

RESEARCH / INVESTIGACIÓN

Diagnóstico de los elementos internos del sistema turístico en la parroquia urbana de Zaruma, Ecuador

Diagnosis of the internal elements of the tourist system in the urban parish of Zaruma, Ecuador

Jefferson Eduardo Lapo Castillo¹, Manuel Anthony Quituisaca Narvaez², Melissa Paulina Calle Iñiguez³.

Resumen: La parroquia urbana del cantón Zaruma contiene en su mayoría toda la oferta de atractivos culturales – patrimoniales de la ciudad, destacando entre uno de ellos el centro histórico, siendo el que atrae la mayor afluencia turística motivada por conocer los atractivos que se ubican de forma contigua al mismo, esta área urbana abarca las facilidades turísticas requeridas para la ejecución del turismo. Razón por la cual el objetivo principal del estudio fue realizar un análisis del Sistema Turístico considerando sus componentes internos en base a los nueve criterios de valoración, propuestos en la guía metodológica para la jerarquización de atractivos y espacios turísticos del Ecuador, con la finalidad de verificar cómo se encuentra el dinamismo de los componentes internos en función a la actividad turística de la parroquia. Para el presente estudio se empleó una metodología basada en un método descriptivo con un enfoque de observación directa. Además, se empleó la guía metodológica de jerarquización de atractivos y generación de espacios turísticos, propuesta por el Ministerio de Turismo del Ecuador; y como objeto de estudio se plantearon los componentes internos del Sistema Turístico, los cuales fueron: gobernanza, infraestructura, oferta, demanda y comunidad receptora. Como resultados, se determinó que en la parroquia existen debilidades en ciertos componentes del Sistema que deberían ser considerados por parte de la Gobernanza de la localidad, con el propósito de gestionar la dinámica entre los elementos internos, que beneficie al fortalecimiento del turismo en el lugar.

Palabras Claves: Gobernanza, infraestructura, oferta, demanda, comunidad receptora.

Abstract: The urban parish of the canton Zaruma contains in its majority all the offer of cultural - heritage attractions of the city, highlighting among them the historical center, being the one that attracts the largest tourist influx motivated by knowing the attractions that are located contiguously. At the same time, this urban area encompasses the tourist facilities required for the execution of tourism. Reason why the main objective of the study was to perform an analysis of the Tourism System considering its internal components based on the nine evaluation criteria, proposed in the methodological guide for the hierarchy of attractions and tourist spaces of Ecuador, in order to verify how is the dynamism of the internal components depending on the tourist activity of the parish. For the present study, a methodology based on a descriptive method with a direct observation approach was used. In addition, the methodological guide of hierarchy of attractions and generation of tourist spaces was proposed, proposed by the Ministry of Tourism of Ecuador; and as an object of study the internal components of the Tourist System were raised, which were: governance, infrastructure, supply, demand and receiving community. As a result, it was determined that in the parish there are weaknesses in certain components of the System that should be considered by the Governance of the locality, with the purpose of managing the dynamics between the internal elements, which benefits the strengthening of tourism in the place.

Key Words: Governance, infrastructure, supply, demand, receiving community.

(Presentado: 26 de septiembre de 2019. Aceptado: 30 de octubre de 2019).

¹ Egresado de la Carrera de Administración de Hotelería y Turismo, Universidad Técnica de Machala, Ecuador. jlapo3@utmachala.edu.ec

² Egresado de la Carrera de Administración de Hotelería y Turismo, Universidad Técnica de Machala, Ecuador. mquituisa2@utmachala.edu.ec

³ Docente Titular de la Carrera de Administración de Hotelería y Turismo de la Universidad Técnica de Machala, Ecuador. mpcalle@utmachala.edu.ec

INTRODUCCIÓN

Zaruma es una ciudad que está localizada en el sureste del Ecuador. Se encuentra a 1.200 m.s.n.m y su superficie es de 270.571 hectáreas. Perteneciente a la provincia de El Oro, con una población aproximada de 9.677 habitantes, esta ciudad posee gran riqueza cultural – arquitectónica, motivo por el cual fue declarada como Patrimonio Cultural del Ecuador en 1990; pero en 1998, fue considerada a enlistarse para ser elegible como Patrimonio Cultural de la Humanidad ante la UNESCO (Cornejo, Zorrilla, Bermúdez, & Estacio, 2012).

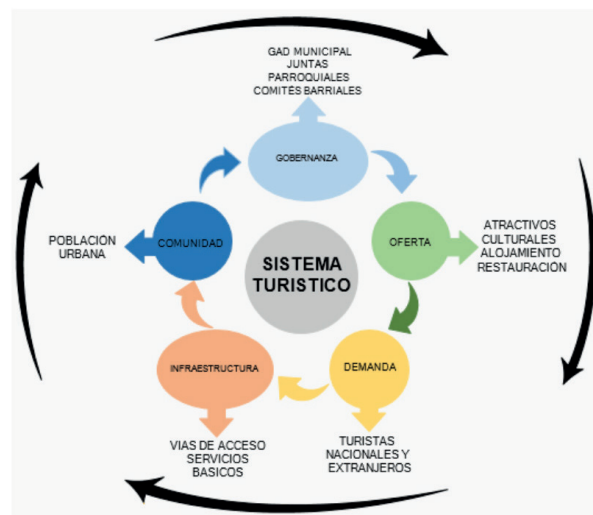
Por tal motivo, la parroquia urbana de Zaruma cuenta con varios atractivos turísticos; en su mayoría culturales – patrimoniales, adecuados para recibir y satisfacer las necesidades de sus visitantes. Además, en este lugar se puede conocer la cultura arraigada de su población, reflejada en sus costumbres, tradiciones y la arquitectura vernácula – urbanística de sus viviendas patrimoniales.

Por otro lado, “alrededor del turismo se han ido formando una trama de relaciones que caracterizan su funcionamiento, y por ende, se ha creado un sistema” (Boullon, 2006, pág. 31), que es conocido como el Sistema Turístico; encargado de describir o analizar la actividad turística de un territorio, considerándola como un conjunto amplio de actividades y actores interrelacionados, que sin tener particularidades tan complejas, se compone de diferentes elementos, tanto internos como externos; y la importancia del estudio radica en la necesidad de conocer como están interactuando para gestionar el desarrollo turístico de la localidad.

Bajo este contexto, el problema de la presente investigación, refleja la ausencia de un diagnóstico del Sistema Turístico; que conlleva a tener como objetivo principal: analizar los elementos internos del Sistema Turístico de la parroquia urbana de la ciudad de Zaruma, con el propósito de identificar las barreras o fortalezas que intervienen o condicionan el turismo en la parroquia urbana.

BASE TEÓRICA

Figura N° 1: Elementos Internos del Sistema Turístico.



Fuente: Elaborado por los autores, (Boullon, 2006).

Gobernanza: Se encarga de la regulación del mismo, haciendo referencia a todas las entidades, tanto públicas como privadas, que tienen como función el desarrollo del turismo, optimización y cambio, cuando fuere necesario el funcionamiento de cada uno de los componentes que integran el sistema turístico, para facilitar la producción y venta de los servicios que componen el producto turístico (Díaz, 2013).

Infraestructura: Hace relación al conjunto de obras y servicios que sirven de base para el desarrollo de todas las actividades económicas, y en consecuencia, ser de uso para el desarrollo de un destino turístico. Está conformada por los servicios básicos, sistema vial, transportes, servicios complementarios (educación, centros de salud, entre otros), servicios de seguridad, áreas de recreación y esparcimiento; además de facilidades turísticas como establecimientos de alojamiento, de alimentos y bebidas, servicios de guía e información turística (Quesada, 2010). **Oferta:** Conjunto de bienes y servicios disponibles para el turista, facilitando la comercialidad del producto turístico a los consumidores, bajo determinadas condiciones de mercado, que están caracterizadas por el precio en conjunto del mercado y la oferta (Morillo, 2011).

Demanda: Se representa por turistas que de forma individual o colectiva, están motivados a adquirir las facilidades turísticas del destino a visitar con el objetivo de cubrir sus necesidades. La demanda puede ser de dos tipos: Demanda interna, que es el desplazamiento de turistas dentro de su propio país y demanda internacional, que se refiere a los turistas que se desplazan a otro país (Flores & De la O Barroso, 2012).

Comunidad Receptora: Conjunto de personas que comparten varios elementos de cultura entre sí, en un determinado espacio geográfico. Estos elementos pueden ser: idioma, religión, vestimenta, costumbres y tradiciones. Además, proveen los servicios necesarios para la satisfacción de los visitantes, convirtiéndose en un factor de gran importancia en el desarrollo de la actividad turística (Monterrubio, 2009).

METODOLOGÍA

En la realización de la presente investigación, se utilizó una metodología basada en un método descriptivo, con el uso de fuentes secundarias y además primarias, añadiendo un enfoque de observación directa realizado mediante la visita in – situ en la localidad. La zona de estudio está comprendida por la parroquia urbana del cantón Zaruma y como objeto de estudio se delimitaron los elementos internos del sistema turístico.

Asimismo, se empleó la metodología de la jerarquización de atractivos y generación de espacios turísticos del Ecuador, y se evaluó los atractivos turísticos en base a nueve criterios. Lo que permite diagnosticar la realidad del territorio en función a los elementos internos del sistema turístico, comprendidos entre la gobernanza, infraestructura, oferta, demanda y comunidad receptora; con el propósito de descubrir las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de los componentes mencionados con anterioridad; considerando como herramienta de apoyo el uso de una Matriz FODA.

A continuación, se detalla la forma en que se han identificado los nueve criterios de evaluación en base a los elementos internos del Sistema Turístico:

Tabla N° 1: Relación del sistema turístico con los criterios de evaluación.

Elementos internos del sistema turístico	Criterios de evaluación de la metodología de jerarquización de atractivos turísticos	Valor de ponderación de los criterios
Gobernanza	Higiene y seguridad turística.	14
	Políticas y regulaciones.	10
	Estado de conservación e integración del sitio/entorno.	14
Infraestructura Oferta	difusión del atractivo.	7
	Accesibilidad y conectividad.	18
	Planta turística/servicios.	18
Demanda	Actividades que se practican en el atractivo.	9
	Registro de visitantes y afluencia	5
Comunidad receptora	Recursos humanos	5
Total		100

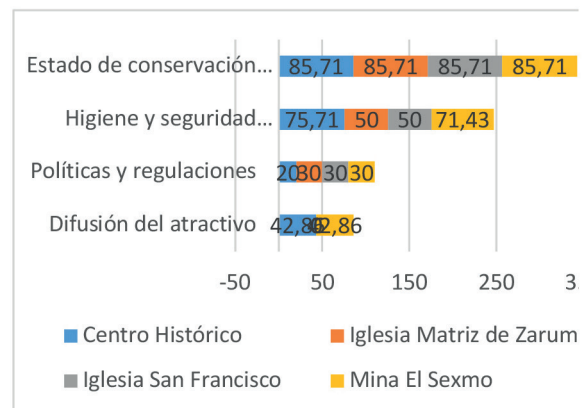
Elaborado por: Autores.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En esta sección se consideró una ponderación predeterminada de un 70%, estableciendo si un componente interno del sistema refleja una fortaleza; caso contrario de este valor, se considerará como una debilidad

Gobernanza

Figura N° 2: Gobernanza.



La Gobernanza, es un elemento indispensable en el desarrollo del turismo debido a su función de controlar la eficiencia del sistema turístico, mediante la interrelación de sus elementos. Este componente puede estar conformado por entidades del sector público o privado, quienes facilitan la producción y venta de los servicios que componen el producto turístico (Grandío, 2005), en la parroquia urbana de Zaruma la Gobernanza se compone principalmente por el Gobierno Autónomo Descentralizado y en la actualidad enfrenta un problema que afecta su patrimonio cultural, como son los socavones producidos por la actividad de la minería ilegal, pero con el apoyo de las autoridades competentes, se está regulando este problema, mientras se buscan soluciones a largo plazo.

Los resultados de la investigación indican que las instituciones que buscan un bienestar para la parroquia y al mismo tiempo permiten que la actividad turística tenga un mejor desarrollo, están comprendidas por el Gobierno Autónomo Descentralizado, la Policía Nacional del Ecuador, Centros de Salud y el Cuerpo de Bomberos.

En cuanto a los criterios cuya competencia está a cargo de la Gobernanza se determina, que el estado de conservación e integración del sitio/entorno dentro de la parroquia urbana es una fortaleza, esto se ha determinado porque sus atractivos representados por las iglesias, el centro histórico y la mina "El Sexmo", tienen un valor porcentual que está sobre el valor estimado para ser considerado como tal; esto es favorable porque la conservación es la administración del uso humano para producir beneficios con un enfoque sustentable para las generaciones actuales y a la vez mantener las posibilidades de satisfacer las necesidades de las generaciones futuras (Troncoso & Lois, 2004), por tal motivo, preservar los sitios turísticos de un territorio ayuda a fomentar el turismo y mediante aquella actividad la comunidad receptora se beneficiará económicamente con la afluencia de turistas.

El criterio de higiene y seguridad turística, sobresale con el Centro Histórico teniendo un 75.71% y la mina El "Sexmo" con un 71,43%, representando una potencialidad turística para la parroquia urbana, mientras que para los demás atractivos esto constituye una debilidad, se dice que la seguridad turística tiene un ámbito integral, debido a que esta actividad expresa el respeto y la garantía a la seguridad asociado a la libertad de movimiento del visitante, que caracteriza el encuentro de los actores involucrados en el espacio turístico (Ministerio de Turismo, 2017), expresan-

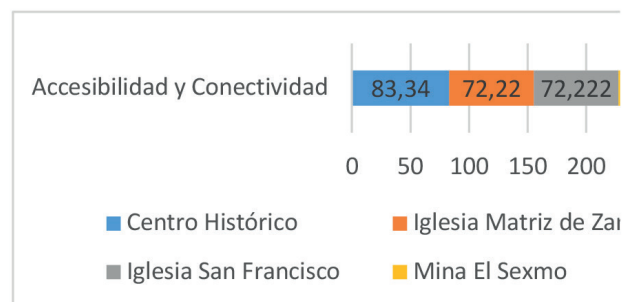
do que la seguridad turística en la parroquia se debe a la protección de la integridad tanto física como psicológica del visitante, prestadores de servicios y de la comunidad receptora. En cuanto a la higiene es necesario que los sitios de interés turístico cuenten con recolección y depósitos de residuos para cuidar el estado de conservación de los atractivos, se pudo conocer que este servicio si es prestado en la zona por parte de su gobernanza.

En el criterio "Políticas y Regulaciones", sus atractivos tienen una ponderación entre el 20% y 30%, criterio que debería ser mejorado porque en el turismo, se refieren a las acciones que son ejercidas por el sector público desde el conjunto de administraciones e instituciones que lo integran y que tienen efecto de forma relevante sobre la actividad pública (Organización Mundial del Turismo, 2008), por tanto, en las autoridades competentes del cantón Zaruma, cuyas acciones no son visibles en el ámbito turístico según la constatación de la investigación, trascendiendo la ausencia de un plan de gestión turística territorial; a pesar de que la parroquia cuenta con una herramienta de planeación para el desarrollo y ordenamiento territorial, denominado PDOT.

Al hablar sobre la "Difusión del Atractivo", se exhibe como una debilidad porque dos de los atractivos mantienen un porcentaje de 42,86%, ocasionado por la falta de promoción turística por parte de las autoridades encargadas. Según (Mendes, Biz, & Gándara, 2013), la difusión de un destino apoya a las organizaciones turísticas locales a comercializar servicios turísticos, movilizandando la economía local y viabilizando el desarrollo de la localidad mediante la ejecución de esta actividad, en nexo con el contexto, la difusión no tiene que ser una actividad aislada con el turismo, sino trabajar en conjunto para convertir a un sitio en un destino competitivo de acuerdo al tipo de mercado que se desea abarcar.

Infraestructura

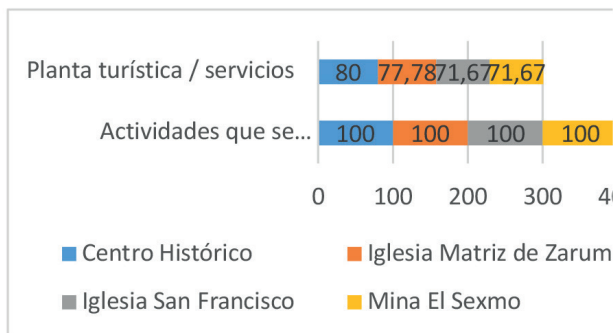
Figura N° 3: Infraestructura.



Al referirse al criterio de accesibilidad y conectividad, refleja una fortaleza para la parroquia urbana, ubicando al centro histórico con un 83,34%, y un valor de 72,22% para las Iglesias y la Mina “El Sexmo”, resaltando que en la accesibilidad, el sistema vial genera beneficios en el aspecto social y económico, en distintos ejes, como el turístico, porque permite tener un mejor desplazamiento hacia los destinos y trae consigo las facilidades para realizarlo (Muñoz & Torres, 2010), por lo que en la parroquia urbana, su accesibilidad es de primer orden, cuenta con los servicios de transporte necesarios, como también se evidencia el acondicionamiento inclusivo en la plaza central del Centro Histórico.

Oferta

Figura N° 4: Oferta.



Para el criterio Planta Turística/ Servicios, el Centro Histórico posee un 80%, la Iglesia Matriz un 77,78%, la Iglesia San Francisco y Mina “El Sexmo” con un porcentaje igualitario de 71,67%, considerados como una fortaleza, por-

que se ubican en la zona urbana y en el área se encuentra la mayor presencia de servicios relacionados al turismo, como: hospedaje, servicios de alimentos y bebidas y complementarios para la actividad, los que favorecen el desarrollo de la actividad turística, incrementado las llegadas, los viajes y los flujos económicos por concepto de la afluencia turística (Palacios, 2002), y que un sitio cuente con los servicios necesarios para el desarrollo de la industria turística lo convierten en competitivo, para recibir visitantes y hacer que su estadía en el lugar sea agradable, asegurando una próxima visita.

En las Actividades que se practican en el atractivo, todos los destinos cuentan con el 100%, representando una fortaleza para la parroquia urbana, porque las actividades que se practican generan rubros; producto de las motivaciones de los turistas; no solo por visitar el atractivo, sino también, por realizar otras actividades fuera de lo cotidiano (Narvéez & Fernández, 2010), en la parroquia urbana se pueden desarrollar actividades en función a la modalidad de turismo presente en esta zona, turismo cultural: visitando las diferentes casas coloniales, realizando la visita al museo dentro del centro histórico, para conocer restos arqueológicos y la historia de la ciudad y en la mina “El Sexmo” para entender el proceso de la extracción del oro, mineral que forma parte de su actividad económica.

Atractivos turísticos

Para el análisis de los atractivos turísticos, se establecieron los criterios de valoración que permitieron medir cuantitativamente la realidad de la oferta, obteniendo los siguientes valores

Tabla N° 2: Resultados de la Evaluación Técnica.

Criterios de valoración	Pond	Centro histórico		Iglesia matriz		Iglesia san francisco		Mina el sexmo	
		Resul	% Pond	Resul	% Pond	Resul	% Pond	Resul	% Pond
Accesibilidad y Conectividad	18	15	83,34	13	72,22	13	72,22	13	72,22
Planta turística /servicios	18	14,4	80	14	77,78	12,9	71,67	12,9	71,67
Estado de conservación	14	12	85,71	12	85,71	12	85,71	12	85,71

Higiene y seguridad turística	14	10,6	75,71	7	50	7	50	10	71,43
Políticas y regulaciones	10	2	20	3	30	3	30	3	30
Actividades que se practican en el atractivo	9	9	100	9	100	9	100	9	100
Difusión del atractivo	7	3	42,86	0	0	0	0	3	42,86
Tipo de visitante y afluencia	5	0	0	0	0	0	0	2	40
Recursos humanos	5	2	40	0	0	0	0	2	40
TOTAL	100	63	58,62	56,9	45,51	56,9	45,51	56,9	45,51

Elaborado por: Autores.

En la Tabla 3, se presenta el tipo, subtipo y nivel jerárquico en los que se encuentran los atractivos turísticos de la parroquia urbana de Zaruma, según los parámetros considerados de la Guía Metodológica para la Jerarquización de Atractivos y Generación de Espacios Turísticos del Ecuador (Ministerio de Turismo, 2017).

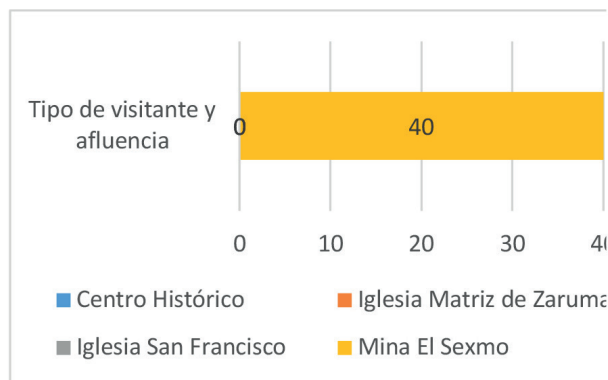
Tabla N° 3: Atractivos Turísticos.

Nombre	Tipo	Subtipo	Rango	Jerarquía
Centro Histórico	Arquitectura	Infraestructura Cultural	51 - 75	III
Mina "El Sexmo"	Arquitectura	Infraestructura Cultural	26 - 50	II
Iglesia Matriz	Arquitectura	Infraestructura Cultural	26 - 50	II
Iglesia San Francisco	Arquitectura	Infraestructura Cultural	26 - 50	II

Fuente: Elaborado por: Autores. Guía Metodológica para la jerarquización de Atractivos y Espacios Turísticos.

Demanda

Figura N° 5: Demanda.

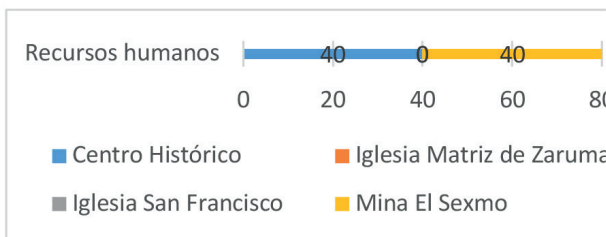


Para el criterio "tipo de visitante y afluencia", se obtiene un promedio de 40% lo que resulta ser una debilidad para la parroquia urbana, porque no se lleva un registro de visitantes o no se utiliza alguna herramienta digital que permita poseer datos estadísticos, sólo se maneja un registro convencional (físico), el mismo que es un registro, pero no se analiza dicha información. Los demás atractivos estudiados no utilizan un plan de manejo de acuerdo a los visitantes,

esta herramienta es necesaria para llevar un registro estadístico sobre la afluencia de turistas que visitan un atractivo, considerando a la afluencia turística como “el número de personas que actualmente participan en la actividad turística” (Crosby & Moreda, 1996, pág. 12). Cabe resaltar, que los atractivos urbanos de la parroquia cuentan con una suficiente demanda turística atraída por sus bienes patrimoniales y por su modalidad de turismo cultural.

Comunidad receptora

Figura N° 6: Comunidad Receptora.



Para el criterio “Recursos Humanos”, el centro histórico y la mina el “Sexmo” reflejan un 40%, a diferencia de los otros atractivos que están representados por un 0%. Sin embargo, los valores obtenidos demuestran a este criterio como una debilidad para la zona urbana. El recurso humano es un factor fundamental en el Turismo, permite el desarrollo de la gestión turística, a través de individuos que posean capacidades y aptitudes que puedan satisfacer las necesidades de los turistas en cuanto a servicios turísticos (Acosta, Fernández, & Mollón, 2002), en la parroquia urbana se pueden encontrar personas que brindan información sobre el centro histórico y en la mina hay guías que brindan las pautas para adentrarse hacia el recorrido auto – guiado.

ANÁLISIS FODA

A través del análisis de valoración de criterios en los componentes internos del Sistema turístico en función al potencial turístico de la parroquia urbana de Zaruma, se pudo establecer un análisis FODA:

Tabla N° 4: Matriz FODA de la parroquia urbana de Zaruma.

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	Zaruma es considerada Patrimonio Cultural del Ecuador.	Derrumbes por la minería ilegal.
	La parroquia posee atractivos a desarrollar en su mayoría un turismo cultural – patrimonial.	Ausencia de un plan de desarrollo y gestión turística territorial por parte de las autoridades encargadas de la parroquia.
	Adecuado estado de conservación de los atractivos turísticos.	Escasa señalización turística en los atractivos turísticos de la zona urbana.
	Presenta variedad de prestaciones de servicios turísticos.	Poca seguridad turística en los atractivos.
	Tiene vías de acceso de primer orden hacia sus atractivos.	Limitada difusión publicitaria del potencial turístico.
	Cuenta con todos los servicios básicos.	Ausencia de un registro de visitantes en la mayoría de los atractivos.
	Empoderamiento de la cultura por parte de su comunidad receptora.	Escaso personal capacitado para el desarrollo de la gestión turística en la mayoría de los atractivos.
OPORTUNIDADES	F + O	D + O
Zaruma puede ser reconocida como Patrimonio Cultural de la Humanidad.	Adecuar las vías de acceso de primer orden con la implementación de señaléticas turísticas para una mejor orientación de los visitantes hacia el potencial.	Puesta en marcha de un plan de gestión turística por parte de las autoridades de Zaruma, con el propósito de que la ciudad sea reconocida como Patrimonio Cultural de la Humanidad.
Incremento del desarrollo de un turismo cultural – patrimonial.	Incentivar el interés de la comunidad receptora para el emprendimiento de	

Promoción por las agencias de viajes y operadoras turísticas.

Incremento de la afluencia turística extranjera.

Interés por parte de las autoridades en la implementación de señaléticas turísticas en la zona urbana.

Implementación de centros artesanales.

Posicionamiento de la parroquia en el mercado turístico.

centros artesanales, exponiendo objetos sobre su cultura.

Restauración de los atractivos para ser posicionados en el mercado turístico por su riqueza cultural – patrimonial.

Incremento en la prestación de servicios turísticos para despertar el interés de la promoción sobre el potencial por parte de agencias y operadoras de turismo.

Aumento de la seguridad turística para el incremento de la afluencia de visitantes nacionales como extranjeros.

Implemento de registros de visitantes en los atractivos turísticos para obtener datos que reflejen la temporada alta en la que se desarrolla la modalidad de turismo cultural – patrimonial.

Introducción de personal capacitado a los atractivos para brindar una mejor experiencia al turista.

AMENAZAS

Pérdida del reconocimiento como nominada a Patrimonio Cultural de la Humanidad.

Inestabilidad política y económica.

Deterioro de los atractivos por parte de los turistas.

Disminución de la afluencia turística nacional e internacional.

Desinterés de la promoción por parte de agencias de viaje y operadoras de turismo.

No posicionarse en el mercado turístico.

Falta de capacitación al personal en función a la calidad en la prestación de servicios turísticos.

F + A

Fortalecimiento de competencias turísticas y atención al cliente.

Diseño de aplicaciones móviles que sirvan como herramienta de soporte para recorridos auto guiados de los visitantes por los atractivos turísticos.

Trabajar mancomunadamente con la sociedad para que aporten conocimientos necesarios a los turistas sobre el potencial de la zona urbana.

Actualizar y gestionar correctamente la página oficial de la municipalidad de Zaruma, en donde resalte el potencial de la zona urbana, de forma detallada y ordenada.

D + A

Control de la minería ilegal en la zona urbana para que la ciudad no pierda la nominación a Patrimonio Cultural de la Humanidad.

Implementación de un registro online de visitantes en el potencial, para añadirle un plus tecnológico en el desarrollo del turismo.

Puesta en valor de los atractivos urbanos para evitar su deterioro y el interés por la conservación por parte de los visitantes y comunidad.

Incremento de la difusión turística del potencial a través de los diferentes medios de comunicación, en especial por las redes sociales.

Elaborado por: Autores.

CONCLUSIONES

En los resultados del análisis de los componentes internos del sistema turístico, se evidencian fortalezas como debilidades, siendo la Gobernanza, el organismo que fomenta, coordina y regula la actividad turística; en esta parroquia se representa por el Gobierno Autónomo Descentralizado, presentando su mayor fortaleza, en el estado de conservación de sus atractivos; producto de la denominación obtenida como patrimonio y al trabajo empoderado de su

comunidad por preservar el mismo, y entre sus debilidades se ubican: la falta de difusión en medios digitales para promocionar los atractivos culturales y alcanzar mayor demanda. Por otro lado, están las políticas y regulaciones debido a que el GAD no cuenta con un plan de desarrollo turístico, que indique actividades o proyectos a ejecutarse para potenciar la actividad turística a través de la formulación de objetivos y estrategias encaminadas a la sustenta-

bilidad de la zona; y en cuanto a la seguridad turística, se evidencia la ausencia de señaléticas turísticas para que los visitantes se orienten hacia los atractivos de la parroquia urbana.

La infraestructura está constituida por la accesibilidad y conectividad, entendiendo a la accesibilidad como la infraestructura que sirve como soporte para el sistema de transporte en unión de sus obras complementarias como la iluminación y la señalización, por lo que en la parroquia urbana este parámetro se ubica como una fortaleza, dado a que presenta vías de acceso de primer orden y los suficientes servicios de transporte, además se debe resaltar que un atractivo cuenta con las condiciones para un turismo inclusivo.

La oferta se presenta como una fortaleza, es decir, en la planta turística/servicios se refiere a las distintas instalaciones que permiten el desarrollo del turismo, tales como: establecimientos de hospedaje, de alimentos y bebidas, operadoras turísticas y servicios de guianza, por lo que en el área urbana se encuentran los servicios antes mencionados, equipados de forma adecuada para recibir turistas. También están las actividades que se practican en el atractivo, comprenden una serie de servicios en los que el turista es un agente participativo, evidenciando que en los atractivos estudiados todas las actividades que se pueden realizar en la parroquia son auto – guiadas, por lo que son recorridos para observar los distintos bienes patrimoniales de la zona, a diferencia de la mina “El Sexmo” en la que primero un guía brindan información sobre el atractivo y después se procede a realizar el recorrido.

La demanda, está determinada como una debilidad para la parroquia, porque a diferencia de todos sus atractivos turísticos, sólo la Mina “El Sexmo”, tiene un registro de visitantes, pero la información no es usada para obtener datos estadísticos que sirvan de base para el conocimiento sobre la afluencia de visitantes en un determinado periodo de tiempo, y sí los mismos en su mayoría son turistas nacionales o extranjeros.

Finalmente, la comunidad receptora es una debilidad para

la parroquia porque solo dos de los atractivos, cuentan con una sola persona como recurso humano, dándole valor a la oferta de servicios, brindando información sobre los sitios, pero no son especializados en turismo porque su conocimiento se debe a que son residentes de la zona. Se pudo evidenciar que existen debilidades en función de la actividad turística, por lo que se debería trabajar en aquellas, para un mejor desarrollo del turismo y consolidarlo como una actividad dinamizadora para el beneficio económico y social, resultado que se puede alcanzar con un trabajo mancomunado que involucre a la comunidad, prestadores de servicios y al Gobierno Autónomo Descentralizado de la localidad.

REFERENCIAS

- Acosta, A., Fernández, N., & Mollón, M. (2002).** Recursos Humanos en Empresas de Turismo y Hostería. Madrid, España: Pearson Education S.A. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=k5nzjdCcvCEC&oi=fnd&pg=PP11&dq=recurso+humano+en+el+turismo&ots=PIQ9yxBbSz&sig=KSzvA97yf9z74_wiJgXvzmzMU2c#v=onepage&q=recurso%20humano%20en%20el%20turismo&f=false
- Boullon, R. (2006).** Planificación del Espacio Turístico (Cuarta ed.). México: Trillas Turismo. Obtenido de <http://prepacihuatlan.sems.udg.mx/sites/default/files/planificaciondelespacioturistico robertoc.boullon.pdf>
- Cornejo, M., Zorrilla, D., Bermúdez, N., & Estacio, J. (Diciembre de 2012).** Identificación del Territorio del Cantón Zaruma. Obtenido de <http://repositorio.cedia.org.ec/bitstream/123456789/840/1/Perfil%20territorial%20%20ZARUMA.pdf>
- Crosby, A., & Moreda, A. (1996).** Elementos básicos para un turismo sostenible en las áreas naturales. Madrid. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=fjJLja7vG7kC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Díaz, E. (2013).** Políticas Turísticas (Primera ed.). La Plata, Buenos Aires, Argentina: Editorial de la Universidad de La Plata.
- Flores, D., & De la O Barroso, M. (2012).** La Demanda Turística Internacional. Medio Siglo de Evolución. *Revista de Economía Mundial*(32), 127-149. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/866/86625395006.pdf>
- Grandío, A. (2005).** Ordenación de los Espacios Litorales en Galicia. En A. Grandío, Ordenación de los Espacios Litorales en Galicia (Primera ed.). España. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=f2f-ccnzqcYC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Mendes, G., Biz, A., & Gándara, J. (2013).** Innovación en la promoción turística en medios y redes sociales. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, XXII(1), 102-119. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180725735006>
- Ministerio de Turismo. (2017).** Guía Metodológica para la Jerarquización de Atractivos y Generación de Espacios Turísticos del Ecuador. Obtenido de https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/InventarioAtractivosTuristicos/Parte1_GuiaMetodologicaInventario-GeneracionEspacioTuristico2017_2daEd.pdf
- Ministerio de Turismo. (2017).** Políticas y Regulaciones del Ecuador. Obtenido de <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/a.-2017.-POLITICA-DE-TURISMO-DEL-ECUADOR.pdf>
- Monterrubio, J. (2009).** Comunidad Receptora: Elemento esencial en la gestión. *Gestión Turística*(11), 101-111.
- Morillo, M. (Junio de 2011).** Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación. *Visión Gerencial*(1), 135-158. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf>
- Muñoz, M., & Torres, R. (8 de 2010).** Conectividad, apertura territorial y formación de un destino turístico de naturaleza. El caso de Aysén. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 19(04). Recuperado el 22 de 6 de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180716756001.pdf>
- Narvárez, M., & Fernández, G. (2010).** El turismo desde la perspectiva de la demanda. lugar de estudio: península de Paraguaná–Venezuela. *Actualidad y Divulgación Científica*, 175-183. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/rudca/v13n2/v13n2a20.pdf>
- Organización Mundial del Turismo. (2008).** Entender el turismo: Glosario Básico. Obtenido de UNWTO: <https://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Palacios, L. (2002).** BogotaTurismo. Obtenido de Pueblos con conciencia turística Vs. Pueblos sin conciencia turística: http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/archivo/08/calidad_de_los_servicios_turisticos_1.docx
- Quesada, R. (2010).** Elementos de Turismo. Teoría, Clasificación Y Actividad (Segunda ed.). San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=RdrDv_52LmYC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Troncoso, C., & Lois, C. (2004).** Políticas Turísticas y peronismo. Los atractivos turísticos promocionados en *Visión de Argentina* (1950). Pasos. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, II(2), 281-294. Obtenido de <http://www.pasosonline.org/Publicados/2204/PASOS04.pdf#page=137>