la zona de estudio como son el senderismo, la observación de avifauna y la pesca deportiva; actividades que ocasionan impactos negativos evaluados en una importancia de moderada como son la generación de ruido, la contaminación de las zonas de lagunas, la erosión, compactación, anegamiento del suelo, la apertura de senderos, el deterioro de la flora y la pérdida de biodiversidad. Además, se reconocen impactos positivos como la generación de empleo a través de las actividades turísticas. La persistencia y extensión de los impactos ambientales negativos identificados para este sendero se presentan por la falta de administración, manejo y control de la actividad turística, puesto que no se identifican acciones ni responsables directas para el aseguramiento de la conservación de las bondades ecosistémicas del páramo de esta zona. Los resultados de la evaluación de los impactos ambientales identificados para el SEAV deben ser considerados para el planteamiento de lineamientos que corrijan la administración de este escenario turístico puesto que sin duda alguna estos impactos restan importancia al valor natural y ecosistémico del SEAV y que sin un oportuno manejo y control turístico pueden llegar a ser irreversibles y alterar la integridad del ecosistema de páramo.

Recomendaciones

El Plan de Manejo del Parque Nacional Cayambe Coca presenta en su propuesta de manejo importantes lineamientos para la correcta administración de las principales zonas de vida reconocidas a lo largo de esta área protegida, por lo cual se recomienda a la Administración de esta área protegida se dé estricto cumplimiento en los procesos de control de las actividades realizadas y en los procesos de gestión para la potencialización del turismo sostenible dentro de la jurisdicción de este espacio natural.

Se recomienda a la Administración de esta área protegida, ajustar periódicamente los valores de los factores de corrección para el cálculo de la Capacidad de Carga Turística del Sendero Ecológico "El Agua y la Vida" a fin de obtener datos precisos que permita controlar la actividad y asegurar la calidad en la experiencia del visitante.

Referencias Bibliográficas

- Aguirre, N., & Torres, J. (2013). *Guía para la Restauración Ecológica en los Páramos del Antisana*. Quito: Fondo para la Protección del Agua FONAG.
- Almeida, Jefferson (2019). *Capacidad de carga biofísica del sendero ecológico "El agua y la vida" del páramo de Papallacta, como propuesta de remediación de los impactos de la actividad turística*. Maestría en Sistemas de Gestión Ambiental. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Matriz Sangolquí.
- Argüello, J. (2017). *Diseño de una Ecoruta Turística en la Parroquia de Papallacta*. Quito: Universidad Israel .
- Arshad, M., & Coen, G. (1992). *Characterization of Soil Quality: Physical and Chemical Criteria*. Nueva York: American J. of Alternative Agriculture.
- Asamblea Nacional Constituyente de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Ciudad Alfaro: Ecuador.
- Balslev, H., & Luteyn, J. (1992). *Paramo. An Andean Ecosystem under Human Influence*. Londres: Academic Press.
- Botero, C., Hurtado, Y., González, J., Ojeda, M., & Díaz, L. (2008). *Metodología de Cálculo de la Capacidad de Carga Turística como Herramienta para la Gestión Ambiental y su Aplicación en Cinco Playas del Caribe Norte Colombiano*. Medellín: Gestión y Ambiente. Universidad Nacional de Colombia.
- Cárdenas, I., Mejía, D., Macancela, R., Vasco, S., & Astudillo, P. (2010). *Determinación de los Valores Reales de Capacidad de Carga de las 13 zonas de Recreación del Parque Nacional Cajas, incluyendo Indicadores de Monitoreo y Matrices de Seguimiento*. Cuenca: Corporación Parque Nacional Cajas.
- Cayot, L, Cifuentes, M., Amador, E., Cruz, E., & Cruz, F. (1996). *Determinación de la Capacidad de Carga Turística en los Sitios de Visita del Parque Nacional Galápagos*. Puerto Ayora, Galápagos: Servicio del Parque Nacional Galápagos- Instituto Ecuatoriano Forestal y de Áreas Naturales y Vida Silvestre.

- Chávez, J. (2015). *Determinación de Capacidad de Carga y Propuesta de Monitoreo de Impactos del Turismo para la Zona Alta de la Reserva Ecológica Antisana, Cantón Archidona, Provincia de Napo*. Sangolquí: Trabajo de Titulación presentado para obtener el Título de Magister en Sistemas de Gestión Ambiental. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Cifuentes, M. (1984). *Parque Nacional Galápagos: Plan de Manejo y Desarrollo (II Fase)*. Quito: Plan Maestro Galápagos. Grupo Técnico.
- Cifuentes, M. (1992). *Determinación de Capacidad de Carga Turística en Áreas Protegidas*. Costa Rica: Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza CATIE.
- Cifuentes, M. (1996). *Determinación de la Capacidad de Carga Turística en los Sitios de Visita del Parque Nacional Galápagos*. Puerto Ayora, Galápagos: Servicio del Parque Nacional de Galápagos.
- Cifuentes, M. (1999). *Capacidad de Carga Turística de las Áreas de Uso Público del Monumento Nacional Guayabo*. Costa Rica: UICN.
- Clark, R., & Stankey, G. (1979). *The Recreation Opportunity Spectrum: A Framework for Planning Management and Research*. Portland, Oregon: USDA Forest Service.
- Coneza, V. (2003). *Guía Metodológica para la Evaluación de Impacto Ambiental*. Madrid: Mundi Prensa.
- Conservación y Rehabilitación de Tierras en América Latina y el Caribe CORTALC. (1996). *Calidad de Suelo*. Brasil: Programa de Acción Especial.
- Coppus, R., Endara, L., Nonhebel, M., Mera, V., León Yáñez, S., Mena Vásconez, P., . . . Hofstede, R. (2001). El Estado de Salud de algunos Páramos del Ecuador: Una Metodología de Campo. (A. Yala, Ed.) *Los Páramos del Ecuador*, 219-240.
- Dudley, N. (2008). *Directrices para la Aplicación de las Categorías de Gestión de Áreas Protegidas*. Gland, Suiza: UICN.
- ECOLEX. (2006). *Informe del Proyecto de Consolidación Territorial del Tramo de Aproximadamente 82 km. comprendido entre el Río Chalpi Grande y Río Malo de la Reserva Ecológica Cayambe Coca, RECA Y*. . Quito: ECOLEX.
- Etxeberría, J. (1999). *Cuadernos de Estadística: Regresión Múltiple*. . Salamanca: La Muralla.
- Food and Agriculture of the United Nations FAO. (2003). *Determinación de la Pendiente. Tecnologías para la Agricultura*.
- Food and Agriculture Organization of the United Nations FAO. (1994). *Erosión de Suelos en América Latina*. Bogotá: FAO.
- FUNDACIÓN ANTISANA. (1998). *Plan de Manejo del Parque Nacional Cayambe Coca*. Quito: FUNDACIÓN ANTISANA.
- Fundación NATURA. (1992). *Diagnóstico Socioeconómico de la Reserva Ecológica Cayambe Coca*. Quito.

- González, O., Iglesias, C., & Herrera, M. (2017). *Análisis de los factores que provocan compactación del suelo agrícola*. Bogotá: Revista Ciencias Técnicas Agropecuarias.
- Gregorich, E. (1994). *Towards a Minimum Data Set to Assess Soil Organic Matter Quality in Agricultural Soils*. Canadá: Canadian J. of Soil Science.
- Hof, M., & Lime, D. (1997). *The Visitor Experience and Resource Protection Framework. A Handbook for Planners and Managers*. U.S Department of the Interior National Park System.
- Hofstede, R. (2014). *Páramos Andinos, ¿Qué sabemos?* Quito: UICN.
- Hofstede, R., Coppus, R., Mena, R., Segarra, P., Wolf, J., & Sevink, J. (2002). *El Estado de Conservación de los Páramos de Pajonal en el Ecuador*. Quito: ECOTRÓPICOS.
- Hofstede, R., Segarra, P., & Mena Vásconez, P. (2003). *Los Páramos del Mundo. Proyecto Atlas Mundial de los Páramos*. (EcoCiencia, Ed.) Quito: Global Peatland Initiative.
- Instituto de Suelos de La Habana. (1997). *La Actividad de Conservación y Mejoramiento de Suelos*. La Habana: Ministerio de la Agricultura.
- Instituto Nacional de Investigaciones Agropecuarias INIAP. (2011). *Metodologías para el Análisis de Caracterización Físico-Química de Suelos*. Mejía: Estación Experimental Santa Catalina-EESC: Departamento de Manejo de Suelos y Aguas.
- Instituto Nacional de Meteorología e Hidrología. (2018). *Anuarios históricos de Estación Meteorológica M0188 PAPALLACTA*. INAMHI.
- Lasso, G. (2009). *Guión Turístico de la Reserva Ecológica Cayambe- Coca*. Quito: Fundación Ecológica Rumicocha.
- Lozano, Z. (2011). *Muestreo con fines de caracterización y evaluación de propiedades de los suelos*. Maracay: Instituto de Edafología, Facultad de Agronomía, Universidad Central de Venezuela.
- Luteyn, J. (1999). *Paramos: A Checklist of Plant Diversity, Geographic Distribution and Botanical Literature*. Nueva York: Memoirs of the New York Botanical Garden.
- Mattos, R. (1999). *Erosión y transporte de sedimentos*. UNESCO.
- Ministerio de Turismo. (2015). *Reglamento Especial de Turismo en Áreas Naturales Protegidas*. Quito: Registro Oficial No 672: 19 de enero de 2016.
- Ministerio del Ambiente. (1998). *Plan de Manejo de la Reserva Ecológica Cayambe Coca*. Quito: Proyecto SUBIR - INEFAN-GEF.
- Ministerio del Ambiente. (2008). *Términos de Referencia para la Actualización del Plan de Manejo de la Reserva Ecológica Cayambe Coca*. Quito.
- Ministerio del Ambiente. (2010). *Plan de Manejo del Parque Nacional Cayambe Coca*. Quito: Subsecretaría de Patrimonio Natural: Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador.
- Ministerio del Ambiente. (2012). *Acuerdo Ministerial No. 006*. Quito: Registro Oficial: 11 de abril de 2012.

- Ministerio del Ambiente. (2012). *Sistema de clasificación de los ecosistemas del Ecuador continental*. Quito: Subsecretaría de Patrimonio Natural.
- Ministerio del Ambiente. (2017). *Código Orgánico Ambiental*. Quito: Registro Oficial No 983: 12 de abril de 2017.
- Ministerio del Ambiente. (5 de Febrero de 2017). *Estadísticas del Crecimiento Turístico 2017*. Quito, Ecuador: Subsecretaría de Patrimonio Natural. Obtenido de www.mae.gob.ec
- Ministerio del Ambiente. (2018). *Estadísticas de Registro de Visitantes del Parque Nacional Cayambe Coca*.
- Oltremari, J. (1993). *El Turismo en los Parques Nacionales y otras Áreas Protegidas de América Latina*. (Vol. Documento técnico N° 11). Santiago, Chile: Proyecto FAO - PNUMA.
- Organización de las Naciones Unidas. (1992). *Convenio sobre la Diversidad Biológica. Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo*. Quito: Registro Oficial No 109: 06 de marzo de 1995.
- Organización Mundial del Turismo. (2004). *Gestión de la Saturación Turística en Sitios de Interés Natural y Cultural*. Madrid: OMT.
- Ortíz, M. (2007). *Plan de Desarrollo Sustentable de la Cuenca del Río Oyacachi dentro de la Comunidad del mismo nombre*. Quito.
- Pedersen, A. (2005). *Gestión del Turismo en Sitios del Patrimonio Mundial: Manual Práctico para Administradores de Sitios del Patrimonio Mundial*. París: UNESCO.
- Quintero, G. (1980). *Suelos*. La Habana: Pueblo y Educación.
- Romo, M. (2016). *Análisis del Impacto de la Actividad Ganadera en la Cobertura Vegetal de los Páramos del Parque Nacional Llanganates*. Quito: Trabajo de Grado presentando para optar al Grado de Magister en Ecoturismo y Manejo de Áreas Naturales. Universidad Tecnológica Equinoccial.
- Schneider, O. (1947). *Clasificación y nomenclatura del instrumental meteorológico, geofísico e hidrológico*. Buenos Aires: Servicio Meteorológico Nacional.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo SENPLADES. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013- 2017*. Quito: Plan Nacional de Desarrollo.
- Stankey, G., Cole, D., Lucas, R., Petersen, M., & Frissell, S. (1985). *The Limits of Acceptable Change (LAC) System for Wilderness Planning*. Ogden: General Technical Report.
- Toasa, A. (2011). *Manejo de Páramos y Uso Vertical de Pios Ecológicos: Estudio Comparativo entre Comuneros Indígenas del Parque Nacional Cayambe- Coca y hacendados del Parque Nacional Cotopaxi*. Quito: Trabajo de Grado presentado para optar al Grado de Magister de la Universidad FLACSO Ecuador.

Turismo, Desarrollo y Buen Vivir

REVISTA DE INVESTIGACIÓN DE LA CIENCIA TURÍSTICA

RICIT

ISSN: 1390-6305

ISSN -e: 2588-0861

Visitas a Represas: Percepción y necesidades para el turismo.

Visits to Dams: Perception and needs for the tourism.¹

Ángel Guillermo Félix Mendoza

guillofelix@gmail.com²

Mercedes Yolanda Zambrano Laaz

acuario.829@hotmail.com³

Tatiana Raquel Vera Mejía

Tatyvera19@hotmail.com⁴

¹ Manuscrito recibido el 28 de mayo del 2019 y aceptado para publicación, tras revisión el 07 de octubre del 2019. *Turismo, Desarrollo y Buen Vivir. Revista de Investigación de la Ciencia Turística – RICIT*. Nro. 13 – Año 2019. ISSN: 1390-6305 ISSN-e: 2588-0861.

² Ángel Guillermo Félix Mendoza, Candidato a Doctor por la Universidad de Córdoba España, Magister en planificación y gestión de proyectos agroturísticos y ecológicos. Docente investigador de la carrera de Turismo de la ESPAM MFL, Profesor de Turismo Rural.

³ Tatiana Raquel Vera Mejía, Magister en turismo. Mención en gestión sostenible en destinos turísticos. Docente de la Dirección distrital I3D06 Junín- Bolívar. Unidad Educativa Atahualpa.

⁴ Mercedes Yolanda Zambrano Laaz, Magister en turismo. Mención en gestión sostenible en destinos turísticos. Investigadora y consultora independiente.

Resumen

La determinación de los gustos y preferencias de los visitantes es fundamental para la creación de productos turísticos funcionales que respondan a las necesidades de estos. El presente trabajo se enfoca en estudiar la mirada de los turistas y operadores turísticos, hacia las represas como producto turístico potencial, para este estudio de caso se ha tomado a la represa Sixto Durán Ballén ubicada en La Esperanza Manabí - Ecuador. Se realizó una investigación con características exploratorias sobre el objeto de estudio y descriptiva acerca de la percepción de quienes conforman la demanda, en este caso se escogieron a los visitantes y operadores turísticos provinciales. Se desarrollaron dos herramientas en forma de cuestionario para la recolección de los datos, la primera un cuestionario de preguntas de opción múltiple aplicado a una muestra de 208 visitantes y la segunda un cuestionario desarrollado en línea a través de google forms aplicado a 11 operadores turísticos receptivos de la provincia de Manabí. Se determinó el perfil del visitante que arriba al sector de la Esperanza, el mismo que valora aspectos como el clima, salir del estrés y la gastronomía, como factores determinantes para su llegada, también muestran cierta apatía a las actividades directamente relacionadas al agroturismo, pero existe una fuerte motivación por la implementación de actividades como la pesca deportiva, junto a los festivales culturales, los mismos que podrían ser el punto de partida para la creación de productos turísticos en la zona y formalizar de esta manera la actividad turística en el lugar.

Palabras Claves: Turismo, represas, percepción del visitante, producto turístico, inventario de recursos, turismo comunitario.

Abstract

The determination of the tastes and preferences of the visitors is fundamental for the creation of functional tourist products that respond to their needs. The present work focuses on studying the perception of tourists and tour operators towards the product of dams, taking as a case study the Sixto Durán Ballén dam located in La Esperanza Manabí. An investigation was carried out with exploratory characteristics about the object of study and a description about the perception of those who make up the demand, in this case tourists and tour operators were chosen. Two tools were developed in the form of a questionnaire for the collection of data, the first was a questionnaire of multiple choice questions applied to a sample of 208 visitors and the second was a questionnaire developed online through Google forms applied to 11 receptive tour operators of the province of Manabí. The profile of the visitor who arrives at the Esperanza sector, which assesses aspects such as climate, leaving stress and gastronomy, as determining factors for their arrival, also shows certain apathy to the activities directly related to agrotourism, but there is a strong motivation for the implementation of activities such as sport fishing, together with cultural festivals, which could be the starting point for the creation of tourist products in the area.

Key words: Tourism; dams; visitor's perception; tourist product; inventory of resources; community tourism.

Introducción

Las llegadas de turistas internacionales crecieron un 7% en 2017, el mayor aumento desde la crisis económica mundial de 2009 y muy por encima de la previsión a largo plazo de la OMT de 3,8% al año para el periodo de 2010 a 2020 (OMT, 2018). La recuperación de destinos que habían sido afectados por temas de seguridad en los últimos años ha sido decisiva para este repunte de las cifras, este dato es muy importante para la reactivación turística de Manabí después del terremoto del 2016, a través de la utilización de nuevos recursos turísticos poco explotados.

Se han generado diversos tipos de estudios las motivaciones para visitar un destino, por ejemplo un estudio de Liu et al. (2015) examinó la segmentación de visitantes en Beijing, la teoría de la motivación de empujar y tirar como base y demostró que los visitantes pueden clasificarse en cuatro tipos: turistas simples, buscadores de alojamiento, mochileros y experimentadores del estilo de vida. Cada destino o lugar posee características diferenciadoras, por lo que es necesario conocerlas, para poder generar una puesta en valor adecuada de sus recursos tanto natural y cultural.

La autenticidad como motivación específica de los visitantes se ha estudiado en el contexto de los destinos de patrimonio cultural, festivales y el turismo de patrimonio rural (Shi, Day, Gordon, Cai, & Adler, 2019). Lo que orienta a descubrir las verdaderas necesidades, gustos y preferencias de los turistas que visitan las represas, para generar una base de criterios que sirvan para el aprovechamiento de este recurso. Es aquí que a través de la actividad agro turística, aprovechando el uso de su característica activa-vivencial se podría poner en valor el recurso para beneficio de las zonas rurales (Félix & Doumet, 2016).

El manejo de los recursos naturales y culturales debe ser planificado de manera sostenible para un óptimo aprovechamiento, esta planificación y gestión sostenible de recursos en lugares como *represas* orientan a conservar y mantener la biodiversidad del área, así como a apoyar la diversificación económica de las comunidades aledañas (Šiljeg, Cavrić, Šiljeg, Marić, & Barada, 2019). Como parte de los procesos de planificación es importante obtener criterios, muchos de estos de estos los otorgan las motivaciones de los visitantes.

Las represas son lugares con mucha particularidades especiales, en las cuales se pueden establecer nuevos productos turísticos, especialmente en la zona interna de la provincia de Manabí, es justo allí, donde se encuentran recursos con gran potencial turístico como las represas, en cantones como: Bolívar (La Esperanza), Santa Ana (Poza Onda), Pichincha (Daule Peripa) y Chone (Rio Grande). En este caso específico la investigación se enfocará en la represa Sixto Durán Ballén, ubicada en la comunidad de la Esperanza, de la parroquia Quiroga del Cantón Bolívar, en la provincia de Manabí – Ecuador. Población que vive de la pesca, agricultura, gastronomía, transportación y esporádicamente del turismo en fechas de

feriados; una cadena de valor muy corta en comparación con las necesidades existentes en el lugar, donde el turismo organizado puede generar un cambio para su sistema económico.

La presente investigación se desprende de un proyecto institucional de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí (ESPAM MFL), relacionado a la *generación de ofertas agro turísticas*, el presente proyecto busca contribuir con la generación de metodologías más eficientes,

Marco Teórico

El turismo nace como una actividad relacionada al aprovechamiento del ocio y descanso, lo cual ha ido evolucionando con el transcurrir de los años, generando transformaciones en la sociedad, las mismas que deben ser estudiadas desde los diversos enfoques que esta promueve. Según Fayos-Solá (1994) se debe remontar a la década de los ochenta donde ocurre una profunda transformación del paradigma de funcionamiento de la industria turística, respondiendo a profundos cambios tecnológicos y socio económicos en los mercados turísticos. La Nueva Era del Turismo (NET) se caracteriza fundamentalmente por la súper segmentación de la demanda, la flexibilidad de la oferta y la distribución y búsqueda de rentabilidad en la integración diagonal y consiguientes economías de sistema en lugar de las economías de escala. La Nueva Era del Turismo se caracteriza fundamentalmente por una mayor competencia entre las empresas y destinos turísticos, en un mercado altamente saturado por la aparición de una demanda más experimentada y madura, mucho más informada, con nuevas y diferentes motivaciones y exigencias.

En este contexto, la oferta turística estandarizada a bajos precios ya no es la estrategia óptima para la obtención de rentabilidad a largo plazo. La creciente sofisticación de los consumidores requiere nuevos sistemas de gestión que respondan, a través de una mayor flexibilidad y segmentación, a los diferentes deseos y necesidades de los clientes. Para Sinclair & García (2016) el papel del marketing turístico es fundamental ya que permite a las empresas identificar esos deseos y necesidades de los consumidores y planificar estrategias para satisfacerlos.

La competitividad de un destino o empresa turística depende actualmente de la identificación, captación y retención de segmentos de demanda objetivos. Para esto debemos conocer primeramente las necesidades de los clientes en función de sus gustos y preferencias, y en gran medida se lo puede conseguir a través de clientes satisfechos que aumenten la frecuencia de su retorno y transmitan información favorable a otros clientes, captando así nuevos turistas para la región o empresa. (Amparo et al., n.d.).

En la actualidad se ha desarrollado una concepción del producto turístico según la perspectiva de las experiencias del turista desde y durante su desplazamiento, en el lugar del destino hasta su retorno. De este modo, el turista define al producto turístico desde su perfil psicossociológico. En este sentido, y abordando la interdisciplinariedad de la actividad turística, el producto turístico queda definido dentro de la noción de un viaje con un interés

especial y sus siglas en inglés a continuación (SIT), el cual comprende un componente global (local y mundial) con aspectos políticos, económicos, ecológicos entre otros; un sistema de demanda vinculado a las necesidades, emociones, actitudes, posibilidades económicas y percepciones de los viajeros y un componente tradicional de oferta turística.

La percepción del producto turístico, bajo el enfoque de los tres componentes del SIT permite diseñar estrategias de política turística sin descuidar u omitir ningún componente. Por ejemplo, el conocimiento de las percepciones e interpretaciones a las experiencias del turista son necesarias para obtener información al tratar de satisfacer al turista, así como también, el diseño de planes y programas de desarrollo turístico de todos los agentes del sector (sistema de oferta) desde el ámbito de la distribución, fijación de precios y promoción. (Moreno & Coromoto, 2011).

Comprendiendo el enfoque de las nuevas tendencias del viajero, podríamos argumentar que la percepción del visitante es el valor con el que el cliente resume el grado de satisfacción de muchos aspectos como los servicios recibidos en su conjunto, la relación calidad – precio, la imagen que ofrece entorno, los servicios públicos, la tranquilidad, la seguridad, la amabilidad y cortesía de los nativos de un destino. También se pudo establecer que, entre las motivaciones de viajes de los turistas, el deseo de visitar sitios de interés específicos, situación que hace necesaria la identificación de las características o elementos de valor que presentan dichos bienes con el fin de ofrecerle una experiencia al turista con información sobre el destino que ha elegido (Castillo, 2017). Entre otros factores, a través de una valoración se puede comprobar si el turista desea repetir la experiencia.

Entonces, la percepción con la que se vea un destino turístico será la clave para su elección. Si se asocia la imagen de un destino turístico con atributos relevantes y positivos, que contengan características diferenciadoras, se transformará en una ventaja competitiva y será un factor determinante para su elección como destino turístico. Sin embargo, si las asociaciones son negativas ese destino turístico, será rápidamente excluido. Por lo tanto, según el afecto que le produzca el lugar al turista, éste se verá en mayor o menor medida animado, estimulado por el deseo de volver a visitar el destino. Para lograr esta ventaja de posicionamiento hay que conocer a los consumidores para saber sus necesidades y deseos consiguiendo así una diferenciación, esa marca. Las marcas de los países, regiones y ciudades pueden ser promovidas, y por tanto afectan a las decisiones y comportamientos de sus aliados, de su competencia, de los visitantes, inversores y consumidores. (Bojollo Roca, Pérez Galvez, & Guzmán, 2015).

Por otra parte se cometen muchos errores en general al estudiar la demanda en el turismo, ya que repetidamente se estudia solamente la percepción del visitante y su perfil, dejando de un lado a las agencias de viajes, ya que estas son intermediarias entre el cliente y el prestador de servicios, organiza viajes para la venta en forma de paquetes en los que combina varios componentes de un producto turístico, a un precio más bajo y en el marco de unas condiciones realmente tentadoras y atractivas respecto a lo que podrían conseguir si se

dirigiesen a comprarlo directamente a los proveedores. Son agencias de viajes operadoras las que elaboran, organizan, operan y venden, ya sea directamente al usuario o a través de los otros dos tipos de agencias de viajes (mayoristas e internacionales), toda clase de servicios y paquetes turísticos dentro del territorio nacional, para ser vendidos al interior o fuera del país. Cabe recalcar que en el sector turístico aparecen múltiples factores que configuran nuevos paradigmas y nuevas condiciones en la demanda (Rodríguez, 2017).

El presente estudio otorga inicialmente las características del perfil del visitante, en primer lugar, el cual podría servir de referencia para otras investigaciones en el sector o provincia, el perfil turístico alude a la caracterización de los visitantes que arriban frecuentemente a un destino turístico. La caracterización con frecuencia se basa en variables socioeconómicas y demográficas de los turistas. El perfil permite conocer los gustos, preferencias, expectativas y necesidades de los turistas a efecto mejorar la gestión de las empresas y los destinos turísticos. Los destinos turísticos pueden ser caracterizados a través de modelos de demanda turística. Los estudios de demanda turística desde la perspectiva económica, se han dividido en dos categorías: los modelos agregados (macroeconómicos) y los modelos desagregados (microeconómicos). Los modelos agregados de demanda turística consideran la demanda como una cuestión de elección y asignación de recursos con el propósito de maximizar la utilidad. Para esta teoría, la demanda turística se asocia con el flujo de turistas a un destino, con el gasto del turismo o la duración de la estancia. Entre las variables explicativas de la demanda turística suelen utilizar el ingreso, los precios relativos del destino, los precios de los destinos alternativos y el tipo de cambio. (Pat & Calderón, 2012).

Toda esta teoría respalda la importancia práctica que tiene para los destinos identificar su segmento de mercado y conocer la percepción de este. El presente estudio se enfoca en un recurso específico, con mucho potencial, pero poco aprovechado en el turismo en general y en la investigación del sector, como son Las represas, Para la realización del presente estudio se toma como referencia la provincia de Manabí, en la cual se encuentran 4 represas como son, Poza Honda en Santa Ana, Daule Peripa en Pichincha, Rio Grande en Chone y Sixto Durán Ballén en el sitio La Esperanza de Bolívar.

El objeto de estudio del presente estudio se encuentra ubicado en el sitio La Esperanza, de la parroquia Quiroga, del cantón Bolívar, en el cual está ubicada la represa Sixto Durán Ballén, caracterizada por la presencia de flora y fauna conjugadas con la belleza paisajística de sus atractivos naturales, culturales y sus costumbres tradicionales, los cuales aún no se han desarrollado en su totalidad turísticamente. (Espinoza & Vera, 2012). Desde su construcción han existido muchos inconvenientes especialmente socio- económicos, uno de ellos fue la reducción de hectáreas cultivables, lo cual provocó que los habitantes tuvieran una pérdida de ingresos debido a que el principal ingreso de los pobladores era la agricultura. En la actualidad no existen salidas laborales que promuevan el desarrollo en las comunidades cercanas incluida la del puerto La Esperanza, lo que provoca un sinnúmero de inconvenientes, el más lamentable el abandono de las comunidades, por lo que mediante la investigación se promueve conocer las necesidades de las personas que llegan y del turismo organizado en

general, y de esta manera poder generar futuras propuestas, basadas en datos confiables, que promuevan una actividad turística bien organizada desde la comunidad.

Para entrar en detalle al proceso de investigación, se deja en claro que según el nivel de conocimiento del objeto de estudio, el trabajo es de tipo exploratorio-descriptivo, ya que en primer lugar se realiza un acercamiento al objeto de estudio específico, y a partir de allí se hace una descripción de las características de los posibles demandantes de productos turísticos receptivos en este lugar; el objeto de estudio en este caso fue la represa Sixto Durán Ballén en la Esperanza, Cantón Bolívar, Manabí.

El presente artículo se enfoca en varios aspectos, inicia primeramente con una revisión bibliográfica relacionada a la comprensión de términos de suma importancia dentro de la investigación turística, como la percepción del actual turista y su evolución durante las últimas décadas, la elaboración de productos turísticos de naturaleza, con una breve descripción del objeto de estudio. A partir de aquí se explican los instrumentos utilizados para la recolección de la información y a continuación se detallan los resultados obtenidos, sin perder el enfoque de la percepción de la demanda, compuesta por los visitantes y operadores turísticos locales de la provincia los mismos que son una fuente importante de información para poder definir ciertas características de servicios, productos y actividades con potencial para implementarse en el área.

Métodos

Se analizaron las investigaciones de varios autores, relacionados a la creación de productos turísticos y percepción del visitante, entre los cuales sobresalen propuestas como las de; Rocha (2018), Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR, 2017), Blázquez Sarrión y Aycart (2014), Victorero (2015), Doumet (2014). González, M. (2013), Ministerio de Comercio Exterior y Turismo de Perú (MINCETUR, 2014) y Organización Mundial del Turismo (OMT, 2005).

Para explorar el objeto de estudio se utilizó la guía para el levantamiento de la Ficha de Accesibilidad, mediante la metodología para jerarquización de atractivos y generación de espacios turísticos del Ecuador 2017, generada por el Ministerio de Turismo en coordinación con la Asociación de Municipalidades Ecuatorianas (AME) y de aplicación obligatoria por parte de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADS), la cual sirvió como apoyo al proceso de identificación, clasificación y jerarquización del sitio, con el fin de disponer de un instrumento técnico que permita orientar y normar la elaboración del inventario del sector, el cual se lo desarrollo en dos etapas, la primera con la elaboración del inventario de atractivos turísticos y la segunda la generación de espacios turísticos. Cabe explicar que esta ficha es automatizada, lo que significa que contiene valores preestablecidos dentro de una hoja de formato *Excel*, por lo que los investigadores se limitan a llenar casilleros a manera de *Check*

list, ubicando los detalles observables y el sistema se encarga de otorgar las ponderaciones respectivas.

Para determinar la percepción de la demanda hacia los productos y servicios turísticos en represas, se estructuraron dos cuestionarios a manera de encuestas. El primero orientado a los visitantes del recurso in situ y la segunda, a los operadores turísticos receptivos de la provincia, diseñada en la plataforma *google forms* de manera digital, aplicada mediante links enviados por parte de un operador de referencia de los investigadores a los grupos de WhatsApp de las agencias de viajes manabitas.

La primera encuesta sirvió para obtener datos mediante escalas valorativas predefinidas acerca de la percepción en cada una de las experiencias turísticas en la zona, estos datos permitieron realizar los respectivos estudios estadísticos comparativos, para determinar tres aspectos importantes acerca del proceso de consumo del producto, dividido en tres etapas (antes, durante y después), y los niveles de experiencia que brindaría la inserción de un producto agro turístico en la percepción del turista durante la participación en cada una de las actividades.

Para la aplicación de la encuesta a visitantes, se trabajó con la fórmula para calcular el tamaño de la muestra cuando se desconoce el tamaño de la población, ya que no existe estadística confiable que nos arrojen datos de los visitantes del cantón Bolívar, mucho menos del sitio La Esperanza, además de que el recurso humano para la ejecución de la misma era una limitante, teniendo que aprovechar días festivos para la aplicación de la misma se aplicó un muestreo aleatorio simple, la fórmula y su desarrollo se detalla a continuación:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 * p * q}{d^2}$$

En donde,

Z = nivel de confianza, 1,96

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada 0,5

q = probabilidad de fracaso 0,5

d = precisión (error máximo admisible en términos de proporción) 0,07

Por lo cual el tamaño de la muestra se obtuvo por medio del siguiente cálculo:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,07^2}$$
$$n = \frac{0,9604}{0,0049}$$

n =196 encuestas

El muestreo realizado se distribuyó en dos jornadas de recolección de datos, la primera se realizó en el feriado del 10 de agosto y la segunda en una feria el 28 de octubre por festividades del cantón Bolívar la misma que tuvo lugar en la represa Sixto Durán Ballén. Se

aplicaron unas cuantas encuestas más del resultado de la fórmula, aprovechando el buen flujo de visitantes, llegando a 208 encuestas en total. Se la realizó in situ para conocer el perfil del visitante, sus requerimientos, sus necesidades al momento de visitar un destino.

Para determinar la percepción del visitante se trabajó con tres aspectos importantes, como primer punto a desarrollar están los factores que lo motivaron a visitar el lugar (antes), el segundo ítem consiste en analizar las actividades realizadas en el destino (durante), y por último que actividades le gustaría realizar en la represa (después). Los cuestionarios fueron realizados con preguntas de respuestas múltiples para poder obtener una visión más amplia de la percepción del visitante y no encasillarlo en respuestas simples que lo limiten en sus preferencias.

La segunda encuesta se realizó a las agencias y operadoras turísticas de la provincia, para seleccionar la muestra se realizó la revisión de los portales Web de las operadoras turísticas que ofertan *productos receptivos* en la zona interna de la provincia; se descartaron las operadoras turísticas de Puerto López, ya que ofrecen productos especializados relacionados a el Parque Nacional Machalilla y la observación de ballenas jorobadas. Esto arrojó un total de 11 operadores que se encuentran activamente comercializando productos turísticos internos en la costa interna manabita, los mismos que fueron contactados para la aplicación de la encuesta. El objetivo de la misma era el de conocer un poco más al detalle la cartera de productos de estas, con aspectos relacionados a porcentajes que representan los productos de naturaleza, que interés existe sobre productos en represa, el nivel de conocimiento de la Esperanza y que actividades consideran al momento de implementar un destino.

Por último se agrupan los datos de mayor relevancia obtenidos mediante el trabajo de campo, esto mediante la utilización de la matriz de Debilidades, Amenazas, Fortaleza y Oportunidades (DAFO). La misma incluye los factores tanto internos como externos del objeto estudiado, permitiendo delinear ciertas estrategias que permitan ser tomadas en cuenta al momento de crear productos o realizar una planificación estratégica.

Resultados

1. Exploración del objeto de estudio

El área de investigación se encuentra en la provincia de Manabí (zona costera o litoral de Ecuador), cantón Bolívar, a 12 km al Sureste de la ciudad de Calceta, en la parroquia Quiroga: la represa Sixto Durán Ballén, sitio la Esperanza. Quiroga es una parroquia rural del cantón Bolívar, está circundada territorialmente por la cabecera cantonal. Los límites son: al Norte el Río Carrizal (Calceta); al Sur Calceta y Junín; al Este las riveras del embalse La Esperanza y las elevaciones de Severino (Calceta) y al Oeste el estero La Pita y el sitio Patón (Junín). Su clima es cálido-húmedo y está ubicada a 32 metros sobre el nivel del mar. La Parroquia Quiroga está conformada por la cabecera parroquial y 13 comunidades rurales y 6 sectores urbanos compuestos por barrios. De conformidad a los datos provisionales entregados por el

INEC del censo poblacional del 2011, la parroquia tiene 3.767 habitantes y una superficie de 61.97 Km².

La Esperanza está situada en la confluencia de los ríos Burro, Cañas, Bejuco y Trueno, los mismos que forman el río Carrizal, construida en la cabecera de la cuenca hidrográfica del mismo, cuenta con una cuenca de 445 km², almacena 450 millones de metros cúbicos, cubriendo un área de embalse de 2.250 ha. La presa fue diseñada en la década de los 70 en el marco de un “Proyecto de Propósito Múltiple Carrizal Chone”, que incluye tanto la presa como el área de riego Carrizal-Chone. Después de varios estudios preliminares, asumió el proyecto de construcción de la presa la empresa española Dragados y Construcciones S.A., y la obra se inició después de concertada la financiación internacional; fue construida en 1992 y culminó en 1996. Actualmente el manejo y control de la presa está a cargo de la Corporación Reguladora del Manejo Hídrico de Manabí y SENAGUA (Secretaría Nacional del Agua). Sin lugar a duda ésta ha creado grandes beneficios para el cantón Bolívar. El puerto y presa La Esperanza pertenecen al estado y está bajo el control de la Municipalidad del Cantón Bolívar y bajo la administración de SENAGUA (Secretaría Nacional del Agua), y gracias a los servicios de la Escuela de Policía ubicada en la parroquia Quiroga la presa conjuntamente con el puerto son controlados y vigilados por la misma. La imagen 1 nos da un enfoque de las características del territorio.



Figura 1. Mapa digital de la represa

Fuente: GAD “BOLIVAR” Elaborado por: Gobierno Autónomo Descentralizado de Bolívar, 2008.

En la clasificación de Atractivos Turísticos se obtuvo como resultado que la represa Sixto Duran Ballén se encuentra dentro de la categoría de Atractivos Culturales, de tipo Realizaciones Técnicas y científicas y Subtipo Obras de ingeniería. Dentro de los criterios de evaluación están Accesibilidad y Conectividad que contempla el ingreso, horario al atractivo y facilidades instaladas para personas con alguna discapacidad, además, se hace referencia a

la existencia de vías de acceso al sitio, con énfasis en las cualidades que condicionan la relación distancia/tiempo, así también la conectividad tecnológica, que tiene una ponderación de 18 puntos y el resultado de la evaluación fue de 5 puntos, el puntaje más bajo de los criterios evaluados, seguidamente esta la planta turística y servicios donde registra equipamientos y la disponibilidad de servicios en el atractivo, que también tiene una ponderación de 18 puntos de lo cual se obtuvo como resultado 9,3 puntos. El estado de conservación e integración del sitio o entorno donde se estimó la integridad de los atributos patrimoniales físico-ambientales y socioculturales, en particular de las condiciones del sitio y su entorno obtuvo un resultado de 10 puntos. La higiene y seguridad Turística que hizo referencia a la disponibilidad de dispositivos para recolección de basura procedencia del agua, presencia de actos vandálicos, limpieza e iluminación del atractivo obtuvo 11,6 puntos.

En cuanto a Políticas y regulaciones que hace referencia a la consideración del atractivo dentro de la planificación territorial turística cantonal y cumplimiento de regulaciones para las actividades que se realicen en el atractivo dio como resultado 6 puntos. Las actividades que se practican en el atractivo donde se constató dichas actividades, mismas que le dan valor agregado se obtuvo 15 puntos. Dentro de difusión del atractivo y registro de visitantes y afluencia obtuvo un puntaje de 6 puntos, lo que es clave para la zona pero que sin embargo hay carencia. Y por último los recursos humanos donde se tomó en cuenta el nivel de instrucción académico del personal que labora en el atractivo el cual obtuvo 0 puntos, ya que las personas que prestan sus servicios lo hacen empíricamente sin ninguna instrucción académica. Esta ponderación dio como resultado un total de 66,4 sobre 100 puntos.

2. Percepción de los visitantes que visitan la represa

Se determinó el perfil del visitante que llega a la represa, hay que tener en cuenta que el nuevo consumidor turístico está bien informado y vinculado a la realidad social y cultural de los lugares que visita y más exigente en el conjunto de su experiencia. El turista es alguien que urge de respuestas instantáneas y precisas a sus requerimientos de información o de prestación de servicios.

A continuación, se detalla los resultados que dieron las encuestas en cuanto al perfil del visitante con respecto a las variables de edad, sexo, país de origen, nacionalidad, provincia, nivel de educación y la ocupación principal.

Tabla 1

Análisis del perfil del turista

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
Edad	Entre los visitantes de la represa en lo correspondiente a la edad se detalla a continuación: De 10 a 20 el 12 % De 21 a 30 el 28% De 31 a 40 el 32% De 41 a 50 el 18% De 51 a 60 el 7% De 61 a 70 el 3% Siendo más representativo las edades de 21 a 40 años el segmento que más visita la represa Sixto Duran Ballén.
Sexo	55% sexo masculino y el 45% restante corresponden al sexo femenino

País de origen, Nacionalidad	Ecuador representando el 99% y el 1% mercado extranjero Nacionalidad ecuatoriana el 99,5% y el 0,5% extranjeros
Provincia	Manabí el 63%, Guayas 20% y Pichincha 15%.
Nivel de educación	Estudios Primarios y secundarios con 47%, y 35% estudios universitarios.
Ocupación principal.	El 88% es laborablemente activo, en términos estadísticos, este grupo representa a las personas que tienen trabajo y pertenecen a empresa privada, sector público y cuenta propia.
Medio de información para llegar a la represa	El 44% obtuvo información por medio de familiares, mientras que un 34% ya la ha visitado en otras ocasiones, lo cual conlleva a concluir que es un sitio que el turista si desea regresar por sus hermosos paisajes, además que también está siendo promocionada por personas que ya han visitado el lugar.
Personas en total (grupo de visita)	El 54% de los turistas han visitado el lugar en familia, el 26% solo, y el 11% con amigos.
Medio de transporte utilizado.	Vehículo propio 68%, alquilado 15% y autobús 11%
Duración del viaje	El 96% en un día, mientras que el 4% estuvo más de dos días.
Tipo de alojamiento que utilizó.	Vivienda propia/familia/amigos el 68% y hotel el 26%, datos que están vinculados directamente con la pregunta; el medio que obtuvo para llegar a la represa, siendo también relevante por medio de amigos y familiares.
Valor a pagar si se ofertaran productos en la represa.	Hasta \$20 el 59% De \$21 a \$40 el 34% De \$41 a \$59 el 5% Más de \$60 el 2% Lo que determina que los turistas pueden pagar por un producto elaborado en la represa un valor estimado entre \$20 a \$40.
Aceptación de un producto agroturístico en la represa.	Con una aceptación de un 100%

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en IBM SPSS Statistics 22.

Para comprender un poco el comportamiento de los visitantes de decide tomar tres aspectos claves de la percepción del visitante de represas, se determinaron tres indicadores los mismos que se representan a continuación, factores que lo motivaron a realizar la visita, actividades que realizó en la represa y actividades que le gustaría realizar. Los mismos que nos muestran tres comportamientos frente al viaje en una línea temporal (Antes, Durante y Después).

A continuación, se muestran los resultados obtenidos mediante los cuestionarios usados con opción de respuestas múltiples, desarrollados mediante varias tablas de frecuencia, que permitan estudiar el comportamiento del turista frente a las preguntas realizadas.

Tabla 2

Factores que lo motivaron a realizar la visita.

FACTORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PERDIDOS EN EL SISTEMA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Clima	57	27,4%	151	100,0	100,0
Oferta de Restauración	46	22,1%	162	100,0	100,0
La Cercanía al Lugar de Residencia	18	8,7%	190	100,0	100,0
Relación Calidad / Precio	4	1,9%	204	100,0	100,0

Visitar a Amigos y Familiares	45	21,6%	163	100,0	100,0
Tranquilidad	28	13,5%	180	100,0	100,0
Negocios o Motivaciones Profesionales	39	18,8%	169	100,0	100,0
Alejarse de la Presión y el Estrés	58	27,9%	150	100,0	100,0
Curiosidad por Conocer	29	13,9%	179	100,0	100,0
Tradición o Costumbres	17	8,2%	191	100,0	100,0
Buenas Referencias (Información)	3	1,4%	205	100,0	100,0
Por el Ambiente	2	1,0%	206	100,0	100,0
Amabilidad / Hospitalidad	0	0	208	100,0	100,0
Seguridad Ciudadana	2	1,0%	206	100,0	100,0
Paseos en Canoa	29	13,9%	179	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en IBM SPSS Statistics 22.

Los tres factores más relevantes que motivó al turista al momento de realizar la visita fue alejarse de la presión y estrés con un 27,9%, el 27,4% por el clima y el 22,1% por la restauración. A más de buscar alejarse de la presión o estrés, juega un papel muy importante el clima y la comida que oferta la zona de estudio, para lo cual es imprescindible mejorar en el asunto de la gastronomía, con una oferta muy variada y porque no con un plato típico de la zona, en la cual el visitante pueda identificar cada uno de sus componentes y su elaboración y esto llame la atención al turista. Es claro también que la visita a familiares en épocas de feriados con un 22% forman parte de una gran oportunidad para promocionar eventos de preferencia gastronómicos en la zona. Esto deja en claro que la sumatoria de elementos como el clima, alejarse de la presión y estrés, la tranquilidad del lugar deberían ser los principales elementos para promover campañas de promoción de los productos turísticos dentro del destino.

Tabla 3

Actividades que realizó en la represa

ACTIVIDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PERDIDOS EN EL SISTEMA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Recorridos Guiados en Lancha	126	60,6%	82	100,0	100,0
Visita a Cascadas	62	29,8%	146	100,0	100,0
Gastronomía Típica	176	84,6 %	32	100,0	100,0
Caminata por Senderos	4	1,9%	204	100,0	100,0
Observación de Aves	17	8,2%	191	100,0	100,0
Pesca	6	2,9%	202	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en IBM SPSS Statistics 22.

Las actividades mejor apreciadas por los visitantes durante la visita fueron la Gastronomía típica y los recorridos guiados en lancha, y en un menor porcentaje la visitas a cascadas. Se puede constatar que la prioridad de los turistas sigue siendo la búsqueda de oferta gastronómica en el interior de la provincia, lo cual implica trabajar mucho más en este aspecto, como también el mejorar el servicio durante los recorridos alrededores de la represa, lo cual conlleva a que se capaciten a los dueños de las canoas para que puedan brindar una guianza con adecuada información del sitio y su entorno especialmente en la observación de aves, lo que sería una buena oportunidad para involucrar un segmento de visitantes más especializado, en lo que consiste las visitas a la cascadas se debe trabajar en mejorar el acceso hacia el lugar.

Tabla 4

Actividades que le gustaría realizar

ACTIVIDADES	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PERDIDOS EN EL SISTEMA	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Canopy	48	23,1%	160	100,0	100,0
Tarabita	61	29,3%	147	100,0	100,0
Talleres Artesanales	50	24,0 %	158	100,0	100,0
Festivales Culturales	73	35,1%	135	100,0	100,0
Pesca Deportiva	150	72,1%	58	100,0	100,0
Camping	42	20,2%	166	100,0	100,0
Semilleros y Viveros	14	6,7%	194	100,0	100,0
Experiencias Místicas	12	5,8%	196	100,0	100,0
Actividades de Voluntariado	7	3,4%	201	100,0	100,0
Medicina Tradicional	7	3,4%	201	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en IBM SPSS Statistics 22.

La pesca deportiva con el 72%, tuvo mayor aceptación, lo que representa una oportunidad de negocio para los prestadores de servicio local, incluyendo una inversión por parte de los canoeros y así diversidad su oferta, y de esta manera mejorar sus ingresos por la actividad turística, el 35% festivales culturales fortalece la idea de aprovechar los feriados para la realización de eventos gastronómicos, y el 29% tarabita relacionado con actividades de turismo de aventura, un componente primordial para la diversificación de segmento en el lugar y otra oportunidad de poseer un atractivo diferenciado en la zona. Otro dato a observar es la poca valoración de las actividades relacionadas al agroturismo por parte del turista local, lo que significaría empezar a diversificar la oferta para atraer nuevos segmentos que mejoren las oportunidades de desarrollo turístico en el sector. El segmento turista actual se muestra más inclinado por realizar actividades que conlleven a salir del estrés y relajarse haciendo un deporte diferente junto con la familia, por otro lado, están los que aún prefieren lo tradicional como los festivales culturales que hacen recordar esas costumbres, tradiciones y sus raíces, y también entre las preferencias del visitantes está el realizar algo que se puede considerar

como extremo la tarabita.

3. Percepción de los operadores turísticos sobre las represas

En este apartado se detallan los resultados encaminados a determinar la estructuración de la cartera de productos de los operadores, con la finalidad de identificar alguna oportunidad de acceso al mercado de productos relacionados a represas y turismo de naturaleza.

Se solicitó a los operadores turísticos de la provincia que otorguen un porcentaje entre el 10% hasta el 100%, de lo que representaban para ellos dentro de sus productos turísticos las siguientes modalidades relacionadas a la naturaleza, resultados que se pueden observar en la tabla 5.

Tabla 5

Representación de los productos de naturaleza

	Agroturismo	Turismo comunitario	Turismo rural	Turismo de aventura
1	30%	40%	30%	50%
2	10%	20%	10%	10%
3	30%	10%	10%	10%
4	30%	20%	20%	20%
5	20%	20%	50%	90%
6	40%	40%	60%	100%
7	10%	10%	10%	40%
8	20%	50%	50%	80%
9	10%	10%	10%	20%
10	10%	20%	10%	10%
11	10%	10%	10%	10%
Total	220	250	170	340

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en Google Forms.

Como se puede observar en la sumatoria relacionada a los porcentajes que representan las diversas modalidades propuestas dentro de la cartera de productos de las distintas agencias, la preponderancia la tiene el turismo de aventura y el turismo comunitario, lo que no excluye el trabajo a realizarse a través de productos rurales o agroturísticos quienes tienen una representación más baja y en general no sobrepasan el 30 % de los productos ofrecidos mediante paquetes receptivos en la provincia. Lo que representa un segmento no tan amplio pero que fortalecido mediante la modalidad comunitaria y la implementación de ciertas actividades de aventura podrían representar una gran oportunidad en el sector.

Según las agencias y operadoras encuestadas determinan un mayor rango del 81% al indicar que no se está comercializando productos relacionado con represas, lo que conlleva a que se le dé una mayor importancia y empiecen a incluirla entre sus actividades de a poco para que el turista pueda vivir un encuentro con la naturaleza y tener nuevas experiencias.

Se puede determinar que si tienen en su mayoría las agencias de viajes conocimiento sobre la existencia de la represa Sixto Duran Ballén, dando esto un mayor realce e importancia para que de esta manera se pueda incluir entre sus productos a comercializar.

Tabla 6

Valoración de los siguientes recursos y servicios a implementar en el destino.

RECURSOS Y SERVICIOS	RESPUESTAS											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	Total
Recorridos Guiados en lanchas	10	9	10	8	9	10	2	7	9	8	8	90
Canopy	10	9	5	8	1	1	2	8	9	8	7	68
Tarabita	10	9	9	7	1	1	2	9	9	8	8	73
Visita a cascadas	8	10	10	9	6	10	2	9	9	8	8	89
Observación de aves	10	9	10	9	8	10	2	9	9	8	9	93
Talleres artesanales	9	10	10	9	9	10	2	9	9	8	9	94
Festivales culturales	10	9	8	8	5	10	2	6	9	8	9	84
Gastronomía	9	10	10	10	9	10	3	9	9	8	9	96
Caminata por senderos	9	9	10	8	5	10	2	9	9	8	9	88
Pesca deportiva	10	9	10	9	9	10	3	7	9	2	8	86
Camping	10	9	10	10	9	10	2	9	9	3	9	90
Semilleros y viveros	10	9	10	8	2	10	2	7	9	8	9	84
Experiencias místicas	9	9	9	9	5	10	2	6	9	1	9	78
Actividades de Voluntariado	9	9	9	10	5	10	2	7	9	3	9	82
Medicina tradicional	9	9	5	8	5	10	2	9	8	3	9	77

Fuente: Elaboración propia con datos procesados en Google Forms.

Se realizó esta valoración de actividades en función de una escala valorativa del 1 al 10, para conocer la percepción por parte de los operadores, según la misma arroja varios valores a tener en cuenta en su sumatoria final, especialmente los que sobrepasan los 90, ya que estos podrían ser de mucha importancia para que formen parte de un producto turístico en represas y sus alrededores, se puede constatar que la gastronomía cumple un rol muy importante seguido de los talleres artesanales, observación de aves, recorridos en lancha y camping.

El cuestionario cierra con la intención de conocer la motivación por ofertar productos relacionado a la represa, según la encuesta realizada en las agencias y operadoras se determine que en un 91% si están interesados en comercializados productos como la represa Sixto Duran Ballén, dando esto importancia a que se dé mejoras en el lugar.

4. Análisis estratégico de los principales resultados encontrados

Como se puede observar en la tabla 7, mediante la identificación de los factores DAFO, se ha podido agrupar los aspectos más importantes de la información presentada en el presente documento, ubicándolos según el interés que los datos apuntaron a cada uno de los componentes de la matriz. A partir de esto se elaboran estrategias que potencien las debilidades, consoliden las fortalezas, se aprovechen las oportunidades y se limiten las amenazas.

Tabla 7

Identificación de Factores DAFO a partir de las encuestas

	Fortalezas	Debilidades
Factores internos	<ul style="list-style-type: none"> -Visitantes laborablemente activos, con poder de consumo y libertad en la toma de decisiones, con alta predisposición a realizar otras actividades relacionadas al turismo comunitario y agro turismo. -La tranquilidad del lugar, el clima y la oferta gastronómica son las principales motivaciones del viaje. -La gastronomía, recorridos en lancha y caminata a cascadas representas a las actividades mejor valoradas por los visitantes en el lugar. 	<ul style="list-style-type: none"> -Existe una baja valoración sobre las buenas referencias del lugar, lo que no indica un desconocimiento previo por parte de los visitantes. -Bajo porcentaje actual de comercialización de productos relacionados a la naturaleza y a la zona por parte de las operadoras. -Los visitantes en su mayoría no pernoctan en el lugar, solo realizan una excursión de horas de duración.
	Oportunidades	Amenazas
Factores externos	<ul style="list-style-type: none"> - La pesca deportiva y la realización de festivales culturales son las mejores opciones para el turista a futuro. -La implementación de ciertas actividades relacionadas al turismo de aventura están favorablemente valoradas por las operadoras -Existe un alto porcentaje de motivación por parte de las operadoras en vender productos relacionados a represas 	<ul style="list-style-type: none"> -La motivación principal del viaje es la visita a familiares en la zona. -El mayor porcentaje relacionado a los precios que el cliente está dispuesto a pagar es de 20\$.

Fuente: Elaboración propia.

Se plantean cuatro estrategias claves para tener en cuenta para futuros estudios relacionados a la elaboración de productos turísticos y planificaciones estratégicas en el en el sector:

- La generación de *fam trips* y *press trips*, ejecutados en conjunto entre las comunidades y los operadores turísticos, con duración de tipo excursión de *full day* o *hafl day*, en épocas de feriados y vacacionales, orientado a trabajadores de mandos medios del sector público, privado y prensa. De esta manera atacar la brecha de desinformación existente del destino y mejorar los lazos comerciales entre los operadores y comunidades.
- Realización de festivales relacionados a la cultura o ciertos deportes de aventura en la comunidad, en fechas de feriados o periodos vacacionales, que promuevan el desarrollo de actividades especializadas, con la finalidad de atraer a segmentos específicos como clubes, asociaciones o turistas internacionales, que permitan la dinamización económica en la comunidad.
- Mejorar la puesta en valor de la gastronomía, como principal recurso atrayente de la comunidad, la gastronomía debe ser objeto de continuo mejoramiento, a través de procesos de capacitación relacionados a la presentación de platos, uso de elementos tradicionales, seguridad alimentaria, entre otros, que consoliden este recurso como único del sector.
- Implementar modelos alternativos de pernoctación en el sector, como el camping, hospedaje en casa de los comuneros, creación de un albergue comunitario,

promovidos mediante productos turísticos específicos de las operadoras u organizaciones no gubernamentales a través de programas de voluntariado.

Conclusiones

El presente estudio busca generar primeros pasos en la generación de información acerca de la relación entre represas y la actividad turística, que sirva como referencia para futuras investigaciones en la provincia de Manabí, Ecuador y porque no en América Latina, describiendo ciertos criterios sobre la percepción de los visitantes y proveedores de productos turísticos.

En primer lugar se determina que la represa Sixto Durán Ballén, ubicada en la represa La Esperanza, según la metodología de inventario propuesta por el MINTUR, se encuentra encasillada en la categoría de atractivos Culturales, de tipo realizaciones técnicas y científicas, subtipo obras de ingeniería, consigue una valoración de 66,4 sobre 100 puntos, adjudicándose la jerarquía 3 como resultado de la ponderación, lo que significa en base a distintas conceptualizaciones como la de Cuervo (1987) considerado como un clásico, que son los atractivos con algún rasgo llamativo, capaz de interesar a visitantes de largas distancias que hubiesen llegado a la zona por otras motivaciones turísticas. Esto supone la futura creación de productos para el aprovechamiento del recurso, que sería el principal recurso turístico de la zona, acompañado con el trabajo de organización comunitaria que le dé el valor agregado necesario para encasillarlo dentro de los parámetros del turismo sostenible de naturaleza en cualquiera de sus modalidades.

Se logró identificar que el mayor porcentaje 32% de los visitantes forman parte de la población económicamente activa (30-40), seguido de un 28% conformado por los jóvenes (30), lo que es muy favorable para la duración en el tiempo y fidelización de los productos turísticos que aquí se creasen, por otra parte la mayor motivación de los visitantes está relacionada al clima, descanso y gastronomía; esto unido a las actividades que se realizan en el lugar, paseos en lanchas y gastronomía, sumado a las actividades que les gustaría que se desarrollen en las que predominó, la pesca deportiva y los festivales culturales; nos otorgan ciertas tendencias para la conformación de productos y estrategias de comercialización y posicionamiento.

Por último se logró obtener el criterio de un grupo importante de operadores turísticos de la provincia, considerando que son muy pocos los que realizan turismo receptivo dentro de Manabí, para los cuales en su cartera de productos relacionados a la naturaleza prevalece el turismo comunitario y de aventura, y en un menor porcentaje el rural y agroturismo, lo que inclina la balanza a favor del trabajo con las comunidades, ya que para ellos facilita la funcionalidad el tener un producto operado con la comunidad, y esto no excluye ir implementando poco a poco las demás modalidades mediante la utilización de fincas cercanas al recurso. También se detectó que el 81% actualmente no comercializa ningún producto turístico relacionado con represas, por lo que se identifica una gran oportunidad para la

inserción de productos turísticos en la comunidad, debido al 72 % de conocimiento de la misma, junto al 90% de motivación a incluir productos turísticos con estas características dentro de su oferta.

Se presenta un grupo de estrategias resultado de la ordenación de los factores DAFO, los mismos que surgen a partir de la apreciación tanto de los visitantes como de los operadores turísticos. Mediante estas estrategias se plantea el fortalecimiento de las relaciones entre la comunidad y las operadoras turísticas de la provincia, para que así, se puedan consolidar productos de fácil acceso y visualización en el mercado turístico local, para poder aumentar la presencia de operadoras que comercialicen productos receptivos en la zona interna de la provincia, caracterizada por desplazamientos esporádicos en fechas de feriados.

Referencias Bibliográficas

- Amparo, S., Buhalis, D., Gallego, J., Mata, J., Navarro, S., Osorio, E., ... Montero, D. A. (n.d.). Impactos economicos del turismo. *Introduccion Al Turismo*, 218–226.
- Blázquez, Sarrión y Aycart. 2014. Metodología Específica para la Creación de Producto Turístico. (En línea). EC. Consultado, 09 de oct. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.viasverdes.com/greenwaysproduct/pdf/Metodologia-creacionproducto-turistico.pdf>
- Bojollo Roca, M., Pérez Galvez, J., & Guzmán, M. F. (2015). Análisis del perfil y de la motivación del turista cultural extranjero que visita la ciudad de Córdoba., 3(January 2016), 127–147.
- Castillo, W. P., & Vargas, C. H. (2017). ¿ Movidos por la fe o la cultura? Apuntes metodológicos sobre el perfil y motivaciones del turista en Cartagena. *RITUR-Revista Iberoamericana de Turismo*, 7(2), 140-155.
- Cuervo, R. Á. (1987). Jerarquización de los recursos turísticos. *Estudios turísticos*, (94), 77-100.
- Doumet, Y., & Yáñez, A. (2014). Estrategias para desarrollar el agroturismo en la represa Sixto Durán Ballén , Manabí , Ecuador, *REVISTA ESPAM CIENCIA* 5(1), 7–15.
- Espinoza, G. & Vera, T. (2012) Diseño de un centro de turismo comunitario en el sitio la esperanza de la parroquia Quiroga, cantón Bolívar, provincia de Manabí <http://repositorio.espam.edu.ec/.pdf>.
- Fayos-Solá, E. (1994). Competitividad y calidad en la nueva era del turismo. *Estudios turísticos*, 123, 5-10.
- Félix, A., & Doumet, Y. (2016). *Teoría y práctica del turismo rural*. (Abya Yala, Ed.) (Abya Yala). Ecuador: ESPAM MFL.
- González, M. (2013). Manual de turismo para agentes emprendedores de negocios en PYMES. Madrid: Editorial CEP S.L.

- Liu, L., Wu, B., Morrison, A.M. and Sia Juo Ling, R. (2015), “Why dwell in a hutongtel? tourist accommodation preferences and guest segmentation for Beijing hutongtels”, *International Journal of Tourism Research*, Vol. 17 No. 2, pp. 171-184.
- MINCETUR. (2014). *Manual para la Planificación de Productos Turísticos de Perú*. Lima: MINCETUR.
- MINTUR (Ministerio de Turismo). 2017. *Diseño de productos turísticos del Ecuador*. EC. Consultado, 10 de mar. 2017. Formato PDF. Disponible en https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Parte1_GuiaMetodologicaInventarioGeneracionEspacioTuristico2017_2daEd.pdf
- Morillo Moreno, M. C. (2011). Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión gerencial*, 10(1), 135-158.
- OMT (Organización Mundial del Turismo). (2005). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos*.
- OMT (Organización Mundial del Turismo). (2018). *Panorama OMT del turismo internacional. Panorama OMT del turismo internacional Edición 2018*. Madrid. <https://doi.org/10.18111/9789284419890>
- Pat Lucio;Calderon Guadalupe. (2012). Caracterización del perfil turístico en un destino emergente, caso de estudio de ciudad del carmen, campeche: méxico. *Gestion Turistica*, 18, 47–70.
- Rocha, M. I. M., & Morales, B. D. (2018). Percepción de la Satisfacción del Visitante bajo la Perspectiva Organizacional: el caso del Museo de las Momias. *Revista Latino-Americana de Turismología*, 4(2), 63-72.
- Rodríguez-Zulaica, A. (Ed.). (2017). *¿Cómo gestionar una agencia de viajes en internet?*. Editorial UOC.
- Shi, X., Day, J., Gordon, S., Cai, L., & Adler, H. (2019). An exploratory study of visitors’ motivations at a heritage destination. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 2(2), 186–202. <https://doi.org/10.1108/jhti-07-2018-0041>
- Šiljeg, A., Cavrić, B., Šiljeg, S., Marić, I., & Barada, M. (2019). Land suitability zoning for ecotourism planning and development of Dikgatlong Dam, Botswana. *Geographica Pannonica*, 23(2), 76–86. <https://doi.org/10.5937/gp23-20633>
- Sinclair, P. M., & García, C. D. O. (2016). *Marketing turístico 2*. Ediciones Paraninfo, SA.
- Victorero, R. 2015. *Elaboración de un producto agro turístico en la comunidad de Murocomba*. Tesis. Ing. Ecoturismo. U. T. E. Q. (En línea). EC. Consultado, 09 oct 2015. Formato PDF. Disponible en <http://mail.uteg.edu.ec/bitstream/43000/104/1/T-UTEQ-0002.pdf>

Turismo, Desarrollo y Buen Vivir

REVISTA DE INVESTIGACIÓN DE LA CIENCIA TURÍSTICA

RICIT

ISSN: 1390-6305

ISSN -e: 2588-0861

El manejo de residuos dentro del contexto de turismo sostenible en empresas de alojamiento de Puerto Quito, Ecuador

Management aspects related to tourism management and waste management in lodging companies of Puerto Quito, Ecuador¹

Iván Tigselema-Sánchez²

ivntigselema@yahoo.es

Karina Villarreal-Vera³

kary.pili17@gmail.com

Patricio Yáñez-Moretta⁴

apyanez@hotmail.com

¹ Manuscrito recibido el 30 de septiembre del 2019 y aceptado para publicación, tras revisión el 1 de diciembre del 2019. *Turismo, Desarrollo y Buen Vivir. Revista de Investigación de la Ciencia Turística – RICIT*. Nro. 13 – Año 2019. ISSN: 1390-6305 ISSN-e: 2588-0861

² Ministerio del Ambiente del Ecuador: Dirección Provincial del Ambiente, Loja.

³ Especialista en Turismo Hotelaría y Ecoturismo, Consultora Independiente, Quito.

⁴ Universidad Internacional del Ecuador: Carreras de Gestión Ambiental y de Turismo, Quito.

Resumen

El presente artículo reflexiona sobre la gestión turística y el manejo de residuos (elementos sólidos) en el cantón Puerto Quito, especialmente en algunos sitios de alojamiento locales. Igualmente, permite determinar las alternativas de concientización ambiental y otras actividades que se pueden desarrollar para un mejor manejo de los residuos, considerando que Puerto Quito (provincia de Pichincha, Ecuador) posee diversidad de atractivos naturales relevantes: cascadas, flora y fauna tropicales nativas, lugares para realizar deportes extremos, así como sitios de hospedaje con elementos de esparcimiento interno, que se podrían ver afectados si no se mejoran las actividades de gestión actuales de los residuos.

Se trabajó con tres empresas vinculadas a la operatividad turística dentro del cantón Puerto Quito y el tipo de manejo de residuos que llevan a cabo. Se aplicaron entrevistas estructuradas para sistematizar la información. Las personas entrevistadas concuerdan que el servicio actual de recolección municipal en general no abastece a la producción de residuos generados en las Hosterías, igualmente mencionan que se debe colocar más contenedores internos y aumentar la cultura ambiental en habitantes locales y en turistas para colocar los residuos en los recipientes correctos; también hace falta proveer de mayor información a estos dos grupos en torno a actividades como la reutilización, la recuperación, el reciclaje; rompiendo el esquema tradicional de "recolección - disposición final". El Municipio en conjunto con las empresas turísticas deberán elaborar y ejecutar continuamente diferentes programas y actividades de participación en temas de concientización ambiental para los habitantes locales y para visitantes y turistas con respecto al tema de manejo de residuos sólidos.

Palabras clave: Cantón Puerto Quito, atractivos naturales, gestión turística, gestión de residuos, hotelería.

Abstract

This article reflects on tourism management and waste management (solid elements) in the Puerto Quito canton (Pichincha province, Ecuador), especially in some local accommodation sites. Indeed, it allows to determine the alternatives of environmental awareness and other activities that can be developed for better waste management, considering that Puerto Quito has a diversity of relevant natural attractions: waterfalls, native tropical flora and fauna, places for extreme sports, as well as hosting sites with elements of internal recreation, which could be affected if the current waste management activities are not improved. We worked with three companies linked to tourism operations within the Puerto Quito canton and the type of waste management they carry out. Structured interviews were applied to systematize the information. The people interviewed agree that the current municipal collection service in general does not cater to the production of waste generated in the Hosterias, they also mention that more internal containers must be placed and the environmental culture must be increased in local inhabitants and tourists to place the waste in the right containers; It is also necessary to provide more information to these two groups on activities such as reuse, recovery, recycling; breaking the traditional "collection - final disposal" scheme. The Municipality, together with the tourism companies, must continuously develop and execute different programs and activities for participation in environmental awareness issues for local inhabitants and for visitors and tourists regarding the solid waste management issue.

Key words: Puerto Quito, natural attractions, tourism management, waste management, hospitality.

Introducción

Puerto Quito, conocido como el Paraíso de la Biodiversidad, llamado así por la Riqueza Natural que posee en sus Cuencas Hidrográficas, cascadas, flora y fauna, es uno de los rincones de la Región Florística del Valle del Chocó, el mismo que está catalogado como uno de los 25 Hotspots con mayor biodiversidad en el mundo, que se expande desde el sur de Panamá hasta el norte de Ecuador.

Puerto Quito se puede considerar como un destino turístico en desarrollo, busca impulsar una cultura turística y un compromiso para trabajar en conjunto entre todos los involucrados en la empresa del turismo. (GAD Municipal Puerto Quito, 2012).

El Gobierno Nacional de Ecuador, a través del Ministerio del Ambiente crea el PROGRAMA NACIONAL PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE DESECHOS SÓLIDOS (PNGIDS) en abril de 2010, con el objetivo primordial de impulsar la gestión de residuos (elementos sólidos) en los municipios del país con un enfoque integral y sostenible. En Ecuador se generan unas 11 341 toneladas diarias de residuos; es decir, un aproximado de 4'139 512 toneladas métricas por año (tm/año), de las cuales el 61,4% corresponden a residuos orgánicos (cortezas y restos de frutas, verduras, otros residuos de alimentos); el 9,4% a papel y cartón; el 11% a plásticos; vidrio 2,6%; chatarra 2,2%; otros 13,3%. En 2013 solo 45 municipios (20% de los del país) contaban con rellenos sanitarios, los 179 restantes (80%) disponían solo de botaderos poco tecnificados (MAE, 2013).

Ante esta situación el MAE a través del PNGIDS viene trabajando con un enfoque integral y sostenible, con la finalidad de disminuir la contaminación ambiental, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos e impulsando la conservación de los ecosistemas naturales; a través de estrategias, planes y actividades de capacitación, sensibilización y estímulo a los diferentes actores involucrados (MAE, 2013).

Cabe mencionar que esta problemática (inadecuada gestión de residuos), según el Ministerio de Turismo del Ecuador (MINTUR, 2001) y algunos investigadores es uno de los factores que afecta a la calidad ambiental de un sitio (Escobar, Terneus y Yáñez, 2013) y al desarrollo y economía de las empresas turísticas del país; en este caso, a las empresas ubicadas en el cantón Puerto Quito (zona tropical húmeda ubicada al noroccidente de la provincia de Pichincha), cuya planificación, manejo, desarrollo, administración y control se encuentra en manos de los propietarios y de las autoridades de turno del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón.

Los recursos escénicos y las oportunidades de recreación, educación e interpretación ambiental que ofrece el cantón Puerto Quito generalmente son aprovechados por las empresas u operadoras turísticas, las comunidades y los investigadores ambientales. Las empresas turísticas instaladas en Puerto Quito a su vez aportan beneficios económicos a las comunidades locales en forma de consumo de elementos locales y producción a pequeña escala de artesanías y otros artículos para el mercado.

Además, se debe mencionar que esta zona geográfica se ha constituido en paso obligado para los turistas que visitan el sector, especialmente algunos recursos como: la Cascada Azul que se forma en el río Culebritas; el balneario La Playa, en el río Caoní; el río Blanco; la Piedra de Vapor; la aldea ecológica Salamandra; la cascada y el río Macallares; y algunos parches de bosque secundario maduro. Todos estos lugares constituyen zonas de recorridos obligatorios o casi obligatorios para la conexión con otras provincias como Santo Domingo de los Tsáchilas y Esmeraldas.

Para que los impactos ambientales negativos, debidos a una eventual inadecuada gestión de residuos, no afecten a los pobladores del cantón o a sus emprendimientos, resulta necesaria la implementación cotidiana de buenas prácticas de manejo de residuos (en torno a clasificación en la fuente, reutilización, reciclaje, disposición final) con la participación de toda la ciudadanía y por ende también, por supuesto, del sector turístico (Rivera, 2005).

Área de estudio

El cantón Puerto Quito se encuentra ubicado en el extremo noroccidental de la Provincia de Pichincha, tiene una superficie de 593 km², una altitud típica de entre 130 a 140 msnm, su área urbana cubre 90,83 hectáreas (0,91 km²). La cabecera cantonal se encuentra en un valle atravesado por el río Caoní (coordenadas UTM: 694 440 Este; 10'013 420 Norte; zona 17 Sur). Se encuentra incrustado en las últimas elevaciones bajas de la cordillera andina, al noroccidente de la Provincia de Pichincha y es considerado como un punto focal de biodiversidad por el inmenso patrimonio de vida vegetal y animal que contiene en su interior, de manera similar con otras zonas aledañas (GAD Municipal Puerto Quito, 2012).

El cantón Puerto Quito cuenta con varios ríos, su territorio se encuentra entre dos zonas geomorfológicas bien definidas: las estribaciones del volcán Pichincha y el inicio de la llanura costera; por lo que también se destacan dos zonas de vida: la zona que corresponde al bosque húmedo tropical y los bosques muy húmedos premontanos (GAD Municipal Puerto Quito, 2012). Esta ubicación coloca a Puerto Quito como uno de los destinos principales de turistas nacionales y extranjeros (Figura 1).



Figura 1. Zona de visita turística en Puerto Quito, Ecuador. Fuente: Foros ecuador.com
<https://bit.ly/2zWrhyr>

Según el Plan de Desarrollo de Puerto Quito (GAD Municipal Puerto Quito, 2012), su territorio no cuenta con áreas que se encuentren dentro del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP), pero se inscribe en una región de bosques húmedos tropicales y subtropicales (Yáñez, 2014). En el mismo convergen los principales ríos del noroccidente de Pichincha, que forman a la vez las subcuencas del Blanco y del Guayllabamba que al unirse forman el río más grande del Chocó Meridional: el río Esmeraldas. En su interior encierra una gran riqueza biológica con características únicas en cada una de las zonas de vida.

Debido a esta riqueza biológica, ecosistémica y paisajística, se deben realizar periódicamente programas de ecoturismo, recreación y manejo sostenibles de los recursos naturales. Esto con el fin de poder disfrutar de la belleza escénica y fomentar el turismo ecológico, principalmente mediante la aplicación de la ordenanza de protección de las cuencas y microcuencas hidrográficas y también a través de la gestión de desechos sólidos (GAD Municipal Puerto Quito, 2012).

Marco Teórico

En torno al manejo de residuos

La comprensión conceptual del término “residuos” requiere la aproximación de aportes como la naturaleza del producto, materia o sustancia resultante de la actividad humana o de la naturaleza, que ya no tiene función para la actividad que lo generó (Meneses, 2012).

Como se dijo anteriormente, en este sentido el MAE (2013) permite a su vez identificar los lineamientos y políticas para el manejo de desechos a nivel nacional a través de la ejecución del Programa Nacional para la Gestión Integral de Desechos Sólidos (PNGIDS).

Autores como Chung-Pinzás (2013) clasifican a los residuos, según su origen, en residenciales, comerciales, institucionales, de construcción y demolición, servicios municipales, plantas de tratamiento, industriales y agropecuarios. Los residuos de origen residencial, a su vez se tipifican en: desperdicios de comidas, papel, cartón, plásticos, textiles, cuero, desperdicios de jardín, madera, vidrio, latas de aluminio, residuos especiales y residuos domésticos peligrosos.

Los residuos orgánicos (de comidas) incluyen, por ejemplo: los huesos de res o pollo, espinas de pescado, restos de comida, etc., los cuales tienden a disminuir en algunos grupos sociales; a la vez son muy útiles para el compostaje (Chung-Pinzás, 2013, p. 33).

En cambio, los residuos inorgánicos son aquellos que no se pudren o descomponen, o si lo hacen pueden tardar años o décadas, y con los cuales más bien se pueden generar procesos de reciclaje y reutilización, para obtener materiales utilizados en construcción, manufacturas y artesanías. Por ejemplo: empaques de plástico, cartón, aluminio o latas, tarros plásticos o metálicos, bolsas de plástico o papel, etc. (Chung-Pinzás, 2013).

Dentro de este contexto, según Del Valle (2009), propone la aplicación de estrategias integrales de gestión de residuos, considerando que los materiales recuperados se pueden reincorporar al ciclo económico y productivo en forma eficiente, por medio de la reutilización, el reciclaje, la incineración con fines de generación de energía, el compostaje o cualquier otra modalidad que conlleve beneficios sanitarios, ambientales, sociales y/o económicos.

Rivera (2005, p. 12), por su parte, menciona que una gestión adecuada de residuos debe considerar “todas las acciones realizadas desde la generación de éstos hasta su disposición final. Por lo tanto, una gestión integral (ideal) se refiere a aquella que minimiza tanto los impactos negativos al ambiente y a la sociedad, como los costos derivados de estas acciones”.

Turismo, sostenibilidad turística y gestión de residuos en el cantón Puerto Quito

El manejo conjunto de estas temáticas es abordado por autores como Albuja (2010); Crosby y Moreda (1996); Doumet y Yáñez (2014); Nasimba, Yáñez y Barros (2017); quienes proponen directrices importantes en torno al desarrollo y gestión del turismo en áreas rurales y naturales similares a la del presente trabajo.

La actividad turística provoca una serie de transformaciones en la sociedad, convirtiéndola en un elemento importante para el principio de representación de desarrollo local y regional, por ende, el turismo es una actividad compleja que debe respetar los sistemas que la sustentan (Barrera y Bahamondes, 2012).

Sostenibilidad turística y la gestión de residuos

Un crecimiento sostenido de la actividad turística, que considere a la vez el cuidado ambiental correspondiente, debe ser observado como motor de generación de riqueza para las comunidades rurales que cuenten con atractivos naturales, a partir de agregarle valor a su capital natural y cultural.

Para Albuja (2010), se debe buscar un modelo de desarrollo económico, concebido para mejorar la calidad de vida de la comunidad receptora y a la vez para facilitar al visitante una excelente experiencia, manteniendo a la vez la calidad ambiental local, de la que dependen tanto la comunidad anfitriona como los visitantes.

En este sentido, Quinatoa y Pilco (2010) mencionan que los recursos naturales, culturales, tradiciones, costumbres y acontecimientos que posee una determinada zona siempre tienen un potencial que podría captar el interés de los visitantes.

Por esta razón, el MINTUR (2001) recomienda que se registren ordenadamente los factores físicos, biológicos y culturales de varias zonas como conjunto de atractivos, efectiva o potencialmente puestos en el mercado, para impulsar la oferta turística del país.

Algunos aspectos normativos de la gestión de residuos sólidos en Puerto Quito

La Ordenanza Municipal de Gestión Integral de Residuos Sólidos (del 24 de enero de 2011, Registro Oficial No. 369) establece los lineamientos reguladores en torno a esta temática en Puerto Quito, considerando, entre otros, los siguientes aspectos:

Art. 16. GENERADORES DE RESIDUOS

GENERADOR DOMICILIAR: Es aquel que genera residuos que, por su naturaleza o descomposición, son residuos no peligrosos y generalmente la mayor cantidad de ellos es de tipo biodegradable;

GENERADOR COMERCIAL: Es aquel que genera residuos domésticos, de comercios, oficina y servicios, así como otros residuos que, por su naturaleza o descomposición, pueden asimilarse a los residuos domésticos;

GENERADOR INDUSTRIAL: Es aquel que genera un subproducto de un proceso industrial que tiene una composición química contaminante y que debe ser neutralizado y estabilizado antes de su disposición final; y,

GENERADOR HOSPITALARIO: Es aquel que genera un residuo por un lado orgánico no peligroso y por otro uno totalmente peligroso compuesto por elementos patógenos.

Art. 36. DEL SERVICIO COMERCIAL.

Es el manejo de residuos sólidos generados en: almacenes, depósitos, hoteles, restaurantes, cafeterías, discotecas, centros de diversión nocturnos, plazas de mercado, escenarios deportivos y demás sitios de espectáculos masivos.

Métodos

El nivel de estudio de esta investigación fue descriptivo debido a que se analizó la relación existente entre la gestión integral de los residuos sólidos con la operatividad turística en una muestra representativa de las empresas vinculadas a esta actividad del Cantón Puerto Quito; estas dos variables convergieron en el análisis descriptivo.

Los **datos de campo** fueron levantados entre septiembre a diciembre de 2014 en el Cantón Puerto Quito, para diagnosticar los dos ámbitos: las instituciones vinculadas a la recepción de turistas y el manejo de residuos que desarrollan.

Se obtuvo información que permitió entender la situación turística de la región y el manejo de los desechos sólidos. Finalmente, conociendo los hechos se realizan algunas recomendaciones.

Población y muestra

La muestra estuvo constituida por tres empresas vinculadas a la operatividad turística dentro del Cantón Puerto Quito, tomando en consideración su categorización y registros por parte del Ministerio de Turismo, años de operatividad, localización dentro del cantón y manejo de residuos.

Entrevista aplicada

Fue de modalidad abierta, aplicada a seis de los principales actores en la gestión de residuos y actividades turísticas del cantón Puerto Quito. Los entrevistados solicitaron mantener su anonimato.

La información proveniente de las entrevistas fue sistematizada, con la finalidad de conocer cuál es la situación actual de la operatividad turística de las empresas y la gestión de los residuos sólidos que efectúan.

Resultados

Puerto Quito es una zona rica en atractivos naturales y culturales. Por esta razón es recomendable mejorar la señalética turística, así como los puntos de información, para que el turista logre identificar mejor los atractivos turísticos y las mejores formas de acceder a ellos y visitarlos.

Las mejoras en torno a esta situación deben ser lideradas por el Ministerio de Turismo y el Municipio de Puerto Quito, ya que, para constituirse en un cantón más atractivo para los visitantes, las empresas y habitantes locales deben llegar a aprovechar de mejor manera (sosteniblemente) los atractivos locales (De la Vega, 2009).

Como se puede apreciar existe dentro de la Ordenanza la definición de un servicio especial para recoger los residuos y desechos sólidos que originan los generadores comerciales; sin embargo, a juicio de algunos empresarios turísticos no existe todavía un sistema de recolección adecuado

a nivel cantonal que cubra la generación de residuos de los distintos sitios de alojamiento. A continuación, se describe como algunas de las empresas vinculadas a la actividad turística manejan sus desechos generados:

Lugares turísticos de Puerto Quito y la gestión de residuos

En términos generales se puede mencionar que las hosterías analizadas en Puerto Quito pueden ser consideradas como GENERADORES COMERCIALES de residuos, siendo los principales elementos residuales que generan los expuestos en la Tabla 1.

Tabla 1

Residuos sólidos generados comúnmente en los sitios de alojamiento analizados

CATEGORÍA	CARACTERÍSTICAS Y EJEMPLOS
1. <i>ORGÁNICO COMPOSTABLES</i>	Este tipo de residuos se caracteriza por la posibilidad de ser metabolizados biológicamente, se consideran dentro de esta categoría siempre que no se encuentren mezclados con residuos peligrosos. Conforman esta categoría: residuos de frutas, verduras y sus cortezas, restos sólidos de alimentos; excremento de animales herbívoros; cortes vegetales como: ramas, hojas y restos de podas de jardines. Se exceptúan: aceites, grasas, huesos o cortezas duras, excremento de animales carnívoros.
2. <i>APROVECHABLES</i>	Son aquellos materiales que pueden ser revalorizados mediante procedimientos como reciclaje o reuso, independientemente de dónde se generen. Conforman esta categoría los siguientes residuos: plástico, papel y cartón, madera, vidrio, caucho, metálicos, tierra, escombros y otros susceptibles de revalorización. Los recipientes de productos químicos utilizados en control fitosanitario o cobertores plásticos de invernadero quedan exentos de esta categoría, se consideran residuos peligrosos.

Fuente: Elaboración propia, adaptado a partir de GAD Municipal Puerto Quito (2011).

La separación en origen de los residuos sólidos, tanto orgánicos como inorgánicos, es obligación de cada propietario de hosterías y sitios de alojamiento, así como la identificación adecuada de los sitios de acopio temporal de los mismos, previo a su entrega a los vehículos recolectores autorizados, en los horarios y frecuencias establecidas para cada sector de Puerto Quito.

En concordancia con la Ordenanza Municipal mencionada, internamente se maneja en cada hostería un plan de manejo ambiental en el cual se estipula el adecuado manejo de residuos y/o desechos sólidos.

Características de los sitios de alojamiento analizados

La información de los datos obtenidos en el periodo 2014-2015 con respecto a las Hosterías La Isla, Quinta Malacatos y Selva Virgen, sirvió para conocer e identificar las características de estos sitios de alojamiento y cómo en los últimos años estas empresas han gestionado sus residuos.

Hostería la Isla

Cabañas con baño privado y balcón; paisajes y biodiversidad llamativa en los alrededores, especialmente vegetal y de aves.

Servicios generales

Bar-restaurante, canchas, excursiones a cascadas, piscina, piscinas naturales, *tubbing*, *rafting*.

Huéspedes habituales

Grupos estudiantiles de educación secundaria y superior, grupos familiares, grupos de extranjeros.



Figura 2. Hostería La Isla Fuente: Elaboración propia.

Residuos cotidianos y actividades de gestión

Se generan: papel, plásticos PET, cartón, otros plásticos, latas, pilas usadas, colillas de cigarrillo, bolsas de snacks, residuos de alimentos. Cuenta con contenedores diferenciados y rotulados, lo que permite un buen manejo inicial. Los residuos luego son entregados al personal del Municipio que realiza recolección, excepto residuos orgánicos aprovechados como abono en cultivos de la Hostería.

Hostería Malacatos

Cabañas con baño privado; paisaje y biodiversidad llamativa en los alrededores.

Servicios generales

Alimentación completa, piscina, canchas, juegos de salón, playa en el Río Caoní, pesca deportiva, caminatas hacia bosque tropical y cascadas, *tubbing*, *canopy*.

Huéspedes habituales

Turistas internacionales, especialmente de Francia, Bélgica y Japón; también visitantes del Distrito Metropolitano de Quito y del propio Cantón Puerto Quito.



Figura 3. Hostería Malacatos Fuente: Elaboración propia.

Residuos cotidianos y actividades de gestión

Se generan: papel, plásticos PET, cartón, otros plásticos, latas, pilas usadas, colillas de cigarrillo, snacks y orgánicos. Cuenta con contenedores diferenciados y rotulados, en los que son colocados los residuos, mismos que luego son llevados por el servicio de recolección del Municipio de Puerto Quito, excepto los orgánicos que son aprovechados para la elaboración de abonos.

Hostería Selva Virgen

Cabañas y habitaciones con baño privado y otros servicios. Acceso directo a bosques tropicales.

Servicios generales

Parqueaderos, piscinas e hidromasaje, gimnasio, salón de juegos de mesa, salón de baile y karaoke, canchas de uso múltiple, auditorio para eventos de capacitación, organización de eventos y talleres para instituciones, restaurante; caminatas al Río Caoní, a Laguna Azul y a cascadas, agroturismo.

Huéspedes habituales

Turistas nacionales (generalmente en grupos familiares) e internacionales de procedencia heterogénea.

Residuos cotidianos y actividades de gestión

Se generan: papel, plásticos PET, cartón, otros plásticos y orgánicos. Se cuenta con contenedores diferenciados y rotulados (negro, gris y azul), para disposición original clasificada; todos los residuos generados son luego recolectados por el municipio, excepto los inorgánicos

como botellas plásticas que son acopiadas y donadas a instituciones educativas para su comercialización o aprovechamiento por reciclaje.

Oportunidades de mejora

Se realizó entrevista a los propietarios y al personal de los alojamientos analizados, como se observa en la tabla 2.

Tabla 2

Información generada a partir de las entrevistas efectuadas a los representantes de las Hosterías

Hostería	Información principal
Hostería la Isla	Indicaron que el servicio municipal de recolección de residuos no abastece en su totalidad, ya que generalmente solo tiene una ruta de recolección semanal; lo que genera dificultades en el acopio temporal de los mismos en la empresa. Resulta necesario que se amplíe el servicio de recolección dirigido a estas empresas.
Hostería Malacatos	Las opiniones concluyen en que el servicio de recolección que presta el municipio de Puerto Quito no abastece; ya que en ocasiones solo pasa una vez a la semana lo que complica que los propietarios puedan operar técnicamente su actividad turística. Propietarios solicitan aumentar esta frecuencia de recolección.
Hostería Selva Virgen	El personal del sitio concuerda que el servicio actual de recolección municipal si abastece a la producción de residuos generados en la Hostería. Llegando como resultado a la colocación de más contenedores internos y una mayor cultura ambiental de parte de los turistas para colocar los residuos en los recipientes correctos.

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

Un proyecto de gestión de residuos sólidos debe considerar la vinculación, sensibilización y concienciación de todos los actores involucrados: sector público, sector privado, comunidad y autoridades.

Asimismo, el planteamiento de una propuesta de gestión debe tender a minimizar la generación de residuos en la fuente, especialmente de aquellos cuya degradación es lenta, como los plásticos, por ejemplo. En el caso de que no pueda reducirse su generación, la correcta clasificación inicial y la entrega a personas o instituciones calificadas para efectuar reciclaje o disposición final de los mismos tiene que ser el camino.

Cabe mencionar que, en general, se debe aumentar la cultura ambiental en torno al manejo de residuos en el cantón Puerto Quito; por lo que, en primera instancia, hace falta orientar a la ciudadanía sobre la clasificación inicial de los mismos y, luego, sobre actividades como la reutilización, la recuperación, el reciclaje; rompiendo el esquema tradicional de “recolección - disposición final”.

Además, el Municipio en conjunto con las empresas turísticas deberán elaborar y ejecutar continuamente diferentes talleres de participación en temas de concientización ambiental a los ciudadanos y turistas con respecto al tema de manejo de residuos sólidos.

También se debe elevar el nivel de cultura ambiental: tanto en empresas relacionadas con la actividad turística para que manejen, desde su origen, de manera clasificada los residuos, así como con los visitantes y turistas para que contribuyan con una disposición inicial clasificada y adecuada de residuos en los recipientes correspondientes.

Referencias Bibliográficas

- Albán, L. (2006). *Proyecto de Factibilidad para la Construcción de Cabañas Ecológicas en la Provincia de Cotopaxi, Cantón Pangua, Parroquia de Moraspungo*. Quito: UTE.
- Albuja, A. (2010). *Propuesta de Desarrollo del Ecoturismo en Baños de Agua Santa, Provincia de Tungurahua para fomentar el Turismo Sostenible*. Quito: UTE.
- Barrera, C., & Bahamondes, R. (2012). *Turismo Sostenible: Importancia en el cuidado del medio ambiente*. Talca: Universidad de Talca.
- Chung-Pinzás, A. (2013). *Análisis económico de la ampliación de la cobertura del Manejo de Residuos Sólidos por medio de la Segregación en la fuente en Lima Cercado*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Crosby, A., & Moreda, A. (1996). *Desarrollo y Gestión del Turismo en Áreas Rurales y Naturales*. España.
- De la Vega, D. (2009). *Plan Integral de Señalética Turística del Cantón Puerto Quito, Provincia de Pichincha*. Quito: Trabajo de Titulación, UTE.
- Del Valle, E. (2009). *Modelo de Aprovechamiento Sostenible de Residuos Sólidos para Instituciones Educativas*. Cali: Tesis, Universidad de San Buenaventura.
- Doumet-Chilán, Y., & Yáñez, P. (2014). *Estrategias para desarrollar el agroturismo en la represa Sixto Durán Ballén, Manabí, Ecuador*. ESPAMCIENCIA, 5(1), 7-15.
- Escobar, M. J., Terneus, E., & Yáñez, P. (2013). *El Plancton como bioindicador de la calidad del agua en zonas agrícolas andinas: análisis de caso*. Qualitas, 5, 17-37.
- GAD Municipal Puerto Quito. (enero 2011). *Ordenanza Municipal de Gestión Integral de Residuos Sólidos*. Puerto Quito. Registro Oficial No. 369.
- GAD Municipal Puerto Quito. (2012). *Plan de Desarrollo y de Ordenamiento Territorial del Cantón Puerto Quito 2012-2025*. Puerto Quito.
- González, I., Chóez, J., & Yáñez, P. (2012). *Modelo para una correcta gestión ambiental de desechos plásticos peligrosos -contaminados con aceites lubricantes- a través de su*

- reconversión a una grasa lubricante de aplicación automotriz e industrial.* Universidad Iberoamericana del Ecuador. Quito.
- Meneses, M. (2012). *Manejo de Residuos Sólidos Urbanos en la Matriz de la Universidad Israel e implementación de Basureros de Reciclaje.* Quito: Universidad Israel.
- Ministerio del Ambiente del Ecuador. MAE. (2013). *Programa Nacional para la Gestión Integral de Desechos Sólidos.* Obtenido de: www.ambiente.gob.ec/programa-pngids-ecuador/. Fecha de consulta: julio 2017.
- Ministerio de Turismo del Ecuador. MINTUR. (2001). *Metodología de Inventario de Atractivos Turísticos.* Quito: Ministerio de Turismo del Ecuador.
- Morán Franco, D., & Naranjo Morán, G. (2013). *Elaboración de abono orgánico como resultado de una adecuada gestión ambiental de los residuos generados en la planta productora y procesadora de aves y cerdos de Avícola Fernández S.A.* Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil. Tesis de Maestría.
- Nasimba, C., Yáñez, P., & Barros, L. (2017). *El agua como componente fundamental en atractivos turísticos naturales: el caso de Las Siete Cascadas de El Zapanal, Pangua, Ecuador.* *Qualitas*, 14, 67-86.
- Pazán Gómez, G. (2014). *Propuesta de un sistema de gestión ambiental, basado en la norma ISO 14001: 2004, para Profrutas Cía. Ltda., Guayaquil.* Universidad Politécnica Salesiana, Sede Guayaquil. Tesis de Maestría.
- Quinatoa, A., & Pilco, G. (2010). *Desarrollo del turismo sustentable para el mejoramiento del nivel socioeconómico de los habitantes de la comunidad Santa Rosa de Totoras de la Parroquia Santiago del Cantón San Miguel, Provincia de Bolívar.* Guaranda: UEB.
- Rivera, G. (2005). *Diagnóstico de la problemática de los residuos sólidos urbanos en el municipio de Ciudad Ixtepec, Oaxaca.* Oaxaca: Tesis, Universidad del Mar.
- Sachs, J. (2015). *La era del desarrollo sostenible.* Barcelona: Centro Libros PAPF.
- Terneus-Jácome, E., & Yáñez, P. (2018). *Principios fundamentales en torno a la calidad del agua, el uso de bioindicadores acuáticos y la restauración ecológica fluvial en Ecuador.* La Granja: *Revista de Ciencias de la Vida*, 27(1), 36-50.
- Valencia, J., Betancourt, R., Yáñez, P., Asanza, O., Benalcázar, Y., Hidalgo, J., & Campaña, J. (2009). *Anfibios y Reptiles en ambientes cercanos a Pedro Vicente Maldonado y Balao.* Fundación Herpetológica Gustavo Orcés. Quito-Ecuador.
- Vásquez, J. L., & Yáñez, P. (2017). *Los colibríes del noroccidente del Distrito Metropolitano de Quito: un atractivo turístico natural.* *Qualitas*, 13, 81-106.
- Yáñez, P. (2014). *Ecología y biodiversidad: un enfoque desde el neotrópico.* Quito: Universidad Iberoamericana del Ecuador.

Turismo, Desarrollo y Buen Vivir

REVISTA DE INVESTIGACIÓN DE LA CIENCIA TURÍSTICA

RICIT

ISSN: 1390-6305

ISSN -e: 2588-0861

Deficiencias Operativas en establecimientos gastronómicos rurales: Caso Mindo

Operational Deficiencies in rural gastronomic establishments: Case Mindo¹

Jonathan Santiago Proaño Varela
Universidad Metropolitana – Sede Quito
jproano@umet.edu.ec²

¹ Manuscrito recibido el 30 de septiembre del 2019 y aceptado para publicación, tras revisión el 1 de diciembre del 2019. *Turismo, Desarrollo y Buen Vivir. Revista de Investigación de la Ciencia Turística – RICIT*. Nro. 13 – Año 2019. ISSN: 1390-6305 ISSN-e: 2588-0861.

² Magister en Gestión de Turismo, docente universitario de la Carrera de la Escuela de Turismo de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Metropolitana.

Resumen

La presente investigación se llevó a cabo en la parroquia rural de Mindo y tiene como objetivo identificar las principales falencias operativas en los establecimientos de alimentación colectiva. El artículo aborda temas centrales como: manejo de alimentos, higiene del manipulador e instalaciones, manejo de desechos y hábitos inadecuados del personal de trabajo. Los resultados muestran una constante en los factores relacionados a las prácticas de personal, que inciden en una problemática en las operaciones de preparación de alimentos, tocantes al riesgo de contaminación de los alimentos, desperdicio de producto e insalubridad de las instalaciones de servicios gastronómicos.

Dado que la tendencia en la oferta turística a nivel mundial está caracterizada por la responsabilidad socio ambiental y la dinámica del comercio justo, es Ecuador un destino que cuenta con estos indicadores de valor, no obstante, de la necesidad de capacitación en aspectos relacionados al buen manejo de alimentos y servicios. Para demostrar dicha realidad, se realizó un estudio exploratorio en el que se resalta las deficiencias operativas en los sitios de expendio de alimentos en el centro turístico de la parroquia rural de Mindo, provincia de Pichincha.

Palabras clave: Gastronomía, inocuidad alimentaria, turismo, Desarrollo, operaciones

Abstract

The present investigation was carried out in the rural parish of Mindo and aims to identify the main operational failures in collective feeding establishments. The article addresses central issues such as food handling, handler hygiene and facilities, waste management and inadequate personnel work habits. The results show a constant in the factors related to personnel practices, which affect a problem in food preparation operations, regarding the food contamination risk, product waste and unhealthiness of gastronomic services facilities.

Currently, the tourism offer worldwide is characterized by socio-environmental responsibility and the dynamics of fair trade, Ecuador is a destination that has these indicators of value, despite the need for training in aspects related to good management of food and services. To demonstrate this reality, an exploratory study was carried out in which operational deficiencies are highlighted at food retail sites in the tourist center of the rural parish of Mindo, Pichincha province.

Key words: Gastronomy, food safety, tourism, developing, operations.

Introducción

En muchos destinos de turismo emergentes, la corriente del turismo sustentable ha significado una buena oportunidad, según (Miroglio, 2013), “el turismo supone una gran oportunidad en algunas zonas en las que no existen o tras alternativas de actividad económica”. Esto es debido a que existe una gran demanda turística caracterizada por viajeros que están relacionados con la filosofía de responsabilidad social y ambiental, manifestada por la dinámica de comercio justo, cuidado del ambiente y anhelo de conocer nuevas culturas, lo que en países que cuenten con dichas características los calificaría como un destino ideal.

Ecuador, país de gran potencial turístico, ofrece una oferta de turismo sostenible, la cual ha incrementado y se ha consolidado más con los lineamientos nacionales que se ven potenciados bajo la designación de la Asamblea General de las Naciones Unidas del año 2017, Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo, que plasma el interés de preservar los recursos naturales con sostenibilidad en las actividades turísticas.

El turismo comunitario tiene propuestas positivas para aportar a las políticas de soberanía alimentaria aprovechando el potencial de crecimiento de los destinos turísticos en el Ecuador (Cabanilla, 2015, pág. 110), y la creciente tendencia a adoptar la soberanía alimentaria, van de la mano en la gradual oferta gastronómica en los establecimientos en las parroquias rurales.

La actividad turística, como eje transversal a cada uno de los prestadores de servicios que dinamiza la economía, abarca también a la gastronomía. Son precisamente los establecimientos de alimentación colectiva, los que cada vez más adquieren conciencia social y sustentable, incorporando políticas en las operaciones organizacionales en pro del desarrollo sustentable. Desde este punto de vista, la gastronomía de un pueblo puede convertirse en patrimonio del destino turístico visitado. Catalina Unigarro en su artículo, *Sistemas alimentarios y patrimonio alimentario, transculturaciones en el caso ecuatoriano*, destaca que si asumimos cocina como un sistema alimentario complejo en el que intervienen una diversidad de actores, espacios y procesos, proponemos considerar el patrimonio alimentario como el conjunto de saberes y conocimientos, así como las prácticas agrícolas y culinarias que han experimentado una interiorización colectiva. (Unigarro C. , 2015, pág. 20)

“Es de interés general tanto de agricultores como ciudadanos contribuir a la recuperación de buenos hábitos alimentarios en el Ecuador, todo esfuerzo por traer a la vida tradiciones alimentarias de nuestros antepasados es un aporte esencial para el presente y el futuro de nuestra sociedad”. (Aguilar, 2017, pág. 10)

La ventaja competitiva, según (Altamira, 2007, pág. 24), sería sustentable mediante el reconocimiento en el mercado, si los productos turísticos son diseñados para un segmento de demanda específico, y si existe coherencia entre el sector público y privado en el diseño integral de la oferta turística.

Las actividades derivadas de la producción de alimentos en los establecimientos de alimentación colectiva en el Ecuador, son reguladas por la *Agencia de Regulación y Control*

Sanitario (ARCSA), de esta forma, cada GAD Gobierno Autónomo Descentralizado tiene la facultad para permitir que dicho control sea ejercido de la mejor manera y que se cumplan las condiciones mínimas básicas de manipulación de alimentos que garanticen que los establecimientos, donde se producen y manipulan los mismos, sean diseñados y construidos de acuerdo a las operaciones y riesgos asociados a la actividad y al alimento (Ministerio de Salud Pública del Ecuador , 2016, pág. 45), de manera que puedan cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Que el riesgo de contaminación y alteración sea mínimo;
- b) Que el diseño y distribución de las áreas permita un mantenimiento, limpieza y desinfección apropiada; y, que minimice los riesgos de contaminación;
- c) Que las superficies y materiales, particularmente aquellos que están en contacto con los alimentos, no sean tóxicos y estén diseñados para el uso pretendido, fáciles de mantener, limpiar y desinfectar; y,
- d) Que facilite un control efectivo de plagas y dificulte el acceso y refugio de estas.

Teniendo en cuenta los aspectos apuntados, el objetivo de la presente investigación, es identificar las principales deficiencias operativas en los establecimientos de alimentación colectiva de la zona turística de Mindo y su incidencia en la inocuidad alimentaria.

Marco teórico

La calidad en destinos turísticos

“En la apuesta por la calidad turística se han experimentado una serie de transformaciones tendentes a garantizar la misma de forma integral en destinos, más allá de la mera certificación de empresas o establecimientos individuales.” (Robles C. , 2009).

Según (Gutiérrez, 2009, pág. 18) “en los servicios la calidad no se puede gestionar igual que en los productos. En éstos, lo importante es la calidad del servicio percibida por el cliente. Además, la medición de la calidad del servicio difiere de la medición de la calidad del producto.” Esto es sin duda es hecho cuestionable al momento de implementar estándares de servicio, ya que el factor humano brinda un elemento intangible, subjetivo, pero medible al momento de evaluar la satisfacción; por tal razón, es imprescindible la incorporación, no sólo de elementos operativos en la prestación de servicios; sino también, de factores de atención al cliente, dirigidos al cumplimiento de las expectativas de este al momento de recibir los servicios ofertados por los prestadores de servicios.

La oferta turística, no solo en el destino, presenta una opción de desarrollo con el turismo rural, de hecho, (Henche, 2005, pág. 113), asegura que “se ha de definir el turismo rural como una alternativa de adaptación a los cambios en las necesidades de los consumidores”. He ahí la importancia de este modo de turismo como una alternativa de desarrollo sustentable a nivel de empresa haciéndola competitiva.

1. Inocuidad alimentaria

“Respecto a la inocuidad de los alimentos, la diferencia entre grupos privilegiados y no privilegiados parece menos marcada que en otras esferas porque las enfermedades de transmisión alimentaria son tan prevalentes en las sociedades ricas como en las pobres” (M. & Abdussalam, 1999, pág. 241)

Los factores que influyen en el incremento de riesgo de contraer Enfermedades de Transmisión Alimenticia (ETAS), han sido identificadas por el autor citado y los agrupa en cuatro: cambios demográficos, riesgos ambientales, factores sociales y relacionados con el comportamiento y progresos científicos y tecnológicos, los cuales afectan de un modo u otro al aumento constante de la prevalencia de las enfermedades de transmisión alimentaria.

Varios estudios actuales, como el análisis estadístico en pacientes intoxicados del nuevo Hospital de Bocagrande en Cartagena de Indias, donde los resultados definen que, el consumo asociado a los alimentos repunte como primera causa de intoxicación, su alta incidencia expresa la necesidad de revalorar las políticas públicas de salubridad en la ciudad. (Chalabe, 2010, pág. 13).

En cuanto a los factores sociales y relacionados con el comportamiento, el autor citado anteriormente refiere que no existe una diferenciación entre grupos privilegiados y no privilegiados al momento de adquirir ETAS ya que el comportamiento en cada uno de estos dos grupos es similar cuando se trata de practicar procedimientos que inciden sobre la inocuidad alimentaria. Por un lado, tenemos a las sociedades opulentas, practicando el consumo de moluscos crudos y por otro, se localizan los sectores con índice de pobreza, consumiendo productos preparados con agua no potable, lo que significa que no existe una brecha social que delimite una clara diferencia en el índice de contagio de las mencionadas ETAS.

Según (M. & Abdussalam, 1999, pág. 30), “La vigilancia de las enfermedades de transmisión alimentaria ha de ser una actividad mundial cuyos componentes individuales deben operar con eficacia en los países, al tiempo que los programas regionales aseguran la coordinación.”

No cabe duda de que el rol más importante en torno a la inocuidad alimentaria lo tienen los gobiernos autónomos descentralizados (GAD), ya que la normativa para el control de prácticas adecuadas debe garantizar un sistema de control que disminuya el riesgo y obligue a los prestadores de servicios gastronómicos, procurar la práctica adecuada de parte de sus dependientes, ya que al hablar de sectores rurales es imprescindible la capacitación como factor fundamental.

Otro gran empuje para la seguridad alimentaria lo han dado los ciudadanos. Su demanda constante para obtener el nivel más cercano posible al deseado riesgo «0» para sus alimentos, ha favorecido la puesta en marcha de iniciativas muy positivas en el control de toda la cadena alimentaria. (González, 2010, pág. 55)

2. Desarrollo de destinos turísticos

El desarrollo de los destinos turístico requiere organización y planificación, en tal sentido Barcial & Barrado, declaran que

“El desarrollo turístico deja de ser visto conceptualmente como fruto del azar y se convierte en una actividad cuya mayor o más acertada evolución pasa a depender de estrategias de diseño, promoción y comercialización cuidadosamente estudiadas y planificadas.” (Barcial & Barrado, 2015, pág. 29).

En el desarrollo de destino turístico otro elemento a considerar es la calidad que se coloca como eje transversal en la actividad turística, aspecto que, en las últimas décadas ocupa un lugar importante en el mejoramiento, no sólo de los destinos turísticos habituales, sino también, en los destinos emergentes, componente que exige a la oferta a adaptar su apariencia a los gustos y necesidades de los consumidores, reformulando estrategias y procesos tradicionales de desarrollo, en busca de productos y servicios más complejos, sostenibles y con capacidad de generar un mejor posicionamiento.

Barcial y Barrado mencionan que:

“construir un producto de calidad no significa construir un turismo caro, sino partir de una nueva forma de organizar los servicios en la cual prime, ante todo, la satisfacción del cliente y la adecuación de lo ofrecido a sus necesidades y expectativas, con el fin de obtener y mantener una posición competitiva en el mercado”, significa que, en los destinos emergentes alineados al turismo alternativo, que generalmente se muestra como una opción más económica, requiere asegurar el bienestar propuesto a través de la aplicación de estándares que permitan reducir los elementos que reducen la satisfacción, ya que “ el turista actual es un consumidor activo, autónomo y perfectamente diferenciado, lo que implica la necesidad de construir productos a medida para públicos cada vez más segmentados.” (Barcial & Barrado, 2015, pág. 147)

La teoría del desarrollo sustentable, de acuerdo con (Mantero, 2004), dista de una formulación unívoca, en su pretensión de superar objetivos de incierta reconciliación de desarrollo y ambiente, sugiere la revisión de diversos y disímiles enfoques. Tales enfoques e interpretaciones, identificables en los documentos producidos por las agencias de desarrollo.

Contrastando el enfoque neoliberal planteado como una alternativa de crecimiento económico y el otro centrado en las necesidades básicas, muestra una clara contraposición entre los costos de los perjuicios producidos, y el alcance de la equidad y la justicia en el uso y control de los recursos, diferenciación que define objetivos del adelanto a partir del uso sustentable de los recursos. Entonces, se enfatiza la problemática del ambiente urbano y en estrategias locales se incluye esta cuestión en la agenda de los países del tercer mundo y transita entre la noción *ambiente - problema a la noción de ambiente – potencia* abordado por (Mantero, 2004, pág. 185).

Métodos

El estudio que se realizó es de carácter exploratorio y descriptivo con un diseño multivariado. Para la realización del levantamiento de información se utilizó métodos cualitativos y cuantitativos.

Para obtener la información, se realizó un estudio de campo mediante una encuesta y una matriz de evaluación compuesta por 133 reactivos, distribuidos en 10 categorías, según los distintos criterios de evaluación de las operaciones culinarias descritos en el *Manual para Manipuladores de Alimentos*, publicado por la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura y la Organización Panamericana de la Salud, Washington, D.C., 2016.

Se aplicó el método de muestreo probabilístico a 49 establecimientos de alimentos y bebidas, inscritos formalmente en la Junta Parroquial de Mindo, por lo tanto, se aplicó la encuesta de selección no probabilística por conveniencia, por su accesibilidad a la información y por su participación voluntaria.

Se realizaron en total seis visitas, bajo cita previa, en las que se ejecutaron talleres organizados en coordinación con la Junta parroquial y el grupo de investigación conformado por dos profesores especialistas en alimentos y bebidas y cinco estudiantes con conocimientos en Buenas prácticas de manipulación de alimentos, que también apoyaron en el procesamiento de la información. Todos miembros de la carrera de Turismo de la Universidad Metropolitana. El porcentaje de efectividad fue del 100% con la validación de todas las matrices de evaluación.

Se determinaron diez categorías con 133 reactivos para la evaluación. En la primera categoría se evaluaron parámetros de higiene en cocina; la limpieza en el área de trabajo, el orden en los mesones y alacenas, la acumulación de polvo, recolección de grasa, olor en el ambiente, las buenas condiciones de la cocina, limpieza de las herramientas de cortar y licuadora, ollas y sartenes en buenas condiciones, buena limpieza de la batería, los fregaderos sin derrame de agua, mantenimiento de un control de limpieza programada, mantenimiento del espacio al trabajar y las condiciones del equipo de cocina.

En la segunda categoría, la higiene en áreas sociales, se evaluó: mantenimiento de un orden del área de atención, limpieza en mesas y sillas, resistencia y grietas en pisos, acumulación de residuos en drenajes, limpieza de manteles, almacenamiento de cubiertos y vasos, personal de servicio uniformado, limpieza y aditamentos de baños, accesibilidad y circulación en el área de atención, acumulación de polvo en superficies, manipulación de platos y vasos, limpieza bajo las mesas, presencia de plagas, seguridad para los clientes.

En la tercera categoría se evaluaron los reactivos correspondientes al manejo de basura; manejo de tres tachos, retiro constante de la basura de los pisos, buen estado de los tachos, el área física donde se encuentra los tachos, señalización, la zona de reciclaje, estado de instrumentos de

limpieza, estado de los alimentos dañados almacenados y el cumplimiento de las ordenanzas municipales.

En la cuarta categoría, la vida del alimento, se evaluaron: la limpieza en recepción de los productos, almacenamiento de productos, estado y orden de equipos de refrigeración, sistemas de enfriamiento de productos cocidos, limpieza del área de trabajo antes de procesar alimentos, contaminación cruzada, medios adecuados para almacenar los productos, alimentos refrigerados, uso de guantes, exposición de productos a temperatura ambiental, limpieza de estantes y repisas y temperatura de servicio de alimentos.

Para la quinta categoría, se tuvo en cuenta la imagen del personal del restaurante y cocina y se evaluaron; cuidado de la apariencia, ropa limpia, uso de uniforme, limpieza de manos, cuidado del cabello, cuidado de las uñas, afeitado, uso de calzado cerrado, uso adecuado de la vestimenta de trabajo fuera de este, uso de joyas en las manos y orejas, uso de perfume y maquillaje, cuidado de postura en el salón, atención al cliente eficaz.

Con respecto a la sexta categoría, se consideró el manejo de químicos, con: uso responsable de productos químicos, conocimiento de las propiedades de cada uno, uso del equipo de protección adecuado, almacenamiento fuera del riesgo de contaminación, uso adecuado de químicos para limpieza y desinfección y el uso responsable con el ambiente.

En la séptima categoría, la temperatura, se evaluaron: temperatura de servicio de la comida, ventilación del área de trabajo, funcionamiento de los equipos de mantenimiento térmico, frescura y protección solar de la bodega de productos secos, verificación de temperaturas de seguridad en productos cocidos y almacenados, mantenimiento de la cadena de frío de los productos y uso de sistemas de control de frío y calor.

La octava categoría, correspondiente a los equipos de refrigeración, corresponde a; mantenimiento, orden y limpieza del equipo de refrigeración, tapado de productos, cuidado de los 4 pasos para almacenar los alimentos, derrames de producto, mantenimiento de la temperatura adecuada, fuga de gas, presencia de escarcha, aplicación de un plan de limpieza constante, olor del equipo agradable, etiquetado de los productos.

En la novena categoría, concerniente a la zona de producción, se evaluaron; el área segura, las herramientas para procesar, piezas de maquinaria móviles, acumulación de residuos en ranuras y orificios, superficies porosas, riesgo de contaminación física, presencia de plagas, limpieza profunda al finalizar la producción, residuos en esquinas o piso, desinfección de mesones y tablas de picar, limpieza y desinfección de utensilios al finalizar la labor, ventanas y paredes libres de polvo y manchas, limpieza de contenedores, recepción de productos, plan de limpieza constante del área.

La última categoría trata del manipulador y se evaluaron; mantenimiento del área limpia y desinfectada, higiene personal, lavado de manos constante, uso del termómetro, acato de las temperaturas de seguridad, descongelamiento correcto de los alimentos, cuidado de los

alimentos secos almacenados, ropa de trabajo limpia, cortaduras leves cubiertas, manos y uñas cuidadas, cuidado del alimento en su servicio, cabello cubierto cuando está trabajando, mascarillas para trabajos específicos.

La evaluación

Cada criterio es evaluado con tres (3) puntos y dicha evaluación se colca en la columna C (cumple), P (parcialmente) o, NC (no cumple), según corresponda. Al finalizar todos los 133 criterios de evaluación, la sumatoria total es de 399 puntos, siendo dicho puntaje el 100%, el índice correspondiente a cada uno de los 10 factores se calculará al gran total de 399.

Para identificar inconvenientes en el mantenimiento de la higiene en el espacio físico de la cocina de los establecimientos encuestados, se evalúen 15 criterios, los cuales están centrados en la verificación del estado de las instalaciones, tanto en la apariencia superficial, como en aspectos resultantes del descuido de limpieza o de mantenimiento, así como también en los equipos y utensilios de cocina.

En la evaluación de la higiene en áreas sociales se pretende determinar la seguridad que brinda el establecimiento al cliente en el área de servicio, es decir, en el salón. Cada aspecto evalúa un área en particular; infraestructura, menaje, limpieza y mantenimiento de mobiliario, así como la seguridad para los clientes.

En cuanto al manejo de basura, es importante identificar si en los establecimientos, se usan métodos, herramientas y procedimientos adecuados para disminuir el nivel de contaminación y si se recicla la basura adecuadamente. De la misma manera, se pretende identificar si se cumplen las ordenanzas municipales para el correcto desecho de desperdicios.

Para evaluar los factores que influyen en la vida del alimento, se mide el cumplimiento de 16 factores tocantes a los principios de manejo de productos; recepción y almacenamiento adecuados, orden y asepsia durante el almacenamiento, y control de la cadena a de frío.

La imagen del personal no se evalúa nada más desde el punto de vista estético, sino de acuerdo con las prácticas que, al ser inadecuadas, podrían influir en la insalubridad de los alimentos, o en la mala presentación de estos y, por consiguiente, en la satisfacción del cliente.

El mal manejo de químicos puede provocar, entre otros aspectos, la contaminación de los alimentos, así como el mal uso y desperdicio de estos, por lo que, a más de ser un factor de riesgo para los alimentos, es un elemento clave en el manejo de los costos derivados del uso de los productos químicos.

La temperatura, en combinación con el tiempo, genera un abanico de posibilidades para el desarrollo de los patógenos. Un alimento debe estar enfriado de manera resuelta y el recalentamiento debe darse de la misma manera, así también, el mantenimiento térmico de los alimentos listos para el consumo debe mantener los límites de temperatura y tiempo.

Los equipos de refrigeración no garantizan en sí mismos, la seguridad de los alimentos. Es necesario que los mismos funcionen adecuadamente, que se mantenga un orden, que se logre un mantenimiento oportuno y aplicar un plan de limpieza programado a los mismos.

La zona de producto corresponde al área que rodea los alimentos que se están preparando, esto incluye toda la infraestructura, las superficies de trabajo. Cada uno de estos elementos debe estar en buen estado para reducir riesgos de contaminación, presencia de plagas o crecimiento bacteriano.

Uno de los factores más relevantes en el manejo de los alimentos y su inocuidad, es el manipulador, ya que de él depende que las áreas de trabajo se encuentren limpias y desinfectadas, su propia higiene, la correcta manipulación de alimentos. Todas las prácticas de personal pueden definir el buen o mal estado de los alimentos en el ciclo de producción de estos.

El subsector de alimentos y bebidas en la parroquia de Mindo

En la última década, Mindo ha tenido un crecimiento acelerado, y el desarrollo desorganizado por falta de planificación territorial ha producido una línea de servicios deficientes en varias áreas, por ejemplo, los prestadores de servicios turísticos, entre ellos, establecimientos de alimentación colectiva, establecimientos de alojamiento, y agencias de deportes extremos, así como agencias de viaje.

En la parroquia están registrados negocios debidamente y clasificados de acuerdo con su actividad turística: alojamiento, comidas y bebidas y recreación, diversión, esparcimiento. Están registrados 49 establecimientos de comidas y bebidas, 2 de recreación, diversión y esparcimiento y 24 de alojamiento.

Los establecimientos de alojamiento registrados son: *Casa de piedra, The Dragonfly inn, Mindo green house, Casa cultura, Mindo garden, Mindo pura vida, Abrazo del árbol, El terrabambú, Virgen del cisne c&v, Guayabales del lago, Kumbha mela, Brisas del rio, Mindo dragonfly inn, Samay juku, Mindo lago, Jardín de Mindo, Melyang, El rocío Mindo, Arasari, Saguambi, Cabañas bambusa, La posada de Mindo, Sachatamia lodge, El carmelo de Mindo.*

Los Establecimientos de alimentos y bebidas registrados son: *Yumbos chocolate, El León, La Caseta, El Cañaverál, Crepes art, Inti killa Mindo, Crepes y coffe k.a.m, El Sabor de la chulita, El Cafecito del nómada, Misqui quinde, El Cheffsito, Mindo cascai, Antojitos y algo más, La Repostería, Ristorante italiano la mecha, Mindo verde, Las Delicias de Mindo, Café burger Mindo, Fast food el maestro, Juguería Lucía, El Acuario de Mindo, Las Terrazas de Dana, La leona de Mindo, Sazón de Marcelo, The Beehive, Paradero las delicias, Il sitio, Taco loco, Biomindo juice bar, Red caña brava bar, Padrino' s pizza, Pizzería Pauli de Mindo, Loro dorado café, Paradero pueblo nuevo, Café Mindo tres américas, Mindo obansi, Rafa de Mindo, Pizzería el tigrillo, Manabita Mindo, El Madroño, Cascadas de Mindo, El Quetzal de Mindo, Café canela Mindo, Pablito, Nómada pizza pasta y parrilladas, Fuera de babilonia, El Cheff de Mindo, Omarcito y El Nómada café bar.*

Los establecimientos de recreación, diversión y esparcimiento son: Mindo queen's house y Balneario de Nambillo.



Figura 1 Ubicación de la Zona de Mindo
Fuente: Google Maps

Resultados

Luego de la aplicación de las fichas de diagnóstico a cada uno de los establecimientos, se procedió a unificar la calificación de cada reactivo, con el fin de tener resultados globales y no aislados por cada establecimiento, con ello se pretende tener una visión integral por estándar y no por cada entidad. Las tablas representan dichos resultados de forma ponderada.

Tabla 1

Higiene en la cocina

Actividad, función, tarea	Cumple	Parcial	No cumple
El área de trabajo se encuentra limpia		3	
Mesones y alacenas están ordenados		3	
Mantiene el lugar sin polvo		3	
La acumulación de grasa es retirada		3	
Olor es agradable	3		
La cocina está en buenas condiciones		3	
Tiene las herramientas de cortar limpias		3	
La rosca de la licuadora está limpia		3	
Vaso de licuadora está en buenas condiciones		3	
Las ollas y sartenes están en buenas condiciones		3	
Se realiza una buena limpieza de la batería		3	
Los fregaderos no derraman en exceso el agua	3		
Mantiene un control de limpieza programada			3
Mantiene el espacio en orden al trabajar	3		
El equipo de cocina está en buenas condiciones		3	
Total	9	33	3

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el promedio de los establecimientos evaluados, el cumplimiento de las variables corresponde al 20%, y un 73% de cumplimiento parcial y 7% de incumplimiento. Esto indica

que en esta área es necesario mejorar la mayoría de las variables e implementar un control de limpieza profunda.

Tabla 2

Higiene en áreas sociales

Actividad, función, tarea	Cumple	Parcial	No cumple
Mantiene un orden del área de atención		3	
Mesas y sillas están limpias		3	
Los pisos no tienen grietas y son resistentes		3	
No existe acumulación de residuos en drenajes			3
Los manteles están limpios	3		
Cubiertos y vasos están bien almacenados	3		
El personal de servicio está bien uniformado		3	
Los baños están limpios y con olor agradable		3	
Los baños cuentan con jabón y papel secante		3	
El área de atención es de fácil acceso y circulación	3		
No existe acumulación de polvo en superficies			3
La manipulación de platos y vasos es correcta		3	
No existe suciedad bajo las mesas		3	
No hay presencia de plagas	3		
Es un área segura para los clientes	3		
Total	15	24	6

Fuente: Elaboración propia

En esta variable de evaluación se presenta un 33% de cumplimiento total en aspectos no muy relevantes, y un 53% de cumplimiento parcial en áreas relacionadas al estado de las áreas exteriores pero se muestra un significativo incumplimiento del 13% de los aspectos, lo cual refleja la necesidad de cuidar de la acumulación de residuos en drenajes, así como disminuir o eliminar la acumulación de polvo en superficies, ya que en ambas situaciones esto es un problema tanto para la imagen del establecimiento, como para la contaminación.

Tabla 3

Manejo de basura

Actividad, función, tarea	Cumple	Parcial	No cumple
Tiene los tres tachos			3
La basura de los pisos es retirada constantemente		3	
Mantiene los tachos en buen estado		3	
El área física donde se encuentran los tachos está limpia		3	
Está señalizada la zona			3
Reciclan			3
Las escobas, palas están en buen estado		3	
No mantiene alimentos dañados almacenados	3		
Cumple con las ordenanzas municipales		3	
Total	3	15	9

Fuente: Elaboración propia

Los elementos que presentan un cumplimiento parcial en este aspecto se resumen en el área donde se ubican los basureros. Su limpieza, estado, así como, el estado de limpieza de las herramientas y el cumplimiento de ordenanzas municipales son necesarias fomentar para el mejoramiento de estas variables, como también realizar programas de reciclaje, puesto que no se cumple esta sección en la mayoría de los establecimientos.

Tabla 4

Vida del alimento

Actividad, función, tarea	Cumple	Parcial	No cumple
La recepción de los productos es sana		3	
Se almacenan de forma correcta y en orden, secos		3	
Los equipos de refrigeración están en buen estado	3		
Mantiene limpia y ordenada la refrigeradora		3	
Se almacenan de forma correcta, los productos perecederos		3	
Se descongela de forma adecuada		3	
Enfría los alimentos rápidamente		3	
No re congela alimentos descongelados			3
El área de trabajo está limpia antes de procesar		3	
Evita la contaminación cruzada		3	
Utiliza medios adecuados para almacenar los productos	3		
Se encuentran cubiertos los alimentos en el refrigerador	3		
Utiliza guantes para manipular productos perecederos		3	
No expone productos a temperatura ambiente			3
Los estantes y repisas están limpias		3	
Se sirve alimentos a temperatura correcta		3	
Total	9	33	6

Fuente: Elaboración propia

En esta sección se manifiesta una clara falencia en el re-congelamiento de los alimentos, y esto surge de una clara debilidad en el transporte de alimentos, y la necesidad de mantener los productos frescos sin congelación antes de congelarlos en los establecimientos y otro factor, que es la exposición de productos frescos al ambiente. En ambos casos el tiempo de exposición de productos fuera de su temperatura de seguridad es lo más crucial a mejorar.

Las variables que comprenden el 69% un cumplimiento parcial manifiesta un insuficiente y constante cumplimiento en el manejo de temperaturas, y en la mayoría de los casos, e proceso es inestable, por generar intermitencia en el cumplimiento de las directrices técnicas.

Tabla 5

Imagen del personal del restaurante

Actividad, función, tarea	Cumple	Parcial	No cumple
Cuidan de su apariencia	3		
Tienen ropa limpia	3		
Están uniformados		3	
Mantiene sus manos limpias		3	

Tiene el cuidado del cabello		3	
Tiene el cuidado de las uñas		3	
Los caballeros están afeitados		3	
Trabajan con zapato cerrado		3	
El personal de servicio mantiene su rostro fresco		3	
El personal de cocina mantiene su rostro fresco	3		
Se quitan la vestimenta de trabajo fuera de este		3	
Trabajan sin joyas en las manos y orejas			3
El perfume y maquillaje no son muy fuertes		3	
Cuidan de no hacer ruido en el salón		3	
Atienden eficazmente al cliente		3	
Total	9	33	3

Fuente: Elaboración propia

En esta sección se muestra mayor cumplimiento (20%) de prácticas que evidencian una imagen adecuada del personal, no obstante, el cuidado de prácticas de personal que influyen directamente en la inocuidad de alimentos se cumple medianamente. El uso de joyas es una práctica que se presenta en todos los establecimientos, aspecto que recae sobre el riesgo de contaminación física.

Tabla 6

Manejo de químicos

Actividad, función, tarea	Cumple	Parcial	No cumple
Utilizan productos químicos responsablemente			3
Conocen las propiedades de cada uno		3	
Trabajan con el equipo de protección adecuado			3
Están almacenados fuera del riesgo de contaminación			3
Utilizan el producto adecuadamente para limpiar		3	
Utilizan el producto adecuadamente para desinfectar			3
Respetan el medio ambiente al drenar estos productos			3
Total	0	6	15

Fuente: Elaboración propia

El manejo de químicos es el ámbito más crítico, ya que se muestra carencia de cumplimiento total en todas las variables de evaluación y el cumplimiento parcial se centra en el mero conocimiento de los productos que se usan y en el uso de productos para limpieza. El 71% de las variables tienen un incumplimiento total, o que evidencia el desconocimiento y mal uso de los productos químicos.

Tabla 7

Temperatura

Actividad, función, tarea	Cumple	Parcial	No cumple
Se sirve la comida caliente, caliente		3	
Se sirve la comida fría, fría	3		

El área de trabajo está ventilada			3
Los fríos funcionan de manera correcta	3		
La bodega de secos se mantiene fresca		3	
Las bebidas no están expuestas al sol		3	
Los productos congelados están congelados	3		
Evita colocar productos calientes en el frío	3		
Verifica que la parte interna del producto está cocida		3	
Mantiene la cadena de frío de los productos			3
Mantiene los productos calientes	3		
Utiliza equipos de mantenimiento térmico adecuadamente	3		
Recibe productos a temperaturas adecuadas			3
Manipula correctamente productos perecederos	3		
Utiliza hielo para mantener productos fríos			3
Total	21	12	12

Fuente: Elaboración propia

El 74 % corresponde a un cumplimiento total o parcial de los elementos evaluados, sin embargo, un 27% corresponde a la escasa ventilación en las áreas de trabajo, lo que afecta en la acumulación de calor y humedad, lo cual afecta en otra variable de forma directa (el mantenimiento de la cadena de frío). Finalmente, como se evidenció en aspectos anteriores, la recepción de los productos fríos es inadecuada, mismo que debería tratarse en productos potencialmente peligrosos, con el uso de hielo, aspecto que también tiene cumplimiento nulo.

Tabla 8

La refrigeradora

Actividad, función, tarea	Cumple	Parcial	No cumple
Mantiene limpio y cuidado el equipo	3		
Está ordenado		3	
Tiene los productos tapados		3	
Cuida de los 4 pasos para almacenar los alimentos			3
No presentan derrames		3	
Mantiene la temperatura adecuada		3	
No tiene fuga de gas	3		
El congelador no presenta escarcha		3	
Aplica un plan de limpieza constante			3
El olor del equipo es agradable		3	
Los productos están etiquetados		3	
Total	6	21	6

Fuente: Elaboración propia

En este factor se presenta un incumplimiento en dos aspectos principales: almacenamiento sistémico - ordenado y un plan de limpieza constante. Dicha carencia genera inconsistencias en la limpieza en general y aumenta el riesgo de contaminación biológica. Por otro lado, el orden y cuidado de los equipos de refrigeración califica con un 64% de cumplimiento y solo el cuidado del estado del equipo se cumple por completo.

Tabla 9

Zona de producción

Actividad, función, tarea	Cumple	Parcial	No cumple
Es un área segura		3	
Tiene herramientas para procesar limpias	3		
En el caso de maquinaria, las piezas están limpias		3	
No existen ranuras ni orificios (acumulación residuos)			3
No tiene superficies porosas			3
No existen riesgos de contaminación física		3	
No hay presencia de plagas		3	
Realiza limpieza profunda al finalizar la producción			3
Verifica que no queden residuos en esquinas o piso		3	
Desinfecta mesones y tablas de picar			3
Limpia y desinfecta utensilios al finalizar la labor		3	
Mantiene ventanas y paredes libres de polvo y manchas		3	
Contenedores están limpios antes de almacenar productos.	3		
Recibe productos adecuadamente		3	
Mantiene un plan de limpieza constante del área			3
Total	6	24	15

Fuente: Elaboración propia

La evaluación de la zona de producción presenta solo dos variables en las que se cumple por completo, mientras que más de la mitad de las variables (53%) califican como cumplimiento parcial; de éstos, la presencia de plagas y el riesgo de contaminación física, son los más críticos, pues de ellos depende el buen estado de los alimentos en otros puntos del proceso de producción.

Tabla 10

El manipulador

Actividad, función, tarea	Cumple	Parcial	No cumple
Mantiene el área limpia y desinfectada		3	
Mantiene su higiene personal		3	
Se lava las manos constantemente			3
Utiliza el termómetro para dadas de temperaturas			3
Realiza trabajos respetando las temperaturas		3	
Utiliza guantes cuando manipula productos cocidos		3	
Descongela correctamente los alimentos		3	
Cuida de los alimentos secos almacenados		3	
Mantiene su ropa de trabajo limpia		3	
Cubre adecuadamente las cortaduras leves		3	
Mantiene sus manos y uñas cuidadas		3	
Cuida del alimento en su servicio		3	
Mantiene su cabello cubierto cuando está trabajando		3	
Cuentan con mascarillas para trabajos específicos			3
Trabajan con zapato cerrado		3	
Total	0	36	9

Fuente: Elaboración propia

En cuanto al manipulador de alimentos, es importante recalcar que ninguna de las variables se ha calificado como cumplimiento total, el uso del termómetro es totalmente nulo, así como el uso de mascarilla.

El 80% de todas las variables evaluadas tiene un cumplimiento parcial. A pesar de ello, la intermitencia del cumplimiento en estas variables manifiesta un riesgo alto, ya que el 40% de todas las evaluaciones es deficiente.

Tabla 11

Resumen global de los 10 criterios de evaluación

Parámetro	Cumple	Parcial	No cumple
Higiene en cocina	9	33	3
Higiene en áreas sociales	15	24	6
Manejo de basura	3	15	9
Vida del alimento	9	33	6
Imagen del personal del restaurante	9	33	3
Manejo de químicos	0	6	15
Temperatura	21	12	12
La refrigeradora	6	21	6
Zona de producción	6	24	15
El manipulador	0	36	9
Total	78	237	84

Fuente: Elaboración propia

De manera global, el cumplimiento total de variables llega solamente al 20%, lo cual significa la necesidad de intervención en las operaciones para poder aumentar dicho índice. En cuanto al cumplimiento parcial, es necesario mover tal resultado a valores de cumplimiento y así garantizar una mejora significativa.

Una de cada 5 variables a evaluar tiene un incumplimiento marcado, lo cual refleja que es importante implementar sistemas, recursos y capacitaciones para mejorar las operaciones en dichas variables evaluadas.

Conclusiones

Para la realización de la presente investigación, se realizó un estudio de campo con una encuesta mediante una matriz de evaluación compuesta por 133 reactivos, distribuidos en 10 categorías, que, según los distintos criterios de evaluación de las operaciones culinarias descritos en el Manual para Manipuladores de Alimentos Publicado por la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura y la Organización Panamericana de la Salud, Washington, D.C., 2016, arrojó resultados claros, mostrando cuál de las áreas evaluadas, presentan mayores dificultades operativas.

De los 49 establecimientos de alimentos y bebidas inscritos formalmente en la Junta Parroquial de Mindo que fueron evaluados con una encuesta de selección no probabilística por conveniencia, se pudo obtener toda la información, que luego se conglomeró para poder

identificar resultados globales y definir la problemática en las operaciones de dichos establecimientos gastronómicos.

Al identificar que el cumplimiento total de variables llega solamente al 20%, acentuado en la higiene de las áreas sociales, y el control de temperatura de los productos cocidos, el 59% de las áreas evaluadas solo cumple medianamente los procesos de manera efectiva. Colectivamente existen prácticas inadecuadas de manipulación de alimentos, higiene en la cocina e imagen del personal de servicio. Una de cada 5 variables evaluadas tiene un incumplimiento marcado en el manejo de los productos químicos para limpieza y desinfección, lo cual, refleja que es importante implementar sistemas, recursos y capacitaciones para mejorar las operaciones en dichas variables.

Se concluye que el 80% de todos los parámetros requiere al menos de un plan integral de capacitación en el área operativa de los establecimientos de la zona céntrica de la parroquia de Mindo.

Los establecimientos de alimentación colectiva, al igual que otros establecimientos de servicios turísticos, presentan una deficiencia marcada en las operaciones, acompañados de empleo informal y una acentuada limitación en personal con formación académica en el área, aumentando así la problemática observada en la presente investigación. Esta realidad es aún más alarmante si se toma en cuenta que las empresas no requieren dicha formación para sus empleados y la normativa ecuatoriana también carece de esta exigencia, teniendo una débil injerencia sobre el control sanitario en sitios de expendio de comidas. Comparado con la realidad de un referente en calidad turística, se puede mencionar que en España la legislación específica de la actividad empresarial de la hostelería o restauración no está constituida por normas jurídicas tributarias o fiscales, laborales, mercantiles, sino por normas administrativas. (Gonsálbez, 2015, pág. 136)

Es un hecho notable que el personal no capacitado ignorará muchas prácticas inadecuadas y además las seguirá repitiendo una y otra vez porque no existe una regulación adecuada ni un programa de capacitación por parte de las empresas o el GAD parroquial. De este modo, siempre existirá la posibilidad de presentar falencias operativas que recaigan en insatisfacción del cliente, enfermedades de transmisión alimenticia y de forma transversal a la experiencia del visitante en el destino.

El reto para cada gobierno local, en este caso para el GAD de Mindo, es incurrir en procesos de capacitación para incrementar las competencias de los manipuladores de alimentos e incrementar el control en los mismos, pues esto contribuirá de gran manera a la perfección en las operaciones, al servicio de alimentos, satisfacción de los consumidores y finalmente al mejoramiento de la reputación del destino. Esta investigación deja la puerta abierta a nuevos investigadores para realizar procesos de evaluación a los establecimientos de alimentación colectiva y a otros tipos de establecimientos y/o áreas del sector turístico, para así profundizar en los resultados e identificar otras variables que incidan en las deficiencias operativas.

Referencias bibliográficas

- Aguilar, J. (Abril de 2017). *El rescate de una historia culinaria - Gastronomía Típica Bolívar Ecuador*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/caribe/2017/04/bolivar.html>
- Altamira, R. (2007). El turismo como motor de crecimiento. *Anuario Jurídico y Económico Escurialense*, 677-710.
- Barcial, R., & Barrado, D. (2015). Nuevas tendencias en el desarrollo de destinos turísticos. *Cuadernos de turismo*, 27-43.
- Cabanilla, E. (2015). El aporte del turismo comunitario al fortalecimiento de los principios de soberanía alimentaria en el Ecuador. *Siembra* , 076 - 085.
- Chalabe, A. (2010). *Bdigital* . Obtenido de <http://www.bdigital.unal.edu.co/4367/>
- Gonsálbez, H. (2015). ¿Merecen ser turísticos todas las empresas y establecimientos de restauración de Andalucía? *International Journal of Scientific Management and Tourism*, 136.
- González, M. (2010). *En qué dirección va la seguridad alimentaria*. Obtenido de https://www.scielo.org/scielo.php?pid=S1135-57272003000300001&script=sci_arttext&tlng=es
- Gutiérrez, S. (2009). El factor humano en los sistemas de gestión de calidad del servicio. *Cuadernos de turismo* , 129-147.
- Henche, B. (Eneto - Junio de 2005). *Cuadernos de turismo* . Obtenido de <https://revistas.um.es/turismo/article/view/18481>
- M., K., & Abdussalam, M. (1999). La inocuidad de los alimentos en el siglo XXI. *Bulletin of the World Health Organization*, 347-351.
- Mantero, J. (2004). Desarrollo local y actividad turística. *Aportes y transferencias*.
- maps, G. (). . Obtenido de <https://www.mercurehotelquito.com/wp-content/uploads/2016/07/mapsquito.png>
- Ministerio de Salud Pública del Ecuador . (1 de FEBRERO de 2016). *Normativa técnica sanitaria para alimentos procesados*. Obtenido de https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/03/ARCSA-DE-067-2015-GGG_Alimentos-Procesados_incluye-RESOL-019-y-010-2.pdf
- Miroglio, M. (2013). *Impulsando el Turismo Sustentable* . Obtenido de <https://manuelmiroglio.com/turismo-sustentable/>
- Robles, C. (Enerp - Junio de 2009). *Cuadernos de turismo* . Obtenido de <http://revistas.um.es/turismo/article/view/70191>

Robles, C. (2009). La Apuesta por la calidad como elemento diferenciador en los destinos turísticos. *Cuadernos de Turismo*, 89-110.

Unigarro, C. (2015). *Cuadernos de antropología PUCE*. Obtenido de <http://www.cuadernosdeantropologia-puce.edu.ec/index.php/antropologia/article/view/38>

Unigarro, C. (2015). Sistemas alimentarios y patrimonio alimentario. Transculturaciones en el caso ecuatoriano. *Antropología Cuadernos de Investigación*, 21 - 34.

Turismo, Desarrollo y Buen Vivir

REVISTA DE INVESTIGACIÓN DE LA CIENCIA TURÍSTICA

RICIT

ISSN: 1390-6305

ISSN -e: 2588-0861

Monetary rewards in a tourism organization: A study-case based on an auto-ethnography

Recompensas monetarias en una organización de turismo: Un caso de estudio basado en una autoetnografía¹

Prof. Maximiliano E. Korstanje
University of Palermo, Argentina
mkorst@palermo.edu

¹ Manuscrito recibido el 30 de septiembre del 2019 y aceptado para publicación, tras revisión el 01 de diciembre del 2019. *Turismo, Desarrollo y Buen Vivir. Revista de Investigación de la Ciencia Turística – RICIT*. Nro. 13 – Año 2019. ISSN: 1390-6305 ISSN-e: 2588-0861.

Abstract

Over years, management and marketing has been influential and useful to organize the working condition in modern corporations in tourism fields. The classical literature suggests that motivated workers enhance their commitment respecting to the goal of corporation. In this process, the assistance of managers is vital to achieve the success. In doing so, the program of incentive (monetary awards) gives to workers a reason to internalize management decisions. This not only is not truth but also, we have found in this case-study opposite evidence. The capital somehow, disorganizes the human relations and harmony in service organizations. Of course, outcomes of this review should not be extrapolated to other unit of analysis; this is valid only for this organization.

Key Words: Psychological motivation, Monetary Awards, Conflict, Trust

Resumen

A lo largo de los años, la gestión y el marketing han sido influyentes y útiles para organizar las condiciones de trabajo en las corporaciones modernas en los campos turísticos. La literatura clásica sugiere que los trabajadores motivados mejoran su compromiso con respecto al objetivo de la corporación. En este proceso, la asistencia de los gerentes es vital para lograr el éxito. Al hacerlo, el programa de incentivos (premios monetarios) da a los trabajadores una razón para internalizar las decisiones de gestión. Esto no solo no es verdad, sino que también hemos encontrado en este estudio de caso evidencia opuesta. El capital de alguna manera desorganiza las relaciones humanas y la armonía en las organizaciones de servicio. Por supuesto, los resultados de esta revisión no deben extrapolarse a otra unidad de análisis; esto es válido solo para esta organización.

Palabras clave: motivación psicológica, premios monetarios, conflicto, confianza

Introduction

The specialized literature stresses the needs of implementing efficient methods to motivate workers and desk-staff. In the industry of tourism and other services where experiences are sold and exchanged, the customer attention occupies a central position to gain loyalties. The tourist organizations devote considerable efforts and resources to keep their staff motivated to cement the customer's relations. Because of this, the present chapter explores the negative effects of monetary rewards in these types of organizations. Needless to say, the research results from a much broader project of investigation concerning the negative effects of a monetary incentive program in one of the most well-known rent a car company in Buenos Aires and Argentina. The main selected methodology of this research was ethnography. The reason behinds this lies in the fact that motivation is a complex and dense theme which needs further qualitative explorations. Because of confidential claims, the real names of participants and interviewees were covered or changed to protect their identities. Added value is a significant aspect of psychological motivation widely followed and recommended by marketing experts and consultants. Corporations often adopt monetary rewards to incentives their personnel but in so doing, they trigger a climate of extreme competition, greed and fear which directly or not affects the organization. The implementation of monetary rewards has some limitations which are discussed in the present text. The history of management reveals that the relationships between workers and capital owners were determined by the conditions of production, which vary from time to time. Originally, the policies to foster production were based on paternalist viewpoints, but in the time the concept sets the pace to more concrete philosophies oriented to measure the staff performance. It is safe to say that as a concept, resource management was originally imagined as a need –if not an urgency- of organizing the workers' relationship in a more efficient way. As experts suggested, these new rationalizations lead to more prosper and stable organizations. When the conflict is regulated or constrained, the organization expands its potential to other fields. For this reason, and whatsoever, the labor policies were implemented by top-ranked managers taking seriously the contribution of psychology and sociology amounted during the 70s decade (Davis 2006). This begs a more than interesting point of entry for this essay review, is postmodernity effacing the classical notion of authority, by which conflict arises?

Preliminary Discussion: what method?

Let's explain readers first that ethnography-related research was conducted during the years of 2004-2008 in a well-known Argentinean rent-a-car company. In this opportunity, we succeeded in collating substantial and firm evidence which helps us understanding the complexity of workers' relations. In view of the fact that many interviewees manifested their worries or fears their supervisors penalize them, the role of observer kept occulted. Based on a snowball method, the interviews were conducted to several workers to gain a rapid snapshot, tape-recorded and verbatim transcribed. To date, the literature adopted by experts associated to the psychological motivation as a

key factor that explains how a good (memorable) experience is mutually constructed. There are financial resources –in the fields of management- deployed to understand the customer’s experience. The thesis of these studies holds that sustainable tourist companies are successfully expanded when the *internal client* is preserved. Workers are more active, creative and or find better ways of dealing with problems when they are motivated or have a sentiment of belonging. Thus, for these voices, motivation plays a significant role facilitating the necessary background towards a climate of cooperation and stability (Zamora Gonzalez et al, 2004; Arkursus and Tarkan, 2002; Lindroth, 2008; Zehrer et al, 2008). In addition, others studies have drawn their attention to the importance of incentive-programs to improve the satisfaction of workers and their connection with consumers (Dominguez, Richert and Castro, 2006; Charles and Marshall, 1992; Hall, 1995; Rodriguez and San Martin, 2008; Mckercher and Lau, 2007; Um, Chon and Ro, 2006; Fuller, Matzler and Faullant, 2006; Ball, 1988; Brymer, 1991; Bigne and Andreu, 2004; Szivas, Riley and Airey, 2003; Muller and Wyss, 2007; Moller et al, 2007; Alonso Ferreras, 2002; Lillo Bañuls et al, 2007). Although the number of publications on workers’ motivation abounds, less attention was paid to the negative effects of rewards in tourism organizations. This is the reason; research of this caliber deserves our time and efforts.

Centered on empirical-rich research based on the usage of Culture Assimilator Technique in the cross-cultural interaction between Australian airline’s employees and Japanese tourists, Bochner & Coulong evince how complainers not only had a bad experience but followed cultural maps that lead them to claim something in the services was wrong. We claim when our expectancies are not met. In consequence, when we move in unfamiliar situations, we behave according to our cultural background (software). These researchers found that Japanese tourists opted not to complain before returning to home. What is more important, sometimes a complaint may not overtly be expressed at the desk by the consumer because it is considered a lack of respect or inappropriate. In this, way, the familiarity with the visited destinations serves very well in resolving previous disputes or problems. Those tourists who have repeated the destination claim less than others who visit the destination by the first time (Bochner & Coulong, 1997). The recent advances of social psychology, -in multicultural organizations- shows how interpersonal relations are harmed or boosted according the cultural background as well as how rapid conflicts are minimized. (Hofstede, 1991). To wit, Earley (1989) compared the performance of Chinese and American managers on a in-basket simulation of work to find that there were clear evidences of social loafing among US managers whilst Chinese worked harder even though in loneness. Similarly, as Yamagishi (1988) acknowledged, American managers were inclined to choose for individual rewards whenever the penalties that compound the incentive system are low, but not when they were high. Generally, Japanesses often inclined to be satisfied for individual rewards no matter than the level of penalties. Recent advances reflected that competitiveness -among firms- pressed workers to be trained in a high-quality system of education where efficiency and efficacy prevail. A. Lillo Bañuls et al (2007) show how behind the quest of excellence lies a climate where the organization needs to compete –

in egalitarian conditions- with other firms at a liberal decentralized market. The volatile nature of the tourist system, adjoined to the high-mobilities in the tourist organizations without mentioning the increasing numbers of destinations and brands, paved the ways to new forms of training and motivation. The psychological motivation seems to be the tug of war of organizational consultants to explain why or under what conditions the firms fail in the goal achievements. Alexandru Nedelea calls attention to the importance of marketing and managerial disciplines as a toolbox to delineate the necessary policies for destinations enhance their attractiveness. As discussed, the volatile nature of tourism and its intangibility reproduces flexible cultures which are mainly adapted to resolve customers' issues. In the basis of this competence, destinations recycle themselves while overcoming the obstacles often they face as well as invigorate their skills and potential in struggling with other firms. For the customer's loyalty to be recaptured, companies launch different commercial promotions and programs generating a Darwinist backdrop of all against all. (Nedelea, 2010). This raises a more than an interesting question, what is the role of ethics in business?

To respond to this question, we need to come to British philosopher G. Klemptner (2004), who toyed with the belief that ethics, business and marketing should not be dissociated. This chapter –as well as this book- intends to deal with ethical issues and the problems of competition in the tourism industry. Of course, it is noteworthy West faces a serious stock market crisis which whipped the main economies since 2008. This reality says much than we are accustomed to accepting. Having said this, the international financial order rests on shaky foundations while tourism goes through countless risks and threats. Is competition the symbolic core of capitalism? how can competition be regulated to avoid a climate of mistrust in the tourist organization?

Capitalism and the atmosphere of competition

The inevitable and sudden decline of Communism had serious effects for local economies even to date. Based on a limited control over business by states, investors have selected peripheral countries with lower costs to enhance their profits. Undoubtedly, this resulted in a search for maximizing benefits searches which ushered workers to a climate of precaritization as never before. The process of globalization triggered a climate of extreme competition for workers as well as the rise of anxieties and conflicts in the organizations (Gottdiener, 1994).

In the *Manufacturing Consent*, Michael Burawoy (1979) explores the roots of capitalist mind as well as the ideological discourses that produce the monopoly of knowledge. In some respect, the sociology of work has serious problems to understand the role of conflict in the process of production. Defining the “organization-factory” as a harmonic body, the founding parents of sociology considered the conflict only as a social malady, at the best an error, or a disruption which should be remedied. Starting from the premise that the organization needs from the technocracy to control its performance, as Burawoy adds, organizational consultants believe that conflict –far from optimizing the resources- is disruptive and should be avoided. Contrariwise, Burawoy argues eloquently that

conflict –far from being negative- seems to be endemic, as a part of the system of production, but inscribed in capitalism since its inception. Over the years, Burawoy reminds, sociology –through the lens of structuralism and functionalism, embraced a managerial perspective while Marxism was overlooked or simply contested. These theories punctuated on the negative figure of conflict for social enhancement but also judged badly the nature of consent. As Burawoy says, there is no consent without conflict and vice-versa.

“Conflict and consent are neither latent nor underlying but refer to directly observable activities that must be grasped in terms of the organization of the labor process under capitalism. Conflict and consent are not primordial conditions but products of the organization of the work” (1979: p. 12).

This above-noted citation reveals two significant things. On one hand, the sociological literature had minimum efforts in explaining –but merely describing- the workers’ behaviour as well as their innermost feelings. In this way, conflict receives a pejorative connotation as a cultural illness to be eradicated from the core of the private organization. On another, the surplus theory and the expropriation of the capitalist system remain untouched or covered by an ideological veil. Put the problem in these terms, the history of capitalist production reveals that the production of goods not only is finely-ingrained in a dense network which often remains inexpugnable even for the trained sociologist but also creating tailored experiences so that the capital can be reproduced.

Why does Capital lead to conflict?

In practical terms, capitalism has been widely criticized by the limitations in the accumulative process, without mentioning the material asymmetries created by the system. As Geoffrey Skoll puts it, the figure of capital seems to be a symbolic mediator of human relationship in the same way, the Id in the Freudian theory. What is important to discuss, is why capital mediates between production and workers. The problem of reproduction, and probably it is the main Skoll’s thesis, seems to be based on a philosophical dialectics where the relation between causes and effects is blurred. From its earlier texts, Marx interrogated furtherly on how the society keeps united. He traces back on the social origin of human relations and its intersection with the economic system. Over years, sociology prompted to respond to the same dilemmas but overlooked the material connection of economy and history, as Skoll adheres. In the Marxian texts, the figure of the city occupied a prominent position as the main recipient of human relations. Metropolis condenses capital accumulation and the necessary manpower to keep the machine functioning. The capital exhibits a dialectical relation between the worker and the machines disposed to amass the surplus. In this respect, Skoll mentions the *“dialectics of triadic thought”* to denote the juxtaposition of two complementing modes of thinking. Originally, social sciences demarcated the borders of capitalism assuming that the exploitation of the workforce was irreversible and an inevitable stage of economic production. The agency, which is oppressed by the system,

earns a wage for its work, but behind this economic relation lies a cheat. The theory of surplus-value says overtly that the worker is stolen of the produced profit in favor of the capital-owners. Having said this, dialectics consists in introducing a third object (capital) that mediates between the other two objects, but in so doing, the relations between the three objects are obscured. Far from being the subject, subjectivity becomes an “object” to be placed under the lens of expert scrutiny. The laypeople are educated to understand them-Selves, through the mediation of the analyst. This type of analytic process consists of getting away the mythical autonomy of the agency to achieve a view of other much deeper forces. At a closer look, history plays a similar role than dialectics. Although one of the merits of Karl Marx was his contributions to the philosophical fields, above all the dialectics of agent and production, he was exploring the economy of capitalism. The crux for this society lies in the production as well as the reproduction of what is produced. This creates a dialectic image of two objects, the original and its copycat. The dialectics in the Marxian tradition, it is safe to say, postulates that capital takes the form of commodities, while shaping the productive relations. The reification of capital consists in absorbing any individual worker’s essence, into the sublimated form of their labor, the commodity. The ontology of capital adheres not only to the subordination of workforce, but also a clear sign of victimization, where the worker lost their rights to claim good portions of surplus. The system of wage, Skoll adds, alienates the possibilities of workers to keep the control of consuming machine.

In consonance with this, Richard Hofstadter (1992) contended that the quest for profits, as well as the needs of competing with others for a job in the labor market, is not news in the US. Such a tradition stems from the doctrine of social Darwinism in earlier authors as Asa Gray, Graham Sumner and of course Herbert Spencer –only to name a few. This theory introduced two significant axioms which reconfirmed the long-dormant sentiment of exceptionalism in American society. On one hand, the theory marked the idea of the survival of the fittest, as a precondition towards evolution. On another, social determinism evinced the urgency to explain the material inequalities in the US. After all, Darwinism shed light on the conceptual limitations of classical liberalism. As he observes, the legitimacy of the law and order was not sufficient to explain why some Americans were richer and others remained in extreme poverty. As a supra-organism, the *social structure* interrogates on the hegemony of the law, presenting the individual performance as a sign of self-improvement. The struggle for survival was the mainstream cultural value that marked the American character from the outset. Drawing an ideological map between the wild man and the civilized one, the fathers of social Darwinism sees in wealth and social mobilities the marks of the racial superiority only West has respecting other cultures. Thus, “primitive man, who long ago withdrew from the competitive struggle and ceased to accumulate capital goods, must pay with a backward and unenlightened way of life” (p 58). Millionaires have not resulted from the greed or avarice but the evolution of natural selection. They have been selected by their strengths, tested in their success in business, and abilities to achieve adaptation to the environment. Rather, others have been relegated to occupy pour

conditions of existence or to disappear. Because of social Darwinism was a doctrine originally adopted by some religious waves, not only Sumner but Gray alarmed on the negative effects of leaving the poor without assistance. At a closer look, Calvinist and other protestant circles emphasized on the hostility of the environment as a proof of faith. This belief suggests that man evolves in a conflictive and dangerous world. Secondly, the archetype of the uphill city which holds the selected people exerted considerable influence to delineate the roots of labor. Being a successful businessman for Americans, was more than important to ensure one is part of selected by God. At a surface, this is not pretty different in what social Darwinism claims (Hofstadter, 1992).

In this token, Zygmunt Bauman illuminates us discussing the problems of capitalism in two of his seminal books, *Consuming life* and *Liquid Fear*. In the early industrialization age, workers were part of the production machinery. They worked surely for many hours and were paid starvation wages. The capitalist spirit not only changed the workers' minds but also the ideological narratives revolving around the ways consumption and production are finally organized. Today's labor market, workers are commoditized to be exchanged by other commodities. We do not work to live, rather we work to consume. This point opens the doors to what Bauman calls *liquid modernity*. The big brother is an example of how people enter incompetence, as commodities, to be selected and bought by others. Participants in this reality show know that only one will win, and the rest will die. Big Brother, for Bauman, emulates the life in capitalist societies which enhance the style of life of few by producing pauperization for the whole. The modern state set the pace to the advent of liberal market to monopolize the sense of security for people. This does not mean that states are unable to keep the security, but also the market is re-channelling the consumption by the imposition of fear. If human disasters as Katrina show the pervasive nature of capitalism which abandoned thousand of poor citizens to death, no less true is that the "show of disaster" unbinds of responsibilities for the event. The sense of catastrophe, like death, serves to cover the inhuman nature of capitalism (Bauman, 2007; 2008). This society only has an answer to the crisis, when its economic system is at risk. Since the real reason for disaster are ignored by the allegory of death, which persisted in the media and famous TV series where technicians and forensic experts look to solve the crime, the disaster comes sooner or later (Bauman, 2011).

Last but not least, the logic of capitalism rests on the needs of alternating cycles of production and destruction. This creative destruction denotes the needs of transforming the reality, the social institutions and the environment according to the needs of capital-owners. The organizational and institutional goals, which historically marked the life of an organization, have been replaced by a solipsist discourse where reality is tailored to what any consumer wishes (Korstanje 2012). In a world where reality can exist only in the individual perception of people, the inner world remains impermeable to the external events. This means that we only see what we want to see. Paradoxically, we live in a safer world –comparing the Middle Age- but needs further rituals –which are stimulated by mass consumption- to recover the sense of security.

The psychological character of Managers

Unlike the classical sociology, some scholars as Miklas Luhmann and Anthony Giddens focused their attention on the figure of money in our modern style of life. Luhmann clarifies that money serves as a symbolic mediator (among many other else as power and beauty) for the self to reduce the uncertainty and the society may function (Luhmann, 1979). In a similarly minded argument, Anthony Giddens (1991) explains money is very important for the capitalist society. As a cultural project, the globalization has been consolidated allowing the evolution of what Giddens dubs as “disembedding processes”. In this new world, money, risk and the net of expertise return to lay-people the trust in their institutions (Giddens, 1991). A more than a pungent book, in this discussion, sheds light on the passage from family to corporate capitalism. Michael Useem (1984), in *the inner Circle*, points to the problems to understand if nations are governed by a powerful business-elite class or by an atomized cell of corporations which only exerts pressure over governments. This debate is far from being closed. The psychological portraits of American and British managers vary on by many factors. While Americans are oriented to profit-generations and private welfare, the British are less prone to productivity issues. However, over the years, sociologists portrayed a benefactor character of managers. Unlike the “predatory” capital owners, managers are workers who want the best for the company. They not only care for the good function of the company but also are motivated by non-profit concerns. The merit why Useem needs recognition rests on the criticism of this belief. Managers, in the US and UK, evidenced not only rapacious greed for money but also attempted to intervene to generate public policies that protect their business and concerns. As Useem added, family capitalism was more integrated into the community using a type of scale production. Now, things are more scattered, units are more atomized, but large corporations govern the world from one to another point of the Ocean. Many managers have tempted to buy shares of the company which became in owners while others have pursued their self-interests to have the opportunity to make their businesses (Useem, 1984). They are no longer concerned by the workforce motivation nor by the performance of the company unless by their wealth enhancement. Unfortunately, this was not investigated in tourism fields. Our research in this vein intends to fulfil a gap to complement the specialized literature on motivational issues.

One of the founding fathers of organizational psychology, Harry Levinson (1976), contends that leadership is vital to achieving a good performance in the lines of production. The decision making the process as it is made by top-management molds the destiny of workforce. The leadership marks the start for the total authority of executives over workers. The introductory chapters channel precisely the problem of greed. Those people less educated, Levinson adds, seem not to be interested in accumulating money than other groups. The efficacy of a good leader (executive) is the stimulation of non-monetary rewards. Its primary goal depends on the possibility to contribute to common wellbeing. In doing so, psychology and psychoanalysis allows not only the understanding of worker’s mind indoors but opening the horizons to

captivate new segments of consumers. By tracing analogies between the family and the line of production, Levinson considers that rules are crucial aspects of life to order the world and lead the organization to stimulation. This archetype confers to workers the security of being protected by executives, as fathers care their children.

“The *superego* incorporates the moral and spiritual value of culture in which a person lives, the rules and regulation within the family, and the attitudes toward himself which the person has acquired from those around him. Thus the superego is at a policeman, a judge, and a preceptor. The superego represents the law, telling us what we should or should not do. It represents the judiciary, in judging how well we conform to the rules which it has set up, and it represents the preceptor, incorporating values and aspirations and goals” (1976: p. 11).

Per his view, chiefs and subordinates celebrate a psychological contract that draws the expectations and behaviors in the organization. Management should understand how this psychological contract is formed. Other studies emphasize on the relevance to recruit the correct personnel, high skilled or qualified to make great achievements for the company. At some extent, these scholars argue that the workers are committed if they can reap rewards for their efforts. This enhances not only the self-esteem but the concept of security of self. (Rogelberg & Books-laber, 2002; Miner, 1992). What is more than important to examine is the role played by leaders to forge the labor-related climate. Managers are crucial to organize the worker’s duties as well as resolving all conflicts resulting from human interactions. In doing so, they should appeal to create a fluid communication, which may align the workforce to managerial goals (Daft, 2011). However, no less true is that conflicts sometimes have benefits and disadvantages to the chain of production and job-satisfaction levels. Undoubtedly, there is a gap between conflict management and social network literature, which was not yet fulfilled. One of the first methodological problems to study conflict is how it can be measured. What one person may perceive as conflictive atmosphere, others experience as harmonic one and vice-versa. In this discussion, the role played by networks in the reduction or inflation of conflicts is significant for social analysts. Under some conditions, the conflict triggers team performance or the commitment to a certain task. Ching Tsung Jen (2013) conducted an empirical research to validate the following salient axioms,

- ✓ In groups where the authority is centralized, the conflict influences negatively in job satisfaction.
- ✓ Team-structured organizations managers and people who are in better position are prone to conflict than others.
- ✓ Psychological problems as anxieties or any type of disorder lead people not to understand social change.
- ✓ Centrality in the task, not authority, is benefited by the exacerbation of conflict.
- ✓ The distress caused by discrepancies, in the task-oriented group, fosters the productivity and the competition among workers.

In the fields of hospitality, Sanchez Cañizares (2007) et al explored how workers do their best to increase the quality of service as long as they are motivated. Since those companies that give incentives to their members develop more possibilities to prosper than others in the line of time, psychological satisfaction comprises the motivation as a vehicle for good and efficient communication. In doing so, the importance of a fluid interaction between workers is an essential aspect in services (Sanchez Cañizares et al, 2007:244-246). Like in other aspects of life, people feel motivated when perceiving their work contribute to the general goals of organizations. In the preexistent body of knowledge, the perception of material benefits is outweighed to the costs at the time of accepting or rejecting a tourist project in a community. This means that power, competition, benefits and costs are inextricably intertwined (Gursoy and Rutherford, 2004) (Santana, 2006) (Zehrer et al, 2007) (Pearce, 2008) (Franch et al, 2008) (Dwyer, 2008) (McNaughton, 2006). Tran and Phillip emphasized that the nature of human beings is based on the need for achievement (prizes), power (control) and affiliation (sentiment of belonging). The pattern of behaviour is often determined by the typology of subjective needs (Tran and Phillip, 2010). Applied research in psychology shows that positive and negative incentive determines the motivation of subjects as well as their commitment to production. The process encompasses three stages, arousal, direction and intensity. The arousal signals to any aspect that triggers the action. Rather, direction understands the channel where the worker's needs are fulfilled or how its energy is monopolized. Lastly, intensity refers to the vigor workers put in achievement some goals and ignoring others (Mitchell & Daniells, 2003). Interesting research has revealed the influence exerted by the psychological character of bosses (capital owners), the goals and workers into the organizational culture. It exhibits the collective values, principles, and beliefs that regulate the member's behaviour and management style (Needle, 2004). However, motivation is a very difficult concept to grasp. Schlemenson (1987) focuses on the non-monetary aspects of the organization are the most important to care to keep motivation in subordinates. Leadership is based on a clear message and exemplary conduct by managers. The commitment declines when the gap between what people do and the predicate is enlarged. By this vein, G. Morgan (1998) and E. Jacques (2000) argued that monetary incentive should be combined with other non-monetary resources in order not to generate a climate of downright envy and competence. Unless otherwise resolved these experts point out stakeholders start to develop a sentiment of frustration simply because monetary awards are entropic. The much money the worker earns much more conflict the organization faces. The frustration as psychological concept can be understood in comparison with expectances. The money expands the individual expectances in detriment of the in-group performance. Organizations that have implemented system of monetary funds to stimulate the work have faced serious problems internally. Therefore, monetary awards should be complemented with other types of incentives.

Study-case: Buenos Aires.

This research is a result of vast experience of more than 10 years managing monetary and non-monetary fund for tourist companies. A couple of decades back, G. Homans

affirmed that employees work based on a high level of motivations when their work contributes to the well-functioning of organization beyond the wage or other variables, being useful has major importance for workers than the earned-money (Homans, 1963). As explained, one might speculate that wages should equate to time and efforts spent by the employee, otherwise, pathological behavior surfaces. At first glance, the preliminary findings in this research can be detailed as follows:

1. The studied organization trained their employees to ensure the best quality in customer attention. The importance of their psychological motivation was associated to the goal of ensuring the existent level of loyalty in consumers.
2. The pyramid of this organization was based on three levels. At the top, Chief Executive Officer (CEO) who makes the vital decision in tactic and strategic fields. His managers, situated at a second middle level, are in charge of controlling the quality of the service. At the bottom, the front-line workers who are in direct contact with consumers, renters and tourists. While the managers have no financial or monetary incentive program, front line workers have paid depending on their sales.
3. Although the application of incentive programs started from a previous discontent in front line workers, the working atmosphere worsened after the policy of incentive was widely applied.
4. The process of recruitment was carefully accomplished following higher criteria of selection. The points that should follow a frontline worker were documented in a manual to prevent potential conflicts.

Quite aside from this, from 35 interviewed workers who range from 20 to 55 years old, a total of 29 stated their disconformities respecting to the monetary incentive system; by the way, only 4 interviewees were certainly well-motivated with the application of the present motivation incentive system. Because of time and space, we are not able to give more specification about all interviews, but only the most relevant are transcribed: Romina (female 32 years old) was upset stating that:

“The current form of incentivation does not work in our company; I believe this is because managers apply penalizations without any previous notice. Quite aside from this, we realize at the end of month how much money will earn. Sometimes the penalizations are based on fact invented to debit from arbitrarily that is not a serious system; however, the system has been designed properly the problem lies in the application if you ask me”.

Similarly, other agent Agustin (Male, 27 years old) claimed:

“I am unhappy with our incentive programs for two reasons, penalties are not applied in a fair manner and it is an invention of Managers to boost the performance but save money. If the monetary penalties over us are not clear, it is because we bill more and more each month. As a result of this, they (Managers) like no to pay us and invent errors in procedures for the application of debits and pay less than due”.

For some reason, this climate of conflict and hostility among managers and front-line employees was not found by the opinion poll conducted by Human Resources departments. The problem remained undetected for all them. One of the striking limitations managers found in the implementation of a monetary incentive program was the resistance of agents to accept the discounts processed by personal omissions or errors. On another hand, a typical behaviour observed in the front-desk managers was a manipulation of monetary programs at their discretion. The root of discrepancy was simple in general terms. Managers were reluctant to support their subordinate in view of the increasing of monetary awards given. Eager and envy were two emotions that flourished in this organization while the incentive program applied. The gap between Managers and workforce's wages reduced considerably to the extent that some managers earned a less salary than their subordinates. In view of this, workers were unduly penalized by errors that were fabricated by their managers. This generated a climate of conflicts or tension as never before.

Starting from the premise wages are measurable instrument to regulate the performance, managers have not felt valorized by their job and achievements. For Esteban (Male, manager 35 years old) who is in charge of Buenos Aires Location

“Employees are very ambitious when more money they earn more like. I understand that they are receiving at hand more than \$ 500/600 for productions but claim that that is not enough. Truthfully, Managers do not inform the penalties in due course, but this is a consequence of all problem's employees have brought. In past, when we reported to agents that a penalty of \$ 150 was debited from there accounts in accordance to some errors, they responded aggressively and threatened us to mistreat to clients because of their unsatisfaction. Please figure out that we do not manipulate the incentive program, if this measure was taken it is due to diverse problems program of this nature has been caused; up-to-date we have modified this program more than twice but the unhappiness still remains”.

It is important to mention that the degree of conflict does not deter the volume of sales in this organization. To put this in numbers, during 2005 the number of sales was \$ 2.000.000 ARS, in 2006 this amount rises to \$ 2.500.000 for being \$ 3.500.000 to the end of 2007. On another hand, the number of complaints about 2005 was 65 in the country all while the number duplicated to 120 for 2006. This evidenced that even though the sales have not been diminished the quality of customer relationship slumped. Based on these assumptions, an all-encompassed four-fold model has been construed in accordance with two grids: a) the course of action of managers and b) agent's reactions. Table 1 shows the types of behaviors observed during the ethnography according to the degree of punishment or recognition. At the short term, if the worker were penalized employing a monetary deduction, the answer was based on hostility or any neglect. Accused of being liars, managers were blamed to manipulate the monetary program by

envy and anger. Rather, if the penalties do not involve any type of monetary deduction, workers evidenced indifference or acceptance.

Table 1

Types of reaction based on punishments

Type of Punishment	
Monetary Punishment	Negation and Hostility
Non-Monetary Punishment	Acceptance or Indifference

Table 2 gives an opposite conclusion than Table 1. At time of applying monetary awards over workforce, the answer was based on commitment and motivation. Secondly, this behaviour changed radically if the award were non-monetary such as more days of holiday, ticket to fly, or training programs. At a closer look, in this organization, once the monetary program was implemented, any change was not allowed by workforce. Paradoxically, workforce did their best to increase the production but at the same time the conflict arose. The climate of loyalty and trust between managers and agents not only diluted but also become into a culture of mistrust.

Table 2

Types of reactions based on awards.

Type of Award.	
Monetary	Motivation and commitment
non-monetary	Acceptance or Indifference.

At a first glance, the dichotomy, acceptance or rejection of punishments depends on the type of incentive, award or punishment at stake. In cases when the incentive is exclusively applied on monetary awards or punishments the self-esteem and commitment respecting to work rises but this causes serious problems whenever the worker should be subject to monetary punishment. Since front line workers are in a privileged position because they are in contact with tourists or consumers, they can negotiate major portions of monetary awards than other relegated groups. The expectance of managers respecting of the high quality of service offered, situates front line workers in a privileged position. Far away from capitalizing this advantage to coordinate efforts, as managerial literature says, front-line workers extortionate managers to gain further power. Of course, in this tactic, consumers were hosted by workforce. This happens because agents speculate with the fears of managers who were in charge of the service quality. To validate this assumption, we come across with the following interview which is self-explanatory: Marcelo (male, 25 years old) said us the following,

“I do not care if I had right or not, if the mistake is mine or not, I will always complaint and fight when an economical penalty is being applied on me simply because that is money, and the money worths my time and efforts”.

Other consultants agreed to the same question voicing: *“whatever the case may be, I will be in disagreement with this award programs only for one reason, the money”*.

This latter excerpt seems to be in sharp discordance with previous managerial literature that outlines stakeholders tend to accept punishments whenever they consider they are fair. To this point of view, one might conclude in two main ideas:

1. Monetary incentive program increases the sales but paradoxically triggers an inappropriate atmosphere for working since it paves the ways for the advent of competition and dishonesty.
2. Whenever the involving incentive program is exclusively centred on a monetary basis, the individualism rules.

Starting from the premise that agents were close up to customers, the quality of services is in danger if they self-perceive as under-motivated. The symbolic proximity of agents along with consumers gives to the latter ones a major probability to deploy strategies to negotiate directly to CEO with their back to managers. It is more than important not to loose the sight that the agent’s strength lays in the capacity to be working at front-staged positions. Relevant findings, in this study, lead readers to question the nature of money and its pervasive influence in subject behavior. In a desperate attempt to reduce the conflict, chief executive officer prompted to fix a “ceiling” to the monetary awards, but this was in vain. The pressure of workforce boycotted the income and profits of organizations from many perspectives. Some agents and front desk workers aborted the activities echoing a strike which was supported by worker unions. In other cases, they refused to offer cheaper rates to their clients, affecting seriously the organizational profits. CEO lost his political arm wrestling against workforce and opted to return the award-system. This measure woke up the fury of managers who quitted in protest. They passed to other rent-a-car companies migrating vital information for local competence in the market.

Conclusion

It is important not to lose the sight that conclusion obtained in this study case cannot be extrapolated to other samples or units. They are only adjusted to micro-sociological condition of work in this corporation. One of the premises that delineated this research was the idea that motivated workers are committed in the production of organization. This point of entry was widely validated by all specialized literature in tourism fields. The surveys of working climate reveal what managers and top management want to hear. Classical methodologies of survey to reveal the working atmosphere sometimes are not enough to correct glitch generated by capital and monetary incentive royalties. Instead, a much deeper ethnography may complement and give results that help in understanding human behaviour in organizations. What would be more than important to discuss in future research are the effects of monetary fines found in our fieldwork.

This represents the complexity of psychological motivations. One of the aspects which have not been addressed in this review is the effects of over-motivation on workforce. This means that under some conditions, the excess of motivation may generate conflictive atmosphere declining the trust because of a rise of competition. The introduction of monetary paid awards may be causing this by elevating the expectative of workers. However, these are simple speculations which deserve further attention. Secondly, perhaps the cultures of rent cars are different than other organization such as hotels or airplanes. Our evidence, anyway, demonstrates the monetary awards disorganize the human relations necessary to grant the firm's performance.

Basically, Human capital comprises all stock of skills and knowledge embodied in the ability to perform labor so as to produce economic value.

References

Alonso Ferreras, V. H. (2002). "Quality, competition and client Satisfaction in Organisation Offering tourism Sciences". *Studies and Perspective in Tourism*. Vol. 11 (3-4): 253-268.

Arksus, A. and Tarkan, E. (2002). "*Leadership on hospitality industry: an study of case in Turkey*". *Studies and Perspective in Tourism*. Vol. 11 (3-4): 253-268.

Ball, R. (1988). *Seasonality in the UK labour market*. Averbury, Vermont.

Bauman, Z. (2007). *Consuming Life*. Cambridge, Polity Press.

Bauman, Z. (2008). *Liquid fear*. Buenos Aires, Paidos.

Bauman, Z. (2011) *La Sociedad Sitiada. [The Besiege society]* Buenos Aires, FCE

Bigne, E. and Andreu, L. (2004). « Emotion in segmentation: an empirical study". *Annals of Tourism Research*. Vol. 31 (3): 517-539.

Bochner, S. and Coulon, L. (1997). "A culture assimilator to Train Australian Hospitality Industry Workers serving Japanese Tourists". *The journal of tourism studies*. Vol. 8 (2).

Brymer, R. A. (1991). "Employee empowerment: a guest driven leadership strategy". *Cornell Hotel and Restaurant administration Quarterly*. Vol. 32 (1): 58-68.

Burawoy, M (1979) *Manufacturing Consent. Changes in the Labor Process under monopoly Capitalism*. Chicago, University of Chicago Press.

Charles, K and Marshall, L. (1992). "Motivational preferences of Caribbean Hotel workers: an explanatory study". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Vol. 4 (3): 25-29.

Daft, R.L. (2011). *Leadership* (5th Ed.). Australia: Cengage.

Davis, P. (2006) "Beyond Human Resource management in co-operatives". *Cross Cultural Management. An international journal*. Vol. 13 (1): 69-95

Dominguez, P. - Richert, S. and Castro, R. (2006). "Contrastes de la capacidad de respuestas a correos electronicos entre hotels independientes y de cadena". *Estudios y Perspectivas en Turismo*. Vol. 15 (1): 5-18.

Dwyer, L. (2008). "Destination competitiveness and policy making for poverty reduction". *Sustaining Quality of Life through Tourism*. June 24-28. Conference VIII.

Early, P. C. (1989). "Social Loafing and collectivism: a comparison of the United States and the People's in the Republic of China". *Administrative Science Quarterly*, Vol. 34: 565-81.

Franch, M. et al. (2008). "4I tourism (landscape, leisure, learning and limit) responding to new motivations and expectations of tourist to improve the competitiveness of alpine destination in sustainable way". *Tourism Review*. Vol. 63 (1): 4-14.

Fuller, J.- Matzler, K. and Faullant, R. (2006). "Asymmetric effects in customer satisfaction". Vol. 33 (4): 1159-1163.

Giddens, A. (1991). *Modernity and self-identity*, Cambridge, Polity Press.

Gottdiener, M (1994) *The New Urban Sociology*. New York, McGraw-Hill.

Gursoy, D. and Rutherford, D. (2004). "Host attitudes toward tourism: an improved structural model". *Annals of Tourism Research*. Vol. 31 (3): 495-516.

Hall, S. (1995). "Hotel's success breeds happy employees". *Hotel and Hotel Management*. Vol. 210 (18):3-4.

Hofstede, G. (1991). *Cultures and Organization: Software of the mind*. London, McGraw-Hill.

Hofstadter, R. 1992 *Social Darwinism in American Thoughts*. Boston, Beacon Press.

Homans, G. (1963). *The Human Group*. Buenos Aires, University of Buenos Aires Press.

- Jacques, E. (2000). *La Organización Requerida*. Montevideo, Ed. Granica.
- Jen, C. T. (2013). The influence of conflict centrality and task interdependency on individual performance and job satisfaction. *International Journal of Conflict Management*, 24(2), 126-147.
- Klempner, G. (2004). Ethics and Advertising. *Philosophy for Business*, (9).
- Korstanje, M. (2012) Review: La Doctrina del Shock. El auge del Capitalismo del Desastre. *Empiria, Revista de Metodología de Ciencias Sociales*. Vol. 24 (1): 211-219.
- Marx, K. (2002). *El Capital*. Tomo I. Madrid, Ed. Alianza.
- Mckercher, B. and Lau, G. (2007). "Understanding the movements of tourists in a destination: testing the importance of markets in the tourist attraction system". *Asian Journal of Tourism and Hospitality Research*. Vol. 1 (1): 39-53.
- Mcnaughton, D. (2006). "The host as uninvited guest; hospitality, violence and tourism". *Annals of Tourism Research*. Vol. 33 (3): 645-665.
- Miner, J.B. (1992). *Industrial-organizational psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Mitchell, T.R.; Daniels, D. (2003). Motivation. *Handbook of Psychology*, Vol. 12. Industrial Organizational Psychology, ed. W.C. Borman, D.R. Ilgen, R.J. Klimoski, pp. 225-54. New York: Wiley.
- Moller, C. et al. (2007). "The changing Travel Behaviour of Austria's Ageing Population and its impact on Tourism". *Tourism Review*. Vol. 62 (3-4): 15-19.
- Morgan, G. (1998). *Organization Image*. México, Alfa Omega Editores.
- Muller, H. and Wyss, U. (2007). "Aypical Working Hours and their impacts on Leisure – an unofficial Swiss Time Use Study". *Tourism Review*. Vol. 62 (1): 14-24.
- Nedelea, A. (2010) *Comparative Tourism Marketing Case Studies*, Dehli, Abhijeet Publications
- Needle, D (2004). *Business in Context: An Introduction to Business and Its Environment*. Boston, Cengage Learning Business Press.
- Levinson, H (1976) *Psychological Man*. Cambridge, MA: The Levinson Institute.
- Lindroth, K. et al. (2007). "Creative Tourism in Destination Development". *Tourism Review*. Vol. 62 (3-4): 53-57.

Lillo Bañuls, A. et al. (2007). “El capital humano como factor estratégico para la competitividad del sector turístico”. *Cuadernos en Turismo*. Vol. 19: 47-69.

Luhmann, N. (1979) *Trust and power*. Chichester, *John Willey & Sons*.

Pearce, D. (2008). « A needs-functions model of tourism distribution ». *Annals of Tourism Research*. Vol. 35 (1): 148-168.

Rodriguez, del Bosque I. and San Martin, H. (2008). “Tourist satisfaction a cognitive-affective model”. *Annals of Tourism Research*. Vol. 35 (2): 551-573.

Rogelberg, S. G., & Brooks-Laber, M. E. (2002). Securing our collective future: Challenges facing those designing and doing research in industrial and organization psychology. In S. G. Rogelberg (Ed.). *Handbook of research methods in industrial and organizational psychology* (pp. 479 – 485). Cambridge, MA: Blackwell

Sanchez Canizares, S. M et al. (2007). «La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros. Análisis empírico en la provincia de Córdoba». *Cuadernos en Turismo*. Vol. 20 (1): 223-249.

Santana Talavera, A. (2006). *Anthropology and Tourism: new horizons old cultures?* Madrid, Ed. Ariel.

Schlemenson, A. (1987). *Análisis organizacional y empresa unipersonal: crisis y conflicto en contextos turbulentos*. Buenos Aires, Paidós.

Skoll, G. R. (2014). *Dialectics in Social Thought: The Present Crisis*. New York, Macmillan.

Szivas, E.; Riley, M. and Airey, D. (2003). “Labor mobility into tourism: attraction and satisfaction”. *Annals of Tourism Research*. Vol. 30 (1): 64-76.

Tran, X. and Phillip, S. (2010). “Financial Performance and Vision Statements of National Tourism Organizations in Northeast Asia”. *E-Entr Review of Tourism Research*. Vol. 8 (3): 57-70.

Um, S; Chon, K and Ro, Y. (2006). “Antecedent of revisit intention”. *Annals of Tourism Research*. Vol. 33 (4): 1141-1158.

Useem, M (1984) *The Inner Circle: large corporations and the rise of business political activity in US and UK*. Oxford, Oxford University Press.

Yamagishi, T. (1988). “Exit from the Group as an individualistic solution to free rider problema in United States and Japan”. *Journal of Experimental Social Psychology*. Vol 24: 530-542.

Monetary rewards in a tourism organization

Maximiliano Korstanje

RICIT Nro. 13 (Año 2019) (pp. 96-115) ISSN: 1390-6305 ISSN-e: 2588-0861.

Zamora Gonzalez, J. et al. (2004). “Proceso de formación de la lealtad del huésped: teoría y prueba empírica”. *Studies and Perspective in Tourism*. Vol. 13 (3-4): 197-221.

Zehrer, A. et al. (2007). “Satisfaction Profiles and Tourism Curricula - Tourism Organization under Study”. *Tourism Review*. Vol. 62 (1):25-33.