

RIAT

Vol. 13, Nº 2 Julio-Diciembre 2017

Revista Interamericana de Ambiente y Turismo
Interamerican Journal of Environment and Tourism

ISSN 0717-6651 versión impresa
ISSN 0718-235X versión online



INVESTIGACIÓN

La actividad ecoturística y su incidencia en la conservación ambiental del Jardín Botánico Las Orquídeas del sector Los Ángeles de Puyo, Pastaza, Ecuador

Percepción del comensal sobre los restaurantes del programa Outstanding Host en la Av. Revolución de Tijuana

Impacto del coaching socioformativo como estrategia de formación integral en la industria del alojamiento en México

Turismo rural y su impacto sociocultural en los residentes de Casacay, El Oro, Ecuador

La planificación y prevención de los impactos ambientales del turismo como herramienta para el desarrollo sostenible: Caso de estudio Timotes, Venezuela

Factores determinantes en la viabilidad del turismo de negocios en Puebla, México, como oportunidad de desarrollo económico

Efecto de la presencia humana sobre el comportamiento del Pato de Torrente *Merganetta armata* (Aves: Anatidae) en el Río Quindío (sector Boquía), Salento-Colombia

Uso y aprovechamiento de los recursos naturales y su incidencia en el desarrollo turístico local sostenible. Caso Pasaje.

Indicadores de gestión ambiental y organizacional para establecimientos de alojamiento turístico en Nueva Esparta, Venezuela

RIAT

Revista Interamericana de Ambiente y Turismo
Interamerican journal of Environment and Tourism

La Revista Interamericana de Ambiente y Turismo (RIAT) es una publicación editada por la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Talca, interesada en divulgar artículos —en español e inglés— de calidad que reporten resultados de investigación, enseñanza de todas las áreas y subcampos de la gestión ambiental y el turismo, como también de otras disciplinas relacionadas. Los artículos pueden presentarse a la RIAT en los siguientes tópicos: Resultados de investigaciones, artículos sobre enseñanza, revisión de la literatura y análisis teóricos, notas científicas, comentarios de libros o artículos y misceláneo.

RIAT es un producto que nació de la Red interamericana de Formación en Gestión Ambiental y Ecoturismo, RIF-GAE, un consorcio de universidades formado por: la Universidad de Costa Rica (Costa Rica), la Universidad de Colorado (USA), la Universidad de Talca (Chile), la Universidad de Oriente (Venezuela) y la Universidad de Quisqueya (Haití).

ISSN versión impresa: 0717-6651 / ISSN versión online: 0718-235X

EQUIPO EDITORIAL

EDITOR

Dr. Arcadio A. Cerda, Economista Ambiental, Universidad de Talca, Chile

CO-EDITOR

Dr. Leidy Y. García Pérez, Universidad Católica del Maule, Chile

EDITOR ADJUNTO

Dr. Germán Lobos Andrade, Universidad de Talca, Chile

COMITÉ EDITORIAL / EDITORIAL COMMITTEE

Dr. Ernesto Arias, University of Colorado, Estados Unidos

Dr. Diego Azqueta Oyarzun, Universidad de Alcalá de Henares, España

M.Arch. Gene Bressler, NC State University, Estados Unidos

Dr. Kelly S. Bricker, University of Utah, USA

Dr. Carlos Chavez Rebolledo, Universidad de Talca, Chile

Dr. Sir Partha Dasgupta, University of Cambridge, Inglaterra, Reino Unido

Dr. Jose Gustavo Feres, FGV in Rio de Janeiro, Brasil

Dr. Cristián Henríquez Ruíz, Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile

Dr. Patrick Long, University of Colorado, Estados Unidos

Dr. Brent Lovelock, University of Otago, New Zealand

Dr. Rosendo Pujol, Universidad de Costa Rica, Costa Rica

Dr. Pablo Szmulewicz Espinosa, Universidad Austral de Chile, Chile

Dr. Arturo Vásquez-Parraga, The University of Texas Pan America, Estados Unidos

Dr. Felipe Vásquez Lavín, Universidad del Desarrollo, Chile

COMITÉ CIENTÍFICO (CC) /SCIENTIFIC COMMITTEE

Dr. Mauricio I. Aguayo, Universidad de Concepción, Chile

Dr. Patricio Aroca González, Universidad Adolfo Ibañez, Chile

Dr. Daniel Barrera Fernández, Universidad de Guanajuato, México

Dr. Tomas Gabriel Bas, Universidad de Talca, Chile

Dr. Rodrigo S. Herrera, Universidad de Talca, Chile

Dr.(c) Victor Cancino Cancino, Universidad Santo Tomás, Chile

Dr. Marcos Carrascos Benavides, Universidad Católica del Maule, Chile

Dr. Javier De Esteban Curiel, King Juan Carlos University, España

Dr. Guillermo Donoso, Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile

Dr. Lázaro Florido-Benítez, Universidad de Málaga, España, España

Dr. Carlos A. Lara Aspeé, Universidad de Valparaiso, Chile

Dr. Valmir Martins de Oliveira, Académico y Consultor de RSU y Turismo, Chile

Dr. Sergio A. Orrego Suaza, Universidad Nacional de Colombia, Colombia

Dr. Gabriel Pino Saldías, Universidad de Talca, Chile

Dr. Máximo Rossi, Universidad de la República, Uruguay

Dr. Miguel Angel Quiroga, Universidad de Concepción, Chile

Dr. Lisandro Roco Fuentes, Universidad Católica del Maule, Chile

Dr. Alejandra Stehr G., Universidad de Concepción, Chile

Dr. Mariela B. Valenzuela Hube, Consultora en OASIS Outsourcing Ambiental Servicios Ltda., Chile

Dr. Leiner Vargas Alfaro, Universidad Nacional, Costa Rica

Dr. Fernando Vera Rebollo, Universidad de Alcalá, España

Dr. Adam Weaver, Niagara College, Canadá

Dr. Jorge Zamora González, Consultor de Marketing y Turismo, Instituto de Geografía, Chile, Chile

REPRESENTANTE LEGAL

Álvaro Rojas M., Dr. en Ciencias Agrarias, Rector de la Universidad de Talca.

Dirección: 2 Norte 685, Talca, Chile

129-137

La actividad ecoturística y su incidencia en la conservación ambiental del Jardín Botánico Las Orquídeas del sector Los Ángeles de Puyo, Pastaza, Ecuador*Ecotourism activity and its impact on the environmental conservation of "The Orchids" Botanical Garden in the Los Ángeles de Puyo sector, Pastaza, Ecuador*

Víctor Hugo del Corral, Darwin Sucoshañay, Luis Álvarez, Patricio Castro

138-143

Percepción del comensal sobre los restaurantes del programa Outstanding Host en la Av. Revolución de Tijuana*Perception of the diner about the restaurants of the Outstanding Host program at Av. Revolución de Tijuana*

Enrique Rangel, Margarita Ramírez

144-156

Impacto del coaching socioformativo como estrategia de formación integral en la industria del alojamiento en México*Impact of socioformative coaching as a comprehensive training strategy on the lodging industry in Mexico*

Mayola Salazar, Marcela Hernández, M. Guadalupe Vargas, José Hernández

157-163

Rural tourism and its sociocultural impact on the residents of Casacay, El Oro, Ecuador*Turismo rural y su impacto sociocultural en los residentes de Casacay, El Oro, Ecuador*

Marjorie Crespo, Juan Marco Pupo, Jonathan Ruiz, Mauricio Noblecilla, & Lilia Ortiz

164-183

La planificación y prevención de los impactos ambientales del turismo como herramienta para el desarrollo sostenible: Caso de estudio Timotes, Venezuela*Planning And Prevention Of Environmental Impacts Of Tourism As A Tool For Sustainable Development: Case Of Functional Region Timotes, Venezuela*

Soraya del Valle Pérez Colmenares

184-193

Factores determinantes en la viabilidad del turismo de negocios en Puebla, México, como oportunidad de desarrollo económico*Determining factors in the viability of business tourism in Puebla, Mexico as an opportunity for economic development*

Ramón Sebastián, Abigail Claudio, Emigdio Larios

194-205

Efecto de la presencia humana sobre el comportamiento del Pato de Torrente Merganetta armata (Aves: Anatidae) en el Río Quindío (sector Boquía), Salento-Colombia*Effect of the human presence on the behavior of the Torrent Duck Merganetta armata (Birds: Anatidae) on the Quindío River (Boquía sector), Salento, Colombia*

Tania Giraldo, Álvaro Botero

206-217

Uso y aprovechamiento de los recursos naturales y su incidencia en el desarrollo turístico local sostenible. Caso Pasaje.*Use and exploitation of natural resources and their impact on sustainable local tourism development. Passage Case.*

Nellyce Vargas, Cristina Bustos, Oscar Ordoñez, Melissa Calle, Mauricio Noblecilla

218-233

Indicadores de gestión ambiental y organizacional para establecimientos de alojamiento turístico en Nueva Esparta, Venezuela*Indicators of environmental and organizational management for tourist lodging in Nueva Esparta, Venezuela*

José Gregorio Aguiar, Simón Antonio López

RESEARCH / INVESTIGACIÓN

La actividad ecoturística y su incidencia en la conservación ambiental del Jardín Botánico Las Orquídeas del sector Los Ángeles de Puyo, Pastaza, Ecuador

Ecotourism activity and its impact on the environmental conservation of "The Orchids" Botanical Garden in the Los Ángeles de Puyo sector, Pastaza, Ecuador

Víctor Hugo del Corral¹, Darwin Sucoshañay², Luis Álvarez³, Patricio Castro⁴

Resumen. Ecuador se encuentra entre los 17 países de mayor biodiversidad en el mundo por sus características topográficas, su diversidad de zonas climáticas y una enorme población de especies de flora y fauna. El objetivo general de este trabajo fue estudiar la incidencia de la actividad ecoturística en la conservación ambiental del atractivo turístico Jardín Botánico Las Orquídeas (El Jardín) del sector Los Ángeles de Puyo, Pastaza, Ecuador. Se utilizaron instrumentos de recolección de información como la encuesta a moradores del sector y turistas. Las modalidades especiales de la investigación consistieron en elaborar y desarrollar un modelo operativo variable, para solucionar problemas de grupos sociales de carácter socioeconómico - productivo con la ayuda de implementación de propuestas de desarrollo. Los resultados permitieron confirmar que la conservación ambiental incide en la actividad ecoturística. Se determinó que El Jardín posee un potencial recurso de conservación de la flora, razón por la cual tiene la categoría de conservación de la naturaleza, teniendo como fortaleza la gran variedad de orquídeas recolectadas y la recuperación de la selva. Sin embargo, la sobrepoblación de sus alrededores va haciendo difícil el mantener un ecoturismo sostenible.

Palabras clave: Atractivo turístico, conservación ambiental, ecoturismo sustentable, ecoturismo comunitario.

Abstract. Ecuador is among the 17 countries with the greatest biodiversity in the world due to its topographic features, diversity of climatic zones and an enormous population of flora and fauna species. The general aim of this work was to study the impact of ecotourism activity on the environmental conservation tourist attraction "The Orchids" Botanical Garden (The Garden) in the Los Ángeles de Puyo sector, Pastaza, Ecuador. Data collection instruments such as the survey administered to sector inhabitants and tourists were used. The special modalities of the study consisted of preparing and developing a variable operative model to solve social group issues of a socioeconomic-productive nature with the aid of the implementation of development proposals. The results confirmed that environmental conservation affects ecotourism activity. It was determined that The Garden has a potential conservation resource for flora; therefore, it has nature conservation status, with its strength being the great variety of harvested orchids and the recovery of the forest. However, the overcrowding of its surroundings is making it difficult to maintain sustainable ecotourism.

Key words: Tourist attraction, environmental conservation, sustainable ecotourism, community-based ecotourism.

(Presentado: 22 de marzo de 2017. Aceptado: 26 de mayo de 2017)

1 Doctor (c) en Ciencias Económicas con especialización en turismo. Universidad Estatal Amazónica, Ecuador. E-mail: vdelcorral@uea.edu.ec

2 Doctor en Ciencias Geográficas, Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, Ecuador. E-mail: javier.dsv6263@gmail.com

3 Master Ejecutivo en Dirección de Empresas. Doctor (c) en Economía Turística, Universidad de la Habana, Cuba. E-mail: lalvarez@uea.edu.ec

4 Doctor (c). Consultor Senior en Turismo, Medio Ambiente y TIC's de PROYECTUR. E-mail: patriciastro@yahoo.com

INTRODUCCIÓN

Ecuador constituye un escenario ideal para el ecoturismo y un espacio de múltiples atractivos culturales y naturales. Ecuador se encuentra entre los 17 países de mayor biodiversidad en el mundo por sus características topográficas, su diversidad de zonas climáticas y una enorme población de especies de flora y fauna. Esta abundancia biológica se refleja en una amplia variedad de seres vivientes. De acuerdo al Ministerio de Turismo el 10% de todas las especies de plantas vasculares y 18% de todas las especies de aves existentes en el mundo se encuentran en el Ecuador, cifra que representa el 0,2% de total de la superficie terrestre. En Ecuador la biodiversidad se ve favorecida por la presencia de cuatro regiones naturales: la Costa del Pacífico, los Andes, la Amazonía y el Archipiélago de Galápagos; específicamente la Amazonía es hábitat de una gran diversidad de especies de flora y fauna. También son importantes las áreas protegidas existentes en el Ecuador y un escenario cubierto de ríos, lagos, lagunas, pantanos y montañas. En esta región diversas comunidades han comenzado a incursionar en el ecoturismo como una fuente de recursos y una herramienta para mejorar sus condiciones de vida. La Amazonía se encuentra en la parte oriental del país donde las temperaturas son altas, la pluviosidad es constante y la humedad elevada. Su vegetación es exuberante, así como su fauna. Inmensos territorios protegidos y varias nacionalidades indígenas conviven con tradiciones y costumbres propias y distintas. Seis provincias ecuatorianas conforman la Amazonía.

Toda esta riqueza forestal, que ha permitido explotar como atractivos turísticos para el desarrollo ecoturístico, se ve ampliamente amenazada por la pérdida de los bosques o la deforestación, siendo ellos algunos de los problemas más graves del país y del mundo. Como consecuencia de esto se han observado impactos relevantes, tales como un aumento de la destrucción del suelo debido a la erosión, pérdida del hábitat de la vida silvestre, pérdida de biodiversidad y alteración del ciclo del agua. La deforestación ocasiona también una pérdida inmensa de dinero, porque la mayoría de los árboles derribados no son utilizados, sino quemados y muchas veces ni siquiera se los utiliza para carbón o leña.

Pastaza es la provincia más grande del Ecuador, con una superficie de 29.000 km², pero también tiene la población

más baja de todas las provincias del Ecuador, con 61.400 habitantes. Por eso la densidad poblacional es comparativamente baja, de sólo 4,7 hab/km². Según datos del Instituto para el Ecodesarrollo Regional Amazónico (ECORAE), la mayoría de la gente vive en el oeste de la provincia en los centros urbanos, mientras que el este es muy poco poblado, más que todo de grupos indígenas. La cobertura del suelo todavía es 91% de bosque primario, el 4% bosque secundario y 4% de agricultura, principalmente plátano, caña, naranjilla, yuca y ganado. El 56 % de la población vive en el área rural y el 40 % de la población total vive de la agricultura, silvicultura o caza (ECORAE 2003). El petróleo todavía no está siendo extraído a gran escala y los suelos pobres de la Amazonía no permiten los cultivos agrícolas a largo plazo.

En vista de que la cobertura forestal posee el 95% de la superficie total, la extracción, comercialización, preparación y manufactura de madera tienen un valor importante en Pastaza. Por esto la madera es la materia prima más importante en la provincia, lo cual ha llevado a que su explotación afecte directamente a la gran biodiversidad que tiene la selva amazónica de Pastaza, que sufre la intervención del hombre a través de la tala indiscriminada de árboles, introduce la ganadería con pastos de mala calidad y desarrolla una actividad agrícola muy rudimentaria. Todo esto ha traído como consecuencia la pérdida de especies de árboles autóctonos de la región y la afectación de los suelos por un mal manejo agronómico. El ritmo de explotación de la selva se efectúa arbitrariamente sin técnicas forestales apropiadas, trayendo como consecuencia la pérdida de especies forestales de gran valor; no existen viveros forestales para la repoblación forestal, la ganadería es muy rudimentaria y afecta la calidad de los suelos. Los cultivos agrícolas tienen muy bajos rendimientos debido a que los suelos poseen características muy ácidas, baja fertilidad, gran contenido de metales pesados y un alto porcentaje de materia orgánica de mala calidad, propiciándose procesos erosivos en la región.

El sector de los Ángeles, aledaño a la ciudad de Puyo, capital de la provincia amazónica Pastaza, es un sitio natural e intervenido por el hombre, cambiando así su paisaje geográfico. Esto ha permitido que hombres vi-

sionarios rescaten un área de terreno para convertirlo en uno de los atractivos más importantes de esta ciudad, como es El Jardín Botánico Las Orquídeas. Este es un lugar único, que resulta ser la muestra patente de que restaurar el bosque tropical luego de haber sido explotado y destruido es posible. Este jardín reúne en sus instalaciones orquídeas y árboles representativos de la región, ordenados en secciones de acuerdo a su aplicación y utilidad.

A pesar de esta gran riqueza que ofrece el atractivo turístico, para los miembros de la comunidad y aledaños las condiciones de vida son muy deficientes. Es que la presencia de los visitantes nacionales y extranjeros a este atractivo no es aprovechada por sus moradores para establecer otras actividades que permitan que lo disfruten, sean éstos en los aspectos de gastronomía, artesanía y manifestaciones culturales, debido a que su población mayormente pertenece a la etnia quichua. Se puede apreciar que la riqueza cultural de idioma, su artesanía, su arquitectura y modo de vida se sigue manteniendo y cultivando fuera de su contexto, debido a la acción de aculturización del que han sido objeto las culturas indígenas, y en lugar de ser un orgullo, se va perdiendo tanta riqueza y adaptando costumbres ajenas a las suyas, perdiendo así su identidad. A esto se suma la pérdida de vivir en colectividad, en comunidad, cambiando a una vida unilateral, donde los hombres por buscar beneficios salen a buscar trabajo en otros lugares, principalmente en las compañías petroleras, perdiendo el sentido de desarrollo comunitario. Desde esta perspectiva el atractivo turístico se ve amenazado por la afluencia de moradores que destruyen su entorno para transformar áreas de construcción de viviendas, sin considerar que pueden aprovechar este espacio para su mejoramiento económico. La destrucción de la selva tropical de su entorno hace que al hábitat de la flora existente en el atractivo se le dedique más cuidado, trayendo como consecuencia mayor egreso económico y menor afluencia de visitantes. Este escenario podría cambiar si se logra desarrollar una investigación que presente a su misma comunidad la riqueza natural y cultural como una alternativa de desarrollo económico comunitaria, con la participación de ellos como aporte a su desarrollo ecoturístico.

MARCO CONCEPTUAL

Ecoturismo

Es un enfoque para las actividades ecoturísticas en el cual se privilegia la sustentabilidad, la preservación y la apreciación del medio, tanto natural como cultural, que acoge a los viajeros. El turismo de la naturaleza ofrece muchas opciones, ya que desarrolla actividades vinculadas para proteger las riquezas naturales existentes, para poner en función social diferentes escenarios naturales (Peralta, 2004). Aunque existen diferentes interpretaciones, por lo general el turismo ecológico se promueve como un turismo "ético", en el cual también se presume como primordial el bienestar de las poblaciones locales, y tal presunción se refleja en la estructura y funcionamiento de las empresas, grupos y cooperativas que se dedican a ofrecer tal servicio.

Turismo

El turismo como tal nace en siglo XIX, como una consecuencia de la Revolución Industrial, con desplazamientos cuya intención principal es el ocio, descanso, cultura, salud, negocios, relaciones familiares y recreación en lugares no habituales. Estos movimientos se caracterizan por su finalidad de otros tipos de viajes motivados por guerras, movimientos migratorios, conquista y comercio, entre otros. No obstante, el turismo tiene antecedentes históricos claros de movilidad con un objetivo de descanso y conocer lugares poco frecuentados en sedentarismo.

Es posible afirmar que los viajes de placer tuvieron sus inicios en los últimos años del siglo XIX y principios del XX; grandes cambios en la sociedad, en los estilos de vida en la industria y la tecnología, alteraban la morfología de la comunidad; hay en la historia momentos de cambios excepcionales y de enorme expansión; el siglo XIX fue testigo de una gran expansión económica, seguida de una revolución industrial y científica, incluso mayor en el siglo XX; el turismo fue uno de los pilares beneficiarios para llegar a ser a finales del siglo XX la mayor industria del mundo que a la par del ambiente desarrollan y diversifican las economías mundiales.

Según datos del “Plan de Desarrollo Turístico Local 2005-2009” del Municipio de Pastaza, entre 1950 y 1973 se comienza a hablar del boom turístico. Se considera al turismo como el “conjunto de las acciones que una persona lleva a cabo mientras viaja y pernocta en un sitio diferente al de su residencia habitual, por un periodo consecutivo que resulta inferior a un año”. “En la actualidad el concepto de turismo planteado desde los sectores económicos, por el capital, ha perdido el romanticismo inicial, y este fenómeno socioeconómico ha sido estudiado, legislado y explotado, por lo que en la actualidad se establecen distintas clases de turismo, destinados a uno u otro público, en referencia a su poder adquisitivo, a su poder económico, a sus gustos, a sus preferencias, a sus inquietudes... etc.”.

Turismo científico

El turismo científico es una modalidad de turismo cuya motivación es el interés en la ciencia o la necesidad de realizar estudios e investigaciones científicas en lugares especiales, como estaciones biológicas o yacimientos arqueológicos. En ocasiones existe la necesidad de viajar para observar in situ alguna realidad que es objeto de estudio. El turismo científico se realiza de forma individual o en pequeños grupos para evitar alterar el objeto de estudio en un entorno natural.

Desarrollo sostenible

Se llama desarrollo sostenible a aquel desarrollo que es capaz de satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones. Intuitivamente una actividad sostenible es aquella que se puede mantener; por ejemplo, cortar árboles de un bosque asegurando la repoblación es una actividad sostenible. Por el contrario, consumir petróleo no es sostenible con los conocimientos actuales, ya que no se conoce ningún sistema para crear petróleo a partir de la biomasa. Hoy sabemos que una buena parte de las actividades humanas no son sostenibles a mediano y largo plazo, tal y como hoy están planteadas.

Jardines botánicos

Los jardines botánicos (del latín Hortus botanicus) son instituciones habilitadas por un organismo público, privado o asociativo (en ocasiones la gestión es mixta), cuyo objetivo es el estudio, la conservación y divulgación de la diversidad vegetal. Se caracterizan por exhibir colecciones

científicas de plantas vivas, que se cultivan para conseguir alguno de estos objetivos: su conservación, investigación, divulgación y enseñanza. En los jardines botánicos se exponen plantas originarias de todo el mundo, generalmente con el objetivo de fomentar el interés de los visitantes hacia el mundo vegetal, aunque algunos de estos jardines se dedican, exclusivamente a determinadas plantas y a especies concretas.

Conservación ambiental

Proviene del latín conservatio, la conservación es la acción y efecto de conservar (mantener, cuidar o guardar algo, continuar una práctica de costumbres). El término tiene aplicaciones en el ámbito de la naturaleza, la alimentación y la biología, entre otros. “La conservación ambiental es el uso racional y sostenible de los recursos naturales y el ambiente. Entre sus objetivos está garantizar la persistencia de las especies y los ecosistemas y mejora de la calidad de vida de las poblaciones, para el beneficio de la presente y futuras generaciones”. Se considera importante enunciar que en la actualidad se entiende por “conservación ambiental, conservación de las especies, conservación de la naturaleza o protección de la naturaleza como las distintas formas de proteger y preservar para el futuro la naturaleza, el medio ambiente o específicamente alguna de sus partes: la flora y la fauna, las distintas especies, los distintos ecosistemas, los valores paisajísticos, etc.”.

La conservación ambiental o conservación de las especies, por ejemplo, hace referencia a la protección de los animales, las plantas y el planeta en general. Esta conservación apunta a garantizar la subsistencia de los seres humanos, la fauna y la flora, evitando la contaminación y la depredación de recursos.

Esta posición en la práctica diaria se ha visto privado principalmente por el consumo excesivo del ser humano, por la contaminación, por el descuido de nuestros ríos, especies y toda la naturaleza. Entre los principales problemas ambientales se podrían enunciar la deforestación, contaminación y basura. Ante esta realidad se debe propender a realizar un cambio social dirigido a promover la mejora de la calidad de vida de las sociedades humanas, en el cual el aprovechamiento de los recursos naturales y el ambiente se realice en forma armónica, garantizándose su utilización por parte de la presente y futuras generaciones.

La conservación de la diversidad biológica debe ser asumida desde cuatro puntos de vista: ecológico, ético o cultural, económico y social.

- **Ecológico:** Se refiere a la protección de cuencas hidrográficas y de áreas sensibles a la erosión y el control de la sedimentación. A la protección y mantenimiento de programas de protección de las especies en peligro de extinción y de limpieza de elementos químicos nocivos, especialmente en la industria. Renovar determinados recursos vitales que han sido considerados como inagotables, pero que hoy tienden a ser escasos, tales como los suelos, el agua y el aire.

- **Ético o cultural:** Se refiere al derecho que cada ser vivo tiene para existir, sin importar la utilidad o no para el ser humano. Se basa en el respeto hacia la naturaleza. La diversidad biológica no se limita al mundo de las plantas y los animales, incluye también la diversidad cultural humana. Esta se expresa en la multiplicidad de lenguas y religiones, mitos, símbolos, creencias, expresiones artísticas, estructuras sociales y formas de manejo de los recursos de las comunidades locales y poblaciones indígenas. La pérdida de diversidad cultural podría tener un efecto tan devastador como la extinción de las especies. Cuando se deslaza a estos pueblos o culturas, o se ven amenazadas por el progreso, también queda destruida su gran riqueza de conocimientos; y un recurso valioso para la comunidad global se pierde para siempre.

- **Económico:** Se refiere al aporte de los recursos, las especies y la información genética para el desarrollo. La biodiversidad constituye un patrimonio natural para las generaciones actuales y futuras. La agricultura, la pesca, la industria maderera, la acuicultura y el ecoturismo se basan, en gran medida, en los recursos que ofrece la naturaleza. Muchos recursos naturales y servicios ambientales no pueden ser valorados por las reglas del mercado.

Hoy la tendencia es buscar la compatibilidad entre la defensa del medio ambiente y el desarrollo económico social, como base de una nueva visión económica: el desarrollo sostenible, que es un modelo de desarrollo centrado en la búsqueda del mejoramiento de la calidad de la vida humana, sin rebasar la capacidad de carga de los ecosis-

temas de la Tierra, de manera que los beneficios de la naturaleza y la sociedad alcancen no sólo para las presentes generaciones sino para las venideras.

Recursos naturales

Se denominan recursos naturales a aquellos bienes materiales y servicios que proporciona la naturaleza sin variación por parte del ser humano, y que son valiosos para las sociedades humanas por ayudar a su bienestar y desarrollo de manera directa. Se define que "los recursos naturales son aquellos bienes que pueden obtenerse de la naturaleza sin mediar la intervención de la mano del hombre. Los recursos naturales tienen una influencia positiva en la economía al ayudar a su desarrollo y satisfacer necesidades de la población".

Los recursos naturales son los materiales de la naturaleza que los seres humanos pueden aprovechar para satisfacer sus necesidades de alimento, vestido, vivienda, educación, cultura y recreación, entre otros. Los recursos naturales son la fuente de las materias primas (madera, minerales, petróleo, gas y carbón), que transformados sirven para producir bienes muy diversos.

La selva

La selva es un bioma, es decir un ambiente natural o un paisaje bioclimático, por ende en las zonas selváticas, hay un clima, una fauna y una vegetación característicos. Un ejemplo de bioma es la selva del Amazonas (selva tropical), en América del Sur, es la más extensa del mundo (6.000.000 km²) y se halla rodeada por el río Amazonas, siendo parte de Brasil y Perú principalmente, y en menor proporción de Colombia, Guyana, Venezuela, Bolivia, la Guayana Francesa y Ecuador.

La biodiversidad

"La biodiversidad comprende la variabilidad de organismos vivos de cualquier fuente, incluidos, entre otras cosas, los ecosistemas terrestres y marinos, junto con otros ecosistemas acuáticos y los complejos ecológicos de los que forman parte; comprende la diversidad de cada especie, entre las especies y los ecosistemas". De acuerdo a esta conceptualización se suele considerar la biodiversidad formada por tres "componentes" claramente relacionados (Tabla 1).

TABLA 1. Componentes de la biodiversidad.

Diversidad genética	Resume la idea de variedad y variabilidad de genes y agrupaciones de genes. Suele advertirse mediante la identificación de variedades genéticas por debajo de la categoría de especie, pero incluye también la variedad genética individual.	Genes, grado de heterocigosis, variedad, raza, subespecie.
Diversidad taxonómica	Es la idea más difundida de biodiversidad, al incluir la variedad de especies; pero también incluye la variedad a otras escalas taxonómicas: géneros, órdenes, clases, reinos.	Especies, géneros, órdenes, clases, troncos, divisiones, phyla, reinos.
Diversidad de ecosistemas	Supone la variedad de sistemas que incluyen vida. Al no existir una clasificación universalmente aceptada de estos sistemas, resulta difícil de estimar	Ecosistemas, ecoprovincias, Ecorregiones, biomas.

Fuente: José Antonio Pascual Trillo. Elaboración propia (ver <http://platea.pntic.mec.es/~jpascual/vida/diver3.htm>)

METODOLOGÍA

Población y muestra

Toda población necesita ser limitada en forma precisa, es decir, en grupos que coadyuven a la observación de elementos y fenómenos a ser investigados, se debe por lo tanto determinar si cabe investigar a todos o solo a una parte de los involucrados. Para esta investigación se consideraron tres grupos de población: (i) Turistas o visitantes que acceden mensualmente al Jardín Botánico, 100 personas en promedio; (ii) Pobladores locales de la comunidad con sus jefes de hogar, 260 personas; y (iii) Finalmente 1 gerente administrativo del lugar.

Muestra

Para el cálculo de la muestra se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times P \times Q}{(N - 1) \left(\frac{e}{Z}\right)^2 + P \times Q} \quad (1)$$

Donde n es el tamaño de la muestra, Z el nivel de confianza (Z = 1,96), P la probabilidad de ocurrencia (0,5), Q la probabilidad de no ocurrencia (1-0,5 = 0,5), N la población (N = 361) y e es el error de muestreo 0,05 (5%). Reemplazando se obtuvo n = 128.

Tipo de investigación

La investigación se basa en un enfoque predominantemente cuali-cuantitativo, por cuanto busca la comprensión de los fenómenos sociales de los habitantes que se encuentran inmersos en la parte periférica del atractivo turístico, asumiendo una realidad dinámica de compromiso y participación. Además de tener un enfoque cualitativo, se considera la parte cuantitativa, por cuanto se apoya en la estadística para poder realizar la cuantificación del desarrollo sostenible de los habitantes del sector, lo cual permite buscar las causas y explicar los hechos que se estudian.

La modalidad de campo, considerando que el estudio sistemático se realizará en el lugar que se producen los hechos relacionados a los aspectos que dificultan las actividades normales en el atractivo turístico, objeto de investigación; la realidad socioeconómica de la población que se asienta alrededor de este atractivo. Para la información científica se sustenta en la bibliografía documental, la misma que permite detectar, ampliar y profundizar diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios

de diversos actores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos como libros, revistas, periódicos y otras publicaciones. La investigación de tipo bibliográfica-documental permitió elaborar el marco teórico conceptual, sobre la problemática de la investigación; con la finalidad de conocer el criterio de varios autores y corriente con relación a la conservación ambiental, el desarrollo ecoturístico, qué son los jardines botánicos y el turismo, así como una explicación de lo que se entiende por desarrollo socioeconómico de los habitantes. Las modalidades especiales de la investigación consistieron en elaborar y desarrollar un modelo operativo variable, para solucionar problemas de grupos sociales de carácter socioeconómico - productivo con la ayuda de implementación de propuestas de desarrollo. En la Figura 1 se presenta el mapa de ubicación del cantón Pastaza, lugar de localización de este trabajo.

FIGURA 1. Mapa de la ubicación del cantón Pastaza.



RESULTADOS

Pregunta 1

¿Cree usted necesario que se desarrolle la actividad ecoturística en el Jardín Botánico las Orquídeas del sector "Los Ángeles"? La mayoría de los encuestados respondió que sí (91 personas, 71,1%). Por lo tanto, el 28,9% no tiene interés en la actividad ecoturística. Se puede concluir que el

grado de interés está en la mayoría de los encuestados, donde se encuentran involucrados los habitantes del sector. Se tiene como base los criterios para mejorar la actividad económica y mejorar el estilo de vida, pues los beneficios serían variados por las visitas de los turistas al sector.

Pregunta 2

¿Cómo considera que es la participación de la comunidad en la prestación de servicios contiguos al atractivo? La mayoría de los encuestados respondió que es mala (92 personas, 71,9%). La mayoría de los encuestados, representado por el 71,9% manifiestan que es mala; mientras que la minoría, el 28,3%, consideran que tienen una participación muy buena y mencionan que es participativa. Los datos proporcionados reflejan que la población no tiene relación directa con el atractivo; es decir, no existe participación en sus actividades turísticas, lo que muestra que no existe un compromiso de colaborar en su mantención y el cuidado de su medio ambiente, por consiguiente, sus actividades son ajenas a lo que propende el atractivo.

Pregunta 3

¿La comunidad está integrada en el mantenimiento y servicios que presta este atractivo? La mayoría de los encuestados respondió que no (79 personas, 61,7%). Los encuestados consideran en un 61,7% que no se integra a la comunidad en el mantenimiento de los servicios, mientras que un 38,3% considera que sí lo hacen y sí forman parte del mantenimiento. Los resultados obtenidos se interpretan como una debilidad de la comunidad y el atractivo para trabajar en equipo, así de esta manera sacar adelante el atractivo, conservándolo, cuidándolo y aprovechándolo sostenida y sustentablemente.

Pregunta 4

¿Considera usted que la actividad ecoturística realizada en el lugar amenaza la conservación y protección del mismo? La mayoría de los encuestados respondió que no (98 personas, 76,6%). Los habitantes del sector Los Ángeles, en un 76,6% consideran que el atractivo Las Orquídeas si se ve amenazado en su conservación, mientras que la minoría, representada por el 23,4% opina que no se ve amenazado. Estos resultados son interpretados como la determinación de que el atractivo Las Orquídeas se vea severamente amenazado en la conservación ambiental, perjudicando su atractivo ecoturístico,

Pregunta 5

¿Cree usted que la visita al atractivo satisface la necesidad de los visitantes para experimentar un turismo sustentable y sostenible? La mayoría de los encuestados respondió que no (79 personas, 61,7%). Los encuestados en su mayoría manifiestan sus expectativas al observar el cuidado ambiental en su parte interna y externa, opinan que no es satisfactorio en un 64,7%, y la minoría que es el 38,3% opina que sí es satisfactorio el lugar para la visita y aprendizaje de un entorno natural. Los datos expuestos revelan que la apreciación es diversa, consecuencia de los diferentes tipos de turistas, siendo notorio que la conservación ambiental es apreciado y considerado medianamente satisfactorio, criterio relevante que es necesario considerarlo para la vivencia de este atractivo.

Pregunta 6

¿Si se utiliza ciertos recursos naturales vivientes del lugar, considera necesario renovarlos para minimizar la pérdida de la biodiversidad biológica? La mayoría de los encuestados respondió que sí (75 personas, 58,6%). Los encuestados del sector Los Ángeles, en una gran mayoría representada por el 58,6% aceptan que, si se debe minimizar la explotación de recursos naturales, con una renovación de los mismos; mientras que la menor parte que es el 41,4% no lo aceptan. La comunidad en su mayor porcentaje se encuentra conforme con la minimización de la explotación de recursos naturales, por consiguiente, se observa que los recursos naturales están siendo conservados.

Pregunta 7

¿Se aplica un ecoturismo responsable, en el atractivo Jardín Botánico las Orquídeas del sector Los Ángeles? La mayoría de los encuestados respondió que sí (73 personas, 57%). La población de los Ángeles, según sus respuestas el mayor porcentaje que significa el 57% manifiestan que en el atractivo turístico si se aplica un ecoturismo responsable por parte de los dueños y empleados del mismo; por su parte la minoría representada por un 44% considera que no. Esto significa que las apreciaciones tanto positivas y negativas se encuentran ligeramente estrechas debido a la ubicación de las viviendas al atractivo turístico lo que genera una opinión segmentada de lo que significa un ecoturismo responsable.

Pregunta 8

¿Los visitantes al lugar tienen costumbres de conservación y protección a la naturaleza? La mayoría de los encuestados respondió que sí (97 personas, 75,8%). De

conformidad a las respuestas dadas por los encuestados, la mayoría en un 75,8% consideran que tienen costumbres de conservación, mientras que la menor parte representada por el 24,2% considera que tienen muy pocas o nulas costumbres de conservación, además opinan que el visitante al lugar no tiene costumbres de protección y conservación. Según los datos obtenidos se aprecia que el atractivo es visitado por diferentes tipos de turistas, lo cual lo hace muy llamativo, considerando que su visita lo hace desde diferentes perspectivas o motivos. Lo importante que cada uno de ellos tendrán diferentes opiniones de su conservación ambiental y aprenderán poco a poco a cuidar de los recursos naturales.

Pregunta 9

¿El jardín Botánico presenta una imagen limpia, conservada y protegida? La mayoría de los encuestados respondió que sí (79 personas, 61,7%). Los encuestadores en su mayoría consideran que el atractivo en un 61,7% presenta una imagen limpia y conservada, mientras que la minoría del 38,3% manifiestan que no y opina que se observa el lugar poco conservado. Se evidencia que los turistas tienen una buena apreciación a que el atractivo se encuentra en un estado muy limpio y conservado, carta de presentación para que se motive a ser visitado; sin embargo, hay que considerar también el criterio de otros turistas en que hay que mejorar el aseo y conservación y protección del lugar.

Pregunta 10

¿Se identifica el uso de recursos renovables por parte de los moradores y administración del jardín Botánico las Orquídeas? La mayoría de los encuestados respondió que sí (78 personas, 60,9%). Sobre el uso de los recursos renovables en el sector de los Ángeles, la mayoría de los encuestados que es el 60,9% si identifica el uso de recursos renovables, mientras que la minoría del 39,1 % no identifica el uso de estos recursos. Estos resultados determinan que en su mayor porcentaje los habitantes del sector son identificados con el uso de los recursos renovables para la prestación de servicios turísticos.

CONCLUSIONES

En cuanto a la necesidad de desarrollar la actividad ecoturística en el Jardín Botánico Las Orquídeas la mayoría de los encuestados opinaron que se debe desarrollar esta actividad para beneficio del atractivo, así como de la zona donde ellos habitan; sin embargo, una minoría es indiferente a la actividad ya que consideran que la existencia del

atractivo no beneficia en gran parte al sector, por lo tanto, la actividad ecoturística que se desarrolle en el mismo no es de su interés.

En base a los resultados de la investigación realizada, acerca de la participación de la comunidad en la prestación de servicios contiguos del atractivo, la mayoría es indiferente a formar parte de la prestación de servicios de dicho atractivo, puesto que carecen de conocimiento respecto a estrategias y beneficios del turismo o ecoturismo, en la cotidianidad de los mismos; por su parte un menor grupo participa en la prestación de servicios turísticos.

Por otra parte, la actividad comercial que los habitantes realizan para obtener ingresos económicos de los turistas que visitan el atractivo turístico Jardín Botánico Las Orquídeas es inadecuada, por lo que no ha permitido tener una actividad económica o comercial normal, lo que ha ocasionado una pérdida de productividad del recurso existente por lo que ésta es poca aprovechada en la comunidad. La integración de la comunidad en el mantenimiento, conservación y servicios que presta el atractivo es muy bajo, ya que se han hecho esfuerzos por parte del atractivo para que la comunidad se una y apoye esta propuesta de actividad turística que a la larga será muy beneficioso para la misma, sin tener mayores resultados.

Finalmente, se determinó que el Jardín Botánico Las Orquídeas posee un potencial recurso de conservación de la flora, razón por la cual tiene la categoría de conservación de la naturaleza, teniendo como fortaleza la gran variedad de orquídeas recolectadas y la recuperación de la selva. Sin embargo, la sobrepoblación de sus alrededores va haciendo difícil el mantener un ecoturismo sostenible.

REFERENCIAS

- Barbault, R., & Sastrapradja, S.D. (1995).** Generation, Maintenance and Loss of Biodiversity. Global Biodiversity Assessment. Cambridge University Press, Cambridge.
- Boullon, R. (1992).** Las Actividades Turísticas y Recreacionales. Editorial Trillas, México.
- Boullon, R. (1997).** Planificación del Espacio Turístico. Editorial Trillas, México
- Fundación Peralta, José. (1999- 2000).** Ecuador – Su Realidad. Séptima Edición. Quito, Ecuador.
- Hernández, D. (1996).** Proyectos Turísticos Formulación y Evaluación. Editorial Trillas, México.
- Hernández, D. (1996).** Planificación Turística, un Enfoque Metodológico. Editorial Trillas, México.
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2004).** Tutoría de la Investigación Científica. Guía para elaborar en forma amena el trabajo de Graduación. Gráficas Corona, Quito, Ecuador.
- Hill, Ch., & Jones, G. (2001).** Administración Estratégica, un Enfoque Integrado. Tercera Edición. Editorial Martha Suárez, Colombia.
- Males, A. (2001).** Proyecto de Turismo sustentable con comunidades Indígenas del Ecuador. MIT – OIT, Quito.
- Ministerio de Turismo. (2002).** Turismo y Desarrollo Sostenible, Quito, Ecuador.
- Ministerio de Turismo. (2001).** Ecuador Principales Indicadores Turísticos, Quito, Ecuador.
- Municipio de Pastaza. (2005-2009).** Plan de Desarrollo Turístico Local.
- Rocher, G. (1980).** Introducción a la Sociología General. Editorial Herder, Barcelona España.
- Scholes, R.J., & Biggs, R. (Eds.). (2004).** Ecosystem Services in Southern Africa.

Páginas de Internet

- [http://www.wikipedia.org/wiki/Área protegida](http://www.wikipedia.org/wiki/Área_protegida)
- <http://www.monografias.com/trabajos11/bioltrece/bioltrece.shtml>
- <http://www.kuyima.com/seco/concepts.html>
- <http://www.sectur.pue.gob.mx/desarrollo/desarrolloculturaturisitca.htm> Elementos de la Cultura Turística.
- <http://www.vivecuador.com/html2/esp/pastaza.es.him>
- <http://www.pastaza.com>
- www.uta.edu.ec
- <http://www.definicion.de> conservación
- <http://nelasv.blogspot.com/>
- <http://www.buenastareas.com/ensayos/que-es-la-conservacion-ambiental-y/1748173.html>
- http://es.wikipedia.org/wiki/Recurso_natural
- <http://www.definicionabc.com/geografia/recursos-naturales.php>
- http://www.peruecologico.com.pe/lib_c15_t05.htm
- <http://sobreconceptos.com/selva>
- <http://wikipedia.org/wiki/Selva>
- http://es.wikipedia.org/wiki/Reservas_ecologicas
- <http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo>
- <http://definicion.de/turismo/>
- <http://www.todacultura.com/turismo/index.htm>
- <http://ccqc.pangea.org/cast/sosteni/soscast.htm>
- <http://www.unep.org/gc/gc23/documents/Ecuador-desarrollo.pdf>
- http://es.wikipedia.org/wiki/Jardín_botánico

Percepción del comensal sobre los restaurantes del programa Outstanding Host en la Av. Revolución de Tijuana

Perception of the diner about the restaurants of the Outstanding Host program at Av. Revolución de Tijuana

Enrique Rangel Rodríguez¹, Margarita Ramírez Ramírez²

Resumen: El sector turístico es uno de los motores más importantes en México, ya que es parte esencial de la economía nacional, a través de la generación de empleos, inversiones y derrama económica. Derivado de ello, la Secretaría de Turismo de Baja California (SECTURE) diseñó el programa de calidad Outstanding Host, el cual se implementó con la finalidad de brindar mayor certidumbre a las personas que visitaban la región, a través de establecimientos que cumplieran con la oferta de servicios y productos de calidad. De esta manera, este primer ejercicio tiene como objetivo conocer la percepción de los comensales sobre el mismo, y determinar si los restaurantes que forman parte del programa ubicados en la Av. Revolución de Tijuana, B.C., han cumplido con las características requeridas para ser miembros de él.

Abstract: The tourism sector is one of the most important engines in Mexico, since it's an essential part of the national economy through employment generation, investment and economic impact. Therefore, the Ministry of Tourism of Baja California (SECTURE) designed the quality program Outstanding Host, which was implemented with the objective of providing more certainty to people who visited the region through establishments that provide them quality in products and services. Thus, this exercise aims to know the perception of the customers about the program, and determine if the restaurants that are part of it, located in Av. Revolution in Tijuana, B.C., have complied with the characteristics required for being members.

Palabras clave: Percepción, turismo, Outstanding Host.

Key words: Perception, tourism, Outstanding Host.

(Presentado: 5 de noviembre de 2017. Aceptado: 20 de diciembre de 2017)

¹ Licenciado en Mercadotecnia por la Universidad Autónoma de Baja California, México. Email: erangel@quabc.edu.mx

² Doctor en Educación, Profesora Investigadora en Universidad Autónoma de Baja California, México. Email: mramirez@quabc.edu.mx

INTRODUCCIÓN

Como consecuencia de las modificaciones que se han dado en los patrones de consumo en los turistas a nivel internacional y nacional, en donde los viajeros buscan destinos que les ofrezcan mayor certidumbre y seguridad, se volvió necesaria la creación del programa Outstanding Host para los visitantes.

Este programa tiene como objetivo principal poder brindar mayor certidumbre a los visitantes que acuden a establecimientos que ofertan algún producto o servicio en Baja California. Esto a través de la distinción de los negocios que cumplen con calidad en la proporción de productos y servicios, dentro del programa se encuentran los rubros: alimentos, bebidas, hospedaje y otros.

Derivado de lo anterior, este trabajo se enfocará en la percepción de los comensales sobre los alimentos y bebidas, toda vez que por la naturaleza del producto, se torna de vital importancia contar con la certeza de que los establecimientos que se visitan cumplan con características de calidad.

En este sentido, (Johns y Pine, 2002) indican que los factores fundamentales que contribuyen a la satisfacción del cliente en un restaurante son: el alimento (higiene, nutrición), la distribución física (Layout, mobiliario y limpieza), el ambiente (confort), y la atención (amabilidad, velocidad y preocupación).

Al cumplir con estos aspectos, los establecimientos automáticamente pueden ser elegibles para ser parte del programa, perspectiva que les otorga a ellos una diferenciación del resto y coadyuva a la buena imagen de los mismos.

La mejora constante de la calidad de servicio es una condición indispensable para cualquier organización cuyo interés resida en prosperar (Giménez y Prior, 2004).

La combinación de lo anterior con la calidad en los productos, provoca que se vuelvan aspectos que coadyuvan a la existencia de establecimientos que brindan certidumbre y confianza a los comensales. Es por este motivo, que conocer la percepción de los comensales sobre los establecimientos que son parte del programa, será de gran ayuda para conocer la imagen que tienen de los mismos y

definir estrategias que pudieran requerirse, con el objetivo de continuar ofertando calidad en productos y servicios. El presente documento muestra un avance del proyecto "Percepción del comensal sobre los restaurantes del programa Outstanding Host de la SECTURE. El Caso de la Av. Revolución en Tijuana", en el que se observa la primera y segunda fase, misma que comprende fundamentos teóricos del trabajo de investigación, la metodología utilizada y resultados preliminares.

REVISION LITERARIA

Los comensales que reciben productos y servicios de calidad de un establecimiento determinado, generalmente forman una buena percepción sobre el mismo y como resultado prefieren visitarlos con mayor frecuencia, recomendarlos a sus seres queridos y hablar bien de los mismos.

Acorde a (Morris C. y Maisto A., 2011), las experiencias perceptuales, por lo regular, van más allá de la información sensorial disponible. En efecto, las experiencias perceptuales rara vez, si acaso, corresponden exactamente a la información que se recibe por medio de los sentidos. La percepción es una combinación de información de los sentidos, la experiencia previa y el cableado del encéfalo.

Todos los seres humanos normales tienen los mismos órganos sensoriales y capacidad perceptual. Sin embargo, la individualidad (motivaciones, valores, expectativas, estilo cognoscitivo e ideas culturales preconcebidas), influyen en lo que se percibe.

Para concluir y derivado de lo anterior, tal como lo mencionan (Morris C. y Maisto A., 2011), se generan percepciones, principalmente en base a los siguientes criterios:

- **Motivación:** Nuestros deseos y necesidades dan forma a nuestras percepciones. Es muy probable que la gente que tiene una necesidad perciba algo que piensa que podrá satisfacer esa necesidad.
- **Valores:** En un experimento que reveló con qué fuerza los valores de una persona afectan sus percepciones.
- **Estilo cognoscitivo:** Conforme maduramos, desarrollamos un estilo cognoscitivo (una forma personal de tratar

con el ambiente) y esto también afecta la manera en que vemos el mundo. El estilo cognoscitivo también puede verse desde la perspectiva de los “igualadores” y los “exagerados”, aquellos que nivelan las distinciones entre los objetivos y los que las magnifican.

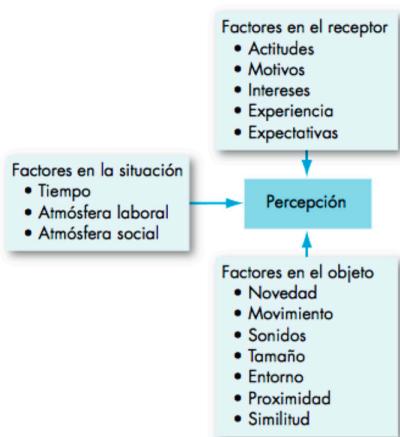
• **Experiencia y cultura:** Los antecedentes culturales también influyen en las percepciones de la gente. El Lenguaje que la gente habla afecta la forma en que percibe su entorno. Las diferencias culturales en las experiencias de las personas también determinan como usan las señales perceptuales.

• **Personalidad:** Varios investigadores han demostrado que nuestra personalidad individual influye en nuestras percepciones. (Morris C. y Maisto A., 2011).

En el mismo orden de ideas, tal como lo indican (Robbins S. y Judge T., 2009), la percepción es el proceso por el que los individuos organizan e interpretan las impresiones de sus sentidos con objeto de asignar significado a su entorno. Sin embargo, lo que uno percibe llega a ser muy diferente de la realidad objetiva.

De esta manera, es importante mencionar que la percepción tiene un papel importante para este cometido, algunos factores operan para conformar y en ocasiones distorsionarla. Estos radican en el receptor, en el objeto percibido, y en el contexto de la situación en la que tiene lugar la percepción, como se muestra en la

Gráfico N° 1. Factores que influyen en la percepción.



Fuente: (Robbins, S. y Judge, T., 2009).

Sobre las características del objeto que se observa afectan lo que se percibe. Como los objetos no se observan en forma aislada, la relación de un objeto con su entorno también influye en la percepción, así como en la tendencia a agrupar los objetos cercanos y similares.

Para concluir, acorde a (Robbins S. y Judge T., 2009), también es importante el contexto en el que se observan los objetos o eventos. El momento en que se miran influye en la atención, así como la ubicación, iluminación, calor o cualquier tipo de factor situacional.

Por lo tanto, analizar las expectativas y opiniones del servicio es elemento clave para determinar y gestionar la calidad del servicio prestado, por cuanto la misma (OMT 2006) indica que la calidad en el turismo implica la satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas de los clientes.

En el mismo orden de ideas, los autores (Kotler P. y Armstrong G., 2013), conciben a la calidad del servicio como la diferencia existente entre las expectativas y la percepción del servicio, y que para satisfacer a los clientes se deben conocer muy bien las expectativas para poder ofrecer un servicio de calidad, es decir, un servicio adaptado a sus expectativas.

Por otro lado, es importante tomar en cuenta que los errores durante diversos momentos de la interacción, o durante el proceso de prestación del servicio provocar que aparezcan sentimientos de inseguridad en el cliente quien dudará sobre la calidad del servicio recibido, volviéndolo vulnerable a las ofertas de la competencia y modificando la percepción que tenga sobre el lugar.

Lo anterior provocará que sus expectativas y zona de tolerancia, crezcan y se haga más reducida, respectivamente, tanto para los procesos (manera en que se presta el servicio), como para el resultado del servicio; es decir, el cliente será más impaciente si tiene que volver y se molestará con mayor facilidad.

De esta manera, al ser la calidad del servicio una variable de mucha importancia, se vuelve vital realizar un análisis, precisamente sobre las expectativas, así como la percepción experimentada por los clientes, para conocer la experiencia vivida posterior al servicio.

METODOLOGÍA

Para (Hair, J., Bush, R., Ortinau, D., 2010), la muestra es un grupo de personas u objetos tomado de la población objetivo y existen dos diseños básicos de muestreo: el probabilístico y el no probabilístico. En el muestreo no probabilístico se desconoce la probabilidad de seleccionar cada unidad de muestreo. La selección de unidades de muestreo se basa en algún tipo de juicio intuitivo o conocimiento del investigador. De igual forma, dentro de los muestreos no probabilísticos se encuentra el muestreo por conveniencia, en el cual las muestras se extraen acorde a la comodidad.

Derivado de lo anterior y en base a la información proporcionada por la Secretaría de Turismo del Estado de Baja California, se seleccionaron 12 restaurantes que son parte del programa Outstanding Host en la Av. Revolución de Tijuana, B.C. Por lo tanto, con el objetivo de conocer la percepción que tienen los comensales sobre dichos establecimientos, la población meta definida se traduce en encuestar, a través de la conveniencia, a 100 comensales que hayan visitado y consumido en los establecimientos que son parte del programa al menos una vez.

Elaboración de herramientas para la obtención de datos:

Descripción del instrumento

Acorde a (Hernández-Sampieri, 2010), en toda investigación se aplica un instrumento para medir las variables contenidas en las hipótesis (y cuando no hay hipótesis, simplemente para medir las variables de interés). Esa medición es efectiva cuando el instrumento de recolección de los datos realmente representa las variables que se tienen en mente. Desde luego, no hay medición perfecta, es prácticamente imposible que se representen fielmente variables tales como la inteligencia, la motivación, el nivel socioeconómico, el liderazgo democrático, la actitud hacia el sexo y otras más.

Es importante mencionar que los cuestionarios pueden ser aplicados de distintas formas. Este en particular fue a través de entrevista personal, es decir, un entrevistador aplicó el cuestionario a los entrevistados, haciéndole las preguntas y anotando las respuestas.

Encuesta (bloques de preguntas, Escala Likert)

Para encontrar y conocer la percepción de los comensales sobre los restaurantes que forman parte del programa Outstanding Host en la Av. Revolución de Tijuana B.C., se

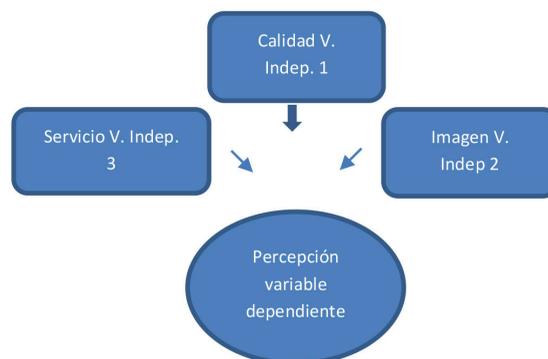
diseñó una encuesta que permitiese obtener la información necesaria para cumplir con los objetivos del proyecto. Se realizó el diseño de una encuesta piloto para llegar a la encuesta final a aplicar.

Se utilizaron, principalmente, para este cuestionario preguntas con escala Likert, misma en las que se les solicita a las personas entrevistadas que elijan el grado de acuerdo o desacuerdo que tienen con una serie de enunciados de creencias mentales o conductuales sobre un determinado objeto, tema o situación.

En este mismo orden de ideas, para el proyecto se tomaron en cuenta las variables independientes: Imagen, servicio y calidad; y la dependiente percepción, acorde a los objetivos de la investigación y con el apoyo del diagrama Ex Ante como se observa a continuación:

Definición de variables

Gráfico N° 2. Definición de Variables.



Fuente: (Elaboración propia, 2016).

RESULTADOS PRELIMINARES

Tabla N° 1.- Estudios de confiabilidad - Alpha de Cronbach

Nº	Variable	Nº de ítems	Factores	Alpha de Cronbach Final final
1	Percepción	3	1	.738
2	Imagen	6	1	.616
3	Calidad	9	1	.776
4	Servicio	4	1	.808

Fuente: Elaboración propia, 2016.

En la tabla se puede observar que al realizar el análisis de confiabilidad de los resultados de la aplicación del cuestionario, se obtienen elevados índices de Alfa de Cronbach, lo que indica que la confiabilidad del instrumento es significativa. También, se puede observar que la relación entre factores y Alfa de Cronbach indica que el instrumento tiene validez de contenido significativo.

Análisis estadístico descriptivo

Se lleva a cabo el análisis descriptivo de las variables correspondientes a la muestra de la investigación, esto con el fin de conocer las características de los comensales encuestados. Las gráficas y tablas describen las características principales de los comensales que participaron en esta investigación. Fueron un total de 100 percepción variable dependiente Servicio V. Indep. 3, Calidad V. Indep. 1, Imagen V. Indep. 2, comensales encuestados y a continuación se enlistan los datos más relevantes obtenidos relacionados a la variable percepción:

- Datos estadísticos de las variables.
- Frecuencia de presencia de las posibles respuestas.
- Gráfico explicativo de las respuestas obtenidas.

Para la aplicación de cuestionarios se contemplaron a comensales que hubieran visitado al menos una vez los establecimientos que forman parte del programa en la Av. Revolución de Tijuana, B.C.

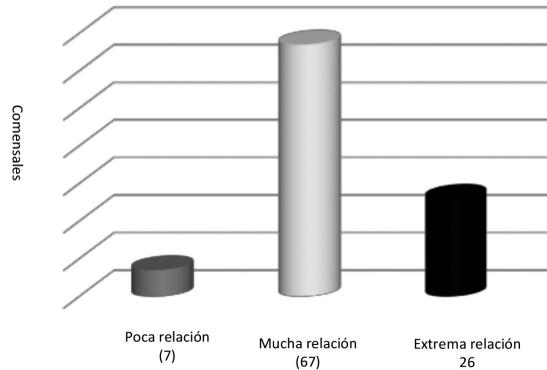
Dichos restaurantes fueron seleccionados debido a su acreditación como parte del programa, siendo esta avenida una de las arterias principales de la ciudad y en donde prácticamente nació y se ha desarrollado el turismo desde principios del siglo XX.

Es importante mencionar que los cuestionarios fueron contestados por personas que se encontraban en el lugar y/o iban de salida, que ya habían comido o bebido algo. Esto de lunes a viernes, en horarios matutinos y vespertinos en un lapso de dos semanas.

DISCUSIÓN

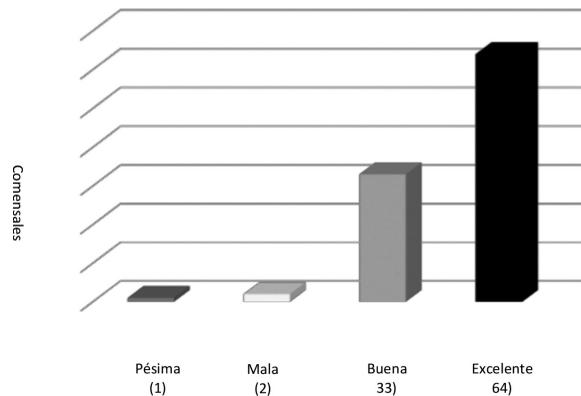
Gráfico N° 3. Un 67% de los comensales comentó que existía mucha relación entre el precio que pagaron y el servicio que les ofrecieron, un 26 % extrema relación, mientras que un 7% indicó que tuvo poca.

**Relación entre el precio y el servicio
N= 100**



Fuente: Percepción del comensal sobre el programa Outstanding Host de la Secretaría de Turismo del Estado de Baja California. El caso de la Av. Revolución de Tijuana, UABC, 2016.

**Experiencia en el restaurante
N= 100**



Fuente: "Percepción del comensal sobre el programa Outstanding Host de la Secretaría de Turismo del Estado de Baja California. El Caso de la Av. Revolución en Tijuana", UABC, 2016.

CONCLUSIONES

Derivado de lo anterior se puede concluir que uno de los grandes retos para el sector turístico, es la satisfacción del cliente, la calidad en el servicio y el crecimiento de la afluencia de visitantes.

Actualmente, los visitantes han dejado en segundo plano

la cuestión económica al momento de acudir a un destino, en cambio ellos le han otorgado mayor relevancia al valor de vivir una experiencia inolvidable, respaldada por servicios y productos de calidad.

Para los países con vocación turística, estos son aspectos que se toman como base para el desarrollo de actividades, aprovechando sus ventajas competitivas tales como: Calidez y hospitalidad de los ciudadanos, atractivos turísticos e infraestructura.

Por lo tanto, el conocimiento de la percepción y las experiencias de los visitantes, se ha tornado en el sector en una actividad sumamente importante, ya que brinda la pauta para que las empresas y establecimientos conozcan los comentarios de sus usuarios sobre los servicios y productos ofertados. Y de esta manera puedan conocer sus fortalezas y áreas de oportunidad.

Este proyecto de investigación cuenta con un avance del 70%, del cual se han desarrollado la primera y segunda fase, misma que comprende fundamentos teóricos del

trabajo de investigación, la metodología utilizada y resultados preliminares.

REFERENCIAS

- Giménez,V., Prior,D. (2004).** Evaluación y fijación de objetivos en calidad de servicio. Un enfoque frontera. Revista Española de Investigación de Marketing, España.
- Hair, J., Bush, R. y Ortinau, D. (2010).** Investigación de Mercados. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Hernández-Sampieri, R. (2010).** Metodología de la Investigación. México, D.F.: McGraw-Hill.
- Johns, N. y Pine, R. (2002).** Comportamiento del consumidor en la industria de la comida y servicio: Una revisión. Oxford, U.K: International Journal of Hospitality Management.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013).** Fundamentos de Marketing. México, D.F.: Pearson Educación.
- Morris, C. y Maisto, A. (2011).** Introducción a la Psicología. México, D.F.: Pearson Educación.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009).** Comportamiento Organizacional. México, D.F.: Pearson Educación.

RESEARCH / INVESTIGACIÓN

Impacto del coaching socioformativo como estrategia de formación integral en la industria del alojamiento en México

Impact of socioformative coaching as a comprehensive training strategy on the lodging industry in Mexico

Mayola Salazar H.¹, Marcela Hernández A.², M. Guadalupe Vargas J.³, José Hernández M.⁴

Resumen. En el presente estudio se analizó el impacto del coaching como estrategia formativa del personal encargado de las ventas en la industria hotelera en México. El objetivo fue brindar servicios de calidad y comercialización a través del mejoramiento de la formación y capacitación del personal responsable de las ventas, brindando estrategias que integren la dimensión emocional en el desarrollo humano para proporcionar un servicio de calidad a un precio justo. La metodología de investigación consistió en un estudio cuasi-experimental empleando un diseño descriptivo-comparativo, con una muestra de 30 participantes quienes conformaron los grupos control y experimental. Se utilizó la técnica de muestreo probabilístico estratificado, considerando las funciones del personal, las características del hotel y la zona geográfica en donde se encuentran. Como instrumentos de investigación se utilizaron dos cuestionarios, uno con indicadores sociodemográficos y otro basado en indicadores que miden el impacto del coaching en el desempeño laboral, así como un guion de entrevista. Los resultados se obtuvieron a partir de la comparación entre las frecuencias obtenidas, de acuerdo a las variables establecidas con y sin coaching. Estos resultados mostraron la relación positiva de los ejecutivos de ventas que recibieron curso de coaching con las características y objetivos que los gerentes solicitaron a los responsables de esta área en sus hoteles. Una importante conclusión es que la capacitación debe incluir el desarrollo humano como base para realizar su trabajo diario, siempre acompañado de un buen líder que le ayude a desarrollarse personal y profesionalmente de manera integral.

Palabras clave: Coaching, desarrollo humano, estrategias de venta, necesidades de la demanda.

Abstract. This study analyzed the impact of coaching as a strategy for training sales personnel in the hotel industry in Mexico. The aim was to offer quality services and marketing by improving the training and education of sales personnel, providing strategies that integrate the emotional dimension in human development to provide a high-quality service at a fair price. The research methodology consisted of a quasi-experimental study using a descriptive-comparative design, with a sample of 30 participants who comprised the experimental and control groups. The technique of stratified probability sampling was used, considering the functions of the personnel, the characteristics of the hotel and the geographic area where they are located. Two questionnaires were used as research instruments: one with sociodemographic indicators and the other based on indicators that measure the impact of coaching on work performance as well as an interview script. The results were obtained by comparing the obtained frequencies according to the variables established with and without coaching. These results showed the positive relationship of sales executives who underwent the coaching course and the characteristics and objectives that the managers asked of those in charge of this area in their hotels. One important conclusion is that the training must include human development as the foundation for performing daily work, always accompanied by a good leader who aids in personal and professional development in a comprehensive way.

Key words: Coaching, human development, sales strategies, demand needs.

(Presentado: 20 de abril de 2017. Aceptado: 07 de junio de 2017)

¹ Academia de Humanidades, Escuela Superior de Ingeniería Mecánica y Eléctrica-Zacatenco, Instituto Politécnico Nacional, México, D.F. E-mail: geomayola@yahoo.com.mx

² Academia de Administración Hotelera, Escuela Superior de Turismo, Instituto Politécnico Nacional, México, D.F. E-mail: marcelaipn@yahoo.com.mx

³ Academia de Administración Hotelera, Escuela Superior de Turismo, Instituto Politécnico Nacional, México, D.F. E-mail: capetur10@hotmail.com

⁴ Centro Universitario CIFE, Tabachín, México. E-mail: josesilvanohernandez@gmail.com

INTRODUCCIÓN

“Las empresas turísticas hoy en día se enfrentan a mayores retos y oportunidades que en cualquier otro tiempo” (Instituto Tecnológico Hotelero, 2007). El consumidor ha cambiado y está enfocado al consumo como una experiencia, más que un mero proceso, transacción o servicio, ya que el consumo se ha instalado definitivamente como acto social en nuestra sociedad y, al generalizarse, se tuvo que ampliar el espectro o funcionalidad de éste, como respuesta a la demanda constante de mayor valor añadido. Abreu (2010) afirma que la industria hotelera está realmente enfocada a la satisfacción del cliente, en darle la experiencia que él busca. Un punto fundamental para alcanzar esa satisfacción en vender un producto con la relación a la calidad-precio prometido. Asimismo, sostiene que quien es más exitoso en el turismo es quien entrega al cliente el servicio más cercano al promedio de la expectativa que tenía el cliente al llegar. Esto tiene una gran importancia para las empresas que quieren atraer a este nuevo consumidor, ya que cambia el enfoque tradicional de captación del cliente; sumado todo ello a una oferta excesiva y de escasa diferenciación entre ella. Además, ha ayudado en los últimos avances en la investigación del consumidor, donde ya es un hecho incuestionable, que busca a través de esa experiencia, satisfacer un anhelo en forma de vivencia, con un componente emocional determinado. Por lo anterior, un producto turístico global debe incorporar todos los elementos que determinan la completa satisfacción de calidad, precio y experiencia turística de los clientes (Conde, Covarrubias y Ávalos, 2014).

Considerando que la industria hotelera tiene un amplio nivel de competitividad es necesario considerar planes de marketing que estén acorde a las nuevas tendencias y preferencias del consumidor; las técnicas en las ventas y el marketing en un establecimiento de hospedaje implican un esfuerzo cambiante. En la actualidad las necesidades del consumidor son punto clave para elegir los mejores planes de mercadotecnia que permitan ir un paso adelante sobre lo que necesita el turista que viaja por diferentes motivos y cuáles son aquellas necesidades que se deben de cubrir y así poder captar el mayor número de clientes potenciales. El servicio que prestan los hoteles debe incluir capacitación en aspectos del coaching y la formación integral de sus empleados para lograr complementar la estructura organizacional del hotel, y así, coadyuvar a la obtención de objetivos de la organización, logrando que

el hotel se mantenga en un éxito constante de ventas. En este sentido, la satisfacción del consumidor surge de los servicios de calidad, lo cual sólo es posible si se cuenta con el personal idóneo, en este caso con ejecutivos de venta que posean un sólido proyecto ético de vida y contribuyan a la convivencia, al desarrollo socioeconómico y a la sustentabilidad ambiental dentro de la industria hotelera (Hernández, Nambo, López y Núñez, 2014).

El valor agregado en el servicio al cliente no es algo para observar de manera pasiva. Todos sirven a alguien. La responsabilidad es vital para el servicio al cliente y todos son responsables cuando se trata de servir a los clientes, no existe la mentalidad de "no es mi trabajo". Servir a los clientes siempre es trabajo de todos. El servicio al cliente es una oportunidad única para los empleados. Pocos puestos en una organización tienen el impacto de un empleado que crea clientes satisfechos. Por lo anterior y como se puede observar en el estudio de coaching de Salazar, Vargas, Hernández y Hernández (2015), realizado con enfoque socioformativo, el capacitar tanto a los gerentes como a los ejecutivos de ventas en dichas estrategias logra en su personal una ética para liderar, motivar a su personal, lograr una comunicación asertiva a nivel personal y profesional, con base en el desarrollo humano y trabajo colaborativo; todo ello para el óptimo desarrollo en las actividades de comercialización de servicios turísticos. ¿Por qué proporcionar un servicio con valor agregado? Existe una razón muy sencilla para proporcionar este servicio: "Es lo que se debe hacer, los clientes tienen expectativas y es responsabilidad de la empresa superarlas". León (2015) presenta el sentido más amplio del servicio al cliente, ya que éste consiste en aumentar su nivel de satisfacción. La satisfacción, o la falta de ella, es la diferencia entre cómo espera el cliente que le traten y cómo percibe que le están tratando.

El turismo afronta serios desafíos, complejos cambios en la tecnología, la sociedad, la política y el medio ambiente, generando oportunidades y amenazas a empresas y destinos turísticos (Ribeirinho, 2010). Para afrontar lo anterior es necesario desarrollar las competencias necesarias en las personas, lo cual favorece la mejora de su calidad de vida y una mejor convivencia, estableciendo un proyecto ético de vida mediante el trabajo colaborativo, el emprendimiento y la gestión del conocimiento (Hernández, Gue-

rrero, y Tobón, 2015). Por tanto, la necesidad que atiende el presente estudio se relaciona con las ofertas diversificadas y las exigencias que los clientes tienen sobre los servicios turísticos, lo cual representa indicadores de calidad que se ven vulnerados considerando las dificultades de formación de personal calificado en las estrategias de ventas y desarrollo humano integral.

El propósito del presente estudio consiste en brindar servicios de calidad y comercialización a través del mejoramiento de la formación y capacitación del personal responsable de las ventas, brindando estrategias que integren la dimensión emocional en el desarrollo humano para proporcionar un servicio de calidad a un precio justo. En síntesis, el reto consiste en formar personal capacitado en aspectos importantes de la comunicación asertiva, motivación y liderazgo, basándose en las estrategias de coaching desde una perspectiva socioformativa, las técnicas de venta y los procesos que componen la comercialización.

METODOLOGÍA

Tipo de estudio

Se realizó un estudio cuasi-experimental, con el propósito de determinar el nivel de impacto de un proceso de tratamiento, empleando el coaching como estrategia de transformación en el ámbito hotelero, por lo cual se conformaron dos grupos: control y experimental. El diseño de la investigación fue de corte descriptivo-comparativo. El diseño es descriptivo ya que busca definir las propiedades y describir las características y perfiles importantes de personas, grupos o cualquier otro fenómeno sometido a un análisis (Sequeda, 2013). Se aplica para deducir un bien o circunstancia que se esté presentando, describiendo las dimensiones del objeto a estudiar, además de que se centra en recolectar datos que describan la situación actual tal y como es. El estudio descriptivo se relaciona con una serie de cuestiones y se mide la información sobre cada una de ellas para describir lo investigado (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010). Por otra parte, el diseño es comparativo, lo que implica un procedimiento de búsqueda sistemática de similitudes, que suele ser popular en un estadio temprano de evolución de un campo de investigación. El diseño de la investigación comparativa es simple, ya que por un lado se establece el grupo de control de diez personas de un hotel para evaluar los resultados al inicio y

final, a partir de las técnicas más utilizadas considerando sus características, servicios y su segmento de mercado pero que difieren en aspectos en donde se implementarán acciones de coaching para mejorar el desempeño en la industria del alojamiento. Estas diferencias llegan a ser el foco de la examinación, el propósito es descubrir las diferencias más significativas en los grupos de investigación para revelar las variables que generan tal variación (Rodríguez y Fuentes, 2009).

La hipótesis que se planteó fue: "El incremento de personal calificado en las técnicas de ventas bajo la estrategia de coaching socioformativo representa una mejora en la calidad de los servicios en la industria del alojamiento". La variable independiente es la implementación de la metodología del coaching desde la socioformación, en los procesos de capacitación de ejecutivos de venta. La variable dependiente es el incremento en la calidad de los servicios en la industria del alojamiento.

Participantes

Los participantes fueron seleccionados considerando las características geográficas y según el nivel del hotel que conformó la muestra. Los hoteles seleccionados previamente se encuentran en el corredor Reforma, concretamente 11 de un total de 15 hoteles categoría "Cinco estrellas" cuyas características muestran que son hoteles de lujo, con servicios personalizados y excelente ubicación. Se trabajó con los gerentes y ejecutivos de ventas de estos hoteles para identificar sus funciones y las correspondientes a los ejecutivos de ventas.

Los ejecutivos de ventas, o coordinador de ventas, dependen directamente del departamento de administración y ventas.

Este departamento complementa a todos los demás, pero se dedica principalmente a las ventas y a la publicidad, aquí es donde se contacta a los clientes y se les presenta la empresa para ofrecerles sus servicios.

Selección de la muestra

El muestreo fue de tipo probabilístico estratificado dividiendo a la población de estudio en diferentes grupos o clases para después aplicar el pretest-posttest en cada grupo. Ochoa (2015) señala que el muestreo probabilístico estratificado es el que se efectúa sobre la base de los

estratos de la población. Por otro lado, Pérez (2005) plantea que no basta que cada uno de los elementos muestrales tenga la misma probabilidad de ser escogidos sino que además es necesario estratificar la muestra en relación a estratos o categorías que se presentan en la población y que aparte son relevantes para los objetivos de estudio. Por su parte Arias (1999) establece que el muestreo probabilístico estratificado consiste en dividir la población o universo en sub-grupos o estratos, cuyos elementos posean características comunes, así los estratos son homogéneos internamente; tal como lo fue en este estudio.

En el grupo control 1 la muestra estuvo conformada por 20 ejecutivos de ventas, de ellos un 41% de mujeres y el 22% de hombres, con una edad promedio de 28 años y un porcentaje del universo del 57,1%, en donde cada uno desempeña las mismas actividades de ventas hoteleras. En este grupo se aplicó el pretest-postest sin necesidad de ningún tratamiento o aplicación del coaching. Paralelamente, se estableció una segunda muestra de 12 ejecutivos de ventas para conformar el grupo experimental. Cabe mencionar que en este grupo se implementó un curso de coaching para mejorar su desempeño en las actividades. El grupo experimental estuvo conformado por un 28% de mujeres y el 9% de hombres, con una edad promedio de 36 años, con un porcentaje del 79%, en donde cada uno desempeña las mismas actividades de ventas hoteleras. Lo anterior para evaluar los resultados obtenidos en ambos grupos y hacer una comparación estadística. Finalmente, se estableció un tercer grupo que sería el grupo control 2, conformado por 11 gerentes de los hoteles 5 estrellas de la Ave. Reforma, que corresponden al 79% del universo de la población. El 45% son mujeres y el 55% son hombres, con una edad promedio de 36 años. Este grupo no recibió ningún tratamiento o intervención, lo cual permitió establecer una comparación con respecto al grupo experimental. Todos los gerentes tienen a su cargo entre 2 y 4 ejecutivos y se dedican a las ventas específicas de acuerdo a sus actividades gerenciales de cada uno de los hoteles mencionados, lo que muestra heterogeneidad entre las actividades que desarrollan en su campo de trabajo, con el fin de emplear los resultados de dicho grupo y relacionarlos con el grupo control y experimental.

Instrumentos

Tomando en cuenta el tipo de estudio los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la entrevista. Uno de

los instrumentos más utilizados para la recolección de datos es el cuestionario (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010), ya que éste “consiste en una serie de preguntas respecto a una o más variables a medir”. Para la realización del trabajo se diseñaron los instrumentos titulados Entrevista y Cuestionario “Impacto del Coaching como Estrategia de Formación Integral en la Industria del Alojamiento”, la primera dirigida a los gerentes de ventas y el segundo dirigido a los ejecutivos de ventas. Ello con el propósito de “Analizar las estrategias de ventas del mercado hotelero incluyendo el coaching como base en el desarrollo humano integral para brindar servicios de calidad, compromiso y responsabilidad con el hotel”. Ambos abordan la medición de los siguientes indicadores:

- **Estrategias de ventas:** En la actualidad toda organización competitiva basa su gestión y funcionamiento sobre el concepto fundamental de las estrategias de ventas para generar impulsos, contribuir a su crecimiento y posicionamiento en el mercado para satisfacer las necesidades del cliente.
- **Desarrollo humano:** Es importante en la mejora personal de los empleados, donde se les acompaña y apoya en su proceso de cambio, mejorando los resultados, colaborando en su desarrollo personal. El gerente debe ser la guía para que ellos estén en la búsqueda del cambio, de la adquisición de nuevas habilidades y destrezas para su rol, ofreciéndoles eficacia en la solución de sus problemas y herramientas para el cambio y crecimiento personal.
- **Coaching en ventas:** Es una herramienta que debe poseer el directivo para motivar y entrenar a su equipo de vendedores en su actividad cotidiana, centra su trabajo en el desarrollo de habilidades y potencialidades, para apoyar a cada uno de sus ejecutivos en la mejora de su desempeño, para alcanzar su máximo potencial, crecer profesionalmente y que el equipo trabaje como un todo cohesionado en la obtención de un objetivo común y lograr los resultados.

Por su parte la entrevista que se manejó fue de tipo estructurado, mediante un cuestionario en donde se fueron asentando las respuestas de los entrevistados, y fue elegida debido a la importancia de obtener información de primera mano, además de profundidad y detalle. Se implementaron cuestionarios con preguntas de respuesta cerrada, para lograr precisión en los aportes de los participantes. Tanto la entrevista como el cuestionario consisten en un conjunto

de preguntas preparadas sobre los puntos clave que conforman el coaching y ventas hoteleras como son calidad en el servicio, industria del alojamiento, liderazgo, motivación, comunicación asertiva, trabajo colaborativo, desarrollo humano, autoestima, trabajo de equipo, toma de decisiones y coaching en ventas. El cuestionario diseñado inicia con una breve explicación, dirigida al encuestado explicando los propósitos del mismo, con preguntas simples, breves y redactadas en un lenguaje comprensible y desprovisto de tecnicismos innecesarios. Se redactaron instrucciones claras, las preguntas definidas con precisión, de manera que las posibles respuestas generen el tipo de información que se busca (Ortiz y García, 2011). Tanto la entrevista como el cuestionario fueron validados por un grupo de expertos del Centro Universitario CIFE empleando un instrumento de juicio de expertos (Escobar y Cuervo, 2008)

Aspectos éticos

En el transcurso del trabajo de investigación se solicitó el consentimiento de los entrevistados y encuestados para la sistematización y análisis de los resultados. Se acordó el manejo de la información manteniendo la confidencialidad en su persona, respeto a sus valores e intereses, así como la veracidad en los datos. Se establecieron criterios para el manejo de los obstáculos que la investigación pueda presentar, así como reconocer que existe la posibilidad de error y limitaciones que deberán de respetarse sin exceder las mismas.

RESULTADOS

El análisis de la información arrojada por los ejecutivos de ventas se efectuó a partir de tablas de contingencia, en las que se analizaron las frecuencias obtenidas en la medición de las variables de acuerdo al manejo que se dio a cada grupo. Los resultados que se muestran a continuación han sido organizados empleando porcentajes, ya que esto permite hacer comparaciones entre los tres grupos establecidos (grupo control 1, grupo experimental y control 2).

Con respecto a la Tabla 1 conformada por 20 ejecutivos de ventas sin la implementación del curso de coaching se observa que en los indicadores Estrategia de Ventas (EV2) con un 60%, en el EV5 con un 64%, Desarrollo Humano (DH1) con un 59% y Coaching en Ventas (CV1) con un 75% muestran que las estrategias de venta se ajustan a las necesidades del cliente y el aspecto de capacitación en desarrollo humano, comunicación asertiva, herramientas administrativas y técnicas para la mejora continua de la calidad; casi siempre se establecen en el establecimiento de hospedaje donde laboran. El mayor porcentaje en los indicadores CV2 con un 35%, CV3 con un 30% y CV4 con un 40%; con respecto al conocimiento y utilización del coaching como herramienta de efectividad, colaboración y proceso de compra inteligente; alguna vez es utilizado.

TABLA 1. Resultados del grupo control 1 correspondiente a 20 ejecutivos de ventas.

Indicador: Estrategia de Ventas (EV)	2. Las estrategias de ventas utilizadas, se ajustan a las necesidades del cliente.					
Grupo control 1 Sin coaching	Nunca 0%	Rara vez 0%	Alguna vez 15%	Casi siempre 60%	Siempre 25%	Total 100%
Indicador: Estrategia de Ventas (EV)	5. La capacitación en herramientas administrativas y de desarrollo humano favorecen el cumplimiento de metas.					
Grupo control 1 Sin coaching	Nunca 0%	Rara vez 0%	Alguna vez 9%	Casi siempre 64%	Siempre 27%	Total 100%
Indicador Desarrollo Humano (DH)	1. La comunicación asertiva entre jefes y colaboradores favorece el logro de objetivos.					
Grupo control 1 Sin coaching	Nunca 0%	Rara vez 0%	Alguna vez 9%	Casi siempre 59%	Siempre 32%	Total 100%
Indicador Coaching en Ventas (CV)	1. El hotel capacita al personal de servicios, de técnicas para la mejora continua de la calidad.					
Grupo control 1 Sin coaching	Nunca 0%	Rara vez 0%	Alguna vez 10%	Casi siempre 75%	Siempre 15%	Total 100%
Indicador Coaching en Ventas (CV)	2. El coaching le da al hotel un rumbo claro hacia la efectividad.					
Grupo control 1 Sin coaching	Nunca 5%	Rara vez 30%	Alguna vez 35%	Casi siempre 30%	Siempre 0%	Total 100%
Indicador Coaching en Ventas (CV)	3. El coaching le permite trabajar de forma colaborativa y eficiente.					
Grupo control 1 Sin coaching	Nunca 15%	Rara vez 25%	Alguna vez 30%	Casi siempre 30%	Siempre 0%	Total 100%
Indicador Coaching en Ventas (CV)	4. Guía a sus clientes a través de un proceso de compra inteligente a través del coaching.					
Grupo control 1 Sin coaching	Nunca 15%	Rara vez 15%	Alguna vez 40%	Casi siempre 30%	Siempre 0%	Total 100%

Respecto a la Tabla 2 correspondiente al grupo experimental, conformado por 12 ejecutivos de ventas en donde se aplicó el pretest (sin curso de coaching) y postest (con curso de coaching) se observa un aumento significativo en la mayoría de los indicadores, en donde en el EV2 con un 67%, el EV5 y DH1 con un 100%, el CV1 con un 75%, el CV2 con un 67%, el CV3 con un 92% y el CV4 con un 75% con curso en coaching socioformativo respondieron que siempre los ejecutivos de ventas capacitados en herramientas administrativas, desarrollo humano, comunicación asertiva, trabajo colaborativo fa-

vorecen el logro de los objetivos; utilizando estrategias de venta que se ajusten a las necesidades del cliente a través de un proceso de compra inteligente, mejorando continuamente la calidad en los servicios del establecimiento de hospedaje donde laboran. Respecto a los mismos indicadores en los ejecutivos de ventas que no recibieron capacitación se observa que el mayor porcentaje se establece en la opción de casi siempre, con los siguientes resultados: EV2 con un 75%, EV5 con el 67%, DH1 con 75%, CV1 con el 67%, CV2 con el 33%, CV3 con un 42% y por último el CV4 con un 33%.

TABLA 2. Grupo experimental conformado por 12 ejecutivos de venta.

Indicador:		2. Las estrategias de ventas utilizadas, se ajustan a las necesidades del cliente.					
Estrategia de Ventas (EV)							
Grupo experimental		Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Pretest	Sin coaching	0%	0%	8%	75%	17%	100%
Posttest	Con coaching	0%	0%	0%	33%	67%	100%
Indicador:		5. La capacitación en herramientas administrativas y de desarrollo humano favorecen el cumplimiento de metas.					
Estrategia de Ventas (EV)							
Grupo experimental		Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Pretest	Sin coaching	0%	0%	8%	67%	25%	100%
Posttest	Con coaching	0%	0%	0%	0%	100%	100%
Indicador		1. La comunicación asertiva entre jefes y colaboradores favorece el logro de objetivos.					
Desarrollo Humano (DH)							
Grupo experimental		Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Pretest	Sin coaching	0%	0%	8%	75%	17%	100%
Posttest	Con coaching	0%	0%	0%	0%	100%	100%
Indicador		1. El hotel capacita al personal de servicios, de técnicas para la mejora continua de la calidad.					
Coaching en Ventas (CV)							
Grupo experimental		Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Pretest	Sin coaching	0%	0%	0%	67%	33%	100%
Posttest	Con coaching	0%	0%	0%	25%	75%	100%
Indicador		2. El coaching le da al hotel un rumbo claro hacia la efectividad.					
Coaching en Ventas (CV)							
Grupo experimental		Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Pretest	Sin coaching	0%	17%	17%	33%	33%	100%
Posttest	Con coaching	0%	0%	0%	33%	67%	100%
Indicador		3. El coaching le permite trabajar de forma colaborativa y eficiente					
Coaching en Ventas (CV)							
Grupo experimental		Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Pretest	Sin coaching	0%	8%	25%	42%	25%	100%
Posttest	Con coaching	0%	0%	0%	8%	92%	100%
Indicador		4. Guía a sus clientes a través de un proceso de compra inteligente a través del coaching.					
Coaching en Ventas (CV)							
Grupo experimental		Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Pretest	Sin coaching	0%	8%	8%	33%	50%	100%
Posttest	Con coaching	0%	0%	0%	25%	75%	100%

En la tabla 3 que corresponde al grupo control 2 conformado por los 11 gerentes de venta, al momento de relacionarlos con el grupo control 1 y el grupo experimental, se puede observar que los indicadores el EV1 que corresponde a un 72,7%, EV2 a un 63,6% y CV6 equivalente a un 63,6%, que en el establecimiento de hospedaje en donde laboran, el coaching como estrategia inculca una filosofía de compromiso en donde las estrategias utilizadas cumplen con los objetivos del estable-

cimiento y satisfacen las necesidades del cliente. En el indicador CV3 se observa que el mayor porcentaje correspondiente a un 63,6% e indica que alguna vez sus equipos de ejecutivos de ventas reciben capacitación en técnicas de coaching. En los indicadores DH4 con un 72,2% casi siempre y en el CV2 con un 63,6% señalan que casi siempre instruyen a su personal con programas de capacitación integral y además utilizan el coaching como estrategia para alcanzar los objetivos.

TABLA 3. Grupo control 2 conformado por 11 gerentes de ventas.

Indicador:	1. Se cumple con la calidad para satisfacer las necesidades del huésped					
Estrategia de Ventas (EV)						
Grupo control 2	Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Frecuencia	0%	0%	0%	3%	8%	11%
Porcentaje (%)	0%	0%	0%	27,3%	72,7%	100%
Indicador:	2. Se llevan estrategias de mercado de acuerdo a los objetivos					
Estrategia de Ventas (EV)						
Grupo control 2	Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Frecuencia	0%	0%	0%	4%	7%	11%
Porcentaje (%)	0%	0%	0%	36,4%	63,6%	100%
Indicador:	3. El área de ventas tiene el compromiso de capacitar al capital humano					
Estrategia de Ventas (EV)						
Grupo control 2	Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Frecuencia	0%	0%	0%	3%	8%	11%
Porcentaje (%)	0%	0%	0%	27,3%	72,7%	100%
Indicador	1. El liderazgo gerencial centrado en las competencias del coach propicia la efectividad					
Desarrollo Humano (DH)						
Grupo control 2	Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Frecuencia	0%	0%	0%	2%	9%	11%
Porcentaje (%)	0%	0%	0%	18,2%	81,8%	100%
Indicador	3. Que tan importante es fortalecer las habilidades y herramientas del pensamiento estratégico en sus colaboradores					
Desarrollo Humano (DH)						
Grupo control 2	Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Frecuencia	0%	0%	0%	2%	9%	11%
Porcentaje (%)	0%	0%	0%	18,2%	81,8%	100%
Indicador	4. Existe un programa de capacitación integral para ejecutivos de ventas, para lograr la excelencia					
Desarrollo Humano (DH)						
Grupo control 2	Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Frecuencia	0%	0%	0%	8%	3%	11%
Porcentaje (%)	0%	0%	0%	72,7%	27,3%	100%
Indicador	1. Conoce que es el coaching					
Coaching en Ventas (CV)						
Grupo control 2	Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Frecuencia	0%	0%	1%	7%	3%	11%
Porcentaje (%)	0%	0%	9,1%	63,6%	27,3%	100%
Indicador	2. Utiliza el coaching con su equipo de ventas como estrategia para alcanzar los objetivos					
Coaching en Ventas (CV)						
Grupo control 2	Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Frecuencia	0%	0%	7%	2%	2%	11%
Porcentaje (%)	0%	0%	63,6%	18,2%	18,2%	100%
Indicador	3. Su equipo recibe capacitación en técnicas de coaching					
Coaching en Ventas (CV)						
Grupo control 2	Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Frecuencia	0%	0%	7%	2%	2	11%
Porcentaje (%)	0%	0%	63,6%	18,2%	18,2	100%
Indicador	6. Cree que la inducción apoyada en estrategias de coaching inculque la filosofía de compromiso					
Coaching en Ventas (CV)						
Grupo control 2	Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Frecuencia	0%	0%	0%	4%	7%	11%
Porcentaje (%)	0%	0%	0%	36,4%	63,6%	100%

En la Tabla correspondiente a resultados comparativos entre el grupo control 1, conformado por 20 ejecutivos de ventas y el grupo experimental conformado por 12 ejecutivos de ventas capacitados a través del curso de coaching se puede observar que en el indicador DH1 el 28,1% de los ejecutivos que no recibió capacitación, casi siempre y siempre, piensan que la comunicación asertiva entre jefes y colaboradores favorece el logro de los objetivos de la empresa; mientras que el 38% de los ejecutivos que recibieron capacitación siempre piensan que una buena comunicación entre jefes y colaboradores favorecerá el logro de los objetivos. En el EV5 el 38% de los ejecutivos capacitados siempre utilizan estrategias que incluyen el coaching como base en el desarrollo humano integral. Mientras que el 25% del grupo que no fue capacitado utilizan las mismas estrategias.

Con lo que respecta a la formación de los ejecutivos de ventas calificados en estrategias de ventas mediante el coaching para proporcionar servicios a un precio justo a través de un proceso de comercialización, se observa que en el indicador CV4 el 28,1% de los ejecutivos de ventas siempre se ajustan a una mejora continua de calidad, en comparación al 0% de los ejecutivos que no recibieron capacitación. En el CV2 sobresale un 25% de los ejecutivos que recibieron capacitación, siempre le dan al hotel un rumbo claro a la efectividad, guiando al cliente a un proceso de venta inteligente por medio del coaching para ajustarse a las necesidades del cliente, proporcionándole servicios de calidad a un precio justo y adecuado, lo anterior en comparación a un 0% de los ejecutivos que no se capacitó.

TABLA 4. Resultados comparativos entre el grupo control 1, conformado por 20 ejecutivos de ventas y el grupo experimental conformado por 12 ejecutivos de ventas.

Indicadores		EV2 Las estrategias de ventas utilizadas, se ajustan a las necesidades del cliente.					
Grupo control 1		Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Pretest	Sin						
20 ejecutivos	coaching	0.0%	0%	9,4%	37,5%	15,6%	62,5%
Grupo experimental		Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Posttest	Con						
12 ejecutivos	coaching	0%	0%	0%	12,5%	25,0%	37,5%
Total		0%	0%	9,4%	50,0%	40,6%	100%
Indicadores		EV5 La capacitación en herramientas administrativas y de desarrollo humano favorecen el cumplimiento de metas.					
Grupo control 1		Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Pretest	Sin						
20 ejecutivos	coaching	0%	0%	6%	31%	25%	63%
Grupo experimental		Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Posttest	Con						
12 ejecutivos	coaching	0%	0%	0%	0%	38%	38%
Total		0%	0%	6%	31%	63%	100%
Indicadores		DH1 La comunicación asertiva entre jefes y colaboradores favorece el logro de objetivos.					
Grupo control 1		Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Pretest							
20 ejecutivos	Sin coaching	0%	0%	6,25%	28,13%	28,1%	62,50%
Grupo experimental		Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Posttest							
12 ejecutivos	Con coaching	0%	0%	0%	0%	37,50%	37,50%
Total		0%	0%	6,25%	28,13%	65,63%	100%

Indicadores		CV1 El hotel capacita al personal de servicios, de técnicas para la mejora continua de la calidad.					
Grupo control 1		Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Pretest	Sin						
20 ejecutivos	coaching	0%	0%	6,25%	46,88%	9,38%	62,50%
Grupo experimental		Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Posttest	Con						
12 ejecutivos	coaching	0%	0%	0%	9,38%	28,13%	37,50%
Total		0%	0%	6,25%	56,25%	37,50%	100%
Indicadores		CV2 El coaching le da al hotel un rumbo claro hacia la efectividad.					
Grupo control 1		Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Pretest	Sin						
20 ejecutivos	coaching	3,13%	18,75%	21,88%	18,75%	0%	62,50%
Grupo experimental		Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Posttest	Con						
12 ejecutivos	coaching	0%	0%	0%	12,50%	25,00%	37,50%
Total		3,13%	18,75%	21,88%	31,25%	25,00%	100%
Indicadores		CV3 El coaching le permite trabajar de forma colaborativa y eficiente.					
Grupo control 1		Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Pretest	Sin						
20 ejecutivos	coaching	9,38%	15,63%	18,75%	18,75%	0%	62,50%
Grupo experimental		Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Posttest	Con						
12 ejecutivos	coaching	0%	0%	0%	3,13%	34,38%	37,50%
Total		9,38%	15,63%	18,75%	21,88%	34,38%	100%
Indicadores		CV4 Guía a sus clientes a través de un proceso de compra inteligente a través del coaching.					
Grupo control 1		Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Pretest	Sin						
20 ejecutivos	coaching	9,38%	9,38%	25,00%	18,75%	0%	62,50%
Grupo experimental		Nunca	Rara vez	Alguna vez	Casi siempre	Siempre	Total
Posttest	Con						
12 ejecutivos	coaching	0%	0%	0%	9,38%	28,13%	37,50%
Total		9,38%	9,38%	25,00%	28,13%	28,13%	100%

CONCLUSIONES

En el presente estudio se mostró la importancia de capacitar a los ejecutivos de ventas con cursos de coaching educativo basado en la socioformación, con el fin de optimizar y mejorar la productividad de los equipos; incrementar la confianza; compromiso y responsabilidad; motivar la participación y toma de decisiones; y la resolución de dificultades y conflictos (Vásquez, 2013). Asimismo, a nivel individual apoyar el desarrollo de competencias y mejorar el desempeño mediante el aprovechamiento de sus potencialidades.

En cuanto a las estrategias de ventas del mercado hotelero se concluye que es importante la capacitación que incluya el desarrollo humano como base para realizar su trabajo diario, siempre acompañado de un buen líder que le ayude a desarrollarse personal y profesionalmente de manera integral, tomando como aspectos fundamentales sus capacidades y oportunidades para desarrollarse como personas, descubriendo su sistema de valores, recibiendo una educación en el trabajo y para el trabajo; capacitación en aspectos humanos como el liderazgo, creatividad y competencias específicas (Angulo y Lozanía, 2005). Para la comunicación eficaz es necesario el reforzamiento de la autoestima personal, aprender a aprender, sentido del trabajo como servicio que da como resultado que los ejecutivos de ventas brinden servicios de calidad, compromiso y responsabilidad con el hotel.

Por otra parte, se observa que los gerentes de ventas cumplen en la gestión de calidad de servicios que corresponde a fiabilidad, capacidad de respuesta, accesibilidad, cortesía, credibilidad y elementos tangibles, pero carecen de un sistema de formación de capital humano calificado en estrategias de venta como es el coaching, tomándolo como una herramienta que le permite a las empresas prestadoras de servicios crear en su personal una cultura de organización. Sin embargo, al haber capacitado al grupo experimental de 12 ejecutivos de ventas que recibieron capacitación, se pudo concluir que el coaching es una estrategia de acompañamiento, transformación y mejora de la calidad que permite direccionar, planear, implementar mediante un plan de acción el logro de metas conjunta-

mente con cursos de capacitación en estrategias de ventas para proporcionar de manera conjunta servicios a un precio justo a través de un adecuado proceso de comercialización (Hernández, Nambo, López y Núñez, 2014).

Otro resultado a destacar es la diferencia entre los ejecutivos de ventas entrevistados sin la capacitación en coaching, ya que existen algunos que han recibido adiestramiento en dicha área pero sus resultados en cuanto al trabajo colaborativo, estrategias de venta, metas, liderazgo, comunicación asertiva, desarrollo humano y compromiso no son los mismos en comparación a los ejecutivos con instrucción de coaching basado en la socioformación, en donde las características principales son mejorar el rendimiento de las personas, incrementar sus posibilidades de éxito, reconocer su necesidad de mejoramiento para su crecimiento personal, formación de un desarrollo humano integral, trabajo colaborativo y de socialización, mejorar sus servicios para lograr calidad y enfatizar el mejoramiento continuo para lograr los objetivos que brinden servicios de calidad (Hernández, Nambo, López y Núñez, 2014).

Es importante tomar en cuenta la selección y/o capacitación a los ejecutivos de ventas en habilidades directivas como el coaching, técnicas de negociación, comunicación, liderazgo y motivación apoyados en el desarrollo humano para formar a futuros ejecutivos en hotelería, quienes aplicarán los principios del coaching en la práctica del trabajo diario para crear una empresa competitiva respecto al resto de las organizaciones (Salazar, Vargas, Hernández y Hernández, 2015).

De acuerdo a los resultados contrastados entre el grupo control y grupo experimental, se confirma la hipótesis planteada al establecer que el incremento del personal calificado en técnicas de ventas bajo la estrategia de coaching socioformativo representa una mejora en la calidad de los servicios en la industria del alojamiento.

Se sugiere integrar el coaching en los procesos de capacitación de gerentes y ejecutivos de ventas integrando el desarrollo de conocimientos, habilidades y aptitudes de

modo que la empresa hotelera sea más eficiente y competitiva hacia el logro de sus metas para contar con personal calificado en el ámbito turístico, apoyado en el desarrollo humano integral con personas realizadas, motivadas, con un buen manejo de conflictos, seguras de sí mismas, de su trabajo y que sean líderes para cumplir los objetivos trazados por la empresa o por sí mismos.

Es importante considerar que las empresas prestadoras de servicios turísticos en las que se trabaja el tema del cambio, no se busca sólo mejorar, sino transformar la cultura.

REFERENCIAS

- Aguilar, D. (2014).** Capacitación en ventas y constructivismo. Proyecto para la creación de una escuela de capacitación de mandos medios para el sector hotelero de la ciudad de Quito. Tesis de pregrado. Universidad Politécnica Salesiana.
- Angulo, M., & Lozanía, M. (2005).** El desarrollo integral humano, un desafío para el desarrollo comunitario en los procesos de globalización. *Ra Ximhai* 1, 1, 3, 509-520.
- Bausela, H.E. (2005).** SPSS: Un instrumento de análisis de datos cuantitativos. *Revista de Informática Educativa y Medios Audiovisuales* 2, 4, 62-69.
- Chávez, N. (2001).** Introducción a la Investigación Educativa. Venezuela: Grafiel.
- Conde, E., Covarrubias, R., & Avalos, A. (2014).** Valoración de la oferta turística del destino turístico de Manzanillo. México. Turydes, Turismo y Desarrollo. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/turydes/17/manzanillo.html>
- Covey, S. (1997).** Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva. México: Edit. Paidós Ibérica.
- De Abreu, E. (2010).** Estrategias de posicionamiento para el hotel la Floresta en el sector de viajes de negocios en el área metropolitana de Caracas. Tesis de Licenciatura. Universidad Nueva Esparta. Caracas, Venezuela.
- Díaz-Barriga, F., & Hernández, G. (2004).** Estrategias Docentes para un Aprendizaje Significativo. México: McGraw Hill.
- Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, A. (2008).** Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización. *Avances en Medición* 6, 27-36.
- Fuentes-Romero, J., & Rodríguez, V. (2009).** Una revisión bibliográfica de los estudios comparativos: su evolución y aplicación a la ciencia. *Revista Interamericana de Bibliotecología* 32, 2, 411-433.
- García Bobadilla, L. (2007).** +Ventas. 2ª ed. Madrid. Recuperado de www.esie.es
- Hernández, J., Guerrero, G., & Tobón, S. (2015).** Los problemas de contexto: Base filosófica y pedagógica de la socioformación. *Ra Ximhai* 11, 125-140.
- Hernández, J., Tobón, S., & Vázquez, J. (2014).** Estudio conceptual de la docencia socioformativa. *Ra Ximhai* 10, 89-101.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010).** Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.
- Hernández, J., Nambo, J., López, J., & Núñez, A. (2014).** Estudio del coaching mediante la cartografía conceptual. *Acción Pedagógica* 23, 94-105.
- Hernández, J., Tobón, S., & Vázquez, J. (2015).** Estudio del liderazgo socioformativo mediante la cartografía conceptual. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa* 8, 2, 105-128.
- Ibarra, Ch. (2013).** Tipos de Investigación: Exploratoria, Descriptiva, Explicativa, Correlacional. *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <http://metodologadelainvestigaciinsiis.blogspot.mx/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>
- Lattin, G.W. (1990).** Administración Moderna de Hoteles y Moteles. México: Trillas.
- León, A., & Perreira, Z. (2004).** Desarrollo Humano, Educación y Aprendizaje. Educare, Costa Rica.
- León, H. (2015).** ¿Qué es el desarrollo humano? *Revista Pilares V*, 12, 5-7.
- Márquez, M. (2009).** El Desarrollo Humano desde la Perspectiva Integral y su Proyección Mundial/ Desarrollo humano local. Human Development Resource net. Recuperado de <http://www.uh.cu/>
- Martínez, J. (2011).** Coaching y Liderazgo. Contribuciones a la economía. ISSN 1696-8360. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2011a/jamg3.htm>.

- Ochoa, C. (2015).** Muestreo probabilístico: Muestreo estratificado. Blog de Netquest. La actualidad sobre la investigación por Internet. Recuperado de <http://www.netquest.com/blog/es/muestreo-probabilistico-muestreo-estratificado/>
- Ortiz, F., & García, M. (2000).** Metodología de la Investigación. El proceso y sus Técnicas. México: Editorial. Limusa-Noriega.
- Pérez, C. (2005).** Muestreo Estadístico. Conceptos y Problemas Resueltos. Madrid, España: Pearson. Prentice Hall.
- Ravier, L. (2005).** Consultorio gratuito de coaching. Cuál es la historia del coaching. Coaching magazine 1. Recuperado de <http://www.n-accion.es/docs/pdf/articulos/historia-del-coaching.pdf>
- Ravier, L. (2005).** Arte y Ciencia del Coaching: Su Historia, Filosofía y Esencia. 1ª. Ed. Buenos Aires: Dunken.
- Ribeirinho, J., & Alvira, R. (2010).** Turismo. Fundamentos conceptuales, realidad y perspectivas. Tesis Doctoral. Universidad de Navarra. Pamplona, España.
- Rojas, D. (2007).** Los antecedentes del coaching. Recuperado de <http://www.Gestiopolis.com/antecedentes-coaching/>
- Salazar, G., Vargas, M.G., Hernández, M., & Hernández, J.S. (2015).** Estudio del coaching en la industria del alojamiento mediante la cartografía conceptual. Revista Interamericana de Ambiente y Turismo 11, 1, 37- 54.
- Télles, M. (2011).** El coaching organizacional. CEIDE Centro de estudios sobre innovación y dinámicas educativas Fundación SM. Recuperado de <http://aprendamos.aprenderapensar.net/2011/06/29/hola-mundo/>
- Vázquez, B.O., & Vázquez B.R. (2013).** Aprendizaje del trabajo en equipo mediado por la producción de videos educativos: Básica Secundaria de la Institución Educativa Departamental (IED) de Palmira, Municipio Pueblo Viejo, Magdalena. Escenarios 11, 1, 23-37.

RESEARCH / INVESTIGACIÓN

Rural tourism and its sociocultural impact on the residents of Casacay, El Oro, Ecuador

Turismo rural y su impacto sociocultural en los residentes de Casacay, El Oro, Ecuador

Marjorie Crespo G.¹, Juan Marco Pupo F.², Jonathan Ruiz C.³, Mauricio Noblecilla G.⁴, & Lilia Ortiz B.⁵

Abstract. *The lack of tourism services in some areas of the country could be explained by the scant attention paid by the competent bodies that must propose and create promotion and entrepreneurship programs in the rural communities to improve tourism services. The central problem of the limited tourism development in Casacay, El Oro, Ecuador, can be addressed with adequate training, taking advantage of the offer presented in this tourist resort and stimulating the entrepreneurial tourism vision in this area. In this study, field work was undertaken relating to the type of tourism and the perspective that the local residents have of the sociocultural impact this can entail. According to the initial diagnosis, the tourists who arrive in the area are seeking sport activities, handicrafts and memories they can gain from their visit, considering the Casacay river to be the major attraction in the area. The residents are at ease with tourism and are very used to it. Nevertheless, the tourism resource has not been sufficiently exploited to drive sustainable local development that can improve the sector and the quality of life of the residents of Casacay.*

Key words: *Rural communities, tourism development, socio-cultural impact, sustainable local development.*

Resumen. *La falta de servicios turísticos en algunas zonas del país podría explicarse por la deficiente atención de los organismos competentes que deben proponer y generar programas de fomento y emprendimiento en las comunidades rurales para mejorar la prestación de servicios turísticos. El problema central del limitado desarrollo turístico de Casacay, provincia El Oro, Ecuador, se puede tratar con una adecuada capacitación aprovechando la oferta que se presenta en este balneario turístico e incentivando la visión turística empresarial en esta área. En esta investigación se desarrolló un trabajo de campo relativo al tipo de turismo y la perspectiva que los residentes locales tienen sobre el impacto sociocultural que este puede significar. De acuerdo a un diagnóstico inicial, los turistas que llegan a la zona buscan actividades deportivas, gustan de las artesanías y recuerdos que puedan obtener de su visita, considerando el río Casacay como el mayor atractivo de la zona. Los residentes se sienten a gusto con el turismo y están muy acostumbrados al mismo. Sin embargo, el recurso turístico no se ha explotado lo suficiente para impulsar un desarrollo local sostenible que genere mejoras al sector y a la calidad de vida de los residentes de Casacay.*

Palabras clave: *Comunidades rurales, desarrollo turístico, impacto sociocultural, desarrollo local sostenible.*

(Presentado: 1° de febrero de 2017. Aceptado: 28 de abril de 2017)

¹ Magíster in Accounting and Auditing. Universidad Técnica de Machala, Ecuador. E-mail: mcrespo@utmachala.edu.ec

² Master in Industrial Engineering. Universidad Técnica de Machala, Ecuador. E-mail: jpupo@utmachala.edu.ec

³ Master in Teaching and Educational Research. Universidad Técnica de Machala, Ecuador. E-mail: jruijz@utmachala.edu.ec

⁴ Master in Business Administration (in Marketing). Universidad Técnica de Machala, Ecuador. E-mail: jruijz@utmachala.edu.ec

⁵ Holder of a Superior Diploma. Universidad Técnica de Machala, Ecuador. E-mail: laortiz@utmachala.edu.ec

INTRODUCTION

The comparative advantages offered by the large number of river and beach watering places in El Oro province has generated a diverse offer in tourism services, that have not been able to position themselves in the tourism market for some reasons that we will describe later. The training in tourism of women and men in the rural sector of the El Oro province is carried out through the Ministry of Tourism of Ecuador, under a need generated by the Parish Board or the local municipal government, or directly an association or social group can request training with the purpose of improving tourist services such as: gastronomy, overnight or lodging services, adventure tourism, and about environment preservation, first aid services and tourist protection, among others.

By noting that hotels, restaurants and tourists themselves throw their waste in rivers, lakes and seas, due to the lack of adequate infrastructure, or due to their habitat, tourists contaminate and depredate to a greater or lesser degree, according to their own culture, destroying trees, flora and fauna throwing garbage or waste, thus degrading the landscape and without assuming responsibility for their actions in places that are deteriorated by their own behavior. Due to this, a training project has to be proposed that

allows residents of the Casacay parish community to be able to provide gastronomic services, minimizing future damages for the sector, with correct food waste management and helping the tourist to foment the preservation of the environment.

In the rural area, a lot of offers are being generated in the area of tourism, offers such as: rural tourism, adventure, ecological, agritourism and other relative activities. One of the serious problems in the rural area of El Oro is the lack of willingness to collaborate with the communities, carrying out individualistic work, each one works in a disjointed way with local needs. If a training or work is requested in this site, the bureaucratic activities, which sometimes do not attend the regular organ, will be evidenced, through the Parish Board President or the Commune or Site President.

A diagnostic workshop has been created with the Casacay Parish Council to show the needs of this community regarding the weaknesses and strengths of the tourism sector (Table 1). All the natural and cultural resources of Casacay parish encourage a desire to provide the necessary tools to enable its population to promote the tourism development.

TABLE 1. Problems related to the tourism sector perceived by the members of Casacay Parish Council.

Problem identification	Beneficiaries
Lack of recreation centers	Place residents and Tourists
Lack of Adventure Tourism	Place residents and Tourists
Lack of Camp Tourism	Tourists
Lack of food services	Place residents and Tourists
Lack of hosting services	Place residents

Source: Project management team VINCOPP 003-2015. UTMACH.

Being the case, a considerable tourist affluent, it is viable to implement marketing strategies, without disregard the tourist site image and its promotion (Kim & Richardson, 2003; Zhang, L'Espoir Decosta, & McKercher, 2015). The seasons of greatest tourist reception are located on the months January, March, June, July, August and December (Figure 1). The high season is considered the months of June, July and August, due to international visitors (Ministerio de Turismo, 2009). In order to ensure adequate control tourism within a limited area, it is recommendable to handle the indicators Reception Capacity and Rotation Coefficient. In where:

$$\text{Reception capacity} = \frac{\text{Surface used by tourists}}{\text{Individual average}}$$

This is the daily visits average number allowed, and,

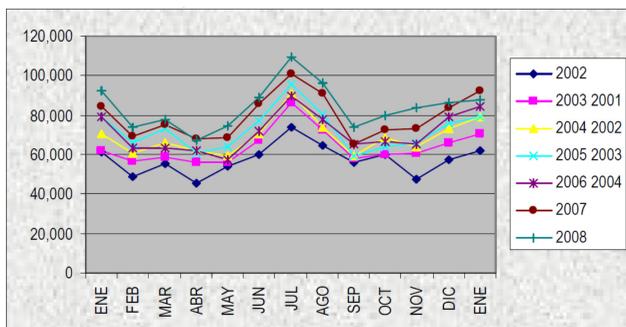
$$\text{Rotation coefficient} = \frac{\text{Number of daily hours of opening visits}}{\text{Average visit time}}$$

Where by,

$$\text{Total daily visits} = \text{Reception capacity} * \text{Rotation coefficient}$$

The proposal to carry a monitoring of tourism in the studied area is still open, accompanying this document of an environmental management plan.

FIGURE 1. Seasonality of receiver tourism demand 2002-2008.



Source: Ministerio de Turismo (2009)

SUPPORT THEORY

Tourism is understood as a resource with a high content of economic, cultural, social and moral values that produce the satisfaction of the human need for active leisure, and this usually occurs in natural scenarios and the degradation of these spaces can be a big failure for the tourist destinations that allow such degradation (Noblecilla G., Ortiz B., Ruiz C., Encalada L., & Ordoñez C., 2016). Sustainable rural tourism is the development of small tourism enterprises, or microentrepreneurs, who require a high labor content, generating employment of human resources directly and indirectly managing to strengthen tourism over time. (Martínez Quintana & Blanco, 2013; Palafox-Muñoz, 2013).

The objective with the present investigation is to analyze the tourist offer quality of the La Cocha recreational center and the diversification alternatives of tourist services provision. To this end, two research instruments, a questionnaire and a survey were developed. The survey elements include different estimation factors that allow the visualization of the reality of tourism from the residents perspective and the possible changes or socio-cultural adaptations, especially those who directly earn income from tourists or activities that they develop during their visit (Jamal & Getz, 1995; Jonas & Reza, 2008). One of the typical tourist services is related to gastronomy (Jusoh, Shafiee, & Jamaluddin, 2012).

METHODOLOGY

Applied research is exploratory. There are several research techniques and instruments that, when applied, enable the correct identification of the most relevant factors for our study. For the present case, we have used:

- Questionnaire: designed with clear and precise questions that allow the collection of valid information from both the internal (community) and external (visitors) clients. Of these instruments two were applied, to demonstrate the types of services and products demanded by tourists, their hobbies and preferences; also is showed the perception that the local residents have with respect to tourism in the area.

- Survey: method to identify the points of interest and concerns of the participants, directly and clearly, based on pre-established options.

The first instrument applied was the questionnaire, as a market study, was directed to potentialize the tourist recreation centers, in this specific case, for the site La Cocha in Casacay parish (see Annexes 1A and 1B). The developed items seek to show the type of tourist that arrives at this destination, their hobbies, preferences and requirements, from the tourist point of view. The detail will be presented as a descriptive statistical summary for each item with its respective graphical representation to visualize the marked trends and facilitate the inference of the results.

In relation to the applied survey, it contains the elements of community perception about tourism (Table 2), the factors

analyzed are measured using a Likert-scale survey (Table 3), which allows estimating the trend of the criterion issued by the residents of Casacay parish (Chou, Hsu, & Chen, 2008; Faulkner & Tideswell, 1997). For its design, bibliographic databases on tourism in underdeveloped countries were reviewed. Several analyzes have been made, reflecting a low balance of revenues generated by tourism activities (Brohman, 1996; Echtner & Prasad, 2003; Korstanje, 2016), due to this the need to generate strategies of impulse to the tourist development is created; the expectation is that that does not affect the socio-cultural environment of residents of tourist attractions (Brunt & Courtney, 1999; Mc Kercher, Wang, & Park, 2015). The main source of information to determine the incidence of tourism on the socio-cultural development of residents in a sector resides in themselves, which leads us to propose a survey to take socio-cultural impact evidence (Ruhanen, Weiler, Moyle, & McLennan, 2015).

TABLE 2. Survey elements.

Item	Questioning
1	Do you believe that tourism has affected the development opportunities of the local community in any way?
2	Do you consider that familiar life is affected by tourism in any way?
3	Is the amount of time that you spend with your family affected in any way during boom tourist seasons?
4	Do you consider that many local residents move to the city in order to find employment?
5	Do you think that community life is affected by tourism in any way?
6	Do you consider that there are resentments between the local community and tourists?
7	Do you think that encounter activities between tourists and local residents can lead to a change in the attitude of local community?
8	Do you think that your way of life is temporarily altered during the tourism season?
9	Do you think that as a result of tourism, local development is more in the interest of visitors as opposed to local residents?
10	Do you consider that local people change their behavior to emulate the behavior of tourists?
11	Do you feel that your safety is affected during the tourist season in any way?
12	Why do you reside in this community?

Source: Brunt & Courtney (1999). Edition: The author.

TABLE 3. Weightings to tabulate the surveys.

Weighing	Likert Scale	Open question
Totally disagree	1	-
In disagreement	2	-
Neutral	3	-
Agree	4	-
Totally agree	5	-
Taste for nature	-	1
Birthplace	-	2
Workplace	-	3
Like the community environment	-	4

Source: Brunt & Courtney (1999), and Faulkner & Tideswell (1997). Edition: The author.

RESULTS

The managements began with an assessment of tourists' types, their needs around the area's own tourism environment, and later to evidence the community perception about visitors within the community and their impact on local tourism development. The initial research was done to analyze the type of tourists who arrive in the area, their hobbies and preferences, services and tourist products mainly demanded, among other elements that reflected their results to be socialized with the Casacay Parish Council members and residents of bordering sectors of watering place La Cocha. This information is basic for the development of training workshops on working skills for tourism service providers within the mentioned sector.

According to the questionnaire applied, when defining the typical tourist that arrives at the site La Cocha of Casacay parish (see Annex 2), it is evident that most of the external tourists come from Cuenca city (32.6%) and in smaller proportion from Machala. The internal tourism is estimated with 21.6% of people coming from Pasaje city. The people who visit this place are mostly traders (28.4%) and students (21.6%), being low the presence of other professionals. It should be noted that for the collection of this information, residents of the area and traders working within the sector both were not included. And although there is a slight greater presence of male gender (56%), the circulation of tourists returning to the area (72%) is evenly distributed, with a typical period of between one and three times a year, according to 64% of the tourists consulted.

The season of greatest circulation occurs in the months in which the people have school holidays and in the summer season (adding 64%); This includes the months of February, March, July and even August, although Carnival week is not necessarily the favorite time for tourists (according to their own criteria). This latest fact may be due to the fact that at this time internal tourism is intensifying. Something remarkable is that the tourists are arriving accompanied by their family; According to 65% this site is conducive to healthy family entertainment; they usually arrive to the place in their own vehicles (60%) given the ease of parking in the large spaces for this purpose that are near to watering place La Cocha.

The estimated budget for the visit is between 20 and 100 dollars, according to 76% of the tourists interviewed. Typical expenses are about food and drinks. People who come to the area are in the age range between 26 and 45 years (57%), that is, they are relatively young people. Usually,

they do not need housing (77%), or at least they do not require a hotel or hostel according to 80% of the tourists, since they visit the place one or two days, considering that these days are the weekends (Saturdays and Sundays). The aim is to spend the day in family during those days or during their holidays (77.9%) in this destination, chosen essentially for their tranquility, where people seek to relax and enjoy the sector landscapes (according to 83.2% of the Consulted).

Tourists arriving in the area propose the organization of sports activities. According to 50% of respondents this could improve their stay. To a lesser extent proposals were made for live music, recorded or enlivened by music mixers. One complement in services would be the adaptation of more sanitary batteries and fun places like discotheques and karaokes, according to the opinion of 37.9% tourists. However, we must consider that this information is very varied, but not the proposed tourist products, which are crafts and souvenirs of the sector; 70% of tourists would like this site to promote these products. In those art, one can consider that the most outstanding of the area is the river Casacay and its surroundings landscapes, from the perspective of 56.3% of the visitors; an amount that could rise above 70% because those who highlight the tranquility of the area could also share this view. In contrast, the presence of pests such as mosquitoes and weeds often discourages tourists from visiting the area. 38.9% of visitors consider that these problems are the main obstacle to overcome to promote the sustainable tourism development on this popular place.

According to the results of the survey, summarized in Table 4, we can see that tourism has not had a notable or significant impact on the development opportunities of the local community; community residents consider that habitual family life is not affected by tourism in any way; likewise, the time that the members of this community dedicate to their families is not affected during the seasons considered high for tourism. It is estimated that most of the residents who migrate to the city do in order to find employment; the community life or social coexistence with other residents is not affected by tourism in any way. There is no or no evidence of any kind of resentment between the local community and the tourists; in this respect, residents are interested in the encounter activities between tourists and members of this community, although they are neutral about the idea or need to generate a change in the attitude of this population.

It was also observed that the lifestyle of the local people suffers a low impact during the tourist season, without perceiving counterproductive changes; as a result of tourism, and specifically tourism potential, local development is interesting for both visitors and the local community. Residents rarely change their behavior to emulate some ones of tourists; they also consider that their safety and that of their family is not affected during

the tourist season in any way; and usually the people who live in this sector do so because it is their birthplace or origin, theirs or of their ancestors, and they have bequeathed this place of residence for them. Among the most influential factors on the local population is the time spent by residents with their families during the high tourist seasons (June, July and August), which they also see as unaffected for it.

TABLE 4. Basic descriptive statistical elements.

Questioning	Modal	Median	S.D.
Do you believe that tourism has affected the development opportunities of the local community in any way?	2	2	1.37
Do you consider that familiar life is affected by tourism in any way?	2	2	1.28
Is the amount of time that you spend with your family affected in any way during boom tourist seasons?	2	2	1.20
Do you consider that many local residents move to the city in order to find employment?	4	4	1.30
Do you think that community life is affected by tourism in any way?	2	2	1.39
Do you consider that there are resentments between the local community and tourists?	2	2	1.14
Do you think that encounter activities between tourists and local residents can lead to a change in the attitude of local community?	3	3	1.40
Do you think that your way of life is temporarily altered during the tourism season?	2	2	1.25
Do you think that as a result of tourism, local development is more in the interest of visitors as opposed to local residents?	3	3	1.40
Do you consider that local people change their behavior to emulate the behavior of tourists?	2	2	1.23
Do you feel that your safety is affected during the tourist season in any way?	2	2	1.41
Why do you reside in this community?	2	2	0.94

CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS

The tourism characterization shows that the visitors are relatively young people, merchants and students who take advantage of the weekends and holiday period to visit this tourist destination. Usually, visitors arrive in their own vehicles, which is why special attention should be paid to safety for these vehicles and their occupants. To requesting the adaptation of more sanitary batteries and their frequent maintenance, is one of the main necessities of the tourists, and also the presence of artisans who make memories about the place that stands out, according to the opinion of the tourists themselves, by landscapes that include Casacay River. And although the weeds and pests carried by these are a nuisance for many tourists, the sector remains a point of visit of great competition, especially for people arriving from Cuenca to El Oro province and choose to stay in the watering place La Cocha.

Regarding the socio-cultural impact of tourism from perspective of Casacay parish residents we have been able to show that tourism has not altered the time that the residents dedicate to their respective homes, their habitual family life, nor their lifestyle in the community. Development opportunities remain intact due to the low impact that tourism has on the sector analyzed, this is reflected in the absence of rivalries or resentments between residents and visitors. In addition, the population is mostly native to the area, which maintains its habitat as its generations pass.

There is a great incidence in the economic and tourist development, which facilitates the strengthening of the local sustainable development of Casacay parish. In order to improve the quality of the tourist offer in the recreational center La Cocha, in Casacay parish on Pasaje city, it is

initially necessary to know the specific needs and the current reality regarding these points, for this reason there is a required to train in the provision of Gastronomic services to the small shopkeepers of the La Cocha Recreation Center, because a resource poorly exploited on the site is due its poor gastronomy (according to the tourists opinion).

The quality improvement in the tourist offer in La Cocha recreational center depends on the residents of the area basically, so it would be very useful practical workshops with visualization of examples on local development driven in other sectors. The emulation of certain activities could be useful and as an inducement to new ideas and proposals for joint cooperation. Regarding this type of collaborative work, the residents are interested in the local tourist development, due to the high number of people who benefit directly or indirectly from the tourist activities that are presented in this sector.

It is suggested to keep the attention in the training to local people and entrepreneurs, especially in the gastronomic area, that can later be diversified to cover other aspects. The common objective is the same, sustainable local development, which will allow sustainability in the tourism strengthening processes and will enable many other ideas and facilitate obtaining external investment (if it's required).

Finally, it is important to recognize that the site has sufficient potential to seek agreements with local, regional and national tourism operators. It would be feasible from different perspectives, its landscapes, geographical location, ease of access, diversity in flora, local climate, harmony between residents and visitors, among other elements that make this sector a point to consider for tourists that love natural areas.

REFERENCES

- Andereck, K.L., Valentine, K.M., Knopf, R.C., & Vogt, C.A. (2005).** Residents' perceptions of community tourism impacts. *Annals of Tourism Research* 32, 4, 1056-1076.
- Asociación de Juntas Parroquiales Rurales de El Oro. (2010).** Plan Parroquial de Casacay 2010-2025. Plan de Desarrollo Estratégico. Pasaje, El Oro, Ecuador: Gobierno Parroquial Autónomo de Casacay.
- Bramwell, B. (2015).** Theoretical activity in sustainable tourism research. *Annals of Tourism Research* 54, 204-218.
- Brohman, J. (1996).** New directions in tourism for Third World development. *Annals of Tourism Research* 23, 1, 48-70.
- Brunt, P., & Courtney, P. (1999).** Host perceptions of sociocultural impacts. *Annals of Tourism Research* 26, 3, 493-515.
- Chou, T.Y., Hsu, C.L., & Chen, M.C. (2008).** A fuzzy multi-criteria decision model for international tourist hotels location selection. *International Journal of Hospitality Management* 27, 2, 293-301.
- Echtner, C.M., & Prasad, P. (2003).** The context of third world tourism marketing. *Annals of Tourism Research* 30, 3, 660-682.
- Faulkner, B., & Tideswell, C. (1997).** A framework for monitoring community impacts of tourism. *Journal of Sustainable Tourism* 5, 1, 3-28.
- Jamal, T.B., & Getz, D. (1995).** Collaboration theory and community tourism planning. *Annals of Tourism Research* 22, 1, 186-204.
- Jonas, S.H., & Reza, B. (2008).** Hospitality studies and hospitality management: A symbiotic relationship. *International Journal of Hospitality Management* 101, 8357-8361.
- Jusoh, Z., Shafiee, N.H., & Jamaluddin, A. (2012).** Factors influencing tourist food consumption. *International Journal of Hospitality Management*, 1-27.
- Kim, H., & Richardson, S.L. (2003).** Motion picture impacts on destination images. *Annals of Tourism Research* 30, 1, 216-237.
- Korstanje, M.E. (2016).** Sun & sea tourism: Fantasy and finance of the all-inclusive industry. *Annals of Tourism Research* 58, 178-180.
- Martínez, V., & Blanco, R. (2013).** Hacia una gestión sostenible de las actividades turísticas en los espacios rurales y naturales. *RIO: Revista Internacional de Organizaciones* 10, 131-155.
- McKercher, B., Wang, D., & Park, E. (2015).** Social impacts as a function of place change. *Annals of Tourism Research* 50, 52-66.
- Noblecilla, M., Ortíz, L., Ruiz, J., Encalada, I., & Ordoñez, O. (2016).** Análisis del potencial turístico de las comunidades rurales. Caso de estudio: Comunidad Muyuyacu, El Oro-Ecuador. *RIAT* 12, 48-59.
- Palafox-Muñoz, A. (2013).** El turismo como eje de acumulación. Especial: América Latina. *América Latina*, 161-174.
- Ruhanen, L., Weiler, B., Moyle, B.D., & McLennan, C.J. (2015).** Trends and patterns in sustainable tourism research: a 25-year bibliometric analysis. *Journal of Sustainable Tourism* 23, 4, 517-535.
- Zhang, C.X., L'Espoir Decosta, P., & McKercher, B. (2015).** Politics and tourism promotion: Hong Kong's myth making. *Annals of Tourism Research* 54, 156-171.

La planificación y prevención de los impactos ambientales del turismo como herramienta para el desarrollo sostenible: Caso de estudio Timotes, Venezuela

Planning And Prevention Of Environmental Impacts Of Tourism As A Tool For Sustainable Development: Case Of Functional Region Timotes, Venezuela

Soraya del Valle Pérez Colmenares¹

Resumen: Es necesario replantear enfoques, metodologías y modelos para disminuir la presión ejercida por el turismo tradicional que amenaza la estabilidad de la actividad y el patrimonio ambiental y cultural, especialmente, en las áreas rurales. Es lo que justifica la investigación "Diseño de un Modelo metodológico para evaluar el turismo en un Programa Territorial Rural Sostenible. Caso de estudio: Timotes, Venezuela" de la cual este artículo forma parte. El Modelo se propone para la planificación y gestión ambiental, basado en el estudio, evaluación e integración de técnicas y metodologías utilizadas en el marco de la sostenibilidad. Este avance persigue demostrar, a través de los resultados obtenidos con la elaboración y ejecución del Modelo, que el turismo planificado puede prevenir los impactos negativos e insertarse como una alternativa válida para el fortalecimiento del desarrollo sostenible. El diseño del Modelo se realizó a través de una investigación Proyectiva con diseño mixto que combinó la búsqueda de información documental y el trabajo de campo y estas actividades se estructuraron en tres etapas que culminan en la aplicación del modelo, para evaluar su factibilidad y capacidad de proyección hacia otros espacios. Los resultados permiten afirmar que la secuencia metodológica puede aplicarse en cualquier país con evidentes riquezas naturales y paisajísticas y con problemas de pobreza rural. Su aplicación demostró que es viable desarrollar un turismo sostenible, a través de la planificación y prevención de los impactos en la región caso de estudio, porque sus propuestas se articulan con el contexto legislativo, normativo y participativo venezolano.

Palabras claves: Modelo metodológico; Planificación Turística; Gestión Ambiental; Impactos Ambientales; Turismo Sostenible.

Abstract: It is necessary to rethink approaches, methodologies and models to reduce the pressure exerted by the traditional tourism that threatens the stability of the activity and the environmental and cultural heritage, especially in rural areas. It is what justifies the research "design of a methodological model. To evaluate a Rural Territorial programme sustainable tourism "Case study: Timotes, Venezuela" which this article belongs. We propose the model for planning and environmental management, based on the study, evaluation and integration of techniques and methodologies used within the framework of sustainability. This development aims to demonstrate, through the results obtained with the development and execution of the model, as the planned tourism can prevent negative impacts and inserted as a valid alternative to the strengthening of sustainable development. The design of the model was carried out through a Proyectiva research with joint design that combined the search for documentary information and field work and these activities were structured in three stages culminating in the implementation of the model, to assess their feasibility and capacity of projection to other spaces. The results allow to affirm that the methodological sequence can be applied in any country with obvious natural and landscape riches and problems of rural poverty. His application showed that it is feasible to develop a sustainable tourism, through planning and prevention of impacts in the region case study, because its proposals are articulated with the context legislative, regulatory and participatory Venezuelan.

Keywords: Methodological model; Tourism planning; Environmental management; Environmental impacts; sustainable tourism.

(Presentado: 1° de febrero de 2017. Aceptado: 28 de abril de 2017)

¹ Geógrafo. MSc en Desarrollo Local, Mención Planificación Urbana. Profesora Asociada del Departamento de Ciencias Sociales del Núcleo Rafael. Universidad de Los Andes, Venezuela. Rangel. Email: sorayaperezcolmenares@yahoo.es

INTRODUCCIÓN

La cultura moderna valora y demanda el desarrollo de actividades lúdicas, y dentro de este abanico de opciones se destaca el turismo, siendo ésta generadora de cambios en la sociedad contemporánea desde mediados del siglo pasado (Merinero y Pulido, 2009). De ahí que las actividades recreativas se han constituido en una necesidad social, porque existe una actitud favorable hacia la satisfacción física y psíquica de disfrutar lugares distintos al lugar de residencia. Y es que el turismo se ha transformado en un bien con un alto contenido de valores económicos, culturales y sociales que producen la satisfacción de la necesidad humana de ocio activo (Farrell y Twining, 2004).

También se destaca como una de las actividades económicas con mayor potencial para motorizar el desarrollo de un país, región o un territorio específico, pero de gran impacto social y generador de una serie de interrelaciones e intercambios, que tiene consecuencias de muchos tipos, fundamentalmente económicas y ahora también ecológicas, territoriales, culturales, productivas y en las formas de vida de determinada sociedad (Coronel et al, 2007; Almeida y De Souza, 2003; Simancas, 2006).

Por estas razones, llama la atención que aun cuando no son pocos los autores que han escrito desde el campo de las ciencias sociales sobre el turismo, existe una escasez de trabajos científicos respecto al uso de técnicas y metodologías más pragmáticas para contribuir a su investigación. La revisión de estos antecedentes permite dividir estas reflexiones en dos grupos: a) Los que destacan los impactos positivos y negativos de la actividad antrópica sobre el ambiente; b) Los que consideran que el turismo planificado puede prevenir los impactos negativos e insertarse como una alternativa válida para la consolidación del desarrollo sostenible (Blancas et al, 2007; Combariza, 2012; Rivas, 2009; Soares, 2012 y Vera, 2001).

Es este último argumento, el que soporta y justifica la investigación "Modelo metodológico para evaluar el turismo en un programa territorial rural sostenible. Región funcional de Timotes, Estado Mérida, Venezuela" de la cual se deriva este artículo. Por ello en este trabajo se propone su uso como un nuevo enfoque para la planificación y gestión de áreas rurales, especialmente aquellas que cuentan con espacios naturales protegidos, aledaños o incluidos, con ventajas para desarrollar el turismo sosteni-

ble. Se pretende demostrar, con la elaboración, aplicación y resultados del modelo, que la adaptación y articulación de metodologías de gestión ambiental sostenible muy pragmáticas, y articuladas de manera integral y holística, puede garantizar que la utilización de los recursos sea productiva y compatible con la vocación de la tierra, la calidad y fragilidad del paisaje, las actividades económicas tradicionales, la conservación ambiental de estos espacios y las expectativas de los principales actores sociales.

En este artículo se contextualiza y argumenta el tema con el análisis de los impactos del turismo como actividad compleja que deja su huella en todas las dimensiones del Desarrollo Sostenible; los cambios cualitativos en la demanda hacia la diversidad y calidad de la oferta turística, pero también del ambiente, del respeto a los recursos naturales y culturales que constituyen la base de la actividad, cuya conservación es lo que va a garantizar su sustentabilidad evitando el declive del destino turístico y la competitividad como concepto complementario a la calidad ambiental y la sostenibilidad.

Consecutivamente, se describe la consideración de los problemas estructurales y operativos que atentan contra la planificación ambiental y turística en Venezuela y el área donde se validó el Modelo, a través de la exposición de las razones que sustentan la selección de la región funcional de Timotes, como destino turístico potencial y emergente, para aplicar la metodología propuesta. Todos estos argumentos se plantean para justificar la elaboración de un Modelo teórico, metodológico, holístico e integral que, si bien considera todas las dimensiones del Desarrollo Sostenible, está fuertemente enfatizado en la base natural del territorio.

Posteriormente, se describen a groso modo, las herramientas de gestión ambiental relacionadas con el turismo sostenible, destacando su importancia y ventajas para determinar y mitigar los impactos que se pueden prevenir en la planificación del turismo y su relación directa con los lineamientos del Desarrollo Sostenible.

Para elaborar y aplicar el Modelo se construyó una proyección metodológica que se estructuró en tres etapas: De indagación, De procesamiento y construcción y De aplicación. La primera, sirvió para elaborar el marco teórico

– metodológico, la segunda comprende la selección, tratamiento y validación de la información recogida, y en la última, se aplicó cada una de las metodologías y técnicas, que componen el modelo, a la región caso de estudio y se evaluaron sus limitaciones y ventajas para ser aplicado en otros espacios rurales con potencialidad turística.

Finalmente se presenta el enfoque funcional del Modelo construido, describiendo de manera sucinta cada una de las metodologías utilizadas e integradas en cada etapa o visión: Diagnóstico o inventario, Integrada y Prospectiva o Propositiva y a continuación, los resultados derivados de la aplicación en la región, caso de estudio.

CALIDAD AMBIENTAL Y COMPETITIVIDAD: BASES DE UN MODELO DE DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE.

Tradicionalmente, el turismo se ha concebido como una actividad económica o un negocio que convierte en mercancía todo lo que existe y que actuando bajo un modelo insostenible de consumo y producción, tiene un efecto positivo sobre la balanza comercial de los países receptores de turistas. Sin embargo, la importancia de la actividad turística va más allá de la esfera económica, por lo que Armadans la califica como fenómeno complejo cuyo análisis e interpretación requiere el estudio de sus impactos para cada una de sus múltiples dimensiones (Granero, 2007). No se considera sólo como un hecho social que genera beneficios inmediatos, porque su nivel de influencia abarca lo ambiental, lo económico, lo político – institucional y, lo territorial, como sustento de las actividades del hombre.

La preocupación por los impactos negativos de esta actividad sobre el medio ambiente natural y la sociedad, comienza a percibirse a mediados del siglo pasado, pero es a partir de la década de los noventa, cuando se introducen cuestiones ligadas a la capacidad de carga y la necesidad de imponer límites al desarrollo turístico en un determinado territorio. En la Conferencia Mundial de Turismo Sostenible celebrada en 1995 en Lanzarote, se reconoció al turismo como una actividad ambivalente que puede aportar grandes ventajas, pero también contribuir a la degradación medioambiental y a la pérdida de la identidad local, por lo que, consideraron, debe ser abordado desde una perspectiva global (Chávez, 2005).

La degradación de los aspectos socioculturales y ambientales, así como el cambio de sistemas productivos y formas de vida de un destino turístico, ha sido un aspecto muy estudiado (OMT, 1999; Mathieson y Wall, 1982; Vera, 1997; Walls, 2003) porque repercute en la calidad y en el éxito o el fracaso de la propia actividad. Y es que el turista no sólo contamina y depreda, en mayor o menor grado, también el crecimiento de la movilidad asociada al turismo es alarmante porque el sitio se degrada, la actividad se destruye y el turista no regresa. Por esta razón se debe considerar el análisis y el control de los costos ecológicos, sociales y culturales para que no sobrepasen a los beneficios (Gurría, 2000), es decir, actuar previsivamente en materia de planificación y gestión de servicios turísticos, su interrelación con el territorio y la vida la sociedad que lo compone.

Desde el punto de vista territorial el turismo también deja su impronta cuando produce o transforma el espacio en productos orientados para la satisfacción de los visitantes. En estos espacios, generalmente, el turismo se enmarca en un modelo de desarrollo excluyente que genera desigualdad socio territorial, étnica, en la distribución de la riqueza y en los niveles de protagonismo; porque las organizaciones sociales, emprendedores y grandes empresas turísticas compiten por ejercer el poder y muchas veces, las comunidades locales son las grandes perdedoras cuando el Estado otorga concesiones a las empresas privadas y favorece la concentración del capital (Coronel et al, 2007; Graburn et al., 1991).

Dentro del contexto social no sólo se presentan estos conflictos entre la población residente, también se producen intercambios no deseables entre estos y los visitantes, como la aculturación de las comunidades receptoras, la pérdida de la identidad local, del legado cultural y el reemplazo del paisaje cultural por un paisaje artificial que ya no tiene tampoco valor histórico patrimonial (Sánchez, 2011). Esta preocupación se hace más evidente a partir de los años setenta, cuando la visión de la relación entre turismo y territorio se hace más compleja, se alerta sobre la deformación cultural de los destinos y la necesidad de gestionar los comportamientos de los turistas para evitar conflictos con la población residente (Marinero y Pulido, 2009; Almeida y De Souza, 2003).

Las razones mencionadas explican la necesidad de abordar estas dinámicas complejas con un esfuerzo cuidado-

so de planeamiento y gestión de los espacios turísticos, o con evidente potencial, dentro de modelos de desarrollo más humanos y sostenibles. Un turismo que dé prioridad al ser humano, y no al capital, que proporcione beneficios sociales y económicos a las comunidades locales al tiempo que contribuye con el uso racional de los recursos naturales y con la preservación del patrimonio y de los valores culturales de las comunidades.

Hacia este tipo de turismo se encaminan las nuevas corrientes turísticas que han cambiado sus características por nuevas motivaciones sociales surgidas a fines del siglo pasado (Guillén y Boada, 2006), y que están relacionadas con la creciente preocupación por el deterioro ambiental, el incremento de la accesibilidad y el aumento de las posibilidades de disfrute de nuevas formas de turismo (Granero, 2007). Esta demanda turística más diversificada exige adecuar la oferta pero incrementando la calidad ambiental, y la de los productos turísticos, dirigido hacia el establecimiento del turismo denominado blando, verde, de naturaleza o ecoturismo (Vera, 2001).

La relación entre el turismo y el ambiente también ha sufrido muchos cambios, de considerarse en los sesenta como actividad contradictoria con la conservación del patrimonio y del medio ambiente, ahora se proyecta al turismo sostenible como una nueva posibilidad para desarrollar la actividad y vincularla a la diversidad biológica, siempre que se cumplan los principios establecidos por la Organización Mundial del Turismo (OMT) definidos de manera visionaria en el año 1988 (Chávez, 2005).

Esta preocupación por la conservación del ambiente, de la biodiversidad y de áreas poco alteradas parte de la Cumbre de Río, en el año 1992, y tuvo tanta trascendencia que tres años después se instó a la comunidad internacional a optar por un turismo más responsable, basado en la sostenibilidad. En la Carta para el Turismo Sostenible 1995, el primer objetivo o principio, establece que el desarrollo del turismo en un territorio debe ser soportable ecológicamente a largo plazo, viable económicamente y equitativo para las comunidades locales.

Con el paso de los años se ha llegado a consolidar el turismo como un potente instrumento de Desarrollo Sostenible para garantizar la perdurabilidad de los recursos de los cuales depende (Antonini, 2009; Chávez, 2005). Este principio establecido en 1999 por la OMT concibe al turismo

como un modelo de desarrollo económico para mejorar la calidad de vida de la población anfitriona, aumentar la calidad de la experiencia para el visitante y asegurar la obtención de beneficios. Según Vásquez, se puede observar que la calidad es la base de este turismo y por eso se asocia, de manera armónica, al concepto de desarrollo local (Sánchez, 2011).

En efecto, el Desarrollo Sostenible no se alcanza sin diversificar la economía y sin una mejor distribución de los beneficios. Por esta razón la OMT, en el año 2004, agregó otros requisitos como: asegurar la viabilidad a largo plazo de las actividades económicas y que éstas reporten beneficios bien distribuidos que contribuyan a reducir la pobreza (Blancas, et al., 2007). De esto se deduce que cualquier programa de desarrollo para enmarcarse en la sostenibilidad, debe incluir las líneas de acción en tres grandes conjuntos: a. La búsqueda de un crecimiento equilibrado; b. La necesidad de una rentabilidad económica y social, y c. La preservación y valoración del patrimonio.

Por estas razones, se ha considerado al turismo sostenible como una estrategia popular para solucionar los problemas en un entorno de dificultades económicas a través de la plurifuncionalidad del medio rural y la diversificación de su economía. Especialmente, se ha asociado a la Nueva Ruralidad porque evita las grandes concentraciones, es consciente y responsable, respetuoso del destino y de la idiosincrasia de su población; pero se debe advertir que los espacios rurales poseen dificultades que conllevan a que el desarrollo de actividades como el turismo, deban tratarse con cautela y responsabilidad, para no correr el riesgo de aportar aún más problemas a éstos territorios (Combariza, 2012).

Además de lo mencionado, otro de los requisitos que se han señalado para implementar un modelo de desarrollo turístico sostenible es la competitividad, porque en las últimas décadas se ha observado que a pesar del crecimiento de la demanda, las tasas de crecimiento de la oferta aumentan a un ritmo más acelerado, lo que produce una intensificación de la competencia entre destinos (Flores, 2007). La competitividad y sostenibilidad se entienden como conceptos complementarios y esta unión pasa ineludiblemente, entre otros aspectos, por el respeto, la conservación y la valorización del patrimonio natural y cultural. Exigencia que se hace aún más necesaria cuando se trata de incorporar los espacios naturales protegidos

como destinos turísticos, como es el caso del Parque Nacional La Culata, en la región de Timotes.

Existe una estrecha correlación entre preservación del territorio y calidad turística, porque a medida que los impactos son más evidentes, es mayor la pérdida de la posición competitiva. Por esto la planificación debe tener la capacidad de prever el grado de intervención que el turismo puede ocasionar en el ambiente y promover un crecimiento equilibrado que tome en cuenta las áreas de acogida turística y en éstas, evitar que exceda la capacidad de carga. Especialmente en las áreas rurales que presentan ciertas condicionantes ambientales al desarrollo, y más aún, en las áreas naturales donde los ecosistemas son más sensibles, muchas veces no conocidos suficientemente y la biodiversidad corre mayores riesgos de deterioro y degradación. Estas razones obligan planificar un estilo o forma de desarrollo acorde a las características de las localidades y ecosistemas de interés turístico (Rivas, 2009; OMT, 1999).

Antes de incorporar cada área rural a la actividad turística esta debe ser objeto de claras estrategias de ordenación territorial para conocer sus recursos turísticos o cualidades geográficas que le confieren condiciones para convertirse en un producto turístico. Es necesario determinar, como punto de partida, las cualidades y sobrecargas del medio físico natural, como sustento de la capacidad de acogida del territorio para definir, de acuerdo a su vocación, la capacidad de aprovechamiento que posee el paisaje como un recurso para el desarrollo. Este conocimiento amplio y profundo del territorio receptor es muy importante, no sólo para construir un inventario u oferta turística, sino para garantizar que el diseño de políticas y proyectos sean acordes con el desarrollo sustentable (Guillén y Boada, 2006).

Todo esto justifica la propuesta de desarrollar el turismo desde una perspectiva integral, a través de la integración de metodologías de planificación y gestión ambiental relacionadas directamente con la sostenibilidad, como son: los indicadores e índices, la Capacidad de Acogida del territorio, la Capacidad de Aprovechamiento visual del paisaje, la Capacidad de carga turística, la Evaluación Ambiental Estratégica y el Diseño Ambientalmente Integrado (DAI), las cuales serán descritas con mayor detalle más adelante.

PROBLEMAS QUE DIFICULTAN LA PLANIFICACIÓN AMBIENTAL Y TURÍSTICA EN VENEZUELA.

En Venezuela la planificación del turismo sostenible no se ha desarrollado de forma integral. A pesar de contar con una gran plataforma turística y ambientalista, existen deficiencias en su instrumentación que se agravan con el incumplimiento del marco legal actual y las deficiencias operativas de los organismos públicos para regular, estimular el desempeño del aparato productivo y hacer cumplir las leyes como el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo, la Ley Orgánica del Ambiente, la Ley Penal del Ambiente y el Plan de la Patria (2007 – 2013).

También es notoria la cantidad de organismos públicos encargados de velar por el cumplimiento de estas, sin embargo, el Estado ha demostrado poca eficiencia para vigilar, prohibir y sancionar los daños ambientales, especialmente, los ocasionados por las actividades turísticas (Vitalis, 2002). Estos organismos no tienen definidos claramente los ámbitos de competencias lo que limita el funcionamiento coordinado de la estructura institucional (Herrera, 2003). Como consecuencia, hay duplicidad de esfuerzos y funciones, muchas veces contradictorias que ocasionan la pérdida de tiempo y recursos, por cierto, muy escasos en nuestro país (Provea, 2002).

Al mismo tiempo, se evidencia la anarquía y los excesos que se han cometido con el uso del suelo sin respetar las condiciones físicas y ambientales de los sitios de emplazamiento o de los planes de ordenación del territorio, sí es que existen. Según Vitalis (2011) gran parte de los problemas ambientales en el país se corresponden con una mala gestión ambiental local porque existe una descoordinación con las autoridades nacionales. Es muy evidente y notoria la ausencia de contraloría y supervisión en la gestión ambiental, en el control de activos y pasivos del Estado en materia ambiental; débil actuación oficial frente a los ilícitos ambientales y hasta complicidad política en la explotación de los recursos naturales. Existe muy poca coordinación entre los programas ambientales y de desarrollo, obviándose la estrecha relación existente entre conservación del ambiente y calidad de vida (Defensoría del Pueblo, 2005).

Como en otros países latinoamericanos, los problemas ambientales se relacionan con pobreza, marginalidad,

desnutrición, subempleo, desempleo, gobernabilidad, bajos niveles en educación y formación para el trabajo; que aumentan la vulnerabilidad social ante los problemas y constituyen un serio obstáculo para emprender programas y proyectos de desarrollo, especialmente los turísticos. Sin embargo, esto no soslaya ni merma las iniciativas para intentar resolver el problema, al contrario, este contexto justifica la elaboración del Modelo como una propuesta para promover un turismo orientado ecológicamente y ajustado al patrimonio del área que permita la pervivencia del legado histórico, cultural y natural de las comunidades y la conservación de los valores morales y espirituales de la población anfitriona.

De esto se trata la oferta del Programa Territorial Rural Sostenible, como herramienta de planificación incluida dentro del Modelo, de actuar de manera eco innovadora, de proponer una acción estratégica que permita evaluar la inserción del turismo como actividad económica en convivencia y armonía con las actividades tradicionales, en este caso de la región funcional de Timotes, para impulsar su desarrollo con visión de futuro en el umbral del siglo XXI.

Por ello se planteó esta planificación en articulación con los objetivos del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2001 – 2007 y 2013 - 2019; que buscan lograr una distribución más equilibrada y sustentable de las actividades productivas, de las inversiones y la población en el territorio nacional. En estos documentos se señala al turismo como un generador de divisas en la balanza comercial, bajo criterios de sustentabilidad ecológica y social, a fin de ampliar la oferta turística nacional; establecer programas para la conservación, defensa, mejora y aprovechamiento de los recursos naturales e Implantar criterios de sostenibilidad para evaluar la planificación orientada al desarrollo y manejo de las zonas protectoras abastecedoras de agua.

Estos son los aspectos más importantes que fundamenta la selección del área de estudio para validar el Modelo, especialmente, el valor funcional que posee la cuenca alta del río Motatan, área que sirve de asiento a numerosas poblaciones campesinas que requieren de orientación sobre el uso racional de los recursos naturales para evitar la degradación de las cuencas, la erosión y el empobrecimiento de los suelos, lo cual acentuaría su situación de pobreza.

LA REGIÓN FUNCIONAL DE TIMOTES EN VENEZUELA: UNIDAD DE ANÁLISIS PARA VALIDAR EL MODELO.

La región funcional de Timotes, se encuentra localizada en el sistema de los Andes venezolanos, en la parte nororiental de la cordillera de Mérida. Forma parte de la cuenca alta del río Motatán, componente de la hoya hidrográfica del Lago de Maracaibo, una de las más estratégicas y relevantes en Venezuela y está enmarcada por el Área Bajo Régimen de Administración Especial denominada Parque Nacional La Culata (Ver figura 1).

El nombre de la región se corresponde a la ciudad o nodo principal, Timotes, hacia donde convergen todos los flujos: personas, comunicaciones, transporte, bienes y servicios de su área de influencia o hinterland cuyas características son evidentemente rurales. Un corredor territorial donde la capital del municipio, actúa como un centro de servicios de la red de asentamientos rurales y caseríos que le circundan y que se han asentado, de manera orgánica, a las márgenes del río Motatán; así también, como un centro comercial de productos agrícolas que abastece al mercado nacional. La red de asentamientos rurales y población diseminada poseen características muy particulares en cuanto al hábitat, vivienda, modos de producción y formas de organización que le confieren una fisonomía a los lugares, a los sitios y parajes y que conforman un patrimonio cultural ancestral que se identifica como "Andino".

Específicamente, se concibe como un espacio rural que no está aislado y que se interconecta al resto del espacio urbano, suburbano y periurbano de Timotes, caracterizado por el predominio del uso agrícola con influencia urbana y áreas marginales o no urbanizables a largo plazo que contienen espacios de elevada fragilidad.

Se seleccionó un área de los Andes venezolanos, porque este territorio es una región muy compleja e interesante para ensayar metodologías de gestión ambiental enmarcadas dentro de la sostenibilidad. En esta región se genera una fuerte actividad humana, expresada a través de la actividad agropecuaria, la construcción de viviendas y el desarrollo de centros poblados con infraestructura turística, industrial y agroindustrial, de manera incontrolada o anárquica; la contaminación por aguas servidas, plaguicidas y otros agroquímicos; la disposición a cielo abierto de residuos sólidos; así

como, la construcción de vías de comunicación sin criterios técnicos, afectando la estabilidad de los agroecosistemas andinos, especialmente los suelos. El Parque Nacional La Culata, como otras áreas protegidas en Venezuela, está amenazada pues su planificación, monitoreo y conservación no cuenta con un presupuesto suficiente para su manejo. Existen proyectos agrícolas, turísticos y de infraestructura, dentro de las áreas protegidas venezolanas, sin estudios de prevención ambiental como los EIA (Vitalis, 2011).

Timotes, es una región que cuenta con espacios naturales protegidos, instalaciones e infraestructura de alojamiento

y alimentación y una ubicación estratégica a lo largo de la carretera Trasandina que la conecta con los Páramos de Mucuchíes y Santo Domingo, zonas turísticas muy importantes y tradicionales de Venezuela. Por estas razones se seleccionó para validar el Modelo, por su potencialidad turística y porque, aun cuando posee atractivos naturales y culturales suficientes para motivar el desarrollo de este tipo de actividades, no constituye en la actualidad un destino turístico importante. Es una región funcional que se puede convertir en una región turística o un corredor turístico, de manera que al alcanzar su desarrollo se estará contribuyendo al desarrollo del turismo interno de Venezuela.

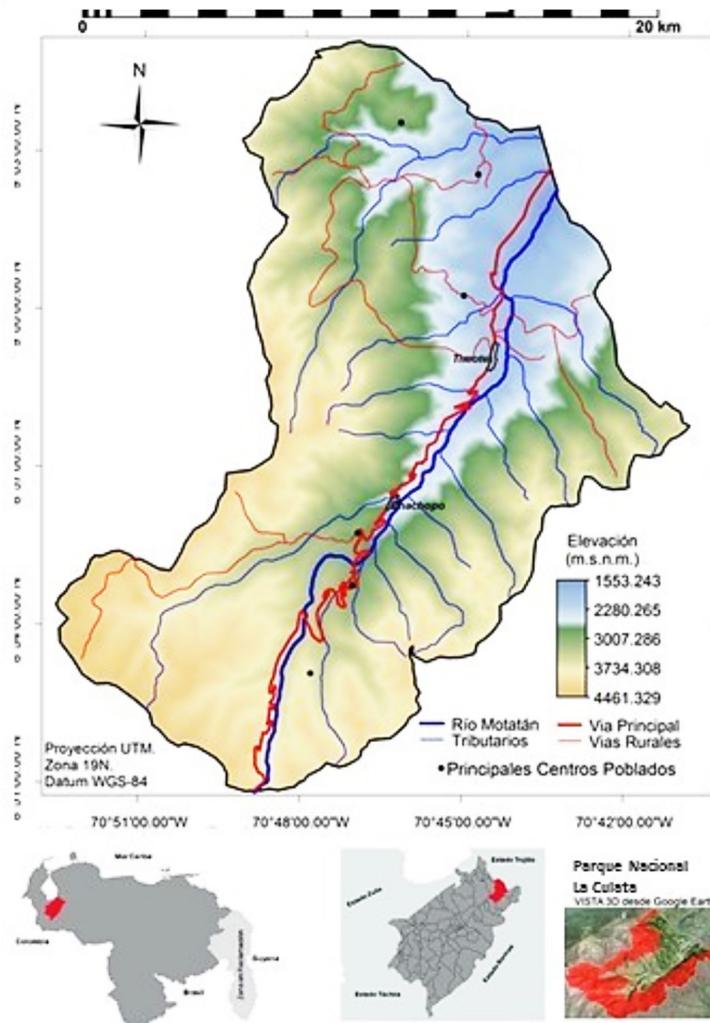


Figura 1. Región funcional de Timotes y ABRAE. Fuente: Elaboración propia

Se puede considerar como un destino emergente, porque posee evidentes ventajas comparativas para convertirse en un lugar muy atractivo en términos de diversidad de paisajes y áreas de interés natural, social o cultural. Posee condiciones para satisfacer la nueva demanda donde se pueden incorporar espacios sensibles, muy frágiles y vulnerables a esta actividad, siempre y cuando se respeten las normas y condiciones de uso existentes, y se puedan definir otras muy precisas para evitar su degradación (Guillén y Boada, 2006) y preservar su autenticidad, en el marco de estar articulado a los sub ejes de desarrollo eco turístico, objetivos del Modelo propuesto.

CONCEPTOS Y METODOLOGÍAS QUE SUSTENTAN AL MODELO

1. El sistema territorial

La concepción del territorio como un sistema obedece a la necesidad de desarrollar una base de conocimiento sólida que permita la máxima objetividad y transparencia en la evaluación de la sostenibilidad, dentro del proceso de toma de decisiones, por lo tanto, constituye uno de los pilares básicos para implementar la planificación estratégica y la gestión territorial (Urzelai et al, 2006).

El territorio es una unidad espacial con características o variables que se relacionan, generando nuevas morfologías y procesos sociales diferentes, como producto de los usos, que hace el hombre sobre el medio, y que le imprimen rasgos particulares. Por lo tanto, es un espacio social, producto de la dinámica de la civilización con identidad propia (Méndez, 2006).

Sus componentes conforman una base de recursos, con características morfológicas y funcionales diferentes, así como complejos procesos de interacción por lo que no se comportan como entes aislados. Es una estructura cada día más complicada, que puede analizarse a cualquier escala porque aumentan los requerimientos de recursos, las secuelas ambientales y profundos desequilibrios, territoriales y sociales, que está produciendo. Por ende, coexisten diversos subespacios con estructuras y funciones diferentes, muy enredadas, que se integran y complementan entre sí. En consecuencia, no sólo amerita la adopción de nuevos valores sociales, sino también, nuevas maneras de entender, interpretar, ordenar y organizar el territorio con enfoques sistémicos para construir propuestas más sostenibles.

Para cada una de las estructuras existen diferentes niveles y rangos: a. Primer nivel, y rango Estatal, b. Segundo nivel y rango Regional y c. Tercer nivel y rango Municipal. A cada uno le corresponde una escala característica de estudio, diagnóstico y planificación. Los sistemas territoriales pueden integrarse a otros sistemas o supersistemas, de gran complejidad, a través de redes, corredores y ejes que actúan como conectores. Así también, se pueden identificar ámbitos de análisis como regiones, paisajes, lugares, sitios y parajes, que sean de gran consideración y relevancia por parte de los residentes. Generalmente, este enfoque se aplica a diferentes tipos de regiones que se clasifican de acuerdo a los objetivos que se persigan con la delimitación espacial (Gómez, 2008).

En cualquier ámbito y escala que se defina un sistema territorial se identifican los siguientes componentes: la naturaleza o sistema natural, que representa todo lo que está condicionado por el hombre, el medio social, integrado por individuos y colectividades y el medio físico, transformado o construido, que se corresponde con las formas y estructuras espaciales construidas por el hombre. Incluye las formas de organización de la población, las instituciones que genera y el marco normativo que definen las reglas que procuran el equilibrio del sistema.

2. La capacidad de acogida del territorio y unidades de integración.

Uno de los conceptos considerados en la planificación y gestión territorial para entender el medio físico, porque determina donde pueden localizarse las actividades, es la capacidad de acogida del territorio. Representa la relación entre la naturaleza y el hombre, sus acciones e implicaciones. Expresa al grado de idoneidad del uso que se ubica, o se propone ubicar, teniendo en cuenta las condiciones naturales del medio, específicamente, la fragilidad y la potencialidad para recibir una actividad, así como también, el posible impacto que puede producir esta (Gómez, 2007). Señala la relación territorio – actividades en términos de la vocación natural, pero el territorio no es homogéneo, por lo que se hace indispensable clasificarlo en unidades que funcionan como elementos integradores de la información sectorial, donde se superponen e interactúan los elementos y factores que forman su estructura. Las unidades territoriales u operacionales, se constituyen en soporte para definir la ordenación del subsistema territorial físico. La identificación y delimitación de cada una, dependen del nivel de detalle y alcance de la planificación, de

manera que faciliten la comprensión del sistema territorial y la utilización de la información recopilada del medio físico. Para estos procedimientos, se utilizan parámetros físicos y se definen o estructuran de varias maneras, lo que determina la obtención de cuatro tipos de unidades de integración: Cuadrícula, Ambientales u homogéneas, Estratégicas o de síntesis y Funcionales (Gómez, 2008).

Determinar la cabida del territorio permite lograr dos objetivos complementarios de la planificación estratégica: promocionar el aprovechamiento múltiple de los ecosistemas y la regulación del comportamiento de las actividades. Se trata de proponer alternativas para el desarrollo, pero combinándolas con las actividades tradicionales, en la medida en que estos aprovechamientos sean compatibles, lo que se corresponde exactamente con los objetivos de la sostenibilidad, la gestión respetuosa del ambiente.

3. La capacidad de aprovechamiento del paisaje.

Otro instrumento clave para identificar actuaciones de conservación o puesta en valor del paisaje, como parte de la planificación estratégica de un territorio es el Estudio del paisaje (Serrano, 2012). Determina cuáles son las actuaciones más idóneas para: mejorar la calidad del territorio, preservar los paisajes característicos y, con ellos, la identidad cultural de cada lugar, poner en valor los paisajes relevantes y mejorar su conectividad ecológica, funcional y visual (Muñoz, 2012). Todo esto, en consonancia con los objetivos del turismo sostenible sobre la calidad ambiental, la preservación de la cultura, social y edificada y la viabilidad económica. Específicamente, permite catalogar y conservar los elementos estructurales del territorio, que son los que definen el carácter de un paisaje y le otorgan la identidad. Por esta razón, los estudios del paisaje suelen acompañar a la planificación de acción territorial y se realizan, conjuntamente, con la Evaluación Ambiental Estratégica de esta.

Como se puede evidenciar, el estudio del paisaje prevé los efectos de la planificación sobre este, las alteraciones que pudieran producirse y plantea medidas y acciones para el cumplimiento de los objetivos de calidad paisajística. Con ello se garantiza que cualquier propuesta sobre la implantación de diversos usos y actividades, como motores del desarrollo territorial rural, se produzca sin menoscabo de los valores ambientales, paisajísticos y culturales del territorio.

El paisaje es un recurso para el turismo, materia prima y sostén de la actividad, sin embargo, para que un paisaje sea atractivo y pueda convertirse en un producto turístico debe tener calidad o valor actual (Bosque et al, 1997). Un paisaje que sea capaz de inducir sentimientos de agrado en el observador es ampliamente valorado y si, adicionalmente, es un recurso escaso, se puede revalorizar (Gómez, 2008). Por lo anterior, y aun cuando la valoración es altamente subjetiva, su importancia en la planificación y gestión de su aprovechamiento hace ineludible tomar en cuenta algunos métodos operativos que permitan estudiar el recurso, su calidad y fragilidad, precisar su capacidad de aprovechamiento visual y también la capacidad absorción para soportar los cambios que se pueden proponer.

La calidad y fragilidad paisajística dependen del potencial de vistas de los miradores naturales, la calidad visual de las cuencas, la exposición a las vistas y el valor escénico. Estas características están en función de las características orográficas, la presencia de valores estéticos, los factores que determinan la incidencia visual como visualización, singularidad y visibilidad de la cuenca (Frugone, 2009) y la percepción, que permite emitir un juicio personal sobre los componentes que constituyen una cuenca visual, respectivamente (Bosque et al, 1997).

4. La capacidad de carga turística

Un concepto indisolublemente ligado a la sostenibilidad del turismo es la capacidad de carga o capacidad turística. Autores como Shelby y Heberlein, lo consideran uno de los primeros intentos para hacer operativo este concepto en relación con la gestión de la actividad turística en cualquier tipo de espacios (Echamendi, 2001). Es un instrumento muy utilizado para dar respuesta a la problemática de la afluencia masiva de visitantes en espacios recreativos y para racionalizar el uso abusivo, y deterioro, de los recursos que sustentan esa actividad recreativa.

Este concepto no sólo implica que los destinos turísticos poseen unos límites en el volumen, sino también la intensidad de uso que puede soportar un área determinada, sin que provoque daños irreparables. La seriedad o gravedad del impacto es lo que determinará qué es aceptable, preferible o normal. Por estas razones Tarrant y English señalan que los estudios de capacidad de carga se identifican con las Evaluaciones de Impacto Ambiental y en este contexto se circunscriben trabajos basados en la saturación percibida por los turistas, densidad y niveles de uso, frecuencia

de encuentros con otros turistas, normas de tolerancia y expectativas de la experiencia (Manning, 2011).

Es un concepto muy complejo porque plantea numerosas controversias, tanto en su definición como en su aplicación. Sin embargo, se puede afirmar que los niveles de capacidad están influenciados por las expectativas de los turistas y las características del área de destino (López y López, 2007). Por lo tanto, los pilares que sostienen el concepto son el deterioro del medio ambiente y en consecuencia, la satisfacción de los turistas, la primera que pone el acento en el medio receptor, no en el turista, y la segunda, centrada en el turista y en su valoración subjetiva.

Una definición muy difundida, y relacionada con la sostenibilidad, es la de la OMT: "Es el uso pleno de cualquier área que no vaya acompañado de efectos negativos sobre los recursos, reduzca la satisfacción de los visitantes o tenga un impacto adverso sobre la sociedad, la economía o la cultura de la zona" (1993: 16). Con este concepto se ha pasado de la búsqueda del umbral donde los recursos podrían alterarse irreversiblemente o ser destruidos (Cifuentes, 1992; Vera, 2001; Hernández, 2000), al enfoque de gestión basado en las expectativas sociales y experimentales, valores y percepción de la actividad turística, que tienen usuarios y gestores, donde se han producido los mayores avances. (Echamendi, 2001).

Se ha avanzado en la construcción de un marco teórico que sirve para la planificación y gestión de destinos turísticos; de manera que los planes sean más flexibles y se incluya el tema de los límites de manera muy particular, porque cada destino tiene características únicas (Vásquez et al, 2013; Soares, 2012). La capacidad de carga es consecuencia de las políticas de ordenamiento y el umbral, aun cuando se logre determinarlo, no será estático, ni absoluto y además, difiere de un destino a otro. Puede variar temporal o espacialmente, en función de los objetivos que se plantean los organismos responsables políticos, porque dependen de los recursos económicos y tecnológicos que se puedan invertir para modificar el medio y la infraestructura de acogida (Hernández, 2000).

Por estas razones, la inserción de este concepto dentro de la sostenibilidad, lo convierte en un instrumento que, a pesar de su claridad conceptual, es difícil hacerlo operativo y llevarlo a la práctica en casos puntuales. No hay aún acuerdo sobre los métodos de medición y cuantificación a em-

plear, ni mucho menos sobre los umbrales de permisibilidad que se consideran adecuados en cada caso (Vásquez et al, 2013). Por esta circunstancia no ha estado alejado de las discusiones y por lo tanto, ha provocado posturas enfrentadas que frenan los intentos de encontrar una definición precisa y completa del concepto porque ha dado lugar a multitud de enfoques para abordar su estudio y análisis. En consecuencia, los estudios pueden ser difícilmente extrapolables y existe una metodología distinta para cada caso.

A pesar de todo este debate, conceptualmente, el tema ha suscitado el interés y motiva a plantearse su importancia como condición indispensable para la gestión sostenible de destinos turísticos. Como instrumento de planificación necesita construir o utilizar indicadores para evaluar los impactos de la actividad turística y todo funciona a través de una secuencia similar de pasos: formular condiciones deseadas de gestión, objetivos, indicadores y normas, monitorear indicadores y aplicar prácticas de gestión para asegurar que se mantengan las normas (Manning, 2011). De hecho, Marchena et al (1999) apuntan que es el instrumento más apropiado para establecer y evitar problemas de degradación en un destino turístico y por ende su estancamiento o declive.

5. Los indicadores de sostenibilidad turística

El turismo es una de las actividades más afectadas con la degradación del medio ambiente, especialmente, a partir del surgimiento de la nueva era del turismo (NET) donde predomina la motivación por participar de experiencias recreativas vinculadas al ambiente y la calidad de los recursos constituye un factor determinante, en la valoración que se haga a los destinos y productos turísticos (Rivas, 2009). Esta coyuntura obliga a fijar límites y parámetros claros para planificar y/o gestionar el uso de estas áreas, con el fin de optimizar sus servicios, ofrecer una variedad de alternativas a los visitantes y contribuir a la sostenibilidad de las mismas, en sus dimensiones biofísica, social, ecológica y económica (Tobar et al, 2003). En esta condición se recalca la dependencia del turismo de la conservación de los recursos naturales, por cuanto son los atractivos y factores de producción (Tolón et al, 2008). Al mismo tiempo, se consideran los impactos negativos del turismo, y el riesgo de que tales impactos se agraven por el previsible incremento de la actividad.

Conscientes del carácter estratégico del medio ambiente para el futuro de la actividad turística, la OMT, el Consejo Mundial del Turismo y los Viajes y el Consejo de la Tierra,

adaptaron la Agenda 21 al turismo. Hacen hincapié en que la protección de los recursos naturales y culturales, es la base de sus negocios por lo que mantener un entorno medioambiental sano es un requisito indispensable para un desarrollo turístico sostenido, porque solo conservando se mantienen los atractivos que determinaron su elección como destino turístico y su destrucción equivale a una pérdida de beneficios (Blancas et al, 2007).

A pesar de que la imprecisión conceptual del turismo sostenible le ha ocasionado muchas limitaciones (Márquez y Cuétara, 2006), la sostenibilidad le ha conferido una revaloración y una reorientación a la planificación y gestión turística (Vera e Ivars, 2003). Existe cierto consenso conceptual y un proceso de convergencia entre los distintos enfoques de la planificación, por cuanto las definiciones del turismo sostenible suelen adoptar la forma de un conjunto, numeroso y sintetizado, de principios que respetan la complejidad del concepto (Bertoni, 2008). La cohesión de estos, en un concepto integrador, ha calado en las instituciones, agentes sociales y opinión pública, en un contexto en el que las políticas de desarrollo y la evolución del mercado turístico obligan a un equilibrio irreversible entre el crecimiento económico, la preservación ambiental y la equidad social (Rivas y Magadan, 2007).

La OMT (2004) sostiene que las directrices del turismo sostenible y las prácticas de gestión son aplicables a todas las modalidades, en todos los destinos. En las áreas rurales, el Desarrollo Sostenible es un desafío ineludible porque todo proyecto ocasiona externalidades y los ubicados en zonas rurales tienen un efecto sinérgico, directamente relacionado con la fragilidad del medio (Combariza, 2012). Esto justifica “la evaluación de los impactos para optimizar la capacidad de acogida del espacio rural e impedir que se sigan afectando lugares masivos, hoy decadentes debido al manejo inadecuado y a la falta de planificación del territorio” (Rivas, 2009: 15). Hay pleno convencimiento de que para evaluar los efectos de la actividad, así como el de las políticas públicas en la materia, es necesario definir un sistema de indicadores de sustentabilidad para la actividad turística (Vera, 2001).

Una definición de indicadores muy utilizada es la propuesta por la OMT: “el conjunto de medidas que proporcionan la información necesaria para comprender mejor los vínculos y los impactos del turismo con respecto al entorno

natural y cultural en el que se desenvuelve la actividad y del que es ampliamente dependiente” (Rivas y Magadan, 2007: 21). Estos parámetros pueden medir: cambios en las propias estructuras turísticas y factores internos, cambios en los factores externos y las repercusiones del turismo (OMT, 2004).

Se ha avanzado mucho en formulaciones teóricas de carácter general, pero es necesario desarrollar métodos y técnicas que hagan más pragmática la filosofía de la sostenibilidad. Si bien existen trabajos que proponen sistemas de indicadores de sostenibilidad turística gran parte de estos formulan teóricamente el sistema sin llegar a cuantificarlo totalmente, lo que les resta operatividad y dificulta su utilización en la práctica (Blancas et al, 2007). Es uno de los principales problemas de la planificación del desarrollo del turismo: la inexistencia de una metodología exacta, y ampliamente aceptada, que permita medir el grado de avance dentro de este proceso.

6. La evaluación ambiental estratégica (EAE)

Los problemas ambientales ocasionados al medio se pueden prevenir, mitigar y corregir a través de la gestión ambiental. Esta se puede implementar a través de diversos instrumentos que pueden actuar en cualquier momento y que, básicamente, estudian los elementos implicados dentro de los problemas ambientales: las actividades que causan estos problemas, el medio ambiente que recibe y soporta los efectos de estas y las relaciones o influjos entre estos elementos, denominados activos y pasivos, respectivamente (Gómez y Gómez, 2011).

La gestión ambiental pretende tres objetivos, los cuales se asocian, se complementan y refuerzan de forma sinérgica: prevenir degradaciones ambientales, corregir el comportamiento de las actividades que generen o puedan generar problemas y curarlas, es decir, recuperar, restaurar, reformar, rehabilitar, fortalecer y poner en valor espacios y factores ambientales degradados (Gómez, 2000).

Para satisfacer la línea de acción preventiva los instrumentos operativos idóneos son: la Evaluación de Impacto Ambiental (EIA), que opera a nivel de proyectos, la Evaluación Ambiental Estratégica (EAE), que funciona a nivel de Políticas, Planes y Programas, la Autorización Ambiental Integrada y el Análisis de Riesgo Ambiental. De estos, los dos primeros son más conocidos y si bien los métodos de eva-

luación, para ambos, son similares en términos generales hay diferencias en la escala, la oportunidad del estudio y el grado de detalle requerido. Ambos se complementan y los métodos de la EIA, para identificar y predecir impactos, se pueden adaptar para la EAE (Clark, 1996).

La EAE está emergiendo en el mundo como una manera distinta, según Oñate et al (2002), se ha perfilado como un instrumento de prevención más integrador y de mayor consenso que la EIA porque supera sus insuficiencias, evaluando desde niveles muy tempranos en el proceso de decisión y enfatiza las limitaciones y oportunidades del medio sobre las opciones de desarrollo, por lo que está llamada a intervenir de manera muy destacada en el Desarrollo Sostenible.

Se ha definido como el proceso formal y sistemático de incorporar consideraciones ambientales a los inicios del proceso de planificación, con el fin de asegurar que las consecuencias ambientales de los planes, programas o políticas sean consideradas en la toma de decisiones, junto a otros aspectos de índole social o económica. La incorporación de la dimensión ambiental al proceso de planificación tiene por finalidad la mejora de la calidad del plan resultante, y esto es quizás una de sus características más importantes (Jiliberto y Bonilla, 2009).

El instrumento está orientado a integrar primero al medio ambiente y luego verificar si se ha realizado esta incorporación. Se trata de agregar previamente a la planificación la sensibilidad, criterio, conocimiento y compromiso ambiental para que las autoridades tomen la decisión más acertada (Gómez y Gómez, 2011). La verificación se realiza en dos facetas: la comprobación de haber integrado, efectivamente, la dimensión ambiental en el instrumento de planificación y la evaluación del resultado a través de la identificación, valoración, prevención y seguimiento de los impactos que, se estiman, puedan producirse de ejecutar el plan o el instrumento. Por esto se habla de que la EAE no sólo se integra a los planes sino que es una parte integral de estos (Ministerio de Ambiente de Chile, 2012). Es una de las herramientas más poderosas para lograr que se garanticen prácticas productivas y de desarrollo más sustentables y ello ha propiciado su gran acogida. Sin embargo, esto no ha evitado que, en la realidad, el concepto abarque una serie de decisiones, que a veces producen confusiones y ambigüedades. No hay acuerdo en los paí-

ses sobre este tema y en la utilización de nomenclaturas, por lo que el enfoque varía de un país a otro, en función de los marcos legales, procedimentales y metodológicos. Sin embargo, se puede mencionar como elementos comunes, la identificación de efectos ambientales a escala estratégica, el proponer alternativas con criterios ecológicos e informar los resultados al público para garantizar su efectividad.

7. El diseño ambientalmente integrado (DAI) y la integración ambiental estratégica (IAe)

El Diseño Ambientalmente Integrado (dAI) es una herramienta metodológica y filosófica que interrelaciona el marco legislativo, normativo y participativo del Estado, desde la visión de la EAE, con las Políticas, Planes, Programas, Proyectos, Procesos, Productos y Servicios (6P+S) de una determinada acción de desarrollo, que pretenda el gobierno o la empresa privada, a cualquier escala, en un territorio determinado y en un momento histórico dado (Contreras y Cloquell, 2006). La integración ambiental estratégica (IAe) de la acción de desarrollo se enmarca dentro del dAI y permite evaluar su grado de correspondencia con los objetivos y metas de la planificación estratégica a cualquier escala. Para Gómez Orea es una herramienta complementaria a la EAE porque evita dejar por fuera alguna variable, factor o aspecto que deba ser considerado en esta.

Una de sus fortalezas es el desarrollo de la visión realística o el estudio de diagnóstico que soporta a la planificación, donde se relacionan, de manera holística, las principales aptitudes de un territorio en cada uno de sus componentes físico-naturales, sociales, económicos, red de servicios e infraestructuras y las estructuras de poder y gestión político institucional, entre otras, de manera que se asegure su viabilidad, factibilidad y sostenibilidad (Owen de C., 2011).

La noción del dAI ha sido propuesta con mucho éxito en el diseño de productos, procesos o servicios en el área industrial, pero es una herramienta que puede adaptarse fácilmente a los cambios de la sociedad actual y al Desarrollo Sostenible. De hecho, la ampliación de las interrelaciones entre el Estado y el de una organización, para promover los principios del Desarrollo Sostenible con visión prospectiva y propositiva, han sido demostrados en estudios sobre calidad estética del paisaje urbano, en el abordaje de proyectos urbanísticos, arquitectónicos y paisajísticos,

dentro de los planes de desarrollo social y económico a nivel municipal y los planes de ordenación del territorio a nivel regional (Méndez et al., 2014); y en la definición de territorios periféricos, urbanos y rurales, para Áreas Bajo Régimen de Actuación Especial (ABRAES) y parques metropolitanos (Contreras et al., 2013). En consecuencia, se puede extrapolar a otros ámbitos relacionados con la planificación y la gestión ambiental a cualquier escala: nacional, regional o local.

El enfoque dAI se utiliza como una estrategia para forta-

lecer la gestión medioambiental porque incluye los conceptos de ecodiseño, ecoeficiencia y utiliza las nuevas herramientas para evaluación de impactos ambientales, por lo que constituye un gran aporte para humanizar las actividades productivas a través del respeto al medio y a la sociedad.

PROYECCION METODOLOGICA

Para la construcción y aplicación del Modelo se cumplió un diseño de la investigación cuya estructura se resume en tres grandes etapas (Ver figura 2):

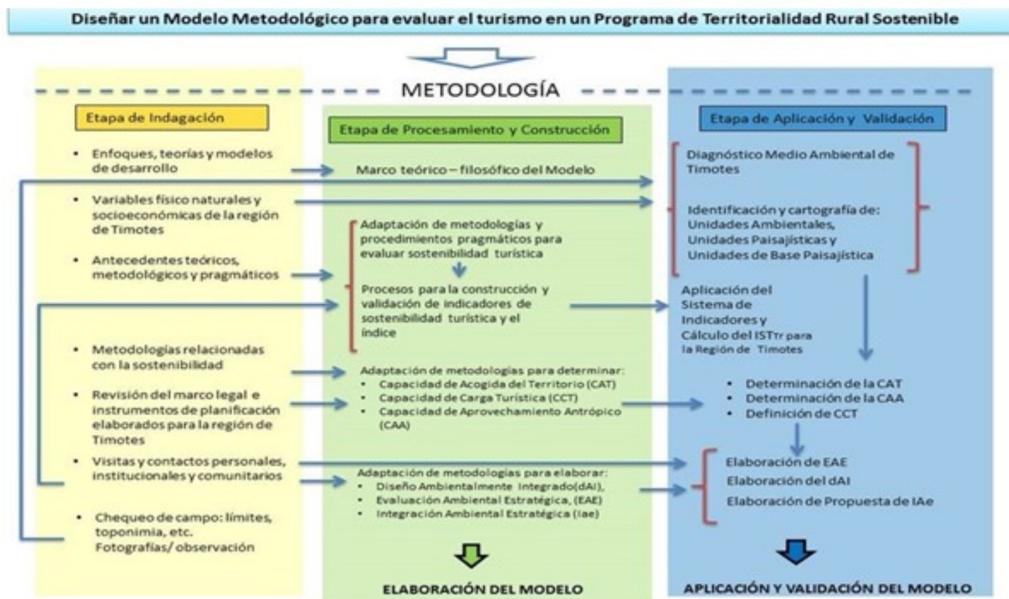


Figura 2. Esquema metodológico de la investigación. Fuente: Elaboración propia

EL MODELO METODOLÓGICO PARA EVALUAR EL TURISMO EN UN PROGRAMA TERRITORIAL RURAL SOSTENIBLE

Desde el punto de vista funcional, el modelo se propone como una integración de diversas metodologías anidadas, relacionadas al ordenamiento territorial, a manera de estudios complementarios y autónomos, que pueden producir resultados parciales. Es una de sus fortalezas: la utilización combinada o independiente para obtener objetivos específicos. Esto permite proyectar una imagen integral del estado del sistema territorial rural en un momento determinado y a la vez, proponer una imagen ob-

jetivo que se integra al marco normativo, legislativo y participativo del sistema territorial rural y los supra sistemas que lo contienen lo que le garantiza su viabilidad.

Se parte del análisis del sistema territorial rural a nivel regional y los ámbitos o componentes del sistema. Para cada componente se adaptan las diferentes metodologías descritas, las cuales se estructuran e integran a manera de etapas o visiones. El desarrollo de cada metodología recorre las tres visiones del Modelo, por lo que, la secuencia se ilustra a través de flechas. Para facilitar la comprensión del Modelo se expone una descripción de cada una de las visiones:

El diagnóstico o inventario

Se inicia el Modelo con el análisis del medio físico a través de la definición y cartografía de unidades ambientales como elementos integradores de las características del sistema territorial a partir de la superposición de estas variables. La definición de estas unidades homogéneas se da por la repetición de formas o la combinación de rasgos parecidos, no idénticos, en un área determinada. Su delimitación depende de la disponibilidad de información, de los objetivos de la planificación a desarrollar y del nivel de detalle del diagnóstico. Estas unidades son muy descriptivas y poseen una gran capacidad de síntesis.

Para reforzar el diagnóstico físico natural en el Modelo se caracteriza el paisaje en unidades y recursos, a través de la sistematización de su estudio como recurso para promover el turismo. Las unidades de paisaje califican, clasifican y delimitan la base paisajística, con base a las características más representativas del territorio y esto es de mucha utilidad para los instrumentos de planificación, a cualquier escala de trabajo (López y Cervantes, 2002). Esta zonificación se basa en el análisis de los componentes principales del paisaje, a través de la superposición de las unidades morfoestructurales, texturales y de base antrópica (Gómez, 2008). En estas unidades también se incluyen los elementos construidos por la sociedad.

Para enriquecer y precisar el diagnóstico de todos los componentes del sistema territorial rural se construyó un sistema de indicadores de sostenibilidad turística a través de la selección de parámetros existentes según los criterios de Glave y Escobar (1995): a. A través de una aproximación intuitiva o subjetiva, basada en el conocimiento de los problemas que trae el turismo en las áreas rurales; b. Con base a experiencias en la aplicación de indicadores en otras áreas turísticas y c. A partir de un modelo causa/efecto o una aproximación analítica, que se basa en el desarrollo previo de un marco teórico. Posteriormente, se validaron a través de la Técnica 3s, propuesta por Cloquell (2003), que consta de tres etapas o niveles: la autovalidación, la validación científica y la validación social y, finalmente, se normalizaron por medio de la adaptación de la metodología de Sepúlveda et al (1998). Estos parámetros fueron caracterizados, conceptualizados, diseñados, formulados y validados para señalar las áreas y problemas más prioritarios a corregir con la planificación.

La visión integrada

Una vez definidas y caracterizadas las unidades ambientales se procede a estimar sus méritos para su conservación, su valoración para conservarla o evitar su degradación, según los criterios: ecológico, paisajístico, científico cultural, productivo y funcional. Se construyen las matrices y mapas para interpretar la información que se presenta en fichas ilustrativas.

Las unidades de paisaje también son objeto de evaluación y valoración por su importancia en la planificación y gestión de su aprovechamiento. Para proponer actuaciones, dentro del Programa Territorial Rural, se evalúa la capacidad de aprovechamiento visual del paisaje y la Fragilidad para soportar los cambios que se pudieran proponer. La valoración se determina por criterios ecológicos, sociales, culturales y visuales. Los resultados del estudio de paisaje se resumen en fichas descriptivas.

Se construyó e incluyó en el Modelo el Índice de sostenibilidad turística en un territorio rural (ISTTR), una herramienta muy útil para la planificación y gestión ambiental porque orienta la elaboración de las dinámicas ambientales sectoriales de la EAE y las propuestas a incluir en el Programa Territorial Rural.

La visión prospectiva o propositiva

La capacidad de acogida del territorio o grado de idoneidad de los usos tradicionales y del turístico, que se pretende ubicar, considera la fragilidad y la potencialidad para recibir la actividad y su posible impacto, por lo tanto, es la garantía para proponer los usos más compatibles y vocacionales a las variables ambientales del sistema territorial rural.

Por su parte, la capacidad de aprovechamiento visual del paisaje, es la base para definir el tipo de aprovechamiento y los objetivos de calidad paisajística que se incluyen en el programa. Estos resultados son de gran utilidad para elaborar las opciones estratégicas y operativas de la Evaluación Ambiental Estratégica y establecer las medidas de mitigación de los posibles efectos ambientales que pueden ocasionar las actuaciones contempladas en el programa.

Con estos objetivos o categorías de ordenación de las unidades de paisaje definidas se establece la capacidad de carga turística de la dimensión paisajística en aquellas unidades de paisaje cuya valoración, determine los objetivos

de Gestión y Modificación. Este estudio se lleva a cabo a través del análisis del potencial ambiental biofísico, el valor escénico del paisaje y la percepción de los residentes o capacidad de carga social (Vásquez, et al, 2013), y sirve para fundamentar las propuestas del Programa.

Toda esta información se constituye en el soporte para elaborar un Programa Territorial Rural y su Evaluación Ambiental Estratégica, asumiendo al turismo como parte de la estrategia del desarrollo local sostenible, integrado

al sistema productivo y no como un elemento aislado y autónomo en la región.

Por último, se evalúa si las líneas directrices de este instrumento de planificación se integran con el sistema legislativo, normativo y participativo del sistema territorial rural y de los suprasistemas que lo contienen, a través de la Integración Ambiental Estratégica y el dAI. Los resultados de este análisis determinan las estrategias para mitigar las amenazas del sistema territorial y las debilidades del programa (Ver figura 3)

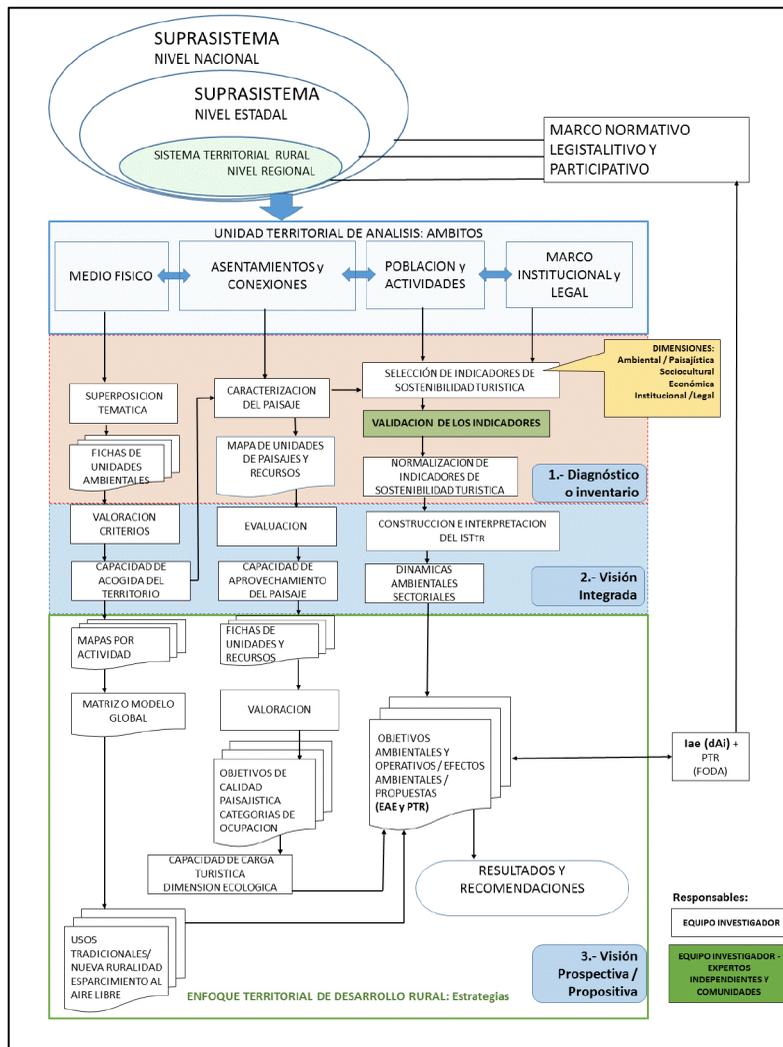


Figura 3. Visión global del modelo metodológico para evaluar el turismo en un programa territorial rural sostenible. Fuente Elaboración propia.

APLICACIÓN DEL MODELO EN LA REGION DE TIMOTES

A través de la aplicación del modelo se identificaron, describieron y analizaron los componentes del sistema territorial rural de la región funcional de Timotes. El medio físico natural que soporta al sistema se analizó de manera sistemática por medio de la definición de trece unidades ambientales, con sus fichas respectivas, cuya valoración permitió definir cuatro Áreas síntesis de Valoración Ambiental que permiten afirmar que esta región cuenta con un reservorio natural de Alto Valor, desde el punto de vista ecológico, paisajístico, científico-cultural, productivo y funcional, que se explica por la existencia de paisajes únicos e irrepetibles en el área del Parque Nacional La Culata y un gran potencial productivo en los fondos de valles, zona de producción de bienes y servicios ambientales a aprovechar para el turismo sostenible.

La capacidad de acogida del territorio determinó cuatro categorías de ocupación, en donde se recomienda la implantación y desarrollo de actividades agropecuarias, esparcimiento y deporte: a. sin limitaciones, en las áreas ubicadas en el fondo del valle del río Motatán; b. con limitaciones, en las vertientes montañosas que rodean al valle central entre las poblaciones de Timotes y Chachopo; c. sujetas a EIA, en los pequeños valles intermontanos, actualmente cultivados ubicados entre Almorzadero y Mucutujote, al centro de la región, y en las áreas incluidas dentro del Parque Nacional La Culata, se recomiendan actividades ligadas a la protección del paisaje y el esparcimiento, pero sujetas a EIA.

En tanto la capacidad de aprovechamiento del paisaje permitió plantear los objetivos de calidad paisajística gestión y modificación para el 16,6% de la región, en aquellas unidades donde se desarrollan actividades agrícolas o aquellas donde se necesita mejorar el paisaje; el objetivo de conservación se sugiere para el área donde se ubica el Parque Nacional La Culata cuya superficie abarca casi la mitad de la región y la restauración se propone para el resto del área, vertientes montañosas muy erosionadas o propensas al deterioro ambiental.

La capacidad de carga turística de las unidades cuya valoración mereció la propuesta de gestión y modificación, sirvió para elaborar apreciaciones cuantitativas y cualitativas sobre los límites de uso aceptables para la región, resultando que ninguna de las unidades de paisaje estudiadas ofrece mayor resistencia a los cambios, porque las

variables físico naturales que componen el paisaje natural han sido bastante alteradas por la misma dinámica poblacional y socio económica del área. Sin embargo, se establecieron tres niveles: La mayor capacidad de carga para la unidad localizada en las inmediaciones de Cruz Chiquita, Cañada Cerrada, Mucutujote y el Baho, al sur de la región; la mediana capacidad de carga para el valle Chachopo – El Rincón de La Venta, al sureste de la región y la menor viabilidad turística para las unidades de vertientes localizadas en los alrededores de la quebrada Almorzadero y en las cercanías de Timotes.

Para sistematizar la información cuantitativa y cualitativa de las dimensiones que componen el basamento conceptual del turismo sostenible se construyó y validó un sistema de 24 indicadores simples, 12 complejos y el Índice de Sostenibilidad Turística en un Territorio Rural (ISTTR) cuyos resultados determinaron que la región funcional de Timotes es un Sistema Inestable, donde los valores más críticos se obtuvieron en la parroquia Andrés Eloy Blanco (Chachopo), a nivel espacial, y para la dimensión político institucional, en toda la región. De la jerarquización de los resultados se determinó que uno de los aspectos básicos sobre los que es necesario actuar para alcanzar una situación más sostenible, es la participación de los actores involucrados en la actividad turística, no hay apoyo del gobierno, los emprendedores o empresarios ven solo trabas y obstáculos, no están motivados, no cumplen con las normas y la comunidad no ha identificado al turismo como una alternativa válida para obtener beneficios.

Otros aspectos importantes que se deben considerar al implantar y desarrollar actividades turísticas es la fragilidad del paisaje y la necesidad de mejorar la cobertura y calidad de la educación para el trabajo y la educación ambiental, de manera que se pueda sensibilizar y concientizar a la población residente sobre la necesidad de actuar con cautela y responsabilidad, para no correr el riesgo de que el turismo aporte aún más problemas a este territorio.

El análisis de estos indicadores enriqueció cualitativamente el diagnóstico ambiental estratégico, permitió construir las dinámicas ambientales sectoriales, plantear objetivos, alternativas y en fin, establecer las directrices o líneas de acción que soportan el Programa Territorial Rural y su correspondiente EAE. Se definieron a priori los objetivos generales ambientales del Programa para la región según los ámbitos: Sostenibilidad, ambiente y ruralidad, Desarrollo

llo integral del Ser Humano, Crecimiento territorialmente equilibrado, Competitividad, innovación y movilidad, y Fortalecimiento institucional para revalorizar lo social, directrices extraídas del marco filosófico y conceptual del Modelo. Posteriormente, se definieron las dinámicas ambientales sectoriales para el medio físico y para el turismo, los objetivos ambientales operativos, la evaluación ambiental de las opciones alternativas del programa y la estimación de los posibles efectos ambientales, las medidas que se pueden sugerir para integrar y mejorar el plan a fin de mitigar los supuestos impactos negativos.

Finalmente, se utilizó la Integración Ambiental Estratégica (IAe), enmarcada dentro del Diseño Ambientalmente Integrado (dAI) para evaluar las fortalezas y debilidades del programa y las oportunidades y amenazas del entorno, a manera de sugerir estrategias que puedan mitigar las limitaciones.

Se destacan entre las propuestas: desarrollar formas de turismo más ecológicas, como el geoturismo, que garantiza el manejo de áreas biodiversas; la planificación de localidades más sostenibles; el mantenimiento de las áreas naturales y la implementación de sistemas agrícolas ecológicamente aceptables, entre otras, para lograr la conservación y uso racional de los recursos naturales. La promoción de usos con tecnologías no degradantes; la inclusión de sistemas agrícolas sustentables y la conservación de la imagen del páramo, son planteamientos que se articulan con la preservación del patrimonio histórico y valores culturales de las comunidades anfitrionas.

Así también se puede mencionar, la promoción del turismo como posibilidad real para paliar la pobreza rural; el aprovechamiento del potencial que posee el Parque Nacional La Culata; las ventajas económicas que le proporciona la sinergia entre las actividades agrícolas y actividades turísticas relacionadas al agro; el mejoramiento de la educación para el trabajo en las actividades tradicionales y las turísticas; la conformación de clúster territoriales para lograr la transformación productiva, eje del Enfoque de Desarrollo Territorial Rural; la incorporación del Turismo Rural Comunitario (TRC); la profundización de la actuación ciudadana en los procesos de planificación y gestión y la articulación de las decisiones relacionadas con el turismo con el marco legal; todas en total correspondencia con las aspiraciones sobre la generación de beneficios económicos y sociales a las comunidades residentes.

CONCLUSIONES

El Modelo se inserta en un Programa territorial Rural Sostenible cuyo propósito es fomentar la revalorización económica del medio rural, a través de un proceso de desarrollo endógeno donde la actividad turística mejore las condiciones de vida y de trabajo de los lugareños, fomente la multifuncionalidad del medio rural, la diversificación de la economía campesina, la generación de empleos no agrícolas y por ende, el aumento de los ingresos, conservando la producción agropecuaria tradicional. Se trata de proponer un turismo que mejore las condiciones sociales y económicas de la población residente pero con el compromiso expreso de conservar el medio, se espera el desarrollo de una actividad que se sustente y sostenga en el marco ético del desarrollo humano y con plena conciencia ecológica de visitantes y residentes, mediante la utilización y protección de las áreas naturales y rurales, tanto de los impactos ambientales como los culturales.

Se diseñó este Modelo, como un replanteo de metodologías que se afincan en el diagnóstico ambiental estratégico con el fin de proponer una alternativa para el desarrollo que señale y prevenga sobre los impactos que puede producir el modelo de turismo tradicional en áreas tradicionalmente agrícolas, que permita que los beneficios se inviertan y traduzcan en una mejora de las condiciones sociales y económicas de sus poblaciones residentes, es decir, un turismo sostenible. La propuesta de la investigación se concibe como una secuencia metodológica que puede aplicarse a cualquier país latinoamericano con evidentes riquezas naturales y paisajísticas pero con problemas de pobreza, especialmente, en las áreas rurales.

La aplicación del Modelo demostró que la viabilidad del turismo sostenible depende de un proceso sistemático donde la planificación, evaluación y seguimiento en el tiempo, están debidamente articuladas e interconectadas con las características del medio físico, especialmente el natural. Así también, se integra con las expectativas de los principales actores de la sociedad, individuos y organizaciones públicas y privadas, donde la actividad turística se puede desarrollar como una alternativa para el desarrollo socioeconómico de áreas rurales, a través de la promoción de actividades productivas que se complementen con las tradicionales, que respeten y no deterioren la base natural de los recursos.

Del mismo modo, se puede extraer que sí es viable desarrollar un turismo sostenible a través del Programa Te-

territorial Rural en la región funcional de Timotes porque sus propuestas se articulan con el contexto legislativo, normativo y participativo venezolano. El programa posee fortalezas para aprovechar las oportunidades que ofrece el contexto legal y normativo, a nivel nacional, estatal y municipal, para lograr los objetivos planteados por la Organización Mundial del Turismo.

REFERENCIAS

- Almeida J. y M. De Souza. (2003)** Turismo rural e desenvolvimento sustentável: duas experiências brasileiras. Revista espaço y desarrollo, No. 15.
- Antonini, A. (2009).** La medida de la sostenibilidad de la ciudad histórico-turística. Tesi di Dottorato in cotutela in Progetto Ambientale dello Spazio - in Sostenibilità, Tecnologia y Humanismo. Università de glistudi di Sassari – Universitat Politècnica de Catalunya.
- Bertoni, M. (2008).** Turismo sostenible, su interpretación y alcance operativo. Revista colombiana de geografía. No. 17. PP. 155 - 163
- Blancas F., González, M., Guerrero, F., Lozano, M., Pérez F., Caballero R. (2007).** El Indicador Sintético DCP como Instrumento de Medición de la Sostenibilidad Turística. Revista Electrónica de Comunicaciones y Trabajos de XVII Jornadas ASEPUMA. RectQ Volumen 11. 85 a 118 p.
- Bosque J., M. Gómez, A. Rodríguez, V. Duran, M. Rodríguez y A. Vela. (1997).** Valoración de los aspectos visuales del paisaje mediante la utilización de un sistema de información geográfica. Universidad de Alcalá de Henares. Departamento de Geografía.
- Chávez, J. (2005).** Coordinación de políticas públicas para el desarrollo sostenible del sector turismo en el Perú. Serie Medio ambiente y desarrollo. División de Desarrollo sostenible y asentamientos Humanos de la CEPAL. 84 p.
- Cifuentes, M. (1992).** Determinación de la capacidad de carga turística en áreas protegidas. Turrialba, cr, wwf-ca-tie. 34 p.
- Clark, B. (1996).** Alcance y objetivos de la evaluación ambiental estratégica (EAE). Seminario "aspectos conceptuales y metodológicos para la evaluación ambiental estratégica (EAE). Centro de estudios públicos. Revista estudios públicos no 65
- Cloquell, V. (2003).** Propuesta metodológica para la evaluación previa de indicadores y funciones de valor en el problema unificado de localización y evaluación ambiental de proyectos. Tesis doctoral. Universidad Politécnica de Valencia
- Contreras W. y V. Cloquell (2006).** Propuesta metodológica del Diseño Ambientalmente Integrado (dAI), aplicada a proyectos de diseño de productos forestales laminados encolados con calidad estructural. Tesis Doctoral. Universidad Politécnica de Valencia, España.
- Contreras. W., M. Rondón., G. Ramírez, E. Méndez., M. Owen de C. y A. Contreras. (2013).** Propuesta Conceptual de Creación de Parque Ecológico, Recreativo y de Hospedería "Laguna Blanca del Páramo de Mariño" y de ABRAE en el Municipio Tovar, Estado Mérida, Venezuela. Revista Ecodiseño y Sostenibilidad 5(1): 74-99
- Combariza, J. (2012).** El turismo rural como estrategia de desarrollo sostenible: caso municipio de La Mesa (Cundinamarca) Universidad Nacional de Colombia. Bogotá.
- Coronel, L., Márquez M. y C. Ricaurte. (2007).** Estudio de los impactos socioculturales de la actividad turística y su incidencia sobre la comuna Montañita. Facultad de Ingeniería Marítima. Licenciatura en Turismo, Escuela Superior Politécnica del Litoral, Guayaquil, Ecuador. (2007)
- Defensoría del Pueblo. (2005).** Boletín informativo. República Bolivariana de Venezuela. Caracas, Venezuela. 56 p.
- Echamendi, L. (2001).** La capacidad de carga turística. Aspectos conceptuales y normas de aplicación. Anales de geografía de la universidad complutense ISSN: 0211-9803, 2001,21:11-30
- Farell, Bryan H. y Louise Twining-Ward (2004).** Un nuevo concepto del turismo, Annals of Tourism Research, 6(1), UIB, Palma de Mallorca, pp. 65-90.
- Flores, D. (2007).** Competitividad sostenible de los espacios naturales protegidos como destinos turísticos: un análisis comparativo de los parques naturales Sierra de Aracena y Picos de Aroche y Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas. Universidad de Huelva, tesis doctoral. 553 p.
- Frugone, Fabrizio (2009).** Informe de paisaje y recursos escénicos. En Informe paisaje final PB-860-SX POCH Ambiental S. A. Santiago: Centro de Información de Recursos Naturales.
- Glave, M. y J. Escobar. (2009).** Indicadores de sostenibilidad para la agricultura andina. Revista Debate Agrario No. 23 - Análisis y Alternativas
- Gómez D (2000).** Evaluación de impactos ambientales. Un instrumento preventivo para la gestión. Grupo Mundi-prensa, Madrid. 2da Edición.
- Gómez, D. (2007).** Evaluación Ambiental Estratégica. Un instrumento para integrar el medio ambiente en la

- elaboración de planes y programas. Ediciones Mundi - Prensa. Madrid, 366 p.
- Gómez, D. (2008).** Ordenación Territorial. Editorial Mundi - Prensa. 2da Edición Madrid, España. 304
- Gómez, D. y M. Gómez (2011).** Evaluación ambiental estratégica (EAE); un instrumento preventivo de gestión ambiental. X Congreso Español e Iberoamericano de Sanidad Ambiental. Revista salud ambiente. No 11 (1-2) pp. 9-16
- Graburn, H., Nelson H. y J. Jafari. (1991).** Tourism social Science. En Annals of Tourism Research. Vol. 18, pp 1-11. United States of America
- Granero, A. (2007).** Las actividades físico-deportivas en la naturaleza y la industria turística. Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte vol. 7. (26) pp. 111-127 <http://cdeporte.rediris.es/revista/revista26/artactnatural52.htm>
- Guillén I. y Boada, C. (2006).** Turismo, biodiversidad y academia ¿una opción para la extensión universitaria? El caso de la Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela. Revista Geográfica Venezolana No. 47 (1) 119 – 136
- Gurria, M. (2000).** El Turismo Rural Sostenible como una oportunidad de desarrollo de las pequeñas comunidades de los países en desarrollo. Cuarta Feria Ecoturística y de Producción 23 de julio del 2000. Santo Domingo, República Dominicana. 15 – 23 p. Disponible en: <http://www.kiskeya-alternative.org/publica/diversos/rural-tur-gurria.html>.
- Hernández, A. (2000).** Acerca del ocio, del tiempo libre y de la animación sociocultural. Lecturas Educación Física y Deportes, Revista Digital [en línea], 23. Buenos Aires. Disponible en: <http://www.efdeportes.com> [Consulta: 2003, 20 de junio].
- Herrera, H. 2003.** Propuesta en apoyo de la sostenibilidad de la biodiversidad en el Parque Nacional Henri Pittier. Papeles de Fundacite, Maracay, estado Aragua. Venezuela. 162 p.
- Jiliberto, R. y M. Bonilla (2009).** Guía de Evaluación Ambiental Estratégica. Documento de proyecto. CEPAL. Colección documento de proyectos. Santiago, 191 p.
- López, R., y J. Cervantes (2002).** Unidades del paisaje para el desarrollo sustentable y manejo de los recursos naturales. Revista Cultura Estadística y Geográfica. Disponible en: <http://www.inegi.gob.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa/contenidos/articulos/ambientales/paisaje03.pdf>.
- López J. y L. López (2007).** La capacidad de carga psicológica del turista como indicador de turismo sostenible. Boletín económico ICE No. 2911. Pp. 1 -35
- Manning, R. (2011).** Indicators and standars in parks and outdoor recreation en indicadores de calidad de vida, comunidad, parques, recreación y turismo. En Budruk M. yR. Phillips (editores) Indicadores de calidad de vida, comunidad, parques, recreación y turismo. Serie Investigación sobre indicadores sociales. Vol. 43. Pp.11-22
- Marchena, M.; Vera, F.; Fernández, A., Santos, E. (1999).** Agenda para planificadores locales: turismo sostenible y gestión municipal. Organización Mundial del Turismo, Madrid
- Márquez, L y L. Cuétara. (2006).** Propuesta y aplicación de un sistema de indicadores para determinar el Índice de Desarrollo Sostenible Global (IDSG) de un destino turístico. Caso: Patanemo, Venezuela. Universidad Camilo Cienfuegos, Matanzas, Cuba. Consultado el 2 de diciembre de 2010 en <http://servicio.cid.uc.edu.ve/faces/revista/vol27n1/art%206.pdf>
- Mathieson A. y Wall, G. (1982).** Turismo: impactos económicos, físicos y sociales. Editorial Longman, Londres.
- Méndez, E. (2006) Geografía actual: Espacio geográfico, territorio y campos de acción. Mérida, Instituto de Geografía y de los Recursos Naturales. UFORGA – ULA.
- Méndez, E., W. Contreras, J. Rivero, M. Monsalve, A. Contreras, K. Carballo y E. Ochoa. (2014).** Plan Municipal de Desarrollo 2014 -2018 del Municipio Alberto Adriani. Visión compartida y acciones propositivas a corto, mediano y largo plazo. Revista Ecodiseño y Sostenibilidad 6(1): 13-489.
- Merinero y Pulido (2009).** Desarrollo turístico y dinámica relacional. Metodología de análisis para la gestión activa de destinos turísticos. Universidad de Murcia. Revista Cuadernos de Turismo No. 23. Pp. 173 - 193
- Ministerio de Medio Ambiente de Chile (2012).** Guía de evaluación ambiental estratégica para instrumentos de planificación territorial. Proyecto de apoyo a la evaluación ambiental estratégica de Chile. Santiago. 129
- Muñoz, A. (Dir.) (2012).** Guía Metodológica Estudio del paisaje. Generalitat Valenciana. Conselleria de Infraestructuras, territorio y Medio Ambiente. Disponible en: <http://www.cma.gva.es>
- Oñate, J., Pereira D., Suarez F., Rodríguez J. y J. Cachón. (2002).** Evaluación Ambiental Estratégica: La Evaluación ambiental de Políticas, Planes y Programas. Mundi – Prensa, Madrid.

- Owen de C. M., Cloquell V., Cloquell V. y W. Contreras. (2011).** Definición de un índice medioambiental para la evaluación del desempeño Medioambiental, caso de estudio, industria de puertas y ventanas de madera. *Revista Ecodiseño y Sostenibilidad*. No. 3 / enero-diciembre / pp. 193-206
- Provea. (2002).** Informe anual 2001-2002: Derecho a un ambiente sano. Caracas, Venezuela. 135 p.
- Rivas, H. (2009).** Los impactos ambientales en áreas turísticas rurales y propuestas para la sustentabilidad. *Revista Desarrollo turístico y medio ambiente*.
- Rivas, J. y M. Magadán. (2007).** Los indicadores de sostenibilidad en el turismo. *Revista de economía, sociedad, turismo y medio ambiente - Restma* n° 6, Escuela universitaria de turismo de Asturias. Universidad de Oviedo.
- Sánchez, D. (2011).** Indicadores turísticos en la Argentina: Una primera aproximación Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET) Instituto Multidisciplinario de Historia y Ciencias Humanas Departamento de Investigaciones Geográficas. *Revista Investigaciones Turísticas*. N°2, pp. 29-65
- Sepúlveda S, A. Castro y P. Rojas (1998).** Metodología para estimar el nivel de desarrollo sostenible en espacios rurales. Cuadernos técnicos. IICA Costa Rica.
- Serrano, D. (2012).** Consideraciones en torno al concepto de unidad de paisaje y sistematización de propuestas. *Estudios Geográficos*, Vol. 73, No 272
- Simancas, M. (2006).** Los modelos de uso turístico de las áreas protegidas de Canarias: una propuesta metodológica. *Investigaciones Geográficas*, n° 39 (2006) pp. 25-45
- Tobar, D., López, M., Morales, R. (2003).** Capacidad de carga turística en el Parque Nacional Tapatí -Macizo de La Muerte, Costa Rica. *Revista Recursos naturales y ambiente*/No. 49-50:147-153
- Tolón, A., Lastra, X., Ramírez, M. (2008).** Construcción de un subsistema de indicadores para el seguimiento de la sostenibilidad de los procesos de desarrollo en espacios rurales. Aplicación al área temática de espacios naturales protegidos. Il seminario de cooperación y desarrollo en espacios rurales iberoamericanos. *Sostenibilidad e indicadores*, Almería.
- Urzelai, A., M. Olazábal, G. García, O. Santa Coloma, K. Herranz, B. Abajo, J.A. Acero, E.Feliu, I. Aspuru (2006).** Modelización de un sistema territorial "urbano-rural" para la evaluación de su sostenibilidad. Aplicación a una zona representativa del País Vasco. *Revista Internacional de Sostenibilidad, Humanismo y Tecnología*. Universidad Politécnica de Catalunya
- Vásquez, Á. Palacio G., y L. López (2013).** Capacidad de Carga turística en el volcán Joya Honda, San Luis Potosí, México: Una Perspectiva Física y Perceptiva. *Revista Análisis Turístico*. No 16. Pp. 71 -80
- Soares, J. (2012).** Indicadores para analizar la evolución del ciclo de vida de los destinos turísticos litorales. Universidad de Alicante. *Revista Investigaciones turísticas* No. 3, enero – junio 2012. PP. 19 – 38.
- Vera, J. (1997).** Análisis territorial del turismo. Editorial Ariel. Barcelona, España
- Vera, F. (2001).** Planificación y gestión del desarrollo turismo sostenible: propuesta para la creación de un sistema de indicadores. Proyecto METASIG. Comisión Interministerial de Ciencia y Tecnología. Instituto Universitario de Geografía. Universidad de Alicante. 75 p.
- Vera, J. e Ivars, J. (2003).** Sistema de indicadores aplicado a la planificación y gestión del desarrollo turístico sostenible. *Revista de Economía, Sociedad, Turismo y Medio Ambiente - RESTMA* N° 6, 2007 Modelo de turismo sostenible, fundación universidad de Oviedo, PP. 105-129.
- Vitalis (2002).** Situación del Sector Ambiental en Venezuela 2001. Análisis de percepción del sector. Mimeografía. 35 p.
- Vitalis. (2011).** Aportes para un diagnóstico de La Problemática Ambiental de Venezuela La visión de la Red ARA. En línea: <http://vitalis.net/AportesDiagnosticoAmbientalVenezuelaRedARA2011.pdf> [Consultado: 12/06/2012].
- Wall, G. (2003).** Las claves del mercado turístico. Editorial Esade. Barcelona, España
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (1999).** Guía para administradores locales: desarrollo turístico sostenible, Madrid
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (1993).** Desarrollo turístico sostenible, guía para planificadores locales. Madrid, 235 p.
- Organización Mundial del Turismo (OMT) (2004).** Indicadores de sostenibilidad para los destinos turísticos. Guía práctica. Ed. Madrid, Madrid

RESEARCH / INVESTIGACIÓN

Factores determinantes en la viabilidad del turismo de negocios en Puebla, México, como oportunidad de desarrollo económico

Determining factors in the viability of business tourism in Puebla, Mexico as an opportunity for economic development

Ramón Sebastián A.¹, Abigail Claudio M.², Emigdio Larios G.³

Resumen: El turismo de negocios comprende el conjunto de corrientes turísticas cuyo motivo de viaje está vinculado a la realización de actividades profesionales y laborales. La problemática fundamental se ve reflejada en el asentamiento y crecimiento de grandes empresas nacionales e internacionales en el sector industrial y de servicios. El objetivo general de este trabajo fue determinar cómo los cinco factores de viabilidad económica del turismo son una oportunidad de desarrollo económico en el turismo de negocios en la ciudad de Puebla, México. La metodología se llevó a cabo mediante un enfoque cuantitativo utilizando los métodos deductivo, analítico y sintético. Las técnicas de investigación requeridas fueron la encuesta y la entrevista. Los resultados del coeficiente de correlación de Pearson fueron de 0,47 (sector empresarial), 0,43 (infraestructura), 0,41 (servicios turísticos), 0,36 (tecnología) y 0,32 (políticas públicas). La principal conclusión sugiere que hay evidencia a favor de la viabilidad de la ciudad de Puebla en el turismo de negocios y como oportunidad de desarrollo económico.

Palabras clave: Turismo de negocios, viabilidad económica, desarrollo económico.

Abstract: Business tourism includes the set of tourist flows where the reason for the trip is linked to professional and work-related activities. The fundamental issue is reflected in the establishment and growth of large national and international companies in the industrial and services sectors. The general aim of this study was to determine how the five factors of economic viability in tourism are an opportunity for economic development in business tourism in the city of Puebla, México. The methodology was carried out using a quantitative approach with deductive, analytical and synthetic methods. The research techniques required were the survey and the interview. The results of Pearson's correlation coefficient were 0.47 (business sector), 0.43 (infrastructure), 0.41 (tourism services), 0.36 (technology) and 0.32 (public policies). The main conclusion suggests that there is evidence in favor of the viability of Puebla for business tourism and as an opportunity for economic development.

Key words: Business tourism, economic viability, economic development.

(Presentado: 25 de abril de 2017. Aceptado: 30 de mayo de 2017)

¹ Facultad de Administración, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México. E-mail: raclemx@yahoo.com.mx

² Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México. E-mail: abyclaudio8@gmail.com

³ Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, México. E-mail: herr.larios@gmail.com

INTRODUCCIÓN

Las reuniones de negocios detonan inversión e infraestructura impactando de manera importante en los destinos en donde se llevan a cabo, demostrando así capacidad para atraer inversiones de diferentes rubros, su principal beneficio es aumentar la ocupación hotelera del destino. Se entiende por turismo de negocios al conjunto de corrientes turísticas cuyo motivo de viaje está vinculado con la realización de actividades laborales y profesionales, llevadas a cabo en reuniones de negocios de diferentes propósitos y magnitudes (Sistema Integral de Información de Mercados Turísticos, 2015).

En los últimos años el turismo de negocios en México ha ido creciendo y retomando su verdadera importancia en la economía, por lo cual el país ocupa el quinto lugar en turismo de reuniones en América con 163 eventos, después de Estados Unidos, Brasil, Canadá y Argentina. Este segmento genera una derrama económica anual de 32 mil 500 millones de dólares, de los cuales 56% es gasto en empresas turísticas y el resto en diferentes sectores de la economía, logrando la generación de 151.100 empleos, de los cuales 85.000 son directos y 66.000 indirectos. Además, México ocupa el lugar número 22 en el ranking de eventos internacionales de la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones. Por otra parte, la ciudad de Puebla es considerada como una de las más importantes de México destacando en los contextos histórico, demográfico, cultural e industrial, posicionándose como la puerta de entrada hacia el sureste mexicano.

Turismo de negocios

México es uno de los líderes del turismo internacional receptivo, con más de veinte millones de turistas ingresados por año a partir de los inicios del siglo XXI. Esta posición de privilegio se fundamenta en una variada oferta de productos turísticos, desde el clásico turismo de sol y playa en varios centros vacacionales localizados en ambas costas del país, el turismo arqueológico revalorizando el patrimonio, el turismo alternativo con fuerte vinculación con la naturaleza, hasta el turismo de negocios.

Se entiende por turismo de negocios al conjunto de corrientes turísticas cuyo motivo de viaje está vinculado con la realización de actividades laborales y profesionales llevadas a cabo en reuniones de negocios de diferentes propósitos y magnitudes (Sistema Integral de Información de

Mercados Turísticos, 2015). También comprende viajes de vinculación entre instituciones, por ejemplo académicas y viajeros que asisten a congresos, convenciones, ferias y exhibiciones, en función de intereses de determinados sectores de afinidad cultural, social, política o económica más identificable por la modalidad del encuentro que por la especificidad del objetivo. En otros países se conoce como turismo MICE, cuyas siglas en inglés son: Meetings, Incentives, Conventions and Exhibitions (Reuniones, Incentivos, Conferencias y Exposiciones). México anteriormente era conocido como turismo de negocios, pero evolucionó al término "turismo de reuniones", por considerar que abarca mejor el conjunto de actividades que se realizan. Aunque en general hace referencia al turismo de negocios, no todas las actividades conllevan este propósito. De acuerdo al Consejo de Promoción Turística (2016) el turismo de negocios se puede clasificar en:

- **Congresos de asociaciones:** Es el encuentro de grandes grupos de personas donde se discute o intercambian puntos de vista acerca de un tema en común, el cual puede ser profesional, cultural, deportivo, académico, entre otros. Pueden tener una duración de varios días y con sesiones simultáneas. Estas reuniones no son orientadas a los negocios.
- **Ferias y exposiciones comerciales:** Son eventos comerciales o culturales que reúnen a miembros de un sector empresarial, profesional o social, organizado con el propósito de dar a conocer bienes o servicios y llevar a cabo labores de relaciones públicas o de comercialización. Los asistentes acuden con el propósito principal de visitar el área de exposición.
- **Viajes de incentivo:** Son una estrategia moderna gerencial enfocada en reconocer a las personas que alcanzaron o excedieron objetivos comúnmente relacionados a las ventas o productividad, dirigida a los participantes que demuestran un mejor desempeño en su trabajo.
- **Reuniones corporativas:** Son reuniones grupales normalmente patrocinadas por una compañía, donde los asistentes son parte de la misma o una extensión de ella (clientes, proveedores, socios). Muchas veces los gastos corren por parte de la misma corporación, puesto que es obligatorio asistir.

De la anterior clasificación esta investigación se centró en el turismo de negocios que comprenden ferias, exposiciones comerciales y reuniones corporativas o de negocios. El turismo de negocios presenta claras ventajas sobre otras modalidades, tales como la planificación a detalle, contratación con gran antelación, los eventos se realizan durante temporadas generalmente medias y bajas, rompe la estacionalidad, y lo disfrutan colectivos de poder adquisitivo alto o medio alto, entre otras. Este puede ser individual cuando la persona se desplaza y visita un destino turístico por motivos de trabajo, también puede ser grupal cuando se tiene la posibilidad de seleccionar el destino turístico en el cual realizaran un congreso, expo industrial, convención o negocios con la condición de que el lugar cumpla con los requisitos para la organización (COBACH SONORA, 2015).

La situación actual y estabilidad económica que ha vivido México en los últimos cinco años, así como el crecimiento económico han provocado que la industria de las reuniones crezca. En este sentido se percibe que las reuniones corporativas, así como las ferias y exposiciones son los tipos de reuniones que mayor crecimiento han presentado. Además, México ocupa el lugar número 22 en el ranking mundial de eventos internacionales por parte del ICCA (Internacional Congress and Convention Association, 2015). En el 2014 se realizaron 266.117 reuniones, de las cuales 182.300 (69%) fueron reuniones corporativas o de negocios, 33.800 congresos de asociaciones (13%), 7.661 (3%) programas de incentivos, 6.440 exposiciones (2%) y el resto otro tipo de eventos (Consejo de Promoción Turística, 2016).

De acuerdo a la revista internacional especializada en turismo de negocios *The Meeting Planner's Magazine* (2016), Puebla ocupa el séptimo lugar en la lista de las diez mejores ciudades para hacer negocios en México. De acuerdo a la Secretaría de Turismo del Estado de Puebla en el reporte del perfil del visitante, y en el que se refleja el motivo del viaje, se percibe la problemática de estudio, en donde el principal motivo de viaje sigue siendo por descanso o placer 55,3% contra la posición baja de negocios o trabajo con un 6.5% de un total de 13 millones 98 mil visitantes (Secretaría de Turismo, 2015).

Puebla industrial

Según cifras del Consejo Nacional de Población (CONAPO) el Estado de Puebla actualmente cuenta con una población de 6.254.597 habitantes, convirtiéndolo en el quin-

to más poblado del país (CONAPO, 2016). Además posee templos, conventos, una situación geografía privilegiada e historia regional, por lo que es reconocida mundialmente como "Relicario de América" (VisitMéxico, 2016) y recientemente ha sido nombrada "Ciudad Creativa del Diseño" por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en la categoría de diseño, al fomentar el potencial creativo, social y económico de las colectividades locales para promover la diversidad cultural.

En el ámbito fabril, experimentó una industrialización temprana que arrancó en los años treinta del siglo XIX con la producción mecanizada de textiles de algodón, debido al establecimiento de estas fábricas en la ribera del río Atoyac, abarcando Puebla y Tlaxcala, creando el corredor industrial del Atoyac. Así, a partir de 1897, este se encontraba conformado por 13 fábricas textiles: La Covadonga, La María, La Constancia, La Economía, La Beneficencia, El Patriotismo, La Independencia, San Juan Bautista Amatlán, El Molino de Enmedio y Mayorazgo en Puebla y las otras tres restantes en Tlaxcala. Además de su cercanía y relación económica con el centro de la ciudad, compartían el aprovechamiento del río Atoyac como la fuente de energía para su funcionamiento gracias al establecimiento de presas, infraestructura hidráulica e incluso plantas de energía hidroeléctrica que garantizaban el continuo funcionamiento de la maquinaria industrial a partir de la corriente fluvial. Este sector fue el más importante dentro de la estructura económica e industrial del estado por más de 100 años, hasta 1965, seguido de los sectores alimentos y bebidas debido al número de establecimientos, inversión y valor de la producción (Rosas, 2013).

Puebla es considerada la puerta de entrada del sureste mexicano, al ser una vitrina en donde todos los bienes y servicios están a la vista. Desde su fundación hace 486 años y debido a su ubicación geográfica que le permite ser enlace entre la parte centro y este de México, ha sido un estado estratégico para el comercio entre Europa y América. Además, según datos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) goza de la estabilidad económica mexicana y ser una de las ciudades mejor calificadas en seguridad pública (INEGI, 2016), así como ser punto de atracción de inversión por parte de empresas extranjeras con estándares internacionales. Puebla dispone de una infraestructura especializada para recibir y exponer productos industriales, llevar a cabo congresos, exposiciones,

y convenciones de grandes magnitudes, entre los que destacan el Auditorio del Complejo Cultural Universitario (CCU), Auditorio Acrópolis Puebla, Auditorio Metropolitano, Teatro Principal, Teatro de la Ciudad, Centro de Convenciones Puebla William O. Jenkins, Centro Expositor y de Convenciones de Puebla y el World Trade Center Puebla.

Recientemente ha sido calificada como excelente destino para Inversión Extranjera Directa por empresas como Standard & Poor's y Fitch Ratings, su capacidad laboral es competitiva y especializada en industria y servicios, ya que destaca por ser una ciudad educativa (Sistema Nacional de Información Estadística Educativa - SNIEE, 2014). Según la Secretaría de Educación Pública (SEP) Puebla ofrece una amplia oferta de instituciones académicas, tanto públicas como privadas a nivel superior por lo que se posiciona como el primer estado con mayor número de instituciones de educación superior (SEP, 2017).

En los últimos años los sectores estratégicos en el estado de Puebla son automotriz y autopartes, metalmecánica, química, plásticos, textil-confección, muebles, agroindustrial, alimentos frescos y procesados, turismo, artículos de decoración, mármol, minería, servicios médicos y las tecnologías de la información, posicionándolo como una de las más importantes en estos rubros en el territorio nacional. Cabe mencionar que las principales empresas extranjeras establecidas en el Estado son alemanas, brasileñas, canadienses, suizas, francesas, y estadounidenses (Área de Libre Comercio de las Américas - ALCA, 2005).

En el rubro de infraestructura productiva, es el segundo productor automotriz en México, sólo después de Aguascalientes. Actualmente el Estado cuenta con 18 parques industriales y/o tecnológicos (Secretaría de Economía, 2016) reflejando su importancia y magnitud industrial (Tabla 1).

TABLA 1. Parques industriales de la ciudad de Puebla.

Parques Industriales	
Área Industrial San Felipe Chachapa	Parque Industrial El Carmen
Conjunto Industrial Chachapa	Parque Industrial Esperanza
Corredor Industrial Cuatlancingo, A.C.	Parque Industrial Tehueya
Fraccionamiento Industrial Resurrección	Parque Industrial Textil
Parque Industrial 5 de mayo	Parque Industrial Valle de Tehuacán
Parque Industrial Volkswagen, Fraccionadora	FINSA, Puebla Industrial Park
Industrial del Norte, S.A. de C.V. (FINSA)	
Parque Industrial Puebla 2000	CIT del ITESM
Parque Industrial San Miguel, Corredor Industrial Quetzalcóatl	IDIT de la Universidad IBERO Puebla
Área Uno Corredor Industrial Quetzalcóatl	INAOE

Fuente: Secretaría de Economía (2016).

Hoy en día el Estado ha tenido un gran desarrollo industrial ya que según el Sexto Informe de Gobierno del gobernador Rafael Moreno Valle, la inversión directa en este rubro ha sido de 5.145 millones de dólares y se han creado 125.795 empleos formales (El Economista, 2017).

A inicios de 2016 Puebla aparece como la quinta entidad con más empresas en México, al contabilizar 303.233. Según el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) fueron Audi, Taiwán, Volkswagen, Cemex, Cruz Azul, Danús, Liverpool e IVER las empresas más representativas en cuanto a inversión en los últimos años (INEGI, 2016). Es por esto que Puebla es considerada una ciudad importante en el sector industrial por la cantidad

de empresas existentes dentro de los parques industriales y la facilidad que ofrece para la realización de negocios.

Desarrollo económico

Frecuentemente los conceptos de desarrollo y crecimiento económico se usan de forma intercambiable, aunque fijan su atención en cuestiones distintas. El crecimiento económico se refiere a la elevación de los niveles de ingreso de un país, mientras que desarrollo económico está ligado al concepto de libertad para ser y actuar, estar libre de hambre, enfermedad, represión, ignorancia, y pobreza, de forma que las personas puedan desarrollar sus capacidades. Aunque diferentes, ambos conceptos están fuertemente vinculados, no es posible tener desarrollo eco-

nómico sin crecimiento económico. La estrecha relación entre desarrollo y crecimiento económico implica que resolver el enigma del crecimiento económico es fundamental para entender cómo impulsar el desarrollo.

El desarrollo es un concepto que ha ido evolucionando, por lo que no tiene una definición única. El desarrollo económico de una sociedad implica un aumento a largo plazo de la capacidad para proveer a la población de bienes económicos cada vez más diversificados, se basa en el adelanto de la tecnología y los ajustes institucionales e ideológicos que tal adelanto exige. En tal sentido, no basta con la generación de riqueza, con un mejor uso de los elementos que promueven la producción y que optimizan el uso de las mejoras tecnológicas que se generan en las sociedades, sino que se requiere convertir esa mejora en accesibilidad a mejores formas de vida para el conjunto de la población (Kuznets, 1955). Castillo (2011) define el desarrollo económico como el proceso en virtud del cual la renta real per cápita de un país aumenta durante un largo período de tiempo. En otros términos, el desarrollo es un proceso que implica la expansión continua del potencial económico e incrementos sucesivos en las condiciones de vida de todas las personas o familias de un país o comunidad. Se entiende por desarrollo económico de un país el crecimiento sostenido en su magnitud como unidad económica y como la capacidad de producir y obtener riqueza, además éste puede ser tanto a nivel del desarrollo personal como aplicado también a países o regiones. Ya sea en uno o en otro caso el desarrollo está ligado al sustento y la expansión económica de modo tal que garantice el bienestar, se mantenga la prosperidad y satisfaga las necesidades personales o sociales y con ello la dignidad humana. A la inversa, el estancamiento y la decadencia pueden definirse como la incapacidad sostenida de crecimiento de la magnitud económica de la nación, o su persistente disminución. El desarrollo económico surge con el advenimiento del modo de producción capitalista, el cual implica un aumento en las tasas de ganancia que permiten el proceso de acumulación del capital. Estos saltos de acumulación cuantitativa son causados por varios factores que se pueden combinar, tales como reducción de costos, incorporación de técnicas o máquinas más productivas, y sobreexplotación de las fuerzas de trabajo. No sólo hay factores internos sino también externos, por ejemplo, en el caso del desarrollo económico de una nación, el contexto internacional de tasas de ganancias elevadas o las inversiones externas. El pensamiento racional

económico de políticas públicas apunta a sostener el nivel de crecimiento, para ello existen regulaciones institucionales llevadas a cabo con el fin de incentivar y fomentar la eficiencia del sistema productivo.

Con todas estas premisas, se puede concluir que el enfoque de desarrollo univariable (sólo económico) es un concepto anacrónico; por lo que, si se analizan los aspectos más comunes y distintos de estos conceptos, se puede afirmar que el desarrollo está comprendido en cuatro ejes fundamentales:

- **Económico:** El desarrollo sin recursos y sin inversiones, como la infraestructura o el equipamiento, no se podrá generar ya que estas condiciones de integración permiten que los procesos se financien concibiendo así la base material del desarrollo.
- **Social.** Para generar desarrollo es necesario lograr que la población se incorpore y haga suyos los procesos de desarrollo. Sin embargo, en la práctica, estos esfuerzos se han circunscrito a los temas materiales (como hospitales y escuelas) cuando existe la necesidad de generar capacidades intrínsecas a las personas como son la educación o la salud y otras condiciones de integración a la sociedad.
- **Ambiental:** La calidad y el uso sostenible de los recursos son una condición necesaria para el desarrollo. No puede concebirse como desarrollada una sociedad que ha perdido o está en proceso de pérdida de su capital natural en aras de crear condiciones económicas temporales.
- **Institucional:** Requieren capacidades para su desarrollo económico, social, ambiental e institucional. Todos estos procesos son desarrollados por personas, y son las personas las que necesitan no sólo conocer conceptos, sino también "saber cómo" generar estos desarrollos.

Esta investigación se basa en el eje económico, el cual comprende los recursos económicos, inversiones e infraestructura para que se creen y desarrollen más empresas industriales y de servicios en la ciudad de Puebla. El objetivo general fue determinar cómo los cinco factores de viabilidad económica del turismo son una oportunidad de desarrollo económico en el turismo de negocios en la ciudad de Puebla. La hipótesis general fue de tipo correlacional siendo enunciada; "La ciudad de Puebla es viable para desarrollar el turismo de negocios como oportunidad

de desarrollo económico”. Se fijaron cinco hipótesis de trabajo englobando el sector empresarial, infraestructura, servicios turísticos, políticas públicas y tecnología, siendo éstas directamente proporcionales para la viabilidad del turismo de negocios. Además, el estudio contribuyó con aportaciones teóricas, metodológicas y empresariales dentro del contexto del turismo.

METODOLOGÍA

Esta investigación realizada bajo un enfoque económico-turístico, reflejando la problemática en el asentamiento y crecimiento de grandes empresas nacionales e internacionales en los ramos industrial y de servicio en la ciudad de Puebla. La investigación se realizó mediante un enfoque cuantitativo utilizando los métodos: deductivo, analítico y sintético. Las técnicas de investigación requeridas fueron la encuesta y la entrevista, utilizando un cuestionario con 20 ítems con opción de respuesta en puntos Likert de 1 = totalmente en desacuerdo a 5 = totalmente de acuerdo. Para probar la confiabilidad de la escala se usó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,857 que cumple el criterio de “bueno” para su aplicación.

Las unidades de análisis fueron los 7 hoteles más representativos en la categoría business class, ubicados en la periferia del parque industrial FINSA Autopista México Puebla km 117. Los sujetos de estudio seleccionados fueron los turistas de negocios que visitaron la ciudad de Puebla durante el mes de febrero del 2017, siendo aproximadamente 85.600 turistas de negocios (Secretaría de Cultura y Turismo, 2015).

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizaron los criterios de 95% de confianza y 5% de error, 50% de probabilidad a favor y 50% de probabilidad en contra, resultando 384 turistas de negocios, y ajustándose a 390 encuestas. Se utilizaron 6 encuestadores - estudiantes de la licenciatura de Administración Turística de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, con una cuota personal de 65 encuestas. Se diseñó un modelo de viabilidad económica híbrido, que sirvió como referencia para determinar las variables independientes y sus constructos. Dicho modelo está conformado por cinco variables (sector empresarial, infraestructura, servicios turísticos, políticas públicas y tecnología). En la Tabla 2 se aprecian los constructos de las cinco variables antes mencionadas.

TABLA 2. Constructos de las variables incluidas en el cuestionario.

Dimensión	Definición	Variable	Ítem
Sector empresarial	El sector empresarial aporta al sector público riqueza generada, que es recaudada en forma tributaria, y contribuye también con la sociedad civil a través de la creación de puestos de trabajo y la oferta de bienes y servicios demandados por los ciudadanos.	1. Corredor industrial. 2. Número de empresas. 3. Demanda de las empresas. 4. Crecimiento empresarial.	1. Puebla con su corredor industrial cumple para posicionarse como destino de negocios. 2. Puebla cuenta con suficientes empresas para generar negocios. 3. La demanda de las empresas en Puebla influye positivamente en el turismo de negocios. 4. Puebla tiene potencial para atraer a nuevas empresas.
Infraestructura	Es el conjunto de obras y servicios que permiten, en general, el desarrollo socioeconómico de un país y que el turismo utiliza para impulsar su actividad.	1. Accesibilidad 2. Centros expositores 3. Ubicación geográfica 4. Servicios públicos	1. La accesibilidad para trasladarse a su destino en Puebla es eficiente. 2. Los centros expositores de Puebla tienen la capacidad para albergar grandes eventos de negocios. 3. La ubicación geográfica de Puebla permite por las conexiones con puntos estratégicos hacer negocios. 4. La existencia de los servicios públicos a los que tuvo acceso fueron de calidad.

Dimensión	Definición	Variable	Ítem
Servicios turísticos	Los servicios turísticos son el conjunto de realizaciones, hechos y actividades, tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista y contribuyan al logro de facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hoteles 2. Restaurantes 3. Atracción turística 4. Prestador de servicios turísticos 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los hoteles dedicados a los negocios en Puebla cumplen con sus expectativas. 2. Los restaurantes ofrecen un espacio adaptado para realizar negocios. 3. Encontró sitios en Puebla que le son atractivos y cumplen con sus intereses. 4. El destino le facilitó la prestación de servicios adicionales tales como traductores, enfermeras, entre otros, en caso de solicitarlo.
Políticas Públicas	Conjunto de acciones intencionales y causales, orientadas a la realización de un objetivo de interés o beneficio público, en correspondencia con el cumplimiento de funciones públicas (Aguilar y Lima, 2014).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguridad. 2. Políticas públicas nacionales. 3. Políticas públicas internacionales. 4. Incentivos gubernamentales. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. La seguridad pública de Puebla permite su libre permanencia. 2. Realizar trámites en Puebla le es sencillo para cerrar un trato empresarial. 3. Los acuerdos internacionales que se implementan en México, ayudan a la inversión en Puebla. 4. El gobierno le proporcionó facilidades en algún trámite requerido para sus negociaciones.
Tecnología	La totalidad de los métodos a los que se ha llegado racionalmente y que tienen una eficacia absoluta en todos los campos de la actividad humana.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Innovación. 2. Publicidad de redes. 3. Personal. 4. Disponibilidad de herramientas tecnológicas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Durante su estadía los equipos tecnológicos que se emplearon fueron innovadores al cumplir con sus expectativas. 2. La información en internet acerca de los servicios en Puebla fue completa. 3. El personal que lo atendió en su estancia en Puebla está capacitado para el manejo de equipos tecnológicos. 4. Las herramientas tecnológicas que solicitó durante su estadía en Puebla estuvieron a su disponibilidad.

Posteriormente se procedió a recolectar y vaciar la información obtenida en un archivo de Excel para su análisis estadístico, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson que sirvió para medir la magnitud de relación de manera cuanti-

tativa entre las variables relacionadas. Para la interpretación de los resultados del coeficiente de correlación de Pearson se utilizó la siguiente escala numérica de interpretación y nivel de significancia de los resultados. Ver la Tabla 3.

TABLA 3. Interpretación de la escala de coeficiente de correlación de Pearson.

Valor del coeficiente	Interpretación	Símbolo
0,00	Correlación nula	
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja	*
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja	**
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada	***
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta	****
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta	*****
1,00	Correlación positiva grande y perfecta	*****

Fuente: (Goviden, 1985).

RESULTADOS

De acuerdo a las hipótesis de trabajo establecidas se presentan los resultados obtenidos en la Tabla 4.

TABLA 4. Hipótesis de trabajo y resultados del coeficiente de correlación de Pearson (r).

Hipótesis	Pearson (r)	Comentarios
H1: Sector empresarial	0,47	La hipótesis sometida a prueba, se considera que aporta evidencia a favor, siendo una variable directamente proporcional para la viabilidad de la ciudad de Puebla en el turismo de negocios siendo así una oportunidad de desarrollo económico. La correlación es positiva y moderada.
H2: Infraestructura	0,43	La hipótesis sometida a prueba, se considera que aporta evidencia a favor, siendo una variable directamente proporcional para la viabilidad de la ciudad de Puebla en el turismo de negocios siendo así una oportunidad de desarrollo económico. La correlación es positiva y moderada.
H3: Servicios turísticos	0,41	La hipótesis sometida a prueba, se considera que aporta evidencia a favor, siendo una variable directamente proporcional para la viabilidad de la ciudad de Puebla en el turismo de negocios siendo así una oportunidad de desarrollo económico. La correlación es positiva y moderada.
H4: Políticas públicas	0,32	La hipótesis sometida a prueba, se considera que aporta evidencia a favor, siendo una variable directamente proporcional para la viabilidad de la ciudad de Puebla en el turismo de negocios siendo así una oportunidad de desarrollo económico. La correlación es positiva y baja.

H5: Tecnología

0,36

La hipótesis sometida a prueba, se considera que aporta evidencia a favor, siendo una variable directamente proporcional para la viabilidad de la ciudad de Puebla en el turismo de negocios siendo así una oportunidad de desarrollo económico. La correlación es positiva y baja.

CONCLUSIONES

La presente investigación logró alcanzar el objetivo y comprobar la hipótesis general y las de trabajo, a partir del modelo híbrido de viabilidad económica propuesto, conformado por cinco variables independientes. Se concluye que éstas aportan evidencia a favor al ser positivas y directamente proporcionales a la viabilidad de la ciudad de Puebla en el turismo de negocios y como oportunidad de desarrollo económico al correlacionarse estadísticamente y de forma cuantitativa a través del coeficiente de correlación de Pearson. Se muestra que las variables independientes sector empresarial con un valor de 0,47 de coeficiente de correlación de Pearson, la variable infraestructura con un valor de 0,43 y la variable servicios turísticos con un valor de 0,41 son las que más relación e influencia tuvieron, seguidas de las variables independientes tecnología con un valor de 0,36 y por último la variable políticas públicas con un valor de 0,32. A manera de resumen se determina que estas cinco variables son factores de viabilidad para el turismo de negocios de la ciudad de Puebla y su desarrollo económico, ya que en conjunto oscilan de manera positiva entre los rangos moderado y bajo. Así, la principal conclusión sugiere que hay evidencia a favor de la viabilidad de la ciudad de Puebla en el turismo de negocios y como oportunidad de desarrollo económico. Por último, la investigación fue original y específica, aportando al conocimiento teórico conceptos sobre turismo de negocios, Puebla industrial y desarrollo económico. Así como metodológicamente la aportación de un modelo híbrido de viabilidad que permitió la correlación de las variables en juego. Es importante indicar que los resultados obtenidos sólo corresponden a su aplicación en la ciudad de Puebla en el mes de febrero del 2017, por lo que se recomienda en un futuro realizar otras investigaciones en diferentes temporadas del año.

REFERENCIAS

Aguilar, C., & Lima, M. (2014). ¿Qué son y para qué sirven las políticas públicas? Obtenido de http://secretariageneral.univalle.edu.co/consejoacademico/temasdediscusion/2014/Documentos_de_interes_general/Lecturas_politica_publica/Que%20son%20y%20para%20que%20sirven%20las%20politicas%20publicas_Aguilar.pdf

ALCA. (2005). Puebla, México Ciudad Candidata para la Secretaría Permanente del Área de Libre Comercio de las Américas. Obtenido de http://www.ftaa-alca.org/tnc/submissions/tni152p2_s.pdf

Castilo, P. (2011). Política económica: Crecimiento económico, desarrollo económico, desarrollo sostenible. *Revista Internacional del Mundo Económico y del Derecho* III, 1-12.

COBACH SONORA. (2015). *Servicios Turísticos Capacitación del Trabajo.*

CONAPO. (2016). Consejo Nacional de Población. Obtenido de http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Proyecciones_Datos

Consejo de Promoción Turística. (2016). La relevancia económica de las reuniones en México 2016. Obtenido de http://www.siiimt.com/work/models/siiimt/Resource/41f9c173-1c38-49f2-bbcd-9aa3a43417ea/2016_REReuniones_EstudioFINAL.pdf

El Economista. (15 de enero de 2017). IED destaca en Puebla durante gestión de Moreno Valle. Obtenido de <http://eleconomista.com.mx/estados/2017/01/15/ied-destaca-puebla-durante-gestion-moreno-valle>

El Universal. (2015). Puebla, ciudad ideal para universitarios. Obtenido de <http://www.unionpuebla.mx/ar>

ticulo/2015/02/17/educacion/puebla-ciudad-ideal-para-universitarios

Goviden, L. (1985). Introducción a la Estadística. Colombia: McGraw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptist, P. (2006). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.

INEGI. (2016). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas.

Obtenido de <http://www.beta.inegi.org.mx/app/mapa/denue/>

INEGI. (abril de 2016). Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU).

Obtenido de http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/boletines/2016/ensu/ensu2016_04.pdf

Internacional Congress and Convention Association . (2015). ICCA Statistics Report 2015.

Obtenido de file:///C:/Users/Abby%20Claudio%20Morales/Downloads/ICCA%20Statistics%20Report_2015.pdf

Kuznets, S. (1955). Economic growth and income inequality. The American Economic Review 45, 1, 1-28.

Rosas, S. (noviembre de 2013). Agua e industria en Puebla. El establecimiento de la fábrica textil La Covadonga, 1889-1897. Relaciones (Zamora) 34, 136.

Secretaría de Cultura y Turismo. (2015). Perfil de visitante Puebla 2015. Recuperado el 29 de 03 de 2017, de <http://turismo.puebla.gob.mx/images/estadisticas/Perfil-de-visitante-2015-2.pdf>

Secretaría de Turismo. (2015). Perfil del Visitante, Destino: Puebla, Puebla. Obtenido de <http://turismo.puebla.gob.mx/images/estadisticas/Perfil-de-visitante-2015-2.pdf>

puebla.gob.mx/images/estadisticas/Perfil-de-visitante-2015-2.pdf

Secretaría de Economía. (2016). Información Económica y Estatal Puebla.

Obtenido de <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/85638/puebla.pdf>

SEP. (marzo de 2017). Universidades por Estado.

Obtenido de http://www.sep.gob.mx/es/sep1/sep1_Educacion_Superior#.WPpIB_k1_IV

Sistema Integral de Información de Mercados Turísticos . (2015). Glosario de términos utilizados para la promoción del turismo.

Obtenido de http://www.simmt.com/work/models/simmt/Resource/5e20adab-d5b4-4434-996e-5af4d4c6e90e/PDF_Glosario2.pdf

SNIEE. (2014). Sistema de Información Estadística Educativa. Obtenido de http://www.sniee.sep.gob.mx/descargas/estadistica_e_indicadores/estadistica_e_indicadores_educati-vos_21PUE.pdf

The Meeting Planner's Magazine. (26 de octubre de 2016). Top 10 Convention & Exhibition Centers Mexico. Obtenido de

http://www.mdcmagazine.com/index.php?option=com_k2&view=item&id=1314%3A-top-10%E2%80%AC-convention-exhibition-centers-mexico-2016&Itemid=66&limitstart=1

VisitMéxico. (2016). Puebla, Ciudad Patrimonio.

Obtenido de <http://www.visitmexico.com/es/ciudad-patrimonio/>

RESEARCH / INVESTIGACIÓN

Efecto de la presencia humana sobre el comportamiento del Pato de Torrente *Merganetta armata* (Aves: Anatidae) en el Río Quindío (sector Boquía), Salento-Colombia

Effect of the human presence on the behavior of the Torrent Duck *Merganetta armata* (Birds: Anatidae) on the Quindío River (Boquía sector), Salento, Colombia

Tania Giraldo L.¹, Álvaro Botero B.²

Resumen: El departamento del Quindío es el segundo destino turístico de Colombia; una quinta parte de su territorio se hace parte del Paisaje Cultural Cafetero. El objetivo principal de esta investigación fue evaluar el efecto de la presencia humana sobre el comportamiento del Pato de Torrente *Merganetta armata* (Aves: Anatidae) en el río Quindío (sector Boquía), en Salento-Colombia. Se realizaron muestreos a dos parejas de patos entre febrero y octubre de 2016 abarcando temporadas altas y bajas de turismo. En cada visita se registraron los patrones comportamentales del Pato de Torrente y la presencia de humanos. Por medio de MANOVAS se determinó si la presencia humana generó cambios en el comportamiento de los patos. Además, se calculó la distancia mínima de tolerancia (DMT) de los patos. Se logró evidenciar que la presencia humana afecta principalmente la alimentación y el descanso de los individuos, sin importar el sexo de los mismos ($p=0,0476$ y $p=0,041$), ya que destinan menor tiempo a estas actividades. La DTM fue de 7,2 m. Sin embargo a partir de los 32 m y dependiendo de la intensidad de ruido emitido por las personas, los patos manifestaron comportamiento de alerta. Ante la cercanía inminente de un humano un 57,5% de los patos generó reacciones agonísticas, y de continuar la intervención humana un 17,5% de los patos se desplazaría del sitio. La principal implicancia de esta investigación sugiere que es necesario diseñar e implementar políticas turísticas que incluyan a la fauna silvestre en la zona de estudio.

Palabras clave: Turismo, impacto del turismo, distancia mínima

de tolerancia, paisaje cultural cafetero.

Abstract: Quindío Department is the second tourist destination in Colombia; one fifth of its territory is part of the Coffee Cultural Landscape. The main aim of this study was to assess the effect of the human presence on the behavior of the torrent duck *Merganetta armata* (Birds: Anatidae) on the Quindío River (Boquía sector), Salento, Colombia. Samplings were made of two pairs of ducks between February and October 2016, spanning the high and low tourist seasons. At each visit the behavioral patterns of the torrent duck and the presence of humans was recorded. MANOVAs were used to determine whether the human presence caused changes in the ducks' behavior. In addition, the ducks' minimum tolerance range (MTR) was calculated. It was demonstrated that the human presence mainly affects the individuals' feeding and resting, with no difference in the gender of the duck ($p=0.0476$ and $p=0.041$), as they devote less time to these activities. The MTR was 7.2 m. However, from 32 m and depending on the intensity of noise emitted by the people, the ducks manifested warning behavior. In the case of the imminent proximity of a human, 57.5% of the ducks had agonistic reactions, and if the human intervention continued, 17.5% of the ducks would move away from the area. The main implication of this study suggests it is necessary to design and implement tourism policies that include the wild fauna in the area studied.

Key words: Tourism, impact of tourism, minimum tolerance range, coffee cultural landscape.

(Presentado: 24 de marzo de 2017. Aceptado: 22 de mayo de 2017)

¹ Programa de Biología. Universidad del Quindío, Armenia, Colombia. Fundación Neotrópica-Colombia; Armenia, Quindío, Colombia. E-mail: tainycheer@gmail.com

² Fundación Neotrópica-Colombia; Armenia, Quindío. Grupo de Investigación Biodiversidad y Educación Ambiental - BIOEDUQ, Universidad del Quindío, Armenia, Colombia. E-mail: abotero@uniquindio.edu.co

INTRODUCCIÓN

El turismo en la naturaleza, aunque parezca inofensivo, genera impactos a los ecosistemas. Sin embargo el público a menudo no es consciente del mismo. El caminar, ir en bicicleta o fotografiar la naturaleza puede generar consecuencias negativas para la fauna si se planifican mal dichas actividades. Frente a la presencia de humanos los animales interrumpen momentáneamente sus actividades vitales, tales como la alimentación o la reproducción, lo que puede disminuir la supervivencia o éxito reproductivo de las poblaciones silvestres (Müllner et al., 2004; Yasué, 2005; Ellenberg et al., 2006; Murison et al., 2007).

El departamento del Quindío no es ajeno a la moda del turismo de este siglo, siendo actualmente es el segundo destino turístico de Colombia. Desde junio de 2011 la UNESCO (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) reconoció a gran parte del territorio dentro del Paisaje Cultural Cafetero (PCC) en la lista del Patrimonio Mundial. Este nombramiento lleva a que se enfoque las actividades económicas hacia el turismo responsable (Ministerio de Cultura, Industria y Turismo, Colombia, 2011) con la esperanza de un aumento del turismo de extranjeros. A su vez, el municipio de Salento se encuentra en el tercer lugar de interés de visita con un 14,8% en el departamento y la principal actividad económica de éste es el turismo, donde el atractivo se basa en los paisajes, fuentes hídricas, arquitectura y la palma de cera (Cámara de Comercio de Armenia y el Quindío, 2014).

El sector de Boquía se encuentra en la vía que lleva desde la Autopista del Café hacia el Municipio de Salento, y constituye paso obligado de todos los visitantes del casco urbano del municipio, lo que ha generado un incremento en las ventas de bienes y servicios, tales como bares, restaurantes, zonas verdes, campamentos turísticos, cabalgatas y paseos en moto, entre otros. Todo esto ha generado un gran número de personas en las riberas y el cauce del Río Quindío (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo 2011) y en dicho cauce habita una población de Patos de Torrente *Merganetta armata* (Aves: Anatidae) que ha sido estudiada desde el año 2008. Esta especie que pertenece a la familia Anatidae, habita en la Cordillera de los Andes, con una distribución discontinua desde Venezuela hasta Tierra de Fuego, y es una de las pocas especies de patos adaptadas a los ríos de montaña (Madre y Burn 1988). Es un ave vistosa donde el macho es de color blanco con rayas negras y la hembra es gris en la parte superior de su cuerpo y ocre pálido en el inferior (Andígena, 2010).

Úbeda et al., (2007), “indican que los patos de torrente se caracterizan por formar parejas monógamas permanentes y por una marcada conducta territorial que mantienen todo el año”. En la especie, la temporada reproductiva comienza con despliegues de cortejo, posturas rituales, cantos repetitivos y persecuciones. Siendo esta etapa donde se observan las mayores congregaciones, generándose peleas entre varias parejas reproductivas a la vez, con el fin de definir tamaños territoriales, rangos y estatus de clase (Colina, 2010). Esto los hace susceptibles a la presencia de personas y los lleva a desplazarse de sus territorios defendidos e invadir territorios ajenos desencadenando disputas por ellos. Asimismo, cuando se ven acosados por la presencia de personas que transitan por la ribera del río, se limitan los espacios de reproducción afectando el cortejo y posteriormente la cópula (Cardona y Kattan, 2011) y con el tiempo puede generar un declive en el número de individuos.

Debido a la naturaleza lineal del hábitat que usa el pato de torrente, las poblaciones están limitadas al número de individuos que se encuentran en la longitud total del río, la cual en muchos casos puede ser muy corta. Si la especie es territorial, la densidad está además limitada al número de territorios por kilómetro (sin contar los individuos flotantes). Los ríos y sus afluentes forman redes dendríticas muy vulnerables a perturbaciones como la eliminación de la vegetación de las orillas y la consecuente fragmentación de las poblaciones de especies asociadas a ellas, pues el hábitat adecuado se subdivide en pequeños segmentos de los ríos que varían mucho en longitud y albergan unos pocos individuos (Fagan, 2002). Además, la utilización de los ambientes ribereños por visitantes de fin de semana para realizar picnics y modificando la circulación del agua, creando piletones para bañarse, arrojando desperdicios y provocando distintos tipos de disturbios en el ambiente, condicionando al pato en el uso del hábitat.

El creciente turismo no planificado en la zona de Boquía, unido a actividades históricas del uso de riberas en ganadería extensiva, explotación artesanal de oro y de material de arrastre, podrían poner en riesgo la fauna silvestre en la zona (Arbeláez-Cortés et al., 2011). Por lo tanto, fue seleccionado el pato de torrente como especie modelo que nos permite evaluar si la presencia de humanos en el cauce afecta las actividades diarias de la especie. Así, y dado que la información sobre el efecto del aumento de la densidad

poblacional sobre la fauna silvestre es relativamente escasa, el objetivo principal de esta investigación fue evaluar el efecto de la presencia humana sobre el comportamiento del Pato de Torrente *Merganetta armata* (Aves: Anatidae) en el río Quindío (sector Boquía), en Salento-Colombia.

MATERIALES Y MÉTODOS

Área de estudio

El área de estudio comprende la cuenca media del río Quindío, en el corregimiento de Boquía, municipio de Salento, departamento del Quindío (4° 38' 29.0" latitud norte y 75° 32' 25.0" longitud oeste a 1.895 msnm). Según el sistema climático basado en pisos térmicos y condiciones de humedad, aplicado por el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC), los climas que se presentan en el área de estudio van desde un clima frío a muy húmedo (entre los 2.000 y los 3.000 con temperaturas que oscilan entre 12 y 18°C), y uno medio húmedo y muy húmedo (entre los 1.300 y los 2.000 msnm), con temperaturas de 18 a 24°C. Según datos de la Corporación Autónoma Regional del Quindío (CRQ) en ambos se presentan precipitaciones de 2.000 a 4.000 mm anuales (CRQ, 2009).

La zona en que se llevó a cabo este estudio es de régimen bimodal, con dos temporadas de precipitación. La primera, de bajas lluvias que va de enero hasta mediados de marzo con un máximo de 160 mm. Durante este mes, y de junio a septiembre, es el período más seco, con precipitaciones máximas de 96 mm en agosto. La segunda temporada, corresponde al período de altas lluvias, que va desde finales de marzo a mayo con un máximo mensual de 236 mm, en abril y de octubre a diciembre, con un valor máximo en noviembre de 376 mm. La temperatura promedio no presenta variaciones abruptas durante el año y su rango está entre los 11,6 y los 15,3°C (CRQ, 2011). Según la clasificación propuesta por Holdridge (1970), en el área de estudio encontramos ecosistemas naturales que van desde Bosque Húmedo Montano Bajo (bh-MB) hasta Bosque Pluvial Montano (bp-M), pasando por el Bosque Muy Húmedo Montano Bajo (bmh-MB) (CRQ, 2009). En su mayor parte la cobertura natural ribereña ha sido reemplazada por pasturas para la ganadería, generado una matriz del paisaje de tipo antrópica con predominio de cultivos agrícolas donde quedan inmersos parches de vegetación autóctona; sin embargo, actualmente se ha visto un incremento en el uso de las riberas del río y zonas aledañas en actividades turísticas de alto impacto (cabalgatas, mo-

to-paseos y valida de motocross), a su vez se ha observado un incremento en las zonas de extracción minera de material de arrastre (arena y grava) dentro de la zona de muestreo.

Fase de campo

Los muestreos se llevaron a cabo desde enero hasta octubre de 2016. Durante este tiempo se seleccionaron los siguientes eventos: tres muestreos en temporada alta y tres en temporada baja de turismo. Para los muestreos en temporada alta de turismo se seleccionaron las siguientes fechas: semana de vacaciones por motivos religiosos (Semana Santa), la semana de mayor actividad de turismo en mitad de año y la semana de vacaciones del segundo semestre del año (n = 3). A su vez el muestreo durante la temporada de baja actividad turística fue una semana entre la semana de vacaciones religiosa y las vacaciones de mitad de año y una entre las vacaciones de mitad de año y la semana del turismo y entre esta última y la temporada de vacaciones de fin de año (n = 3). En cada semana se realizó muestreo los días martes, miércoles, sábados y domingos (n = 3). Se utilizó la metodología de observación de aves por muestreo registro continuo, iniciando a las 8:00 hasta las 17:00. La observación se realizó a dos parejas, previamente seleccionadas de trabajos anteriormente realizados en la zona para identificar los territorios habitados por las parejas de patos y los que presentan presencia humana (Gómez y Bernal, 2013; Guzmán, 2014; Ramírez et al., 2016). La observación de los patos se realizó con binoculares, a no menos de cinco metros de distancia de ellos y camuflados dentro de la vegetación ribereña o detrás de rocas (Pernollet, 2010), y así no alterar su comportamiento. Se realizó la descripción del comportamiento del Pato de Torrente en ausencia de personas y se registraron las reacciones de las aves y el tipo de comportamiento ante la presencia de humanos, de acuerdo a la actividad del ave: a) Indiferencia, es decir, el individuo continuaba con sus actividades; b) Alerta: el individuo se mostraba expectante o presentaba comportamientos agonísticos; y c) Fuga: el individuo se alejaba del observador.

Se tomaron como tratamiento los días de más presencia de personas que son los fines de semana, los días de temporada de vacaciones y fiestas locales (temporada alta de turismo), y los controles los días entre semana en los meses de temporada baja turística, donde la presencia de personas en el río es baja. Posteriormente fueron comparados los tratamientos con los controles por medio de un

análisis multivariante de la varianza MANOVA (Multivariate analysis of variance), en el cual se cuantificó el tiempo y la frecuencia con la que se repite un patrón comportamental (variable a analizar), entre temporada alta y baja de turismo. También se evaluó la distancia mínima de tolerancia (DMT) de los patos ante la presencia humana. La DMT se define como aquella que hay entre un ave y una persona que se le aproxima en el momento en el que la primera empieza a mostrar comportamiento de alerta o en su definición clásica "como el espacio mínimo a que los animales en estado natural toleran un objeto extraño sin huir" (Álvarez et al., 1984:126) debido a ese acercamiento, cuanto más altas son estas distancias, más bajo es el grado de tolerancia. Para esto se referenció la ubicación del Pato de Torrente y de las personas en mapas previamente realizados del territorio de cada pareja y se calculó las distancias personas-pato.

RESULTADOS

Descripción del uso del hábitat por parte de los patos

La primera pareja presentó un territorio grande, de 1.198 metros lineales de río (mlr), abarcando aguas abajo y aguas arriba del puente de vía Armenia-Salento (vía principal del municipio) sobre el río en la vereda Boquía. En esta zona se presenta una alta intervención antrópica, carente de bosque ribereño con presencia de viviendas campestres por ser un punto turístico y la poca vegetación ribereña está dominada por potreros y algunos relictos de bosques mixtos de guadua con arbustos. Esta pareja aguas abajo colinda con un tramo de río sin presencia de patos y aguas arriba colinda con otra pareja. La pareja dos presentó un territorio pequeño de 483 mlr. En esta zona del río, desde el inicio del territorio, se observó poca presión antrópica, ya que exhibe poco acceso debido a que su vegetación ribereña está dominada por parches boscosos, peñas o barrancos altos, y potreros con plantas y arbustos pioneros y los senderos se acercan esporádicamente al curso de agua.

Descripción de los comportamientos

- **Alimentación:** la alimentación la realizan en contra de la corriente, es decir, nadando río arriba. Esta actividad es diferente tanto en machos como en hembras. Por un lado, la hembra se alimenta sumergiendo la cabeza y el cuello y suele nadar por el lecho costero del río donde la corriente va más despacio, pocas veces se le ve zambullir-

se desde las rocas. El macho, por el contrario, se alimenta sumergido realizando avances en contra de la corriente; éste se zambulle desde la costa rocosa o desde una roca semi-sumergida y nada río arriba por sectores donde la corriente es fuerte. El comportamiento del macho es estereotipado, se zambulle, nada sumergido, desciende rápidamente mediante fuertes patadas y con las alas plegadas al cuerpo y hurga con su pico flexible entre grietas, espacios entre las rocas y del fondo o "raspando" los lados de éstas; luego sube a una roca río arriba del punto de partida. Cuando el río posee sectores con grandes rápidos cambia su comportamiento, se zambulle río arriba y generalmente vuelve al mismo punto de partida. Este último proceso lo realiza varias veces (entre 6-7 veces durante 15 min aproximadamente); mientras que en la hembra la actividad alimentaria es marcadamente continua y constante ya que no varía demasiado su comportamiento y sólo se detiene durante largos períodos y durante poco tiempo, invirtiendo la hembra más tiempo en alimentación que el macho. Los individuos observados prefieren sectores cerca a la orilla del río, sobretodo la hembra prefiere lugares poco profundos y con poca corriente, mientras el macho los prefiere con corriente fuerte. Esta actividad se realiza principalmente en las primeras horas de la mañana y las últimas horas de la tarde.

- **Descanso:** se puede observar a los patos descansar casi siempre después de que se han alimentado, tanto la hembra como el macho prefieren la sombra protectora de las rocas del cauce a las zonas de mayor exposición y utilizan los huecos de las grandes rocas para pasar desapercibidos o en los barrancos. Suelen verse descansando con la cabeza torcida sobre el cuello y algunas veces levantando una de sus patas. Generalmente la hembra descansa durante períodos de tiempo más prolongados que el macho, éste siempre está más alerta ante cualquier posible amenaza.

- **Acicalamiento:** este comportamiento es frecuente después de alimentarse. El macho se alimenta y se desplaza rápidamente, se sube a una roca y espera a que la hembra lo alcance. En este tiempo de espera se suele ver acicalándose en promedio 3 a 4 minutos, mientras que la hembra espera a llegar al lugar al cual va a descansar y allí se limpia y acicala en promedio 7 a 9 minutos.

- **Desplazamiento por el agua:** la hembra avanza lentamente por el lecho del río hurgando entre las rocas,

buscando alimento, mientras el macho se desplaza rápidamente por el río y sube a una roca a esperar a la hembra. En algunas ocasiones cuando se ven amenazados, simplemente se dejan llevar por el río hasta que sientan que no hay peligro.

- **Vocalización:** los individuos mueven su cuello hacia adelante y hacia atrás y emiten un fuerte graznido. La dedicación de cada sexo a las actividades cotidianas, como acicalamiento, alimentación, descanso, desplazamiento y vocalización, se muestran en la Figura 2; en donde el descanso, el desplazamiento y la alimentación son en las que más tiempo se invierte.

Descripción de tipo de presencia humana en la zona

Fueron identificados dos tipos de presencia humana que se relacionan con el cauce. La primera es tipo turístico, donde es frecuente el uso de los caminos y riberas para realizar paseo turístico, picnics, camping y baño en el río. La segunda está asociada a la pesca deportiva, donde el pescador pasa caminando por el lecho del río, deteniéndose por períodos prolongados de tiempo en el mismo sitio.

Efecto de la presencia humana sobre el comportamiento de los patos

Se encontraron diferencias significativas en las actividades de *M. armata*, frente a la presencia de personas en temporadas altas y bajas, obteniendo el descanso un p-value = 0,0418, la alimentación p-value = 0,0476 y las vocalizaciones un p-value = 0,0138 (Tabla 1). Esto indica que en temporadas altas de turismo se está invirtiendo mayor tiempo en vocalizaciones y signos de alerta, y un menor tiempo en actividades vitales como la alimentación y el descanso al modificar los horarios de estas actividades en respuesta al disturbio humano. La actividad más frecuente observada en los patos de torrente ante la presencia de personas en el río estudiado fue la reacción con 57,5%, seguidamente de la indiferencia 25% y fuga 17,5%. El Pato de Torrente presentó un DTM de 7,21 m; sin embargo, a partir de los 32 m y dependiendo de la intensidad de ruido emitido por las personas, los patos ya manifiestan comportamiento de alerta.

DISCUSIÓN

“El uso recreativo de los espacios naturales puede afectar al comportamiento de los animales y, en última instancia,

a la configuración de sus estrategias vitales” (Remacha, 2010). Generalmente se suele hablar de perturbación humana cuando la presencia humana o las actividades asociadas al hombre alteran el desarrollo natural de cualquier actividad que un individuo esté llevando a cabo. La respuesta de los animales ante la presencia humana es semejante a una respuesta ante un depredador potencial (Frid y Dill, 2002). El riesgo potencia de depredación induce una serie de respuestas en los individuos para favorecer su supervivencia, que a su vez les pueden suponer costes importantes, sobre todo si interrumpen actividades vitales como la alimentación o la reproducción (Remacha, 2010).

En el caso del presente estudio la diferencia de tiempo en las actividades de alimentación, descanso y limpieza que asigna cada sexo se puede atribuir a conducta alimentaria y al rol que tiene cada sexo frente a la reproducción y seguridad de la pareja. El comportamiento alimentario del macho (alimentarse en sectores tormentosos) exige más energía y pareciera ser menos eficiente en términos energéticos; el comportamiento de la hembra (alimentarse en las zonas costeras) parece ser más eficiente. Esta necesidad de la hembra de ser más eficiente en la obtención de alimento tiene sentido si consideramos el hecho que la misma debe prepararse para el período reproductivo adquiriendo una buena condición física.

“En aves los costos energéticos derivados de la puesta de huevos representan entre un 29-35% de la tasa metabólica basal y durante la puesta los requerimientos proteínicos diarios aumentan entre un 86 y un 230%” (Clutton-Brock, 1991 citado en Carranza, 19945). En el Pato de Torrente la puesta e incubación de 3 a 4 huevos le exige a la hembra buena condición física para sacar con éxito una nidada (Sanguinetti, 1998). El tiempo dedicado al descanso también influye mucho ya que el macho se mantiene expectante ante cualquier amenaza, cuidando de la hembra e invirtiendo un menor tiempo a descansar.

La presencia de humanos en las caminatas por caminos y senderos marcados es al parecer la que genera un menor disturbio en el comportamiento del Pato de Torrente. Esto porque la mayor parte de los senderos se acercan esporádicamente al borde del río en zonas donde está rodeado de vegetación ribereña lo que garantiza que las aves no se sientan “molestas” ante la presencia humana, pues dicha vegetación genera camuflaje a los turistas; sin embargo en el año 2017 se abrió un nuevo camino para cabalgatas,

que bordea el margen derecho del río, lo que incrementó el contacto hombre-pato.

Las actividades recreativas de intervención moderada en el cauce, que se denominó turistas caminando por el borde del río, causa que las personas se acerquen a los patos y ante esto los animales interrumpían su actividad y tomaban una actitud de alerta que se caracteriza por mover su cuellos de lado a lado y generación de graznidos; si las personas seguían su camino el pato simplemente esperaba unos segundos y retomaba sus actividades. Por el contrario, si se detienen en el camino los patos aumentan las señales de alarma llegando a despliegues agonísticos hacia los intrusos, similares a las observadas en una disputa territorial entre dos machos y de continuar la invasión los patos optan por abandonar sus actividades y desplazarse a lugares seguros. Estos comportamientos de los patos ante la invasión de sus territorios son más frecuentes en las hembras que en machos, pues este último es menos tolerante a la presencia de humanos. Este comportamiento varió entre temporadas al haber una mayor frecuencia de personas en temporadas de turismo alto. La intervención alta dentro del cauce denominada turistas bañándose en el río, generó un mayor impacto en las aves, donde los individuos interrumpen de inmediato sus actividades y huyen del sitio frecuente volando.

El desplazamiento generado por los turistas causa que los patos invadan territorios ajenos (de otros patos) incrementando los conflictos por dichos lugares con las parejas colindantes. Esto fue reportado por Cardona y Kattan, (2005) quienes observaron un encuentro territorial entre dos parejas, cuando una de éstas se vio forzada a abandonar su territorio e invadir uno ajeno por la presencia de pescadores.

La pesca deportiva de trucha arcoíris (*Oncorhynchus mykiss*) frecuentemente practicada en la zona, también afecta a los patos y su efecto es similar al de personas bañándose, pues los pescadores se detienen por largos períodos de tiempo en un solo lugar, interfiriendo con las actividades de alimentación, descanso y cortejo, además removiendo el fondo y alterando el hábitat de las especies de invertebrados acuáticos bentónicos de los cuales se alimenta el pato. Aunque la extracción de trucha por parte de los pescadores podría ser beneficioso ya que disminuye la competencia por alimento con el Pato de Torrente; pues según Gómez y Bernal (2013) existe solapamiento

en la dieta de *O. mykiss* y Pato de Torrente, observando que la presencia de *O. mykiss* provoca estrés en las especies nativas y la abundancia de las mismas puede ser un factor determinante en la influencia de la disponibilidad alimenticia, lo que obligaría a las especies nativas a optar por otras estrategias alternativas para encontrar su recurso alimenticio, ocupando otros nichos y provocando desestabilidad adicional del ecosistema por competencia, implicando cambios en sus patrones de comportamiento y más gasto de recurso energético.

El comportamiento dominante del Pato de Torrente ante la presencia de humanos fue estar alertas, el cual puede generar comportamiento agonístico en muchos de los casos y como último recurso la fuga. El comportamiento denominado indiferencia se presenta en pocas ocasiones y está asociado a presencia de turistas que pasan caminando por la ribera, pero siguen su camino sin detenerse. Estos resultados concuerdan con las anotaciones de Cerón y Trejo (2009) quienes observaron que cuando el investigador pasaba caminando sin detenerse frente a los patos (incluso frente al nido con huevos), éstos no mostraban inquietud apreciable, mientras que si se detenía frente a ellos mostraban gran nerviosismo, que aumentaba conforme pasaba el tiempo, llegando el macho a realizar despliegues agresivos, consistentes de posiciones particulares del cuerpo y vocalizaciones.

El análisis de la DMT mostró que a partir de 27 m y dependiendo de la intensidad del ruido generado por los humanos los patos detectan dicha perturbación; sin embargo, el promedio de dicho evento está en 17,2 m. Estos resultados concuerdan con los de Vila y Aprile (2005) quienes mencionan "que los individuos de Pato de Torrente huyen con mayor frecuencia cuando la distancia entre el observador y el ave es menor a 20 m".

La tolerancia a menos de diez metros es dada por la condición del territorio de la pareja 1 y la mayor tolerancia de la hembra a la presencia humana; pues esta pareja habita en la zona de más impacto de turismo. Esta tolerancia puede estar dada por la presencia repetida de grupos inofensivos de personas que puede provocar la habituación de los individuos (Rodríguez-Prieto et al., 2009; Runyan y Blumstein, 2004). Estos resultados refuerzan lo registrado por Goldsmith (2006) y Torres (2007) quienes contrariamente a lo esperado encontraron para ríos de Ecuador y Venezuela que los patos de los torrentes poseen cierto umbral

de tolerancia a la presencia humana. Sin embargo, esto debe ser tomado con precaución pues no existen datos concluyentes sobre el tema, dados por la baja información del mismo y los pocos estudios sobre la ecología del pato. Sanguinetti et al. (1998) evidenciaron un posible impacto de la práctica de rafting sobre la reproducción de *M. armata* en el río Hua-Hum, en la Patagonia Argentina, debido a la falta de avistamientos de parejas por partes de los guías de rafting, por tanto, en este sitio durante el muestreo no evidenciaron eventos reproductivos.

Por otro lado, cuando no hay respuesta, asumir una falta de impacto puede ser erróneo, pues la distancia de huida es una medida que depende del estado del individuo, es decir, de su condición física y del tipo de actividad que se encuentre desarrollando, por lo que una menor distancia de huida puede estar motivada tanto por una mala condición física como por los elevados costes asociados con la interrupción de ciertas actividades como la reproducción (Remacha, 2010).

CONCLUSIONES

Los patos de torrentes son afectados por altos niveles de disturbio humano en los ríos, disminuyendo su productividad y posiblemente su abundancia. Por lo tanto, las actividades humanas intensas no planificadas en los ríos producen impactos ambientales negativos que modifican y afectan el hábitat apropiado de los patos de torrentes. Es necesario generar estrategias de manejo y conservación de las cuencas, realizar monitoreos y controlar las actividades antropogénicas que impactan la integridad de estos ecosistemas acuáticos. Además, es necesario concretar políticas de manejo integrales, uso público responsable y capacitación de las comunidades rurales.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a la Universidad del Quindío y a la Fundación Neotrópica-Colombia por el préstamo de equipos para la ejecución del proyecto. A Hernando Hurtado por la asesoría estadística. A las personas de la vereda Boquía por su interés y por permitirnos transitar por sus predios en especial a la familia Palacios-Mejía; a Gerardo Cerón, por facilitar material para elaborar el documento, a Santiago Style por su acompañamiento en campo, por su apoyo y dedicación.

REFERENCIAS

- Arbeláez, E., Marín, O.H., Duque, D., Cardona, P.J., Renjifo, L.M., & Gómez, H.F. (2011).** Birds, Quindío Department, Central Andes of Colombia. *CheckList Journal* 7, 2, 227-247.
- Álvarez, F., Brau, F., & Azcarate. T. (1984).** Distancia de huida en aves. *Doña. Acta Vertebrata* 11, 1, 125-130.
- Beale, C.M., & Monaghan, P. (2004).** Behavioural responses to human disturbance: A matter of choice? *Animal Behaviour* 68, 1065-1069.
- Cámara de Comercio de Armenia y el Quindío. (2014).** Observatorio Turístico de Quindío. Consultado de: <http://www.eam.edu.co/centrodeinvestigaciones/politicaspUBLICAS/Observatorio%20Tur%C3%ADstico%20del%20Quind%C3%ADo%202014.pdf>
- Cardona, W., & Kattan, G. (2010).** Comportamiento territorial y reproductivo del pato de torrente (*Merganetta armata*) en la cordillera central de Colombia. *Ornitología colombiana* 9, 38-47.
- Carranza, J. (ed.). (1994).** Etología: Introducción a la Ciencia del Comportamiento. Publicaciones de la Universidad de Extremadura, Cáceres, pp. 363-442.
- Cerón, G., & Trejo, A. (2009).** El Pato de Torrente: Conocer para protegerlo. Desde la Patagonia difundiendo saberes 6, 8, 16-19.
- Colina, U. (2010).** Descripción de la etología reproductiva y nidificación del pato de torrente (*Merganetta armata berlepschi*) en el noreste Argentino. *Nótulas Faunísticas* 2, 54, 1-6.
- Corporación Autónoma Regional del Quindío (CRQ). (2009).** Plan de Ordenación y Manejo Ambiental del Río Quindío.
- Corporación Autónoma Regional del Quindío (CRQ). (2011).** Datos Meteorológicos, Estación La Playa, Vereda Cócora, Municipio de Salento.
- Cresswell, W. (2008).** Non-lethal effects of predation in birds. *Ibis* 150, 3-17.
- Ellenberg, U., Mattern, T., Seddon, P.J., & Jorquera, G.L. (2006).** Physiological and reproductive consequences of human disturbance in Humboldt penguins: The need for species-specific visitor management. *Biological Conservation* 133, 95-106.
- Frid, A., & Dill, L.M. (2002).** Human-caused disturbance stimuli as a form of predation risk. *Conservation Ecology* 6, 11-11.

- Gill, J.A., Norris, K., & Sutherland, W.J. (2009).** Why behavioural responses may not reflect the population consequences of human disturbance. *Biological Conservation* 97, 265-268.
- Goldsmith, E.W. (2006).** The impacts of roads, deforestation and disturbance on the Torrent duck (*Merganetta armata*) in northern Andes of Ecuador. Ecuador comparative ecology and conservation. Independent Study Project. Consultado de: http://www.andeanbirding.com/assets/resources/research_torrentducks.pdf.
- Gómez, G.A., & Bernal, K.A. (2013).** Interacciones tróficas entre la sardina de cola roja (*Carlastyanax aurocaudatus*), el pato de torrente (*Merganetta armata*) y la trucha arcoíris (*Oncorhynchus mykiss*) en la cuenca media-alta del río Quindío. Tesis de grado. Universidad del Quindío, Armenia, Colombia.
- Grossberg, R., Treves, A., & Naughton, L. (2003).** The incidental ecotourism: Measuring visitor impacts one endangered howler monkeys at a Belizean chaeological site. *Environmental Conservation* 30, 40-51.
- Kuhar, C.W. (2008).** Group differences in captive gorillas' reaction to large crowds. *Applied Animal Behavior Science* 110, 377-385.
- Manor, R., & Saltz, D. (2003).** Impact of human nuisance disturbance on vigilance and group, size of a social ungulate. *Ecological Applications* 13, 1830-1834.
- Martínez-Abraín, A., Oro, D., Conesa, D., & Jiménez, J. (2008).** Compromise between sea bird enjoyment and disturbance: the role of observed and observers. *Environmental Conservation* 35, 104-108.
- Mori, Y., Sodhi, N.S., Kawanishi, S., & Yamagishi, S. (2001).** The effect of human disturbance and flock composition on the flight distances of water fowl species. *Journal of Ethology* 19, 115-119.
- Müllner, A., Linsenmair, K.E., & Wikelski, M. (2004).** Exposure to ecotourism reduces survival and affects stress response in hoatzin chicks (*Opisthocomus hoazin*). *Biological Conservation* 118, 549-558.
- Murison, G., Bullock, J.M., Underhill-Day, J., Langston, R., Brown, A.F., & Sutherland, W.J. (2007).** Habitat type determines the effects of disturbance on the breeding productivity of the Dartford Warbler *Sylvia undata*. *Ibis* 149, 16-26.
- Pernollet, C., Estades, C., & Pavez, E.F. (2010).** Cap. 1: Selección de Hábitat del Pato cortacorrientes (*Merganetta armata armata*) en dos ríos intervenidos de la Región de O'Higgins (Chile Central): Implicancias para su Conservación. Trabajo de grado Magíster en Áreas Silvestres y Conservación de la Naturaleza. Santiago Chile: Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Forestales y Conservación de la Naturaleza. 35 p.
- Remacha, C. (1984).** Ecología del ocio Efectos del uso recreativo de los espacios naturales sobre las aves reproductoras. Tesis de Doctorado. Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias Biológicas, Departamento de Ecología.
- Ramírez, L.M., Botero, Á., & Kattan, G. (2014).** Distribución y abundancia del pato de torrentes *Merganetta armata* (Aves: Anatidae) en el río Quindío (Colombia). *Bol. Cient. Mus. Hist. Nat. U. de Caldas* 18, 2, 172-180.
- Rengifo, C., & Soriano, P. (2008).** Dieta, reproducción y preferencia de hábitat del pato de torrente (*Merganetta armata colombiana*) en los Andes Venezolanos. Tesis de Maestría. Universidad de los Andes, Venezuela.
- Rodríguez-Prieto, I., Fernández-Juricic, E., Martín, J., & Regis, Y. (2009).** Anti-predator behavior in black-birds: habituation complements riskal location. *Behavioral Ecology* 20, 371-377.
- Rouco, M., Ceballos, A., García, P. López, P., González, A., Hernández, G., & Infante, O.** análisis preliminar del impacto humano sobre las aves acuáticas en el Azul de Riobobos (Salamanca) durante el paso migratorio post-nupcial de 2005. Consultado de: <http://www.avesibericas.es/Piranav5.pdf>.
- Runyan, A., & Blumstein, D.T. (2004).** Do individual differences influence flight initiation distance? *Journal of Wildlife Management* 68, 1124-1129.
- Tarlow, E.M., & Blumstein, D.T. (2007).** Evaluating methods to quantify anthropogenic stressors on wild animals. *Applied Animal Behaviour Science* 102, 429-451.
- Torres, D. (2007).** Distribution and conservation of the Torrent duck (*Merganetta armata colombiana*) in Venezuela. Venezuelan Waterfowl Foundation (VWF)/Fundación Andígena, Mérida, Venezuela.
- Sanguinetti, J., & Sabattini, M. (1998).** Impacto de la actividad de rafting sobre el pato de los torrentes (*Merganetta armata*). Río Hua Hum (Parque Nacional Lanin-Argentina). Informe preliminar. DRP-APN. San Martin de los Andes. 12 p.

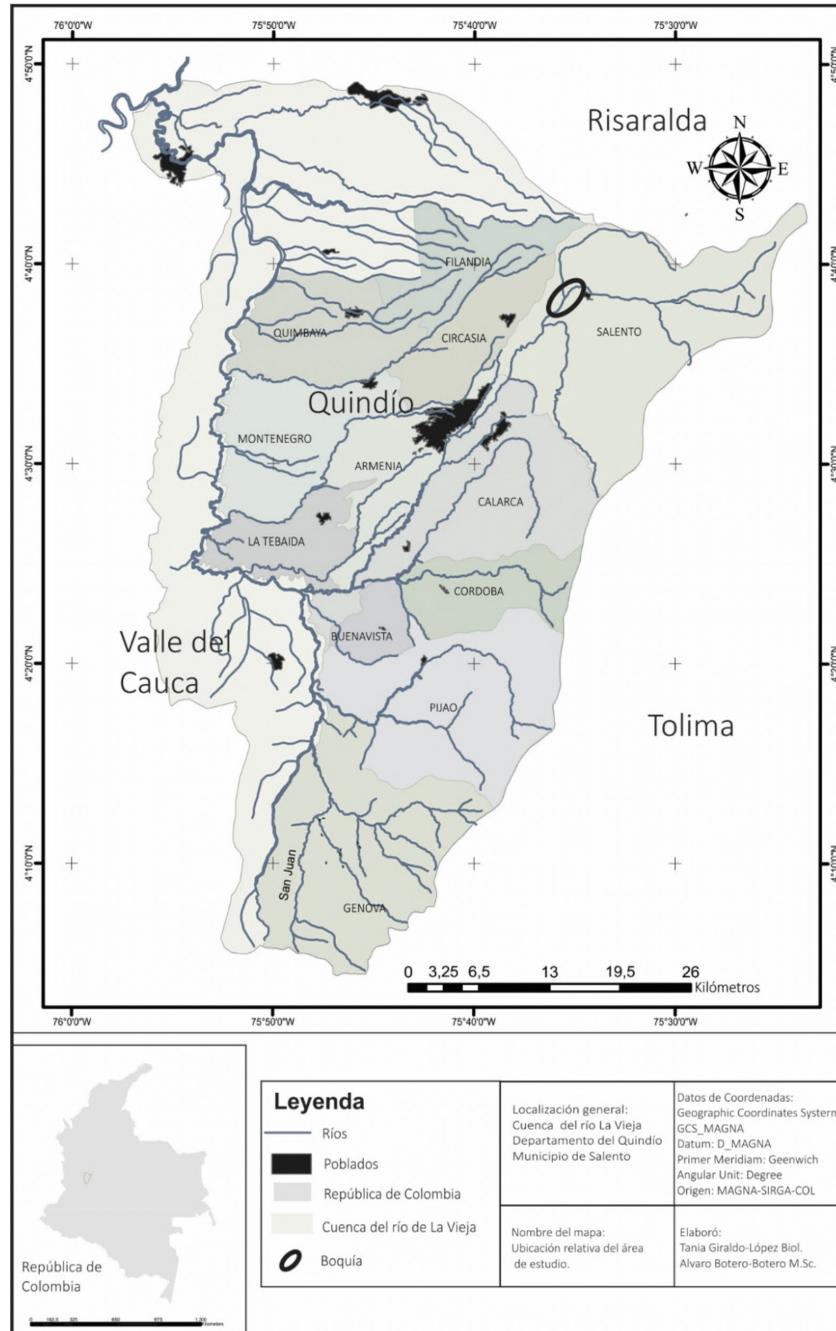
Sardina, P., Rivera, L., & Politti, N. (2011). variación de la abundancia del pato de torre (*Merganetta armata*) y características del hábitat en dos ríos de montaña de la provincia de Jujuy, Argentina. *Ornitología neotropical* 22, 589-599.

Úbeda, C., Cerón, G., & Trejo, A. (2007). Descripción de un nuevo comportamiento en hembra de pato cortacorrientes (*Merganetta armata*, Anatidae). *Boletín Chileno de Ornitología* 13, 47-49.

Yasué, M. (2005). The effects of human presence, flock size and prey density on shorebird foraging rates. *Journal of Ethology* 23, 199-204.

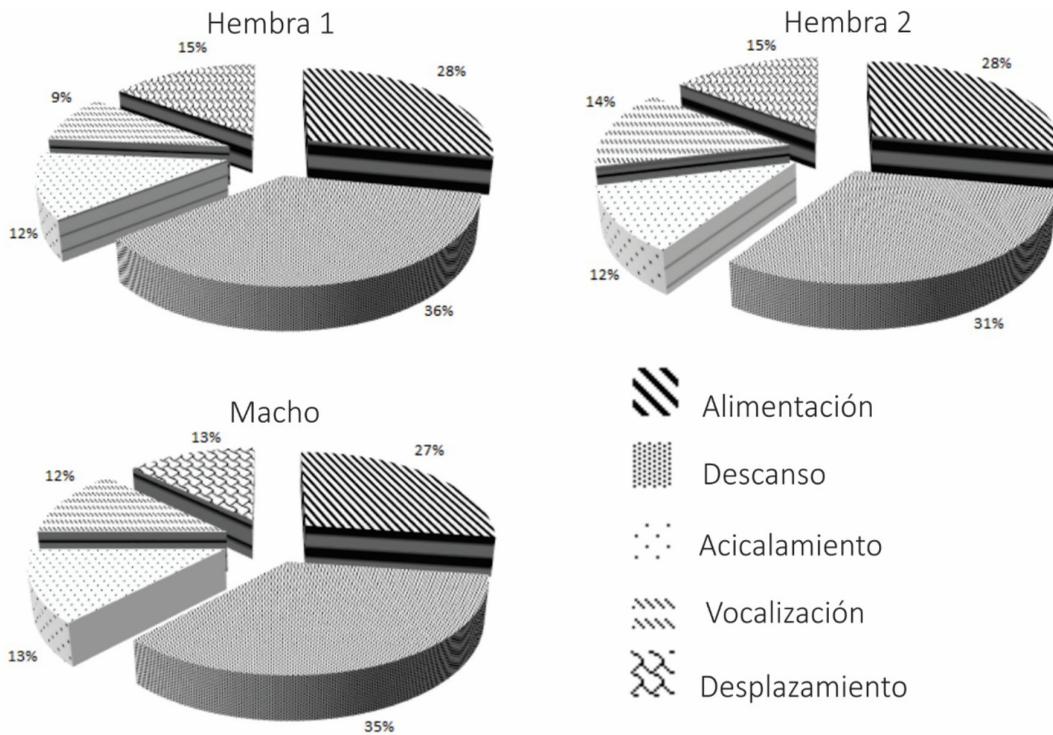
Ydenberg, R.C., & Dill, L.M. (1986). The economics of fleeing from predators. *Advances in the Study of Behavior* 16, 229-249.

Figura 1. Área de estudio.



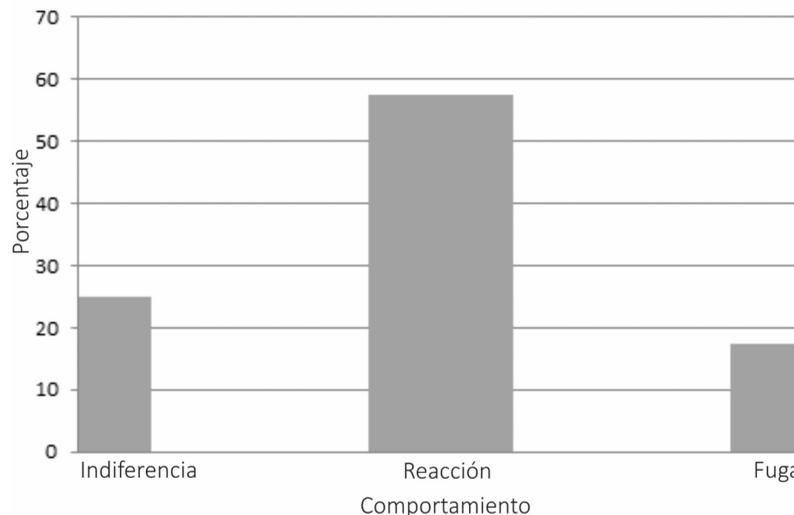
Fuente: Datos de la investigación.

FIGURA 2. Patrón de actividad de dos parejas de patos de torrentes *M. armata* en el río Quindío, Vereda Boquía, Colombia (valores como porcentaje de frecuencia de actividades observadas en cada individuo).



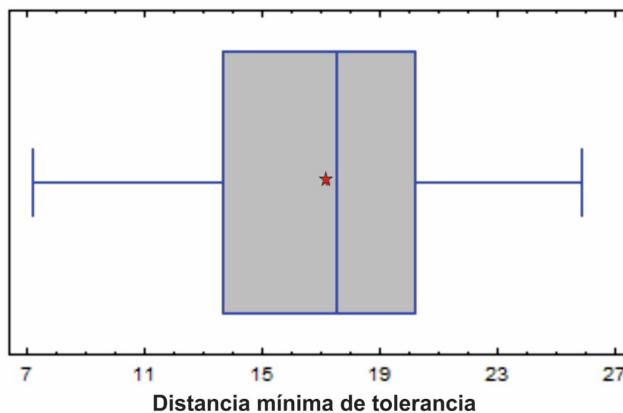
Fuente: Datos de la investigación.

FIGURA 3. Frecuencia de actividad de *M. armata* frente a la presencia de personas en el río Quindío-Boquía.



Fuente: Datos de la investigación.

FIGURA 4. Distancia mínima de tolerancia del pato de torrente frente a la presencia humana en el río Quindío-Boquía.



Fuente: Datos de la investigación.

TABLA 1. Valor p y F-ratio para los comportamientos de *M. armata* en relación con la temporada y sexo.

Comportamiento	Temporada		Sexo	
	p-value	F-ratio	p-value	F-ratio
Alimentación	0,476	4,21	0,003	10,67
Descanso	0,042	4,55	0,038	4,75
Desplazamiento	0,178	1,91	0,051	4,12
Limpieza	0,893	0,02	0,068	3,46
Vocalización	0,014	6,90	0,085	3,19

Fuente: Datos de la investigación.

RESEARCH / INVESTIGACIÓN

Uso y aprovechamiento de los recursos naturales y su incidencia en el desarrollo turístico local sostenible. Caso Pasaje.

Use and exploitation of natural resources and their impact on sustainable local tourism development. Passage Case.

Nellyce Vargas C.¹, Cristina Bustos T.², Oscar Ordoñez C.³, Melissa Calle I.⁴, Mauricio Noblecilla G.⁵

Resumen: El presente estudio tiene como objetivo analizar los factores que inciden en el aprovechamiento de los recursos naturales para el desarrollo turístico sostenible de la localidad del cantón Pasaje, Provincia de El Oro, en el año 2016. La investigación metodológica es de tipo explorativo-deductivo con enfoque cuantitativo aplicando herramienta de investigación basados en encuestas con preguntas cerradas y objetivas, aplicadas a 395 personas con un error admisible del 5% en el resultado. Debido a esto se realizó la verificación de los resultados, estos revelan que los recursos naturales relevantes en la localidad son ríos, plantas medicinales y comestibles, los cuales son de gran aporte para el desarrollo no solo turístico sino también de carácter económico. La presente investigación dio como resultado que el cantón Pasaje posee importantes recursos naturales, a pesar de la carencia de un inventario de dichos recursos, Pasaje contribuye al desarrollo turístico local de manera sustentable.

Palabras claves: Turismo - Recurso Natural - Desarrollo Turís-

tico – Sostenibilidad – Aprovechamiento – Potencial Turístico.

Abstract: This study aims at analyzing the factors that affect the exploitation of natural resources for sustainable tourism development in Pasaje, a town located in El Oro Province, in the year 2016. The research is exploratory-deductive with a Quantitative approach, applying a research tool based on surveys with closed and objective questions. The surveys were applied to 395 people with an admissible error of 5% in the result. The results revealed that the relevant natural resources in the Pasaje are rivers, medicinal and edible plants, which are of great contribution for the tourist and economic development. It also showed that Pasaje possesses important natural resources. In spite of the lack of an inventory of these resources, Pasaje contributes to the local tourist development in a sustainable way.

Keywords: Tourism - Natural Resource - Tourist Development - Sustainability - Exploitation - Tourist Potential.

(Presentado: 10 de septiembre de 2017. Aceptado: 16 de noviembre de 2017)

¹ Licenciada de Administración de Hotelería y Turismo. Unidad Académica de Ciencias Empresariales. Universidad Técnica de Machala. nvargas_est@utmachala.edu.ec

² Licenciada de Administración de Hotelería y Turismo. Unidad Académica de Ciencias Empresariales. Universidad Técnica de Machala. cbustos_est@utmachala.edu.ec

³ Ingeniero en Gestión Empresarial, Magíster en Planificación y Gestión de Proyectos Agroturísticos y Ecológicos, Docente Ocasional de la Carrera de Administración de Hotelería y Turismo. Unidad Académica de Ciencias Empresariales. Universidad Técnica de Machala – UTMACH – Ecuador. osordonez@utmachala.edu.ec

⁴ Licenciada en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, Magíster en Planificación Turísticas, Docente Titular Auxiliar de la Carrera de Administración de Hotelería y Turismo. Unidad Académica de Ciencias Empresariales. Universidad Técnica de Machala – UTMACH – Ecuador. mpcalle@utmachala.edu.ec

⁵ Ingeniero en Ciencias Empresariales con Concentración en Gestión Empresarial y Finanzas, Magíster en Administración de Empresas con Mención en Gestión de Merca dotecnia. Docente Titular Auxiliar de la Carrera de Administración de Hotelería y Turismo. Unidad Académica de Ciencias Empresariales. Universidad Técnica de Machala -UTMACH - Ecuador. msnoblecilla@utmachala.edu.ec

INTRODUCCION

La zona de estudio en que se basara este proyecto será en el Cantón Pasaje, Provincia de El Oro. En este sitio se han observado varios aspectos que no permiten el desarrollo turístico del lugar. Como lo es, el escaso conocimiento de los recursos naturales que posee la localidad, además del cómo se está actuando para tener un mayor crecimiento sea esta turístico o económico. Para la presente investigación se tiene como objetivo realizar el estudio de los diferentes usos que se les da a los recursos naturales en el Cantón Pasaje, mediante una observación directa realizada en el lugar. Para ello se tomaran en cuenta diferentes factores como el uso y ocupación del suelo, jerarquización y valoración de atractivos.

Mediante un estudio realizado por el centro Argentino de estudios internacionales define un Recurso Natural como: "Es un bien físico que ofrece la naturaleza; tales como: el agua de los ríos, la fauna silvestre, el bosque natural y también lo son las funciones de la naturaleza que la sociedad utiliza en algún momento de su historia, según sus demandas". (Paula, 2015)

Otro estudio realizado por el Instituto de Estudios Turísticos señala una clara definición de Turismo: "Las actividades de las personas que se desplazan a un lugar distinto al de su entorno habitual, por menos de un determinado tiempo y por un motivo principal distinto al de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado". (López, 2013)

Con lo mencionado anteriormente de los diferentes autores; se señala la estrecha relación que tienen los términos Turismo y Recurso Natural; para que una persona haga algún tipo de turismo debe existir algún recurso natural que sirva de atracción para el turista y de esta manera se aprovecha al máximo las actividades de recreación a realizarse en el sitio.

Este sitio posee algunos recursos naturales los cuales no han sido bien utilizados por parte del hombre, en vista de que los pobladores tienen un desconocimiento acerca de los recursos que posee el cantón, lo cual esto ocasiona un bajo aprovechamiento de los mismos. Es por ello que mediante este proyecto se pretende tomar acciones que vayan de la mano con el desarrollo turístico del sector y el cuidado apropiado de los recursos que posee dicho lugar. De acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior, se puede

formular el siguiente problema: ¿Cómo el escaso aprovechamiento de los recursos naturales afectan al desarrollo turístico sustentable del cantón?

Es por ello que la presente investigación tiene como objetivo analizar los factores que inciden en el aprovechamiento de los recursos naturales para el desarrollo turístico sostenible de la localidad.

MARCO TEÓRICO

Se dice que los recursos naturales son "El patrimonio de los pueblos, su riqueza y su heredad. El medio en que vive el hombre como especie" (Dourojeanni, 1986). En el caso del Cantón Pasaje los habitantes se benefician de los ingresos producidos por el uso de los diferentes recursos existentes en el sitio, como lo son, la comercialización de productos, la agricultura, uso del suelo, pesca, ganadería entre otros.

Las Naciones Unidas han definido los recursos naturales como todo aquello que encuentra el hombre en su ambiente natural y que puede en alguna forma utilizar en beneficio propio (ONU, 1970), Es decir que los recursos deben ser aprovechados de manera que no perjudique al ambiente ni a las personas que los rodean, si este fuera utilizado de forma inadecuada, con el tiempo vendrán las consecuencias y los únicos perjudicados serían los habitantes existentes en esa localidad. En síntesis, los recursos naturales son los elementos bióticos y abióticos que conforman la naturaleza que sirven para que el hombre directamente o transformándolas, pueda satisfacer sus necesidades.

Los recursos naturales también se relacionan con el aspecto sociológico, pues los elementos de la naturaleza son considerados "recursos" sólo en relación con una sociedad dada y en determinado momento histórico, que define su marco económico, su forma institucional y organizativa; y permite su explotación, distribución y consumo. Este uso se origina en el sistema social, un flujo de materiales que dan lugar a una cantidad de residuos, desechos, etc. que quedan en el ambiente y de no ser adecuadamente tratados causan graves daños tanto económicos como inmateriales.

Actualmente, el concepto de recursos naturales engloba

no solamente los tradicionalmente conocidos, como los minerales, tierras, aguas, bosques, que enumera la Constitución, sino también aspectos cualitativos y procesos naturales como el aire, el paisaje, la flora y la fauna silvestre, las formaciones geológicas, geomorfológicas y procesos de recarga de las aguas subterráneas, de sedimentación y alimentación energética, y el propio espacio. (Figallo, 1979). En relación con la realidad existente de pasaje, la mayoría de los habitantes se sustentan económicamente de la variedad de recursos que existen, a pesar de no ser tan grande geográficamente, cuentan con espacios y recursos sumamente importantes, los cuales son extraídos y comercializados en los diferentes mercados. Además, debido al constante estudio y con la aparición de nuevos recursos, se ha propuesto una clasificación más completa de los recursos naturales los cuales se dividen en:

- Inagotables.- Que sólo son afectados por el uso secular, es decir, que prácticamente cambian de modo imperceptible. Entre éstos se incluyen la energía solar, la nuclear y la topografía.
- No renovables.- Que se agotan, como los yacimientos minerales. La energía fósil, etc.
- Renovables.- Que no se agotan sino que pueden restablecerse. (Figallo, 1979)

Para conservar estos tipos de recursos naturales, no es necesario ser un especialista en la materia, tan solo entendiendo la clasificación y tener una idea clara se puede aportar a la conservación. Hoy en día existen varias alternativas para aplicar las buenas prácticas ambientales como charlas y campañas, las cuales han sido de beneficio y ayuda para muchas personas que han mejorado el modo de trabajo, no solo pensando en la ganancia económica que pueden obtener de ello, sino también de como este puede contribuir con el medio ambiente. En el cantón Pasaje un conjunto de habitantes han tenido el privilegio de asistir a campañas para el apoyo y concienciación del medio ambiente.

En la realidad existente de hoy, casi todas las economías del mundo consumen recursos naturales, sin darles tiempo a regenerarse. Debido a que la mayoría de los países en desarrollo con rápido crecimiento de la población enfrentan la urgente necesidad de mejorar los niveles de

vida. (Tafoya, 2006). Muchos economistas, han relegado el tema de los recursos naturales, desde la perspectiva del desarrollo, a los estadios primitivos de la actividad económica. En otras palabras, se asocia la producción del sector primario con niveles de atraso, con economías campesinas ineficientes y sociedades agrarias y rurales ligadas a la pobreza. Sin embargo, en las últimas décadas, se ha citado un cambio en la concepción e interpretación de los desarrollos que han mostrado algunos países en materia de crecimiento económico y reducción de la pobreza, sobre la base de la acumulación de capital proveniente de su riqueza natural. La importancia de ver los recursos naturales como capital tiene que ver con la posibilidad de generar valor agregado, usar tecnología, innovar y establecer cadenas productivas. (Ramirez, M, 2005). El escenario que se vivía anteriormente era preocupante para el medio ambiente, debido a que a los pobladores solo les interesaba generar ingresos buscando su bienestar, explotaban las tierras y recursos de una manera inadecuada utilizando químicos, fertilizantes, entre otros materiales que afectaban al medio ambiente, además de no existir un control por medio de las autoridades encargadas. Que es totalmente lo contrario de hoy en día, ya que con el avance e innovación de la tecnología los cambios se han venido dando poco a poco a medida que pasan los años es más notoria la forma de conservar y cuidar el medio ambiente.

Es por eso que el caso del Cantón pasaje, está enfocado a los recursos naturales y el turismo ya que esta modalidad es la nueva tendencia a nivel mundial y estas vienen de la mano para lograr un desarrollo de la zona.

El turismo es un sector clave en el desarrollo de la economía, al generar empleos, ingresos de divisas, infraestructura, promoción de la imagen de un país en su conjunto y la consecuente atracción de inversiones. El turismo también tiene un importante efecto multiplicador, al contribuir a la diversificación de la economía involucrando diversas actividades económicas tales como transportes, industria gastronómica, comercial, artesanal, construcción, telecomunicaciones y servicios de esparcimiento, entre otras. (Decasper, 2015).

Las previsiones de la Organización Mundial del Turismo (2011) apuntan a que, entre 2010 y 2030, las llegadas a los países en vías de desarrollo crezcan a un ritmo del 4,4% al año, es decir, el doble que el de los países desarrollados

(+2,2% al año). Como resultado, la cuota de mercado de las economías emergentes habrá aumentado del 30% en 1980 y 47% en 2011 al 57% en 2030 si se mantiene la tendencia señalada, lo que equivale a más de mil millones de llegadas de turistas internacionales. Sin embargo, el deterioro de los recursos naturales es una de las consecuencias directas más significativas del impacto del turismo. Los sitios generalmente preferidos para esta actividad, son con frecuencia zonas de transición; es decir, ecosistemas frágiles con una gran variedad de especies, cuyo uso intensivo y no sustentable puede provocar pérdidas irreversibles. (OMT, 2011). Es por ello que esta investigación tiene como finalidad el continuo desarrollo del Cantón Pasaje, pero esta vez de manera sostenible preservando conservando los recursos Naturales que posee dicho lugar y que mediante este se pueda generar una clase de turismo más consciente, para que a través de ello se pueda dar a conocer tanto nacional como internacionalmente.

Para llevar a cabo esta investigación se debió tomar en cuenta varios casos en los que se hable de la importancia de los recursos naturales y el uso sostenible que le brindan:

Desde la historia ambiental y mediante una revisión minuciosa y complementaria de la literatura existente y de la historia oral, este artículo ofrece una revisión histórica de los diferentes usos del suelo en el oriente de Yucatán a lo largo de 100 años, para identificar y describir distintos eventos económicos y sociales que han transformado la región, afectado la economía de las comunidades humanas que la habitan. En este sentido, se hace un recuento de las actividades productivas que han explotado recursos naturales propios de la zona (madera, chicle y sal) y de aquellas que han introducido especies de flora y fauna ajenas, con el respectivo impacto negativo en el paisaje (ganadería y cultivo de pastos para esta actividad). Incluyen también factores sociales como la migración interestatal, que han influido en el manejo del entorno (Pinkus, 2016).

Desde la prehistoria los recursos naturales, vistos como fuente de energía, han estado fuertemente vinculados al desarrollo y evolución de la vida del hombre y la sociedad. De ahí que sea relevante realizar una mirada histórica sobre el papel que estos han desempeñado, con el fin de resaltar dicha relación y el impacto del uso de las diferentes fuentes de energía en los procesos económicos que se llevan a cabo. La hipótesis que se asume es que los recursos naturales y la energía son factores que explican

el proceso de crecimiento de los países así como para la construcción de herramientas tecnológicas que permitan a los seres humanos satisfacer sus necesidades y avanzar hacia mejores niveles de vida. (Pacheco & Melo, 2015).

La vida de cada individuo se da en espacios específicos, en un medio natural con el que este va interactuando. La forma de apropiación y uso de su entorno tiene ciertas características específicas que responden a reencias, prácticas individuales y compartidas que se ejecutan y operan en un territorio en un espacio y tiempo determinado. En el proceso de evolución y desarrollo de las comunidades indígenas existen diversos estudios que han abordado la temática bajo diferentes disciplinas, en este trabajo se analiza la visión de la sustentabilidad en la comprensión y aprovechamiento ancestral de los recursos naturales en zonas donde predominan comunidades indígenas, analizando las características de los cambios del suelo y vegetación en el marco de las formas de apropiación del territorio a partir de los usos y costumbres que han generado estas comunidades que habitan la Sierra Norte del Estado de Puebla. (Guevara, Telles, & Flores, 2015).

El artículo presenta una propuesta metodológica para la identificación de competidores potenciales en espacios turísticos de interior. El modelo se nutre de toda una serie de metodologías que deben aplicarse de forma sucesiva. En primer lugar, el modelo metodológico analiza el potencial competitivo de los espacios turísticos de interior a partir de las variables de concentración espacial de recursos naturales y patrimoniales, oferta de alojamiento y demanda turística. Posteriormente, tras un proceso de homogenización y ponderación de resultados, el modelo obtiene una clasificación objetiva de los principales espacios competitivos de un área piloto. Este trabajo aporta una nueva herramienta para el estudio espacial de competitividad y la competencia turística, generando además resultados concretos sobre la capacidad competitiva de las comunidades autónomas españolas en materia de turismo de interior y los principales espacios potencialmente competidores del interior de la provincia de Alicante. (Santo, 2012).

PASAJE

El Cantón Pasaje pertenece a la Provincia de El Oro, se ubica 18 Km al este de Machala la capital Provincial. Limita al norte con el cantón El Guabo, al sur con los cantones Santa

Rosa, Atahualpa y Chilla, al este con el cantón Zaruma y parte de la Provincia del Azuay y al oeste con el cantón Machala. Su cabecera cantonal es Pasaje, sus parroquias Urbanas son: Ochoa León, Loma de Franco, Tres Cerritos, Bolívar y Rurales son: Buenavista, La Peaña, Caña quemada, Uzhcurrumi, Casacay, El Progreso. (Erráez, 2015, pág. 13).

En la Época precolombina, Pasaje es un punto nodal en la historia del poblamiento de la región Sur del Ecuador. Una de las hipótesis de nuestra historia, señala que la parte baja del Jubones fue la vía que utilizaron los mayas y Chibchas, para adentrarse al territorio ecuatoriano, constituyéndose así en los primeros pobladores. Otra hipótesis de gran importancia, propone que los pueblos que se asentaron en las riveras del Jubones, así como en gran parte de la Provincia, fueron los Cañarís; señalando de esta forma que la población de la provincia tuvo origen eminentemente ecuatoriana. Al momento de la Conquista Española, El río Jubones se había constituido en la ruta de comunicación y asentamiento de pueblos indios, Punaes y Cañarís, así como de grupos dispersos Machalilla en el Delta del Jubones. El nombre de Pasaje, data en los años 1700 cuando los propietarios de la zona hacían referencias de sus propiedades y linderos, en las notarías, hablando del Pasaje existente en la vía del camino real que conducía por las nieves a la hacienda del Chaguana. Se deduce que el espacio comprendido entre lo que hoy es Guabo playa y las estribaciones de Mollendo en la margen derecha del Jubones, se llamó Pasaje de las Nieves. Se reafirma esta versión cuando en 1720, por las inclemencias del tiempo, los indígenas cambiaron su residencia, yendo aguas arriba del río donde no había bifurcaciones, poblándola en los dos márgenes siendo así como se forma el caserío del Pasaje de las Nieves. Esta Jurisdicción aparece en la Época colonial como San Antonio de Papua del Pasaje de las Nieves. (Municipalidad de Pasaje, pág. 3).

La Ley de División Territorial Colombiana del 25 de Junio de 1824 elevó a Pasaje, a la categoría de Parroquia del cantón Machala; sin embargo la pujanza de su gente hizo que en el mes de Abril de 1826 un grupo de connotados ciudadanos solicite al Senado de la República de la Gran Colombia que Pasaje sea declarada Parroquia Independiente de Machala, lo cual avocó conocimiento el Senado de la Gran Colombia. Posteriormente Pasaje desarrolló una interesante vida social, política y productiva que lo llevó finalmente a cristalizar sus aspiraciones de cantonización, el 1 de Noviembre de 1894. (Mazón & Bertha, 2013, pág. 24).

El Cantón Pasaje tiene un principal sistema de drenaje cantonal: Cuenca Hidrográfica del Río Jubones. Afluentes tributarios secundarios y terciarios: micro cuencas de los ríos Casacay, Huizho, Muyuyacu, Quera, Cune y Galayacu. Por el costado derecho se despliega el río Buenavista con sus afluentes iniciales, el río Colorado y San Agustín; y por el costado izquierdo el río Chaguana que se dirige al cantón El Guabo. Internamente y desde el sitio Campo Real se despliega el río Palenque que en su recorrido toma el nombre de río Motuche, cuyo caudal se distribuye para el riego interno de las bananeras.

Conviene destacar que el cantón Pasaje es considerado como el principal centro de producción de agua dulce, de la Provincia de El Oro; siendo esta una fuente de riqueza de gran importancia para su desarrollo económico. Balnearios:

- La Cocha (Casacay)
- Dos Bocas (Sitio la cadena a 800 m de la parroquia del Progreso)
- Palenque (Sitio palenque a 7.35 km de Pasaje)
- Campo Real (Sitio Palenque a 10.30 km de Pasaje)
- Calichana (Sitio Calichana a 5 km de Pasaje)
- Aserrío (Sitio Aserrío)
- Buenavista (Parroquia Buenavista)
- Huizho (km 6 y ½ vía a Cuenca)

Parques

- Parque Abdón Calderón (centro de Pasaje)
- Parque de la Madre
- Parque Velasco Ibarra
- Parque Infantil Miraflores
- Parque de las Parroquias Rurales

Monumentos

- Monumento Nacional Héroes de Porotillo (Homenaje Héroes de Porotillo)
- Monumento El Faroleo (Ubicado en la Peaña, homenaje faroleo del Ferrocarril)
- Monumento a Abdón Calderón (Parque central de Pasaje)
- Monumento al Club de Leones (Homenaje al Club de León)
- Templete Cívico (Homenaje al Civismo de los ciudadanos) (GADM, 2013)

Sus principales actividades económicas están basadas en: La agricultura abarca el 80% con las actividades de producción de banano, cacao, cítricos y ciclo cortó. El pecua-

rio alcanza el 10% con producción bovina y avícola; en minería el 7% con explotación de material pétreo en cerros y ríos, turismo el 3% con gastronomía.

El cantón Pasaje tiene un desarrollo turístico en crecimiento, lo cual requiere de un desarrollo turístico sustentable para evitar la pérdida del potencial de los recursos naturales, es por ello que cada proyecto a desarrollarse se mide el grado de susceptibilidad de acorde a las actividades a desarrollarse, la integración o participación de cada uno de los habitantes para lograr un desarrollo local sustentable y poder dar un mejor uso a los recursos naturales.

METODOLOGÍA

La investigación metodológica es de tipo explorativo-deductivo con enfoque cuantitativo aplicando herramienta de investigación basados en encuestas con preguntas cerradas y objetivas, con una población o universo de 30.385 habitantes, este dato fue registrado en el censo realizado en el año 2010, en la ciudad de Pasaje. La fórmula muestral aplicada fue:

N	Población universo	72.806
VC	Valor constante	1,00
EA	Error Admisible	0,05
(%EA)^2	% de EA al cuadrado	0,0025

$$TM = \frac{N}{1+(EA)^2 \times N}$$

$$TM = \frac{72.806}{1+(0,0025) \times 72.806}$$

$$TM = \frac{72.806}{1+(182,015)}$$

$$TM = \frac{72.806}{183,015}$$

$$TM = 397,81$$

$$TM = 398$$

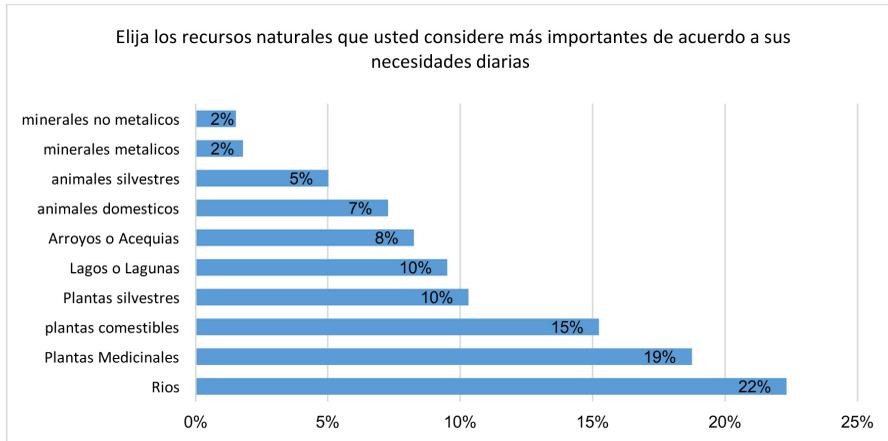
Donde N es la población o universo (72.806 habitantes), 1 corresponde a un valor constante y EA es el error admisible o margen de error de la muestra (5%). La información fue recolectada en el periodo de noviembre a diciembre del año 2016.

La investigación bibliográfica fue recolectada de manera exhaustiva mediante la búsqueda de información en diferentes revistas o bibliotecas científicas digitales y de los artículos ya publicados.

La encuesta fue elaborada mediante un consenso realizado por docentes expertos en el área turística, esta fue aplicada en la ciudad de Pasaje como prueba piloto, para verificar las preguntas necesarias en la encuesta, con el fin de definir el instrumento que se utilizó. La información fue ingresada en la plataforma de Google Forms, con el fin de agilizar el proceso de tabulación de datos.

RESULTADOS

Gráfico 1

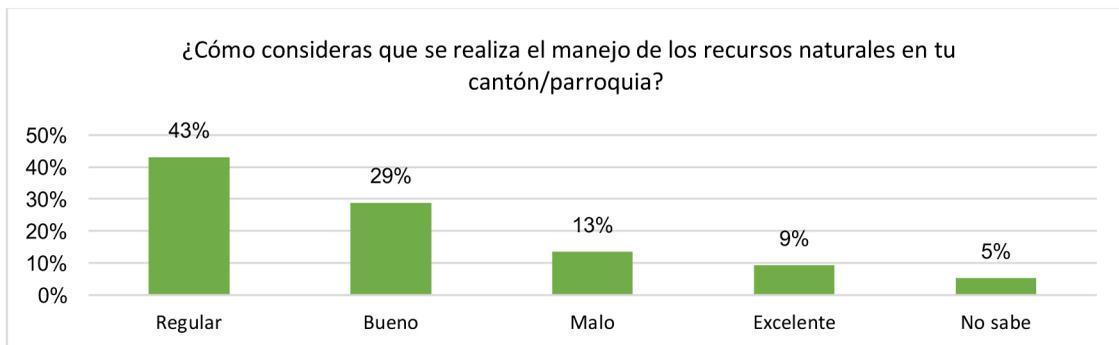


Fuente: Trabajo de Campo 2016
Elaboración: Autores de la investigación.

De acuerdo a las necesidades diarias, se puede determinar que el recurso más importante son los Ríos con un 22%, representando un alto índice de relevancia para la biodiversidad ya que de los ríos dependen muchas especies y ecosistemas. Es así que lo mencionan un grupo de docentes biólogos investigadores en la cual la Directora General de la Unesco Irina Bokova señala que: "Numerosos ríos, que fueron antaño fuente de prosperidad y albergue de rica fauna, están ahora gravemente contaminados, el deterioro de la calidad de agua en la superficie y en los sistemas freáticos, con repercusiones negativas en el entorno natural y los bienes y servicios vinculados al ecosistema que éste ofrece poniendo en peligro la seguridad alimentaria y los medios de subsistencia." Claramente el autor hace un preámbulo en la conservación de

esta fuente hídrica vital para los seres humanos. Pasaje posee cuerpos hídricos, cuyo uso puede ser para consumo humano, riego, industria (referente a la explotación minera) y a fines turísticos o recreativos. Una de las grandes amenazas para los ríos es la extracción de minerales en cantera lo cual produce grandes daños como: graves impactos por la desviación o ampliación del lecho o curso normal de los ríos, produciendo desbordamientos que afectan las riveras, destruyendo áreas productivas o zonas verdes de conservación o protección contra inundaciones, desaparición de la fauna acuática, al remover canteras y sedimentos para la explotación. Generando una gran mayoría de contaminación en los diferentes flujos hídricos que posee el cantón. (Banús & Beltrán, 2010, pág. 5).

Gráfico 2

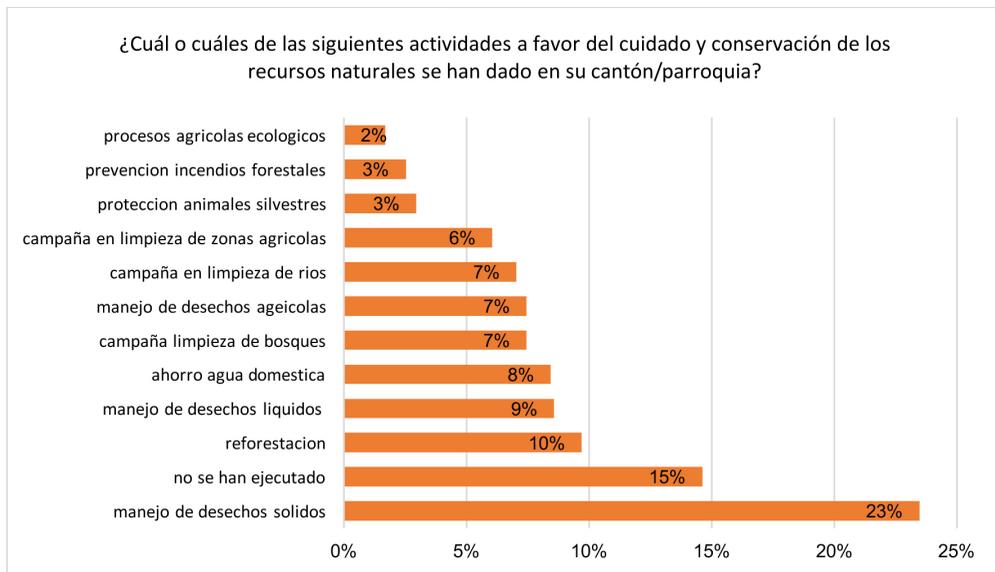


Fuente: Trabajo de Campo 2016
Elaboración: Autores de la investigación.

En el manejo de los recursos naturales se pudo evidenciar que existe un 43%, alcanzando un alto índice de regularidad, es necesario que exista un buen uso y manejo de los recursos naturales sin la alteración o daño del hábitat y ayudar a la preservación de dichos recursos. En Pasaje, se suministra recursos naturales para el desarrollo de actividades productivas que dan sustento a la población. Los recursos naturales no renovables se refieren a aquellos cuya disponibilidad limitada como la extracción de minerales y material pétreo, caso particular del Cantón Pasaje, no se dispone de información sobre la cantidad y calidad de los recursos no renovables, lo que

hace que su explotación sea irracional e incontrolada, sin poder determinar el límite de carga que puede tolerar el ambiente. Es así que la siguiente autora menciona “El hecho de que un recurso se agote o no, sea renovable o no lo sea, no es una condición de su naturaleza, está centralmente ligado al tipo de institución y a las condiciones sociales que posibilitan su aprovechamiento”. Es importante y necesario que haya un correcto manejo de dichos recursos, que las personas que hagan uso de los mismos, ofrezcan alternativas o estrategias para que su uso no sea vincule al deterioro de los recursos naturales. (Mastrangelo, 2009, pág. 11).

Gráfico 3

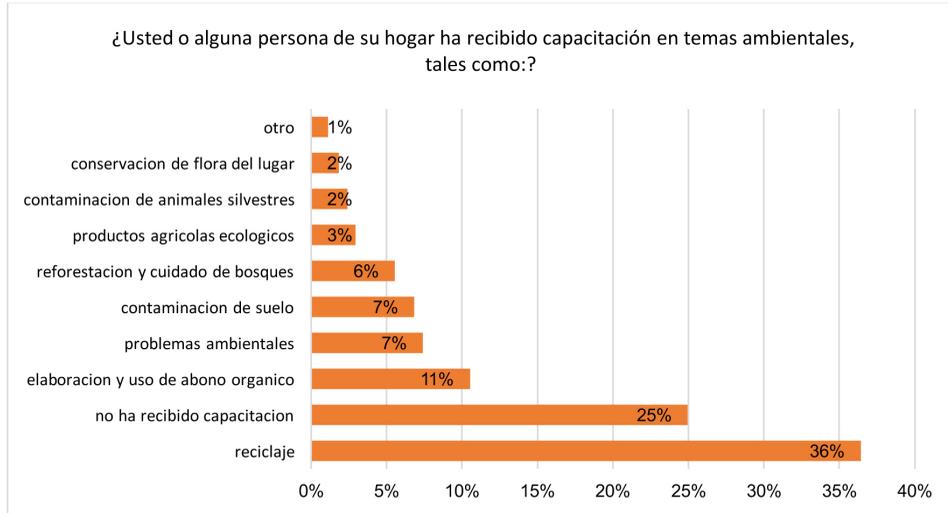


Fuente: Trabajo de Campo 2016
Elaboración: Autores de la investigación.

Se pudo evidenciar que existe un 23% del manejo de desechos sólidos, lo cual representa un resultado favorable, ya que la población tiene un grado de conocimiento acerca del manejo de los desechos sólidos lo cual favorece para que se sensibilicen y se involucren en la gestión adecuada de los desechos sólidos, es así que lo menciona el autor “La producción de residuos sólidos se incrementa a nivel mundial, lo que constituye un pro-

blema que dificulta cada vez más su manejo adecuado, principalmente debido a la falta de conciencia ambiental por parte de la población.” Es de mucha importancia que población tome conciencia del manejo de los residuos sólidos, que se tome medidas preventivas ya que son actividades diarias realizadas por el ser humano, y con ello ayudar la conservación de los recursos naturales del sector. (Cadena, 2010)

Gráfico 4

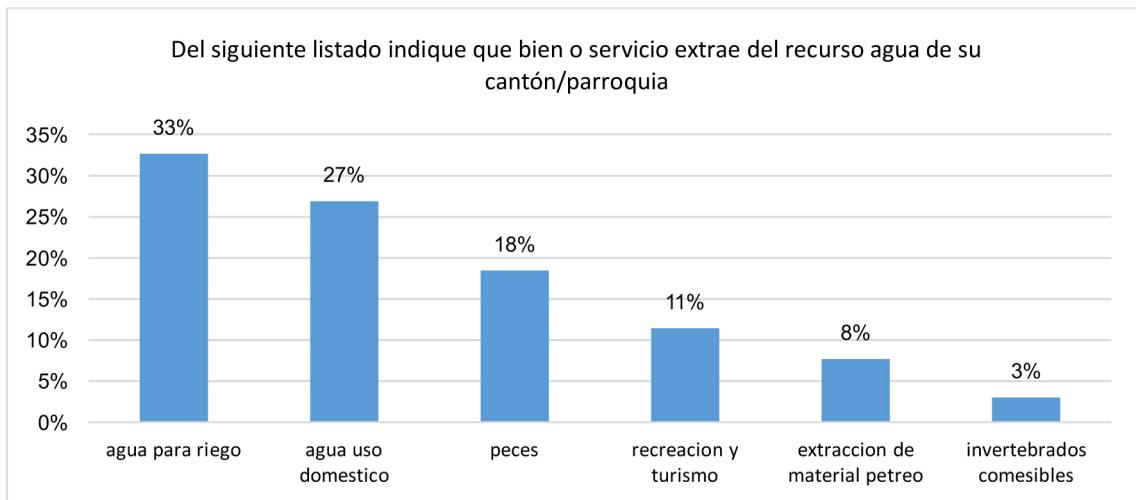


Fuente: Trabajo de Campo 2016
Elaboración: Autores de la investigación.

Se pudo evidenciar que existe un 36% que genera un alto índice de capacitación en temas ambientales como es el reciclaje, tener un conocimiento claro y una buena educación ambiental, reciclar es aprovechar materiales o desperdicios con el fin de volver a utilizarlos, es por ello que el siguiente autor percibe que “Como pilar de la educación ambiental la naturaleza con justa razón pues la calidad de vida está condicionada a cómo se le cuida y protege, por ello la educación formal debe presentar modelos sustentables, entre ellas se encuentra el reciclaje”.

Relativamente tener conciencia ambiental, incide positivamente al cuidado y preservación de los atractivos turísticos, mientras los turistas y la población tenga un mínimo grado de conocimiento o alguna capacitación en temas ambientales como es reciclar, favorecería al turismo, disminuyendo de esa manera los residuos sólidos, depositándoles respectivamente donde corresponden manteniendo el cuidado del ambiente y del destino y reduciendo paulatinamente contaminación. (Alvarez , 2013, págs. 8-9).

Gráfico 5

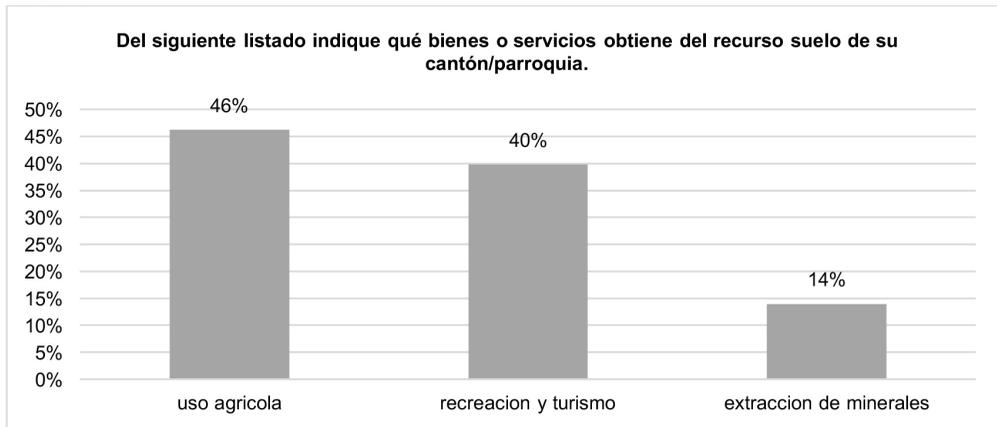


Fuente: Trabajo de Campo 2016
Elaboración: Autores de la investigación.

Se pudo constatar que un 33% de agua para riego se extrae del recurso agua, el manejo del agua debe mantenerse en un margen de sostenibilidad ya que es un recurso vital que de él depende muchas especies y las diversas actividades que los seres humanos realizan con este recurso. Es por ello que existe un caso en Andalucía- España, donde el siguiente autor menciona "A partir de mitad de la década los 70 del siglo pasado empieza a utilizarse de

manera generalizada, y cada vez más intensiva, la energía para nuevos sistemas de riego a presión, potabilización de aguas y depuración de las mismas, la producción de energía a partir del uso del agua está estabilizada actualmente dependiendo exclusivamente del ciclo hidrológico de cada año, la demanda de energía para los usos del agua en el abastecimiento, regadío o industria crece cada año." (Corominas , 2010, pág. 2)

Gráfico 6



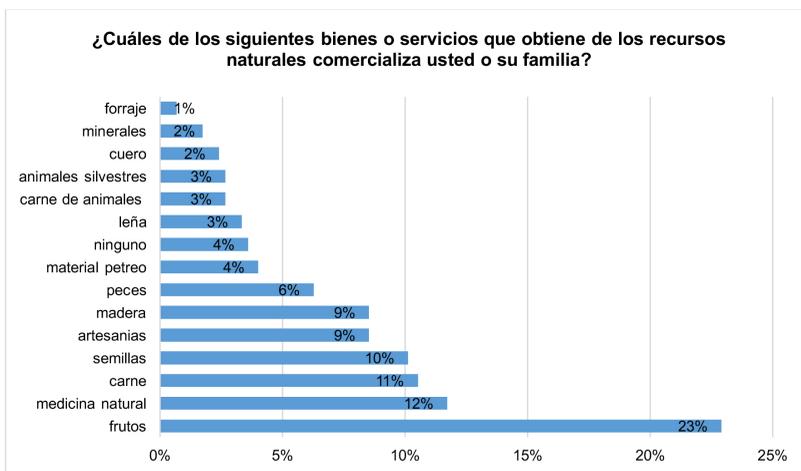
Fuente: Trabajo de Campo 2016

Elaboración: Autores de la investigación.

Del recurso suelo se extrae 46% de uso agrícola Según (Álvarez & Anzueto , 2003) la región montañosa del sureste de México conocida como Los Altos de Chiapas, los campesinos realizan sus actividades agrícolas, pecuarias y forestales con muy baja disponibilidad de tierras y capital, lo que resulta en minifundio y pobreza extrema. A pesar

de la realidad que vivían los campesinos del sureste las actividades no fueron suspendidas, ellos salían adelante día a día, En cambio pasaje posee tierras y recursos los cuales pueden utilizarse tanto en la actividades agrícolas como en otras, siempre y cuando utilizando las buenas prácticas ambientales.

Gráfico 7



Fuente: Trabajo de Campo 2016

Elaboración: Autores de la investigación.

Se extrae un 23% de frutos Según (Tapia, 2013) la importancia de frutos y hortalizas son las fuentes más ricas, se ha demostrado que el consumo excesivo de proteínas de origen animal, cereales, granos y sodio, tiene un efecto acidificante de la sangre. El comercializar frutos es un buen ingreso para el cantón de Pasaje, ya que todas las personas lo consumen por ser ricas en proteínas si no por que Ecuador cuenta con variedad de frutas que son sanas para el consumo humano.

DISCUSIÓN

Según la investigación realizada por Palacios Yurani, Rodríguez Abelardo y Jiménez Alex sobre el aprovechamiento de los recursos naturales por parte de la comunidad local en la cuenca media del río Atrato, Chocó, Colombia, realizó un estudio cuya metodología fue a través de observaciones de campo de cada una de la actividades estudiadas (pesca, cacería, extracción minera y forestal) y entrevistas semiestructuradas que se les realizaron a los pobladores. Los recursos naturales de la región no solo son aprovechados por los pobladores respecto a la economía de subsistencia de las familias, sino también en cuanto al conocimiento, percepción y simbolismos que han tenido ancestralmente de la fauna y flora de la región, que aplican en la realización de rituales y prácticas medicinales.

En la presente investigación del uso y aprovechamiento de los recursos naturales y su incidencia en el desarrollo turístico local sostenible en el cantón Pasaje, los campos de las actividades estudiadas fueron incluidos en las encuestas realizadas a la población, cuya metodología fue deductiva y cuantitativa, dando como resultado que los recursos naturales, representan un recurso económico para subsistencia de la población de Pasaje, la cual contribuye un desarrollo sustentable para su aprovechamiento turístico de la localidad.

CONCLUSIÓN

Se puede determinar que la población local de Pasaje realiza diferentes usos para los recursos naturales, uno de los principales recursos más utilizados son los Ríos, debido a

que la población local lo aprovecha para sus necesidades diarias, utilizado para la producción, consumo humano y para fines turísticos, la cual se ve amenazado debido a la explotación descontrolada de minerales lo cual deja una gran contaminación y deterioro de los suelos, el uso y manejo de desechos sólidos en parroquias rurales y urbanas favorecen al cuidado y conservación de los recursos naturales y se considera que existe una valoración regular en cuanto al manejo de dichos recursos, así mismo, en cuestión de temas ambientales, reciclaje lo cual sería una fortaleza que incide positivamente al turismo, el agua para riego del cual es extraído del recurso hídrico, otro recurso importante del cual hace uso la población es el suelo, el mismo que es aprovechado para fines agrícolas.

Por otra parte Pasaje tiene un desarrollo turístico en crecimiento, sin embargo, se pudo constatar que carecen de un inventario de recursos naturales ya sean estos renovables o no renovables, lo cual aumentaría el no aprovechamiento del uso de los recursos para los turistas y para la misma localidad.

El estudio describe el uso y aprovechamiento de los recursos naturales, así como su influencia para un desarrollo turístico en el cantón Pasaje, que a pesar de ser un recurso natural valioso, tanto para la sociedad y para el destino que los posee; la población local tiene un escaso nivel de conocimiento acerca del uso y valoración de dichos recursos.

Este estudio revela la carencia de conciencia ambiental que tiene la localidad del cantón Pasaje y la falta de conservación o cuidado para los recursos naturales que lentamente se están deteriorando y escaseando cada vez más, como es el caso del recurso agua vital para la vida en el planeta y con ello evitando un desarrollo turístico local.

Siendo estas algunas limitaciones, aún pueden generarse oportunidades para la mejora en el aprovechamiento de los recursos naturales, un sistema de uso de desechos sólidos, controlando la extracción de minerales, aportar con el cuidado de los principales flujos hídricos, aplicar modelos de proyectos piloto en reciclaje logrando el bienestar para todos.

REFERENCIAS

1. **Alvarez, C. (2013).** Reciclaje y su aporte en la Educación Ambiental. Quetzaltenango: Repositorios de la Universidad Rafael Landívar.
2. **Álvarez, S., & Anzueto, M. (2003).** ACTIVIDAD MICROBIANA DEL SUELO BAJO DIFERENTES SISTEMAS DE PRODUCCIÓN DE MAÍZ EN LOS ALTOS DE CHIAPAS, MÉXICO. Redalyc.
3. **Banús, M., & Beltrán, C. (2010).** H2O Elixir de Vida. Elementalwatson "la Revista", 5-45.
4. **Cadena, E. (2010).** Propuesta de un Plan de Manejo participativo de residuos sólidos domésticos en la parroquia Peña Herrera, cantón Cotacachi. Ibarra: Repositorio de la Universidad Técnica del Norte.
5. **Corominas, J. (2010).** AGUA Y ENERGIA EN EL RIEGO, EN LA ÉPOCA DE LA SOSTENIBILIDAD. ESPAÑA: Junta de Andalucía.
6. **Decasper, S. (2015).** COMPETITIVIDAD Y DESARROLLO SOSTENIBLE EN EL SECTOR TURÍSTICO. 48.
7. **Dourojeanni, M. (1986).** Recursos naturales, desarrollo y conservación en el Perú. Barcelona: Manfer/Juan Mejía Baca.
8. **Erráez, C. (15 de Febrero de 2015).** Plan de Desarrollo de Ordenamiento Territorial. Canton Pasaje. Obtenido de Plan de Desarrollo de Ordenamiento Territorial. Canton Pasaje: http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0760000770001_actualizacion%20POT_17-03-2015_00-01-15.pdf
9. **Figallo, G. (1979).** REGIMEN DE LOS RECURSOS NATURALES EN LA CONSTITUCION DE 1979.
10. **GADM. (2013).** Cantón Pasaje de las Nieves. Revista Turística del Cantón Pasaje, 37-50.
11. **Guevara, L., Telles, M., & Flores, M. (2015).** Aprovechamiento sustentable de los recursos naturales desde la visión de las comunidades indígenas: Sierra Norte del Estado de Puebla. Nova Scientia, 511-537.
12. **López, J. A. (2013).** Definiciones Turismo- Turista. Institutos de estudios turisticos.
13. **Mastrangelo, A. (2009).** Análisis del concepto de Recursos Naturales en dos estudios de caso en Argentina. Scielo, 1-16.
14. **Mazón, O., & Bertha, E. (2013).** Desarrollo del Proyecto El Oro Turístico, Cultural y Multiregional. Guía Turística del Cantón Pasaje. Machala, El Oro, Ecuador: El-UTMACH-2013. Obtenido de Guis Turística del Cantón Pasaje.
15. **Municipalidad de Pasaje. (s.f.).** Emblemas Cantonales y breve reseña histórica del Cantón. Obtenido de Emblemas Cantonales y breve reseña histórica del Cantón: http://www.municipiodepasaje.gob.ec/pdf_pasaje/Pasaje_EmblemasCantEHistor.pdf
16. **OMT. (2011).** Tourism Towards 2030: Global Overview. Madrid.
17. **ONU. (1970).** Recursos naturales de los países en desarrollo; investigación, explotación y utilización racional. Nueva York: Naciones Unidas.
18. **Pacheco, M., & Melo, Y. (2015).** Recursos naturales y energía. Antecedentes históricos y su papel en la evolución de la sociedad y la teoría económica. ENERGETICA, 107-115.
19. **Paula, G. d. (2015).** Programa de Estudios; Recursos Naturales y desarrollo. Buenos Aires, Argentina: Centro de Argenia de Estudios internacionales.
20. **Pinkus, M. (2016).** DINÁMICA EN EL USO DE LOS RECURSOS NATURALES EN EL ORIENTE DE YUCATÁN DURANTE EL SIGLO XX. Revista Pueblos y Fronteras Digital, 92-113.
21. **Ramirez, M. (2005).** Los recursos naturales: más allá de la coyuntura económica. Redalyc, 84/85.
22. **Santo, D. (2012).** La Competitividad Turística en espacios interiores: una propuesta metodológica para la determinación de Competidores Potenciales. Cuadernos de Turismo, 109-125.
23. **Tafoya, H. R. (2006).** Crecimiento económico y recursos naturales. 139.
24. **Tapia, M. (2013).** IMPORTANCIA DE LA INCLUSIÓN DE FRUTAS Y HORTALIZAS. Redalyc.

RESEARCH / INVESTIGACIÓN

Indicadores de gestión ambiental y organizacional para establecimientos de alojamiento turístico en Nueva Esparta, Venezuela

Indicators of environmental and organizational management for tourist lodging in Nueva Esparta, Venezuela

José Gregorio Aguiar L.¹, Simón Antonio López P.²

Resumen: La base de esta investigación es la guía básica de autoevaluación en buenas prácticas para la gestión ambiental y organizacional de los establecimientos de alojamiento turístico. Dicha guía es un instrumento de adhesión voluntario que orienta a los establecimientos a asumir la aplicación de un conjunto de medidas técnicas y organizativas que les permitan mejorar su eficiencia en cuanto a producción y prestación del servicio turístico, que deriven en operaciones sostenibles. El objetivo general de esta investigación fue construir indicadores de gestión ambiental y organizacional para establecimientos de alojamientos que propicien la adhesión de las operaciones hoteleras en actividades sostenibles. La metodología utilizada en este estudio fue de diseño no experimental, tipo de campo, nivel descriptivo, transversal y exploratorio. Se seleccionó un establecimiento de alojamiento turístico donde fue aplicada tanto la guía de autoevaluación como el instrumento de indicadores de medición a 122 respondientes. Se obtuvo como resultado un instrumento de indicadores de gestión utilizables en hoteles de distintas categorizaciones. Los resultados obtenidos indicaron una media de 2,71 puntos en la familia de indicadores ambientales, mientras que en las organizaciones se obtuvo una media de 3,59 puntos en la escala de Likert. La principal implicancia de este estudio radica en que el instrumento de indicadores de medición construido puede ser aplicado a cualquier tipo de hotel, independientemente de su categorización. Además, puede aplicarse a cualquier otra empresa de hospitalidad que guarde relación o similitud con las funciones de hospedaje y servicios conexos.

Palabras clave: Gestión ambiental y organizacional, alojamiento

to turístico, indicadores ambientales.

Abstract: The basis of this study is the basic guide for self-assessment in good practices for the environmental and organizational management of tourist lodgings. This guide is a voluntary instrument that orients establishments in implementing a set of technical and organizational measures that allows them to improve their efficiency in terms of production and rendering of the tourist service, which they derive from sustainable operations. The general aim of this study was to construct environmental and organizational management indicators for accommodation facilities that support hotel operations in sustainable activities. The methodology used in this study was a non-experimental design, in the field, descriptive, cross-sectional and exploratory. A lodging facility was selected where the self-assessment guide and the instrument of measurement indicators was applied to 122 respondents. The result was an instrument of management indicators that could be used in different types of hotels. The results revealed an average of 2.71 points in the family of environmental indicators, whereas in the organizational indicators an average of 3.59 points was obtained on a Likert scale. The main implication of this study is that the instrument of measurement indicators constructed may be applied to any type of hotel, regardless of its categorization. It can also be applied to any other hospitality company that bears relation to or similarity with the functions of lodging and related services.

Key words: Environmental and organizational management, tourist lodging, environmental indicators.

(Presentado: 1° de junio de 2017. Aceptado: 19 de octubre de 2017)

¹ Ph.D. en Patrimonio Cultural y Tradición Culinaria. Universidad Simón Bolívar, Venezuela. E-mail: joseaguiar@qusb.ve

² M.Sc. en Turismo y Recreación, Universidad Simón Bolívar, Venezuela. E-mail: simonlopez@qusb.ve

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Turismo de Venezuela (MINTUR) dispone de un extraordinario instrumento denominado Guía Básica de Autoevaluación en Buenas Prácticas para la Gestión Ambiental y Organizacional de los Establecimientos de Alojamiento Turístico, o simplemente Guía Básica de Autoevaluación en Buenas Prácticas (GBABP). Dicho instrumento no es de carácter mandatorio en su cumplimiento; no obstante, existen leyes y regulaciones que orientan a los prestadores de servicio a adecuarse a las normas sostenibles establecidas globalmente y descritas en la legislación nacional. La guía en cuestión sirvió de base para la creación y construcción de una lista de indicadores de sostenibilidad pertinentes con las operaciones hoteleras. En este sentido, se tomó un establecimiento de alojamiento ubicado en el Estado Nueva Esparta, el cual por razones operativas, de estricta confidencialidad, solicitó al investigador no socializar su nombre, más sí lo que se derive de la investigación. La investigación tuvo como objetivo construir indicadores de gestión ambiental y organizacional para establecimientos de alojamientos que propicien la adhesión de las operaciones hoteleras en actividades sostenibles, a partir de instrumentos de medición de reconocida trayectoria mundial, tales como los dispuestos por la Global Sustainable Tourism Council (GSTC) y la Agenda 21. El presente estudio parte de distintos análisis realizados a diversidad de documentos relacionados con la sostenibilidad, desde el punto de vista ambiental por una parte; y por otra, relacionados con la gestión organizacional. Estos indicadores constituyen un instrumento técnico ambiental y organizativo aplicable a los establecimientos de alojamiento turístico, cuyo objeto será el de mejorar la operación y control de empresas turísticas, esto coadyuvará a la disminución de riesgos laborales, a la vez que proporcionará rentabilidad económica, buen uso de los recursos, control de los costos generales, preservación ambiental y consideración a la comunidad como factor fundamental en la operación hotelera, entre otros. En tal sentido, es necesario asumirlo como una forma de operación en lo sucesivo en el ejercicio del prestador de servicios del establecimiento de alojamiento turístico, su aplicación recurrente y su fiel cumplimiento. En definitiva, la sostenibilidad insta a los establecimientos de alojamiento a adecuar su filosofía de servicio, en términos de comprender las dimensiones que le componen: social, cultural, ambiental, política y económica; pues, en torno a

ellas es que se deberá gestionar la empresa de hospitalidad. Los alcances que se derivarán de ella serán inimaginados, satisfactorios y extraordinarios.

Dado lo anterior, el objetivo general de esta investigación fue construir indicadores de gestión ambiental y organizacional para establecimientos de alojamientos que propicien la adhesión de las operaciones hoteleras en actividades sostenibles, a partir de una guía de autoevaluación gestiona y de instrumentos de medición de reconocida trayectoria mundial. Los objetivos específicos fueron:

- Identificar las dimensiones bajo las cuales se rigen las prácticas sostenibles en establecimientos de alojamiento turístico.
- Establecer lineamientos orientados a las prácticas sostenibles en establecimientos de alojamiento turístico, a partir de sus implicaciones dimensionales.
- Diseñar los lineamientos bajo los cuales debe regirse la operación de establecimientos de alojamiento turístico, desde su práctica sostenible.
- Aplicar los lineamientos establecidos en torno a la operación de establecimientos de alojamiento turístico, a partir de su práctica sostenible.
- Analizar los resultados derivados de las prácticas sostenibles orientados a la operación de establecimientos de alojamiento turístico.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada en el presente estudio parte de la creación de un lineamiento, su aplicación, recolección de los datos, obtención de información relacionada y su análisis descriptivo del resultado. Se seleccionó un establecimiento de alojamiento turístico donde fue aplicado, tanto la GBABP como el instrumento de indicadores de medición a 122 respondientes, tanto gerentes de línea, como trabajadores regulares del staff. El ámbito en cuestión desea no ser divulgado su nombre mercantil, protegiendo así la confidencialidad de la marca y su operación. El diseño de la investigación se refiere a la estrategia que

adopta el investigador para responder al problema. En tal sentido el diseño en cuestión ha sido considerado como no experimental, ya que “se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para ser luego analizados” (Palella y Martins, 2011). Mientras que el tipo de investigación empleada ha sido la del trabajo de campo, definida como “la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos” (Fernández, 2007). El trabajo de campo, según el Manual de Trabajos de Grado del Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDEUPEL, 2010), “es el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes...”. Más adelante, agregan Palella y Martins (2011), que un hecho investigativo es de nivel descriptivo “cuando se interpretan realidades de un hecho”, a la vez que presenta rasgos de transversalidad y símbolos exploratorios. Finalmente, la modalidad a la que se suscribe esta investigación es la de proyecto factible, la cual consiste en “elaborar una propuesta viable destinada a atender las necesidades específicas, determinadas a partir de una base diagnóstica” (Bavaresco, 2001), que en este caso, el producto derivado del presente estudio será un li-

neamiento de prácticas sostenibles, desde donde se adecue el mantenimiento de las piscinas residenciales, a partir de implicaciones dimensionales.

La GBABP es un instrumento de adhesión voluntaria que insta a los establecimientos de alojamiento turístico a adecuarse a un comportamiento ante la conservación y preservación ambiental, a la vez que establece parámetros relacionados con el desempeño organizacional. Representa un instrumento de fácil manejo, que aunque se presenta como un texto dicotómico, donde la respuesta positiva equivale a 1 punto y la respuesta negativa equivale a 0 puntos, sirve de asidero operativo. En consecuencia, el presente estudio ha realizado una determinante modificación a esta guía, construyendo indicadores de gestión, apoyados en otros instrumentos utilizados en la actualidad por instancias internacionalmente reconocidas, tales como la Organización Mundial del Turismo (OMT) y el Consejo Global de Sostenibilidad Turística (GSTC).

Como ya se ha dicho, la GBABP parte de las siguientes vertientes para su aplicación, a la vez que presenta los valores máximos a obtener por cada ítem (Tabla 1).

TABLA 1. Guía Básica de Autoevaluación en Buenas Prácticas (GBABP) para la Gestión Ambiental y Organizacional de los Establecimientos de Alojamiento Turístico.

Áreas de gestión y categorías de análisis de la GBABP			
Gestión ambiental		Gestión organizacional	
Categoría de análisis	Valor máximo	Categoría de análisis	Valor máximo
Manejo del recurso agua	9	Políticas y planes	6
Consumo de energía	15	Recursos humanos	11
Manejo de residuos	7	Comunicación y mercadotecnia	8
Control de la contaminación	10	Manejo de productos de alimentos y bebidas	7
Información y educación ambiental	7	Higiene y mantenimiento	9
Conservación de la flora y fauna	6	Seguridad	12
Respeto a la cultura local	5	Responsabilidad social empresarial	11
		Satisfacción del turista	7
Total A	59	Total B	71
		Total A + B = 130	

Fuente: Guía de Autoevaluación para la Gestión Ambiental y Organizacional de MINTUR (2013).

La GBABP plantea metodológicamente una organización interna que se describe a continuación:

- Gestión ambiental:** Señala las acciones relacionadas con la preservación y conservación del ambiente, a partir de la información que el establecimiento posee. Esta gestión abarca las siguientes categorías: Manejo del recurso agua, entre ella las aguas grises, servidas y potables, una vez señaladas, insta a un aprovechamiento de éstas, de acuerdo a su clasificación; consumo de energía, hace referencia a los recursos energéticos utilizados en el establecimiento, en concordancia con el ambiente; manejo de residuos, hace referencia al adecuado destino que se le proporciona a los residuos del establecimiento, respetando y protegiendo a la salud humana y al ambiente; control de la contaminación, son las medidas legales y técnicas relacionadas con la producción de efectos contaminantes, información, parte de la creación de mecanismos de divulgación y socialización de logros y aspectos preventivos; conservación, hace referencia al conjunto de estrategias que contribuyan a la protección y defensa de las especies animales y vegetales que habitan en la comunidad cercana al establecimiento de alojamiento turístico; y cultura local, son las acciones que reconocen y valoran la cultura y estilos de vida asumidos por la comunidad.
- Gestión organizacional:** Está relacionada con las acciones propias de la organización, a partir de las

siguientes categorías: Políticas y planes, son las directrices bajo las cuales se rige el establecimiento; recursos humanos, es la actividad humana manifiesta en y por el establecimiento; comunicación y marketing, relacionada con actividades profesionales de investigación de mercado, comercialización y planificación, entre otras; manejo de productos y bebidas, son operaciones inherentes a la transformación de materia prima, en producto vendible y posterior servicio; higiene y mantenimiento, son las acciones, técnicas y sistemas establecidos en la ley o en los procedimientos internos que aseguran salud y calidad de los productos y servicios; seguridad, son las acciones orientadas a minimizar y/o evitar peligro, riesgos, daños, entre otros y así, garantizar bienestar a huéspedes, clientes, visitantes y empleados del establecimiento; responsabilidad social, hace referencia a los deberes de la empresa para con la comunidad, en términos de sociedad, cultura, ambiente, legislaciones y economía, satisfacción del turista, hace referencia al nivel de conformidad que manifiesta el huésped al consumir los productos inherentes al establecimiento de alojamiento turístico.

La GBABP fue aplicada a una unidad de alojamiento, tal y como el mismo instrumento lo exige, donde se obtuvo el siguiente resultado para cada dimensión, esto es la dimensión gestión ambiental (Tabla 2) y la dimensión gestión organizacional (Tabla 3), que a la vez sirvió como base para la construcción de los indicadores descritos aquí.

TABLA 2. Situación actual (resultado) de la gestión ambiental.

	Trimestre				Promedio
	1	2	3	4	
Manejo del recurso agua	0	2	3	6	2,75
Consumo de energía	1	3	8	10	5,50
Manejo de residuos	0	1	1	2	1,00
Control de la contaminación	0	1	7	8	4,00
Información y educación ambiental	3	4	7	7	5,25
Conservación de la flora y fauna	2	4	6	6	4,50
Respeto a la cultura local	0	1	3	4	2,00
Total	6	16	35	43	25,00

Fuente: Datos de la investigación.

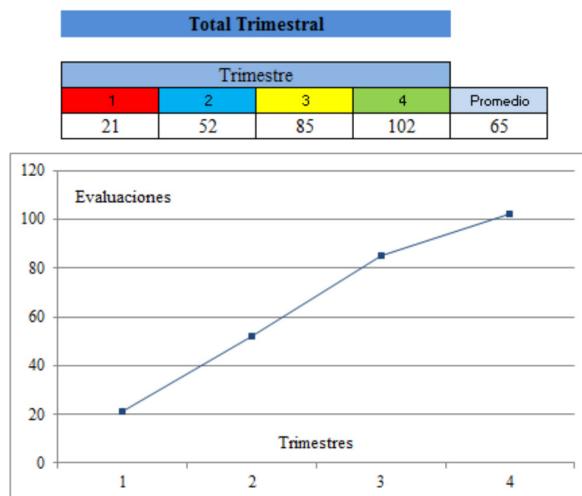
TABLA 3. Situación Actual (resultado) de la gestión organizacional.

	Trimestre				Promedio
	1	2	3	4	
Políticas y planes	0	3	4	60	3,25
Recursos humanos	0	1	2	10	3,25
Comunicación y mercadotecnia	3	4	5	6	4,50
Manejo de productos de alimentos y bebidas	0	3	5	3	2,75
Higiene y mantenimiento	1	6	9	9	6,25
Seguridad	1	7	12	12	8,00
Responsabilidad	3	5	6	6	5,00
Satisfacción del turista	7	7	7	7	7,00
Total	15	36	50	59	40,00

Fuente: Datos de la investigación.

El resultado global de ambas dimensiones durante los trimestres evaluados se muestra en la Figura 1.

FIGURA 1. Situación final de la medición.



A partir de la escala de valoración de la GBABP se obtiene que el establecimiento de alojamiento evaluado esté clasificado como iniciado (1-32 puntos), comprometido (33-65 puntos), avanzado (66-98 puntos), consolidado (99-130 puntos). Por lo tanto, el establecimiento fue evaluado como comprometido. Es oportuno destacar que el establecimiento de alojamiento seleccionado para la aplicación de esta guía mostró acentuado interés en revisar su gestión, tal y como se evidencia en la Figura 1. El as-

centente mejoramiento hace ver que su gestión podría ser cada vez más sostenible, a medida que se tomen los correctivos que se tengan a bien considerar. Como ya se dijo, en el presente estudio se aplicaron, tanto la guía de autoevaluación de la gestión, como los indicadores de medición construidos para ambas dimensiones. Seguidamente se detalla el comportamiento de cada uno de los indicadores que constituyen el instrumento aplicado en el citado establecimiento de alojamiento.

RESULTADOS

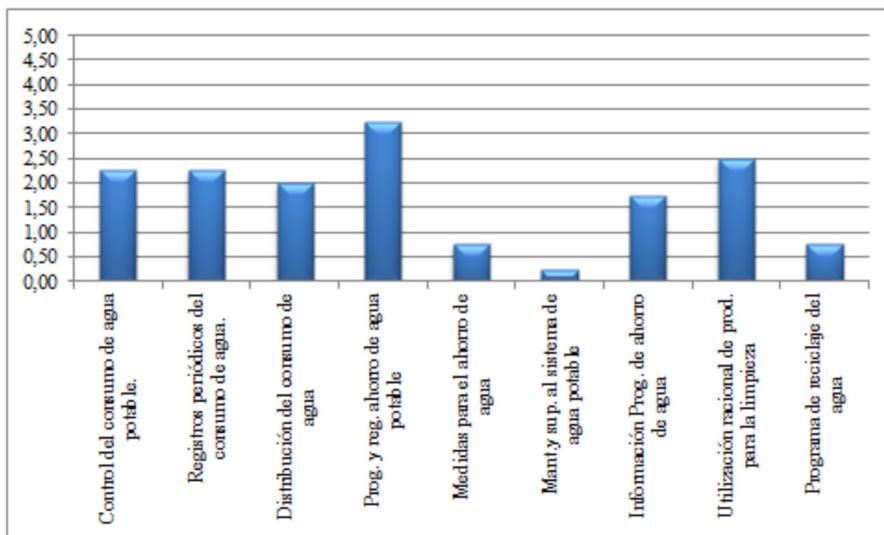
A. Gestión Ambiental

Manejo del recurso agua potable

Resulta sorprendente cómo un ítem de tan relevante interés muestre tan bajo promedio, el cual se ubica en un incipiente 1,75 en la escala de Likert. A la vez que se evidencia el desinterés en el ahorro del agua potable, como en el mantenimiento y supervisión de los equipos que la surten. La importancia de la implementación de programas resultan de vital importancia en el aprovechamiento correcto y justo del agua; no obstante, hay una marcada

cultura y desinformación en cuanto a su valor como recurso natural. Su observación el cual registra un 3,25 está orientado a que el agua en el establecimiento de alojamiento seleccionado se obtiene a través de compras de camiones cisternas que llenan los tanques de agua; no obstante, la preocupación radica en el costo que ello genera, más no en su correcta utilización, evidenciando así una desacertada gestión gerencial (Figura 2).

FIGURA 2. Manejo del recurso agua potable.

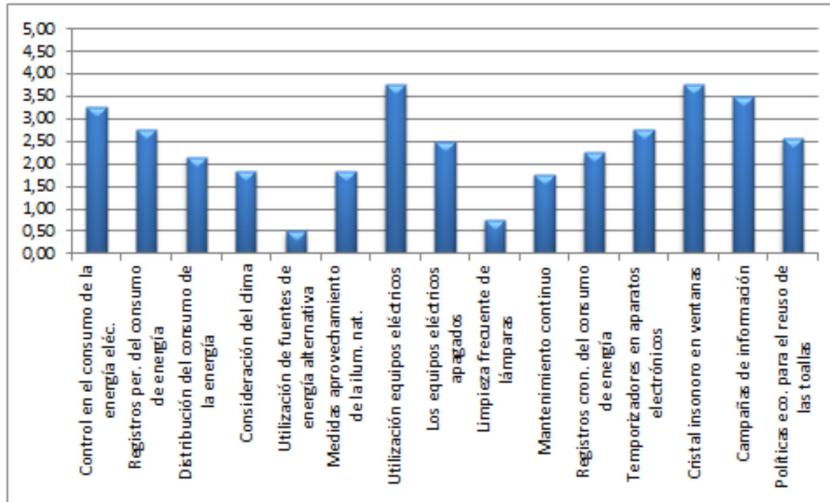


Consumo de energía

Esta sub dimensión consta de 15 indicadores, los cuales presentaron un promedio de 2,39 en la escala de Likert. Se evidenció durante la aplicación del instrumento que existe un desconocimiento en cuanto a la importancia de recurso energía, su consumo y la utilización de fuentes alternativas. En este sentido se considera a la energía como algo que siempre ha estado allí, no obstante se ignora cuán complejo resulta su obtención. Los controles que se determinaron, en cuanto al consumo, están estrictamente orientados a la disminución de costos en el pago de las facturas mensuales

del servicio y no por el correcto y justo aprovechamiento de dicho recurso. El no aprovechamiento de la iluminación natural, indicador que se ubica en 1,85 de la escala utilizada, muestra el marcado desconocimiento en cuanto al tema energético, lo cual exige una urgente intervención de procesos de adiestramiento e información relativos al hecho sostenible, con énfasis en el uso de la energía. Las campañas están orientadas hacia el consumo restringido por parte de los huéspedes, estrategia que persigue un bajo costo en las facturas mensuales del servicio (Figura 3).

FIGURA 3. Consumo de energía.

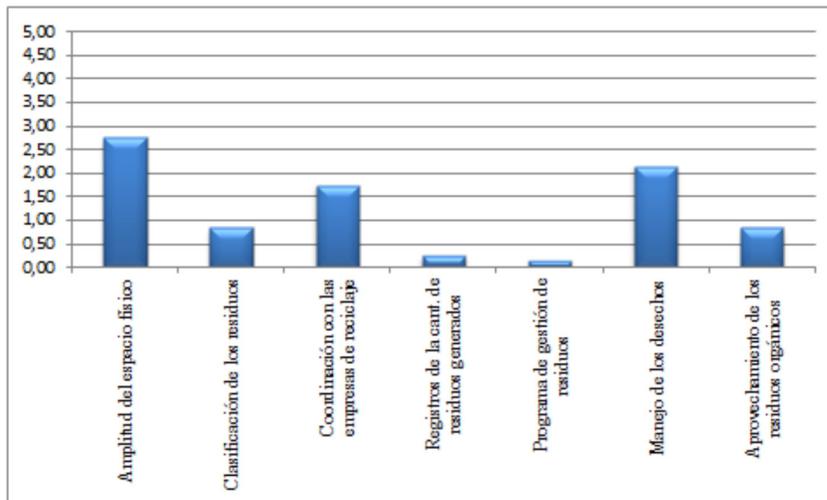


Manejo de residuos

Esta sub dimensión se ubica en un promedio 1,25 en la escala de Likert, evidenciando que no existe o es casi nulo el registro de las cantidades de residuos generados, a la vez que no se contemplan planes o programas para su gestión. Tampoco existe un aprovechamiento de los desechos, pudiendo ello generar recursos para programas de

interés cultural local, si fuera el caso. El seguimiento a esa sub dimensión está orientado hacia el retiro inmediato de éstos, a los fines de no generar malos olores en las adyacencias del establecimiento, más no por reconocer en los desechos una posibilidad de darle un uso productivo (Figura 4).

FIGURA 4. Manejo de residuos.

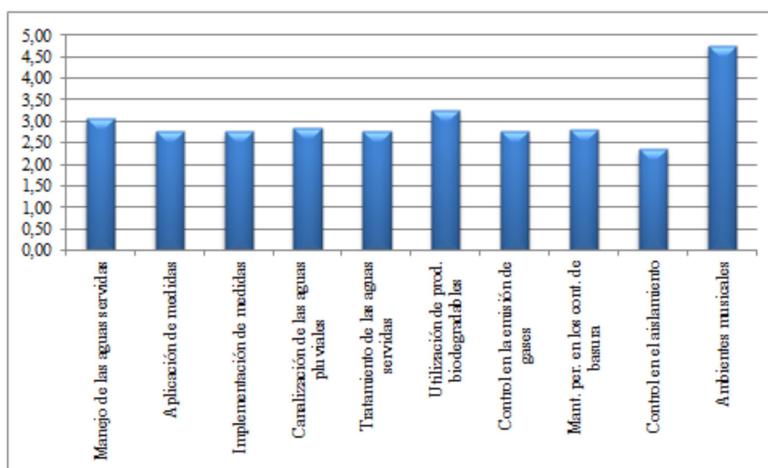


Control de la contaminación

Ubicado en un promedio 3,01 en la escala de Likert, encontramos esta sub dimensión. Se evidencia su último indicador, ambientes musicales, ubicado en 4,75 se corresponde con la disposición de espacios agradables para el huésped. No obstante, el resto de los indi-

cadore no mostraron evaluaciones significantes y favorables. Ello significa descuido con las aguas servidas, con aguas pluviales para su reutilización, tratamiento de las aguas servidas, la basura y su generación de gases (Figura 5).

FIGURA 5. Control de la contaminación.

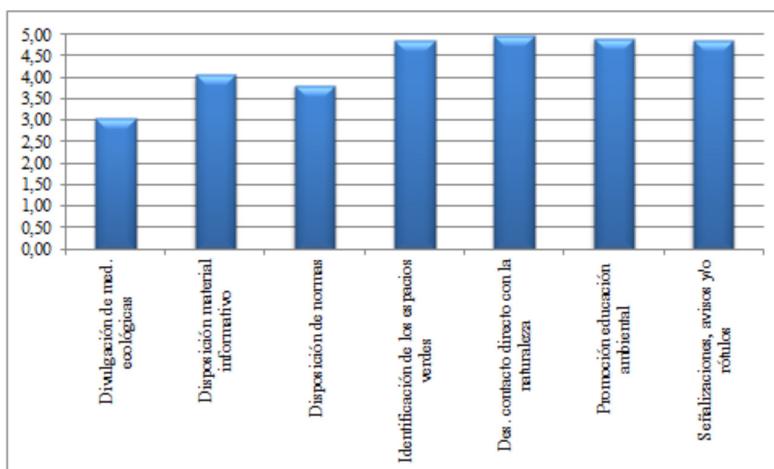


Información y educación ambiental

Un promedio 4,35 en la escala de Likert obtiene esta sub dimensión, la cual consta de 7 indicadores. En ellos se evidencia, de manera casi unánime, un equilibrio entre los respondientes, en el entendido de que la sensibilidad, respeto y cuidado del ambiente y la divulgación de estrategias para su mantenimiento hacen del hotel un espacio agradable, más allá del confort y el lujo que dispone, sino por ejercicio de educación a clientes, huéspedes, visitante

y staff en relación con sus espacios naturales y el entorno paisajístico del hotel. Con frecuencia se le deja esta responsabilidad a las instancias de gobierno que regulan la preservación y protección del ambiente. Entonces resulta sumamente gratificante que los hoteles se dediquen a realizar aportes significantes en materia ambiental, en relación con su divulgación y/o su ejercicio educativo (Figura 6).

FIGURA 6. Información y educación ambiental.

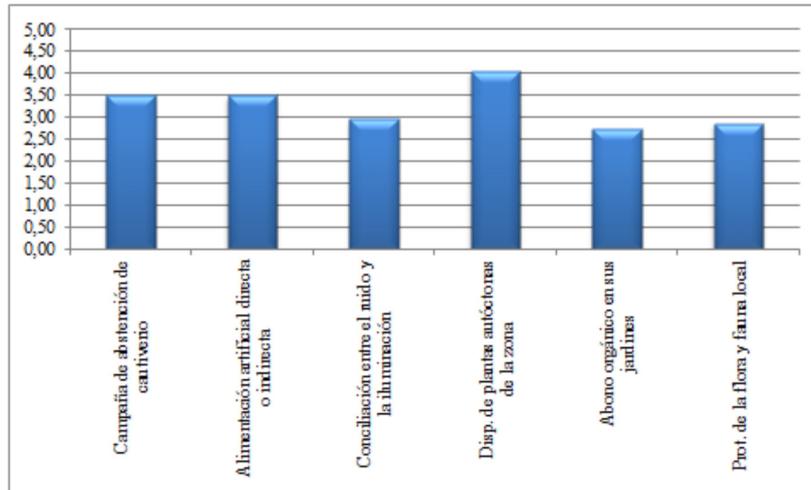


Conservación de la flora y fauna

Muy pertinente con la sub dimensión anterior está la conservación de la flora y fauna del lugar donde se ubica el hotel estudiado. Aquí se promedian los indicadores en 3,27 puntos en la escala de Likert. Los hoteles en general dedican especial interés en disponer espacios naturales donde árboles,

aves y otras especies hagan vida y se complementen con sus espacios. A partir de ello, se proporciona un mantenimiento, seguimiento y cuidado, que por una parte embellece el recinto, mientras que se multiplican espacios naturales en los espacios donde se ubica el hotel seleccionado (Figura 7).

FIGURA 7. Conservación de la flora y fauna.

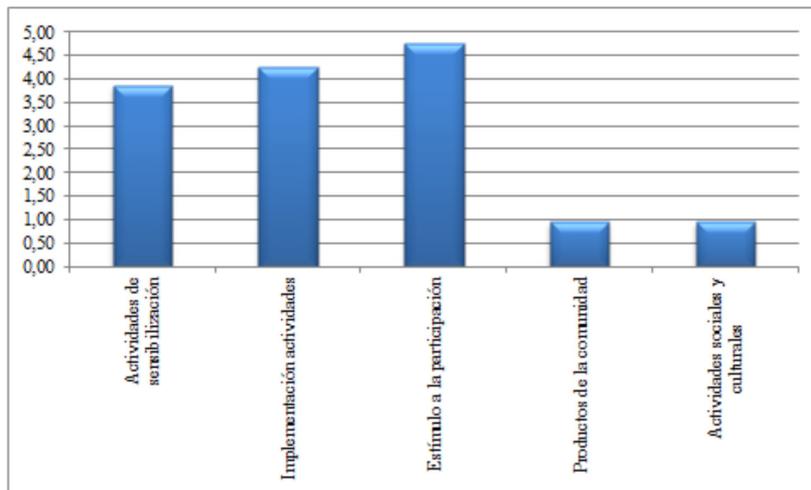


Respeto a la cultura local

La cultura no es otra cosa que la huella que las sociedades organizadas dejan a su paso por el tiempo. Esta cultura local no puede ser vista desde lejos por las empresas hoteleras que operan en un lugar dado. Es por ello que se ha considerado esta sub dimensión como eje fundamental en el hecho sostenible de estas empre-

sas. Ella promedia 2,95 puntos en la escala de Likert. Lo creativo de esta consideración se pudiera contemplar la unión de los cultores de la zona con los empleados y huéspedes del hotel, a los fines de que todos encarnen la materialización cultural regional en los espacios del hotel (Figura 8).

FIGURA 8. Respeto a la cultura local.



Finalmente, la dimensión ambiental promedia 2,71 puntos en la escala de Likert, siendo una evaluación sumamente baja, una vez analizados todos los indicadores aquí incluidos.

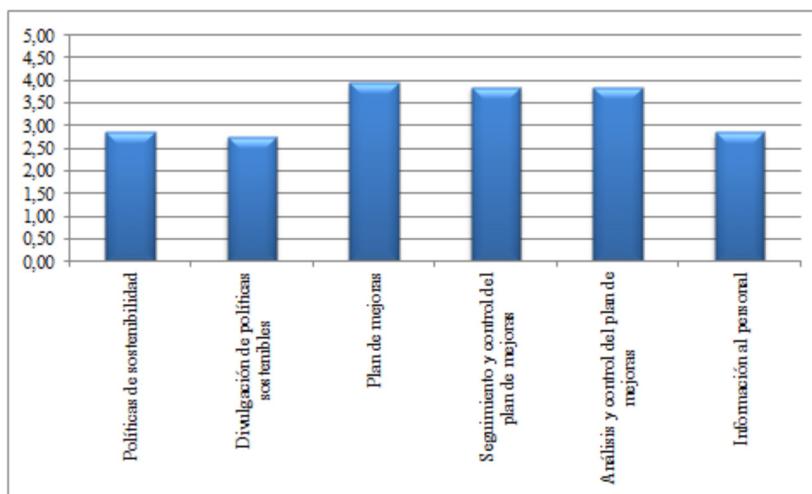
B. Gestión Organizacional

Políticas y planes

La sostenibilidad, dentro de los ejercicios operativos de las empresas hoteleras, resulta de sumo interés, no obstante, materializarla no es tarea fácil. Promedia 3,35 puntos en la escala de Likert. Lo trascendente de la sostenibilidad es equilibrar cinco dimensiones para su efectivo alcance,

ellas son la social, la cultural, la ambiental, la política y la económica. En esta sub dimensión se dispone un escenario muy favorable en relación con el hecho sostenible, puesto que evidencia un equilibrado promedio. No solo se trata aquí de la implementación de planes, sino de su fiel seguimiento, acompañado de los correctivos de rigor, a la vez que la efectiva socialización a clientes, huéspedes, visitantes y staff hace de esta gesta, una cristalización de la sostenibilidad duradera en el tiempo. La sostenibilidad está asumiendo la vanguardia de toda gestión empresarial, apejándose así a una nueva era en las operaciones en general, pues, es la mejor vía para perdurar con éxito en sus operaciones (Figura 9).

FIGURA 9. Gestión organizacional. Políticas y planes.

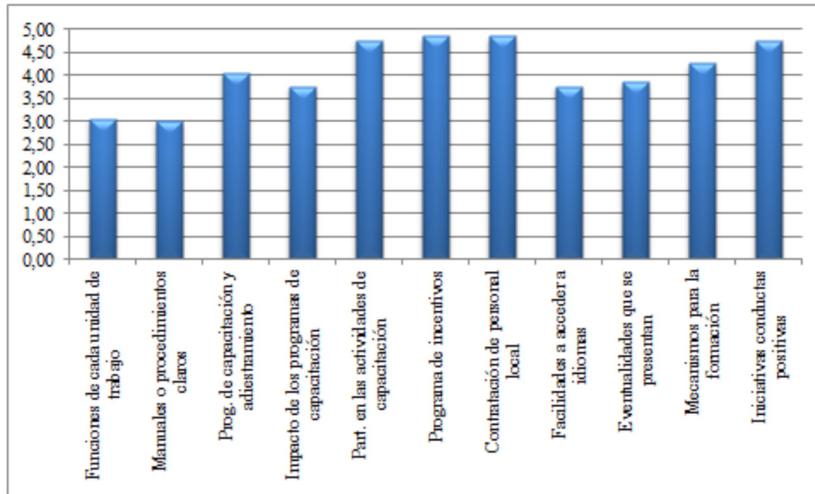


Capital humano

Se evidencia un promedio 4,08 en la escala de Likert, siendo muy satisfactorio, en cuanto a los resultados de la aplicación del instrumento en el hotel. La redacción de los ítems de esta sub dimensión está dirigida hacia el compromiso de la empresa para con sus empleados y/o asociados. Es

común encontrar en las operaciones hoteleras un grupo de trabajadores no vinculados con la marca, que se niegan a incorporarse a la línea empresarial hotelera; no obstante, el hotel mantiene su disposición a abrazar a sus trabajadores y proporcionarles beneficios para todos por igual (Figura 10).

FIGURA 10. Capital humano.

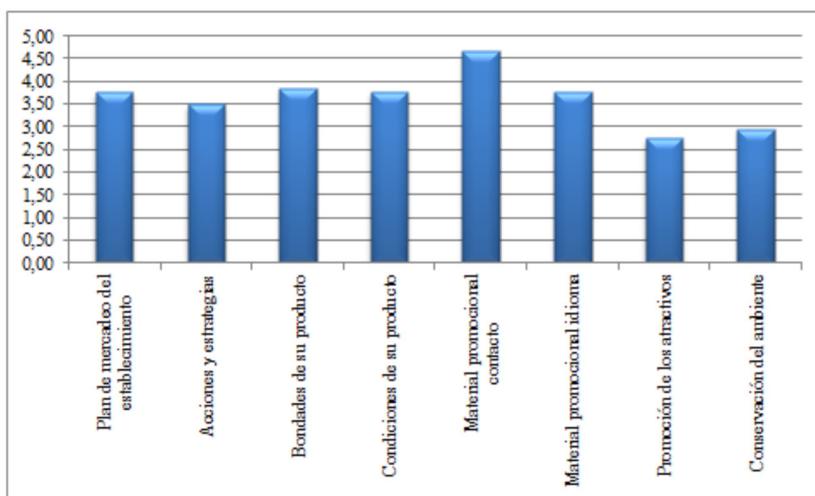


Comunicación y mercadotecnia

Aquí se tratan temas relacionados a las estrategias y materialización de los alcances de sus planes mercadológicos y sus maneras de divulgación. A tal efecto esta sub dimensión se ubica en un promedio de 3,62 puntos en la escala de Likert. Los planes mercadológicos, evaluados aquí a través de los indicadores señalados, se inclinan al hecho sostenible en la operación hotelera

seleccionada para el presente estudio. Lo relevante en estos ítems no es evaluar un plan de mercadeo, pues, toda empresa hotelera debe establecer uno; lo relevante aquí es el vínculo del plan en sí con el hecho sostenible, a la vez que se perfilan sus potencialidades orientadas hacia el mismo punto y la efectiva promoción de su producto (Figura 11).

FIGURA 11. Comunicación y mercadotecnia.

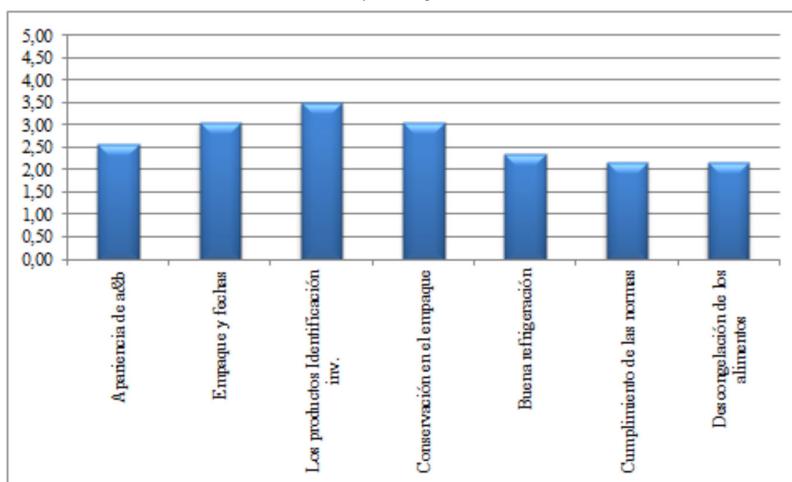


Manejo de productos de A&B

La evaluación realizada en relación con el manejo de los alimentos y las bebidas se ubicó en un promedio de 2,69 puntos en la escala de Likert, siendo un resultado extremadamente bajo, puesto que aquí se trata de la ingesta de estos rubros, los cuales poseen lineamientos de higiene de trascendencia internacional, y son visible-

mente no son cumplidos. Los ítems que conforman esta dimensión resultan ser sumamente básicos, en términos de normativas de higiene; su cumplimiento se refleja en este promedio, a la vez que los equipos con los que operan, aparentan no estar en las mejores condiciones para su uso (Figura 12).

FIGURA 12. Manejo de productos de A&B.

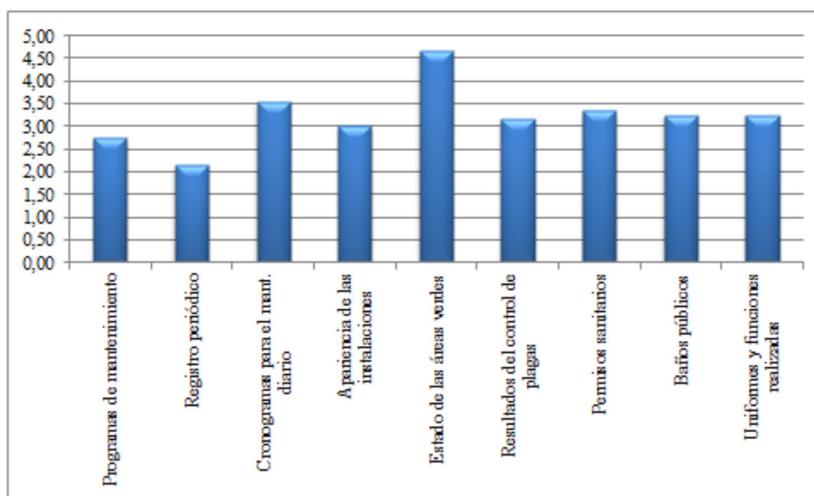


Higiene y mantenimiento

En esta sub dimensión se ha englobado varios aspectos del mantenimiento y allí se intentó hacerse de la manera más equilibrada; no obstante, el ítem que hace referencia al cuidado de las áreas verdes pudiera estar relacionado con la materialización del cuidado de la flora y la fauna o con los procesos y resultados de la edu-

cación ambiental, su evaluación favorece significativamente su promedio, el cual se ubica en 3,23 puntos en la escala de Likert. Las estrategias y planes de mantenimiento previstos en el hotel tomado como modelo, apenas se están estructurando mostrando un marcado interés en esta área (Figura 13).

FIGURA 13. Higiene y mantenimiento.

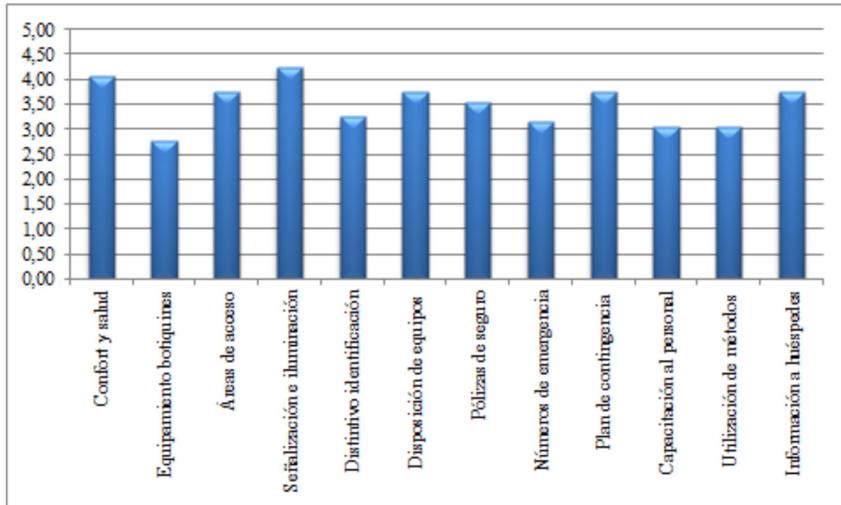


Seguridad

Esta sub dimensión consta de 12 indicadores, los cuales se ubican en un promedio 3,51 puntos en la escala de Likert. Existe marcado interés de proteger a clientes, huésped y visitantes, dejando al staff poco asistido y evidenciando un moderado interés en su resguardo.

La seguridad debe ser para todos por igual y no únicamente para quien paga una factura, pues, quien labora también requiere, por razones de ley, resguardo y máxima seguridad para el correcto ejercicio de sus funciones (Figura 14).

FIGURA 14. Seguridad.

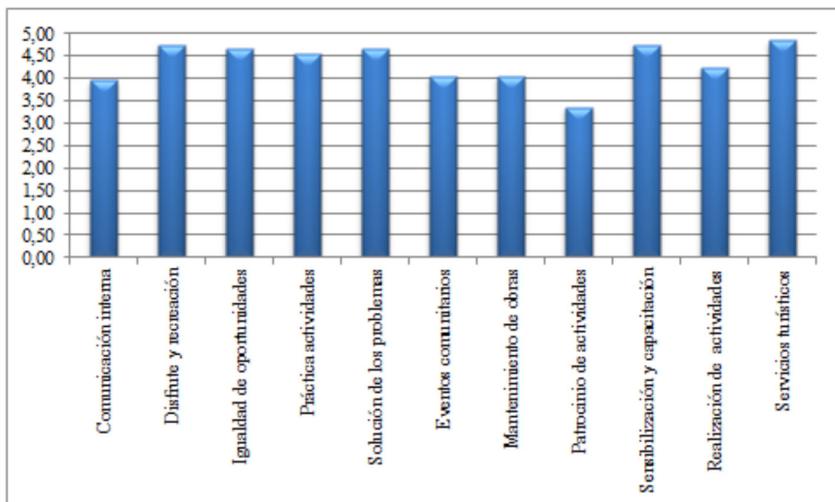


Responsabilidad social y empresarial

Al igual que la sub dimensión Información y Educación Ambiental, ésta alcanza la mayor evaluación en la aplicación del instrumento, promediando 4,35 puntos en la escala de Likert. Los respondientes proporcionaron una equilibrada evidencia en la gráfica que se muestra, en tal sentido, la

empresa hotelera ha mostrado esfuerzos en que las oportunidades de los trabajadores sean pares, a la vez que realiza con frecuencia eventos con trabajadores y otros, menos frecuentes, con la comunidad circundante, estableciendo así, nexos de integración comunitaria (Figura 15).

FIGURA 15. Responsabilidad social y empresarial.

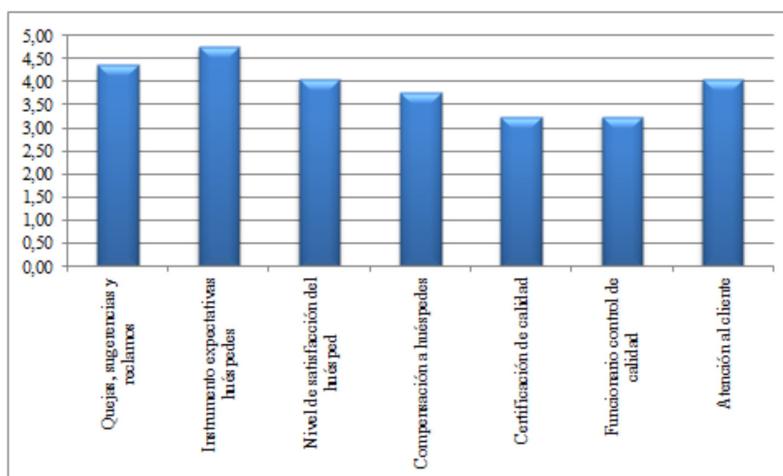


Satisfacción del turista

El resultado se ubicó en un promedio de 3,92 puntos en la escala de Likert. Este resultado está evaluado como favorable, en cuanto a las gestiones inherentes a proporcionar experiencias trascendentes al cliente, huésped y/o visitante, en términos de consumo del producto hotelero dispuesto. Las expectativas y la satisfacción del huésped están concebidas como el eje fundamental de la operación hotelera tomada como referencia, las que-

jas que se pudieran derivar y las compensaciones que pudieran surgir con base a las anteriores, se estrechan en estrategias de control de costos generales. Se evidencia una creciente estrategia de atención al cliente, a la vez que existe un funcionario de control de calidad que comienza sus funciones y está estructurando su gestión, los resultados pudieran evidenciarse más adelante (Figura 16).

FIGURA 16. Satisfacción del turista.

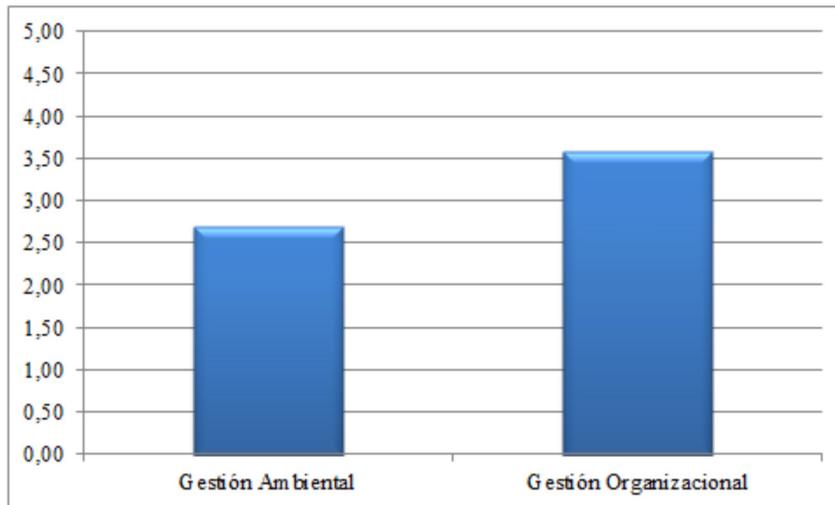


Resumen dimensional

En la Figura 17 se disponen las dos dimensiones consideradas en la guía de autoevaluación, donde igualmente forman parte de la estructura del instrumento de indicadores de medición construidos aquí. Los promedios obtenidos fueron 2,71 para la gestión ambiental y 3,59 para la gestión organizacional en la escala de Likert. Mientras que el promedio combinado se ubicó en 3,15. Es oportuno señalar que en la dimensión ambiental existe una brecha de 0,88 con respecto a la dimensión organizacional. Esta primera evidencia el notorio desconocimiento e importancia que reviste la preservación y protección, no sólo por razones de ley, sino por el hecho de coadyuvar

a vivir en un mundo mejor, para nosotros y para las generaciones por venir. En cuanto a la dimensión organizacional se hace más evidente el interés en hacerlo mejor, pues allí radica la inversión de los empresarios hoteleros. La empresa hotelera, más allá de su estructura organizacional, que está revestida de acierto y notorio éxito, debe hacer un esfuerzo en aprender a interpretar lo que el ambiente pide a gritos y detener su veloz recorrido financiero y dedicar, tanto recursos, como consideración al ambiente, pues este le acoge y le brinda todo su esplendor sin afectar sus finanzas, sino, más bien, incrementándolas de alguna manera.

FIGURA 17. Resumen dimensional.



CONCLUSIONES

En el presente estudio se implementó la Guía Básica de Autoevaluación de Buenas Prácticas, para luego aplicar el instrumento que se construyó. La GBABP sirvió de orientación fundamental. Ello porque la GBSBP arrojó un resultado final de 65 puntos, lo cual ubica al hotel en una clasificación de “comprometido” en la escala de valoración; mientras que por la otra, el instrumento de indicadores de medición construido y aplicado en el hotel referente arrojó un resultado final de 3,15 en la escala de Likert. Si se promedian ambas mediciones, entonces la escala de valoración tendría 16,90 puntos adicionales; no obstante, esta brecha que resulta tiene su origen en que la GBABP tiene una estructura dicotómica, mientras que los indicadores disponen un abanico de respuestas que precisan la realidad sostenible del hotel investigado. Mientras que si se considera el resultado arrojado por la escala de Likert, equivaldría a una evaluación de “avanzado” considerando la misma escala de valoración.

El instrumento de indicadores de medición construido aquí posee como fortaleza que pudiera ser aplicado a cualquier tipo de hotel, independientemente de su categorización, en cuanto a estrellas se refiere, a la vez que pudiera aplicarse a cualquier otra empresa de hospitalidad que guarde relación o similitud con las funciones de hospedaje y servicios conexos.

Los indicadores de gestión ambiental y organizacional construidos aquí sirvieron para dejar una fotografía del hotel tomado como referente, en calidad de indicadores de reporte, a la vez que deja abierta la invitación para que esta empresa replique dicho instrumento, en calidad de monitoreo y logre consolidar su gestión como un hotel sostenible con argumentaciones reales en su operación. De esta manera, podremos propiciar a que uno a uno se vayan sumando hoteles para dar un giro definitivo en sus operaciones, considerando las dimensiones social, cultural, ambiental, política y económica, tal y como se instó en la Agenda 21.

REFERENCIAS

- Bavaresco, A. (2001).** Proceso Metodológico en la Investigación: Cómo hacer un Diseño de Investigación. Editorial Ediluz, Venezuela.
- Da Silveira. (2005).** Notas sobre el Informe Brundtland o Nuestro Futuro Común.
- FEDEUPEL. (2010).** Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestrías y Tesis Doctorales.
- Fernández-Guerrero, G. (2010).** Metodología de la Investigación. Universidad de Londres.
- MINTUR. (2013).** Guía de Autoevaluación en Buenas Prácticas para la Gestión Ambiental y Organizacional de los Establecimientos Turísticos.
- OMT. (1997).** Lo que todo Gestor Turístico debe saber. Guía práctica para el desarrollo y uso de indicadores de turismo sostenible. España.
- OMT. (2000).** Taller de Indicadores de Sostenibilidad Turística, para los países de Suramérica. Secretaría de Turismo, Argentina.
- OMT. (2005).** Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos - Guía práctica. Madrid, España.
- Palella, S., & Martins, F. (2011).** Metodología de la Investigación Cuantitativa. FEDEUPEL. Venezuela.

INSTRUCCIONES PARA AUTORES

La **Revista Interamericana de Ambiente y Turismo (RIAT)** es una publicación editada por la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Talca, interesada en divulgar artículos -en español e inglés- de calidad que reporten resultados de investigación, enseñanza de todas las áreas y subcampos de la gestión ambiental y el turismo, como también de otras disciplinas relacionadas. Los artículos pueden presentarse a la RIAT en las siguientes secciones: Resultados de investigaciones, artículos sobre enseñanza, revisión de la literatura y análisis teóricos, notas científicas, comentarios de libros o artículos y misceláneo.

Los manuscritos sometidos a la RIAT experimentan un proceso de revisión doble de pares o árbitros a ciegas. Los informes resultantes del árbitro proporcionan información a los editores de la RIAT, que tomarán las decisiones finales acerca de la publicación. Todos los manuscritos se evaluarán por su excelencia erudita, inclusive contribuciones a la teoría pertinente, la política y la práctica, la conveniencia de estrategias metodológicas, la calidad del argumento y la claridad de la presentación. RIAT no considera manuscritos que estén bajo consideración por otras revistas.

Los autores deben enviar sus manuscritos a RIAT vía electrónica, registrándose en la web www.riat.otalca.cl

Estructura general y estilo de títulos y secciones

Los manuscritos deberán tener una estructura lo más similar a: Título, abstract, palabras clave, introducción, metodología, resultados, discusión, conclusiones y referencias. Las instrucciones para definir títulos, secciones y subsecciones son:

El título debe ir en MAYÚSCULA, en negrita y centrado.

Títulos de la sección deben ir en MAYÚSCULA y alineados a la izquierda.

Subsecciones deben ir en minúscula, negrita y alineados a la izquierda.

Subsubsecciones: deben ir en minúscula y alineado a la izquierda

Idioma y extensión de los manuscritos

Todos los manuscritos deben ser escritos en español o inglés y deben incluir el resumen en ambos idiomas. La longitud de los manuscritos sometidos a la RIAT no deben superar las 20 páginas de texto, incluidas tablas, figuras, referencias y figuras con tipo de letra calibrí light de 10 puntos, sin espacio.

Resumen y palabras clave

Todos los manuscritos sometidos requieren de un resumen. Esto debe aparecer en una página independiente, siguiendo la primera página y precediendo la primera página de texto. El resumen debe ser de sólo un párrafo de no más de 250 caracteres, en el cual se describa brevemente el problema que esté bajo consideración, el enfoque analítico y los hallazgos mayores. En cuanto a las referencias y las citas a otro trabajo no se deben incorporar en éste. Posterior al resumen se deben incluir un conjunto de no más de 5 palabras claves que identifican las nociones y los conceptos principales introducidos en el artículo.

Las ilustraciones (figuras y cuadros)

Todas las figuras o cuadros se deben presentar con los manuscritos para la revisión, deben ser numerados en forma independiente, esto debe ir en concordancia con el material del texto y debe llevar las referencias concretas hechas a los cuadros o figuras; todas deben ser tituladas y numeradas secuencialmente. Los cuadros se deben discutir en el texto, pero deben ser capaces de autoexplicarse. La presentación final de los manuscritos aceptados debe incluir cuadros y figuras de calidad profesional.

Referencias y citas

Las referencias deben empezar en una página separada con el título REFERENCIAS y debe seguir el formato APA (Ver manual y tutorial <http://www.apastyle.org/learn/tutorials/basics-tutorial.aspx>).

Aspectos de auto identificación de autores

La RIAT emplea un proceso de revisión doble ciega, por lo tanto los autores deben quitar toda información de auto identificación de la versión del manuscrito que será enviado a los árbitros. Los autores pueden dejar las citas a su propio trabajo en el manuscrito, siempre que éstas se refieran a trabajos publicados y no den posibilidad de identificarlo.

Identificación de autores

El autor debe proveer la siguiente información en el momento de registrarse y subir el manuscrito en línea. Al existir más de un autor, dicha información debe subirse para cada uno de los autores, dejando en claro quién es el autor de correspondencia.

- Nombre del autor
- Afiliación institucional del autor
- Grado académico final del autor
- Correo electrónico
- Dirección institucional, ciudad y país.
- Resumen biográfico

Lista de chequeo de submisión

Como parte del proceso de envío, se les solicita a los autores que indiquen que su envío cumpla con todos los siguientes elementos y que acepten que envíos que no cumplan con estas indicaciones pueden ser devueltos al autor.

- a. El manuscrito no debe haber sido previamente publicado y no debe estar bajo revisión ni consideración en otra revista.
- b. El archivo del manuscrito debe estar escrito en formato Microsoft Word o RTF.
- c. El texto debe tener una línea de espaciado y letra tipo calibrí light 10. Todas las figuras, tablas, ilustraciones y fotos deben ir incorporadas en el texto en el lugar que corresponda y no al final.
- d. El texto sigue los requerimientos de estilo y bibliográficos expresados en guías para los autores (APA estilo).
- e. Si está enviando trabajo a una sección que usa evaluación de pares, las instrucciones de aseguramiento de la revisión ciega son seguidos.

Derecho de autor

Los autores que publican en esta revista están de acuerdo con los siguientes términos:

- a. Los autores conservan los derechos de autor y garantizan a la revista el derecho de ser la primera publicación del trabajo al igual que licenciado bajo una Creative Commons Attribution License que permite a otros compartir el trabajo con un reconocimiento de la autoría del trabajo y la publicación inicial en esta revista.
- b. Los autores pueden establecer por separado acuerdos adicionales para la distribución no exclusiva de la versión de la obra publicada en la revista (por ejemplo, situarlo en un repositorio institucional o publicarlo en un libro), con un reconocimiento de su publicación inicial en esta revista.
- c. Se permite y se anima a los autores a difundir sus trabajos electrónicamente (por ejemplo, en repositorios institucionales o en su propio sitio web) antes y durante el proceso de envío, ya que puede dar lugar a intercambios productivos, así como a una citación más temprana y mayor de los trabajos publicados (véase The Effect of Open Access, en inglés).

Declaración de privacidad

Los nombres y correos electrónicos ingresados en la revista serán usados exclusivamente para los propósitos establecidos en ella y para identificar a los autores de las publicaciones.

Política de no cobro

No hay cobros por presentar a evaluación o publicar un manuscrito.

INSTRUCTIONS FOR AUTHORS

The *Interamerican Journal of Environment and Tourism* is a journal interested in publishing high-quality papers that report original findings from research, teaching or outreach from all areas and subfields of environmental management and tourism related disciplines, writing in English or Spanish. Submission types accepted by RIAT include: Research articles on environment, environmental economics, and tourism; Education, Learning and Instruction. Articles can be presented on the following sections: Research Results, Literature Reviews and Theoretical Analyses, Comments, Book Reviews, Response Commentaries. Response Commentaries - critical but constructive comments on publications or editorials published in RIAT.

Submitted manuscripts will undergo a double-blind reviewing process. The resultant referee reports provide advisory information to the RIAT Editors, who makes the final decisions about publication. All manuscripts will be evaluated for their scholarly excellence, including contributions to relevant theory, policy and practice, appropriateness of methodological strategies, quality of argument, and clarity of presentation. RIAT does not review manuscripts that are under consideration by other journals.

Authors should send manuscripts to RIAT by Electronic submissions by register in: www.riat.ualca.cl

General Structure & Titles, Sections and Subsection Styles

The articles may have the following structure: Title, Abstract, keywords, Introduction, Methodology, Results, Discussion, Conclusions and References. The instructions for defining titles and sub-titles are:

The title should be in CAPITAL BOLD LETTER; centered to the page. The Section title should be CAPITAL BOLD LETTER; it is this aligned along the left margin

Subsection title should be in lower case letter and bold; it is this aligned along the left margin

Subsubsection title should be in "lower case" and normal letter; it is this aligned along the left margin

Manuscript language & Length

All manuscripts should be written in Spanish or English but abstracts should be in both languages. Manuscripts submitted to RIAT should be no longer than 20 pages of text including figures, tables, photos, & references (single-spaced Calibri light 10-point font).

Abstract & Keywords

An Abstract is required for all submitted manuscripts. This should appear on a page of its own, following the title page and preceding the first page of text. The Abstract should be a single paragraph of 250 characters or less that briefly describes the problem under consideration, the analytical approach, and the major findings. References and citations to other work should not be included in the Abstract. Following the Abstract include a set of not more than 5 keywords identifying major notions or concepts introduced in the article.

Illustrations (Figures and tables)

All tables and figures should be submitted with manuscripts for review. These should be clearly coordinated with text material, with specific references made to the tables or figures. All must be captioned, and numbered sequentially. Tables should be discussed in the text, but capable of clear interpretation on their own. The final submission of accepted manuscripts must include tables and figures of professional quality. Equations should be numbered sequentially.

References & Citations

The RIAT follow APA Norms of Style & Citation

See: <http://www.apastyle.org/learn/tutorials/basics-tutorial.aspx>

Aspects of auto identification of authors

The RIAT employs a double-blind review process. Therefore, authors should remove all self-identification information from the version of the manuscript that will be sent out to referees. Authors may leave citations to their own work in the manuscript, as long as those citations refer to published work and do not identify themselves in any way.

Authors Identification

Authors must provide the following contact information for each author during registration on line. However, one author should be clearly designated as the contact author for the manuscript:

- Author's name(s)
- Final Academic Degree
- Author's title or Position, e.g., Associate Professor, Academic degree, etc.
- Complete mailing address, including institutional affiliation;
- E-mail address; and telephone number.
- Biographic data

Submission preparation checklist

As part of the submission process, authors are required to check off their submission's compliance with all of the following items, and submissions may be returned to authors that do not adhere to these guidelines.

- a. The submission has not been previously published, nor is it before another journal for consideration (or an explanation has been provided in Comments to the Editor).
- b. The submission file is in Microsoft Word or RTF file format.
- c. The text is single-spaced; uses a 10-point font; employs Calibri light, rather than underlining (except with URL addresses); and all illustrations, figures, and tables are placed within the text at the appropriate points, rather than at the end.
- d. The text adheres to the stylistic and bibliographic requirements outlined in the Author Guidelines, (APA STYLE) which is found in About the Journal.
- e. If submitting to a peer-reviewed section of the journal, the instructions in Ensuring a Blind Review have been followed.

Copyright notice

Authors who publish with this journal agree to the following terms:

- a. Authors retain copyright and grant the journal right of first publication with the work simultaneously licensed under a Creative Commons Attribution License that allows others to share the work with an acknowledgement of the work's authorship and initial publication in this journal.
- b. Authors are able to enter into separate, additional contractual arrangements for the non-exclusive distribution of the journal's published version of the work (e.g., post it to an institutional repository or publish it in a book), with an acknowledgement of its initial publication in this journal.
- c. Authors are permitted and encouraged to post their work online (e.g., in institutional repositories or on their website) prior to and during the submission process, as it can lead to productive exchanges, as well as earlier and greater citation of published work (See The Effect of Open Access).

Privacy statement

The names and email addresses entered in this journal site will be used exclusively for the stated purposes of this journal and will not be made available for any other purpose or to any other party.

Non Charges Policy

There are not charges for submission and publication.

Vol. 13, N°2, Julio - Diciembre 2017

RiAT

Revista Interamericana de Ambiente y Turismo
Interamerican journal of Environment and Tourism

ISSN 0717-6651 versión impresa
ISSN 0718-235X versión online

riat.utralca.cl
riat@utralca.cl
2 Norte 685, Talca, Chile.