

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL
(UCI)



ESTUDIO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE
PROCESOS IMPLEMENTANDO LOS CRITERIOS DEL TURISMO SOSTENIBLE
EN LA ACTIVIDAD TURÍSTICA DE LA COMUNA PLAYA DE ORO

ELIZABETH PILAR RIOFRÍO GARCÍA

PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO
PARCIAL PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE MASTER EN GESTIÓN DEL
TURISMO SOSTENIBLE

San José, Costa Rica

Enero 2014

UNIVERSIDAD PARA LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL
(UCI)

Este Proyecto Final de Graduación fue aprobado por la Universidad como
Requisito parcial para optar al grado de Máster en Gestión de Turismo Sostenible

Ing. Mario Socatelli Porras
PROFESOR TUTOR

Karen Vásquez Cascante
LECTOR

Elizabeth Pilar Riofrío García
SUSTENTANTE

DEDICATORIA

El presente escrito está dedicado a todos quienes están comprometidos con construir un mundo mejor, a aquellos que creen firmemente y trabajan a diario por alcanzar un desarrollo integral en el que se combinen armoniosamente la puesta en valor del patrimonio natural y cultural así como el progreso socioeconómico de las naciones, legado a entregar a las generaciones que estarán por venir.

Este documento en especial está dirigido hacia aquellas comunidades y pueblos que en vez de sucumbir ante un sistema de producción obsoleto y depredador del acervo natural y cultural, se han unido e ideado soluciones innovadoras creando mecanismos de desarrollo sustentable; constituyendo un ejemplo claro a replicar frente a un modelo económico de ciertas naciones que pone en riesgo la perpetuidad de la condición humana sobre la faz de la tierra.

A todos los precursores del cambio por un mejor mañana les dedico esta pequeña obra.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis padres quienes han procurado a lo largo de estos años brindarme la mejor formación y preparación como persona y profesional, dentro de un marco de principios y valores. A mi familia quienes me han apoyado en cada proyecto emprendido.

En especial, debo agradecer a la Comuna de Playa de Oro y Beto Oviedo por la apertura brindada así como el interés por la iniciativa presentada. A Mario Socatelli quien muy gentilmente me ha compartido sus conocimientos y experiencia a fin de guiarme en este proceso de gran aprendizaje.

Por último, a Dios, quien ha iluminado mis acciones con el objeto de poner mi formación al servicio del bien común.

ÍNDICE

HOJA DE APROBACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE ILUSTRACIONES	vi
ÍNDICE CUADROS	vii
ÍNDICE DE ABREVIACIONES	viii
RESUMEN EJECUTIVO	ix
1	INTRODUCCIÓN 11
1.1	ANTECEDENTES 11
1.2	PROBLEMÁTICA 12
1.3	JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA 12
1.4	SUPUESTOS 13
1.5	RESTRICCIONES 14
1.6	OBJETIVO GENERAL 14
1.7	OBJETIVOS ESPECÍFICOS 15
2	MARCO TEÓRICO 16
2.1	MARCO REFERENCIAL 16
2.2	ESTRUCTURA ORGANIZATIVA 49
2.3	OTRA TEORÍA PROPIA DEL TEMA DE INTERÉS 50
3	MARCO METODOLÓGICO 52
3.1	FUENTES DE INFORMACIÓN 52
3.2	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN 53
3.3	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN 55
4	DESARROLLO 56
5	CONCLUSIONES 147
6	RECOMENDACIONES 151
7	BIBLIOGRAFÍA 153
8	ANEXOS 166

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Mapa Político del Ecuador	17
Ilustración 2 Mapa vial de la Provincia de Esmeraldas	17
Ilustración 3 Principales actividades económicas en Playa de Oro.....	57
Ilustración 4 Ingreso promedio mensual Playa de Oro.....	58
Ilustración 5 Mapa de ubicación de Playa de Oro y Reserva Los Tigrillos	61
Ilustración 6 Figura de la teoría de la Cadena de Valor	89
Ilustración 7 Los Procesos de Gestión del Destino	118

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Condiciones geofísicas de Playa de Oro.....	18
Cuadro 2. Principales platos de la Provincia de Esmeraldas	43
Cuadro 3. Identificación de debilidades en la infraestructura básica en Playa de Oro.....	75
Cuadro 4. Identificación de debilidades en el servicio de alojamiento de Playa de Oro.....	76
Cuadro 5. Identificación de debilidades en el servicio de restauración (Alimentos y Bebidas) en Playa de Oro	77
Cuadro 6. Identificación de debilidades en el servicio de guianza en Playa de Oro.....	77
Cuadro 7. Identificación de debilidades en el servicio de transporte fluvial en Playa de Oro.....	78
Cuadro 8. Identificación de debilidades en cuanto a la atención al turista	78
Cuadro 9. Identificación de debilidades en cuanto a la logística en Playa de Oro.....	79
Cuadro 10. Identificación de debilidades en el área de comercialización y promoción del producto turístico de Playa de Oro	79
Cuadro 11. Identificación de debilidades en la gestión administrativa de la actividad turística en Playa de Oro	80
Cuadro 12. Análisis FODA de la comuna Playa de Oro	81
Cuadro 13. Tarifas de paquetes turísticos Playa de Oro 2013.....	95
Cuadro 14. Cuadro de Identificación de actores del Ente Gestor del Destino y su grado de participación	120
Cuadro 15. Ventajas de la aplicación de los Criterios Globales de Turismo Sostenible	139
Cuadro 16. Inversión inicial para la creación legal y física del Ente Gestor del Destino.....	142
Cuadro 17. Presupuesto para Equipamiento del Ente Gestor del Destino.....	143
Cuadro 18. Presupuesto Operativo Mensual	144
Cuadro 19. Presupuesto de costos de inversión para la operación de 6 meses	145

ÍNDICE DE ABREVIACIONES

SUBIR	Proyecto para el uso sostenible de los recursos biológicos
CGTS	Consejo Global de Turismo Sostenible
CID	Centro de Investigaciones y Desarrollo PUCESE
CTB	Cooperación Técnica del Reino de Bélgica
DMC	Compañía para Manejo de Destino
DMO	Ente Gestor del Turismo
ECOLAP	Instituto de Ecología Aplicada de la USFQ
GAD LVT	Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Luis Vargas Torres
GADPE	Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Esmeraldas
GEF	Fondo Global para el Medio Ambiente
GESOREN	Programa para la Gestión Sostenible de Recursos Naturales
GIZ	Agencia de Cooperación Internacional del Gobierno Alemán
MAE	Ministerio del Ambiente del Ecuador
OMT	Organización Mundial del Turismo
PSB	Programa Socio Bosque
PUCESE	Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas
RECC	Reserva Ecológica Cotacachi-Cayapas
REMACH	Reserva Ecológica Mache-Chindul
RUOS	Registro Único de Organizaciones Sociales
SNAP	Sistema Nacional de Áreas Protegidas
SUIOS	Sistema Unificado de Información de las Organizaciones Sociales
WCS	Sociedad para la conservación de la vida salvaje
UICN	Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza

RESUMEN EJECUTIVO

La comuna afro descendiente de Playa de Oro ha venido practicando la actividad turística desde el año de 1993, donde gracias a la intervención del Proyecto CARE-SUBIR fue posible la creación de infraestructura necesaria así como la debida capacitación a la gente del lugar para empezar a brindar servicios dirigidos hacia la recepción de turistas. A lo largo de estos casi veinte años la población se ha ido especializando en el ámbito de ecoturismo y en particular en el campo del aviturismo; debido a su ubicación estratégica dentro de la Biorregión de El Chocó. A pesar de las bondades de su patrimonio natural y cultural esta comunidad no ha alcanzado su posicionamiento en el mercado de turismo, principalmente por la presencia de un producto deficiente e insípido, gestión no centralizada y la ausencia de una estructura de comercialización. Es así, que este proyecto de grado se centra en identificar la cadena de valor turística, detectar las áreas de mejora y oportunidad en la misma para potenciarlas a través de un sistema de gestión de procesos bajo la figura de Ente Gestor del Destino, promoviendo de esta forma el desarrollo del sector bajo parámetros estrictos de calidad y sustentabilidad.

Este estudio empezó con la recopilación de fuentes secundarias para conocer y comprender la evolución histórica y turística del lugar y la provincia además de visualizar su situación presente. Seguidamente, se realizaron tres visitas de campo en aras de recopilar datos de primera mano. Se constató la información obtenida de la investigación previa por medio de entrevistas a personajes clave y la observación de la realidad del sitio. Adicionalmente, se socializó con los pobladores la iniciativa, su procedimiento y los resultados esperados. El método de investigación aplicado es el inductivo, puesto que se parte del estudio de Playa de Oro, una situación concreta y específica haciendo uso de la observación para llegar a una generalización de los hechos identificados. En este sentido, cuando fueron determinados los antecedentes y condiciones del desarrollo turístico fue posible analizar el contexto de manera objetiva y acertada.

El desarrollo por su parte hace referencia a un conjunto de tareas centradas en la descripción a detalle de cada componente y sus características dentro del encadenamiento operativo del turismo. De esta manera, paulatinamente relucieron áreas que presentan ciertas deficiencias, para lo que se procedió a un análisis exhaustivo a través de matrices FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas). Consecuentemente, se definió un panorama específico y claro de las etapas que requieren mejoras, y que a su vez se convierten en una oportunidad para revitalizar y fortalecer el sistema operativo. Como resultado de

estos puntos críticos fue viable establecer los obstáculos que han incidido en un devenir poco alentador del turismo en el territorio.

Ante ese escenario surge la propuesta medular de este escrito donde se presenta el modelo de Ente Gestor del Destino como un sistema organizacional que involucra y fomenta el enrolamiento activo de todos los actores inmersos en la gestión de Playa de Oro; siendo éstos entes y organismos del espectro público y privado que de algún modo están relacionados con el territorio y la administración de los recursos de la localidad. Por ende, cada protagonista posee un grado de influencia e interés para que las acciones a emprender sean planificadas de manera inclusiva y participativa. El nuevo sistema identifica áreas clave y de soporte para la operación, a las cuales cada interesado juega un papel específico y determinante. A través de este planteamiento se intenta corregir y dar solución a una gestión desestructurada que en ciertos casos suponía esfuerzos aislados o duplicados por la inexistencia de coyuntura que faculte la continuidad de acciones.

El nuevo diseño operativo se centra en el ámbito económico uno de los pilares de la sostenibilidad, pero la razón de esto es por cuanto sin la falta de atención de esta área será imposible emprender actividades en pro del equilibrio ambiental y sociocultural. Los lugareños presentan una serie de necesidades básicas insatisfechas, por lo que es evidentemente relevante hacer frente a éstas, con un mecanismo enfocado en la revitalización del turismo, donde su efecto dinamizador generará la reactivación de otros sectores económicos de apoyo. Resultando en mayor inyección de capital, plazas de trabajo, procesos de formación, autogestión para el acceso a servicios básicos, todo ello brindando finalmente un mejor nivel de vida para la población. Y en términos turísticos, un mayor aporte del sector concienciará sobre la importancia de los recursos naturales y culturales como factor de conservación de la actividad, completándose de esta forma el círculo de la sostenibilidad. Al tiempo que Playa de Oro podrá ser visualizado como un destino turístico de calidad y sustentable a nivel local y foráneo.

1 INTRODUCCIÓN

1.1 ANTECEDENTES

Playa de Oro es una comuna afro ecuatoriana conformada por 65 familias con una totalidad de 125 comuneros está legalmente constituida y regida por la norma de comunas (M. Ayoví, conversación personal, 24 de Octubre, 2013). Está ubicada al norte del Ecuador en la provincia de Esmeraldas, cantón Eloy Alfaro, parroquial Luis Vargas Torres, muy próxima a la zona de influencia de la Reserva Ecológica Cotacachi-Cayapas.

Sus orígenes se remontan casi a 400 años de ocupación el lugar (M. Ayoví, conversación personal, 24 de Octubre, 2013), resultado del asentamiento de grupos de personas afro descendientes en la región que huyeron del régimen esclavista vigente en la época Colonial; por lo que la región se convirtió en una zona de libertad para este pueblo. Paulatinamente esta gente se adaptó al entorno y empezó a construir una serie de dinámicas en el territorio dando lugar a un asentamiento sólido fundado sobre su cultura de raíces africanas. A lo largo del tiempo, el lugar fue testigo de varios intentos de apropiación del sitio a razón de la presencia de minas de oro, por parte mineros o personas ajenas. No obstante, los pobladores se mantuvieron unidos y fuertes gracias a su espíritu aguerrido y su anhelo a vivir en libertad (Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquial Luis Vargas Torres, 2011, pp.10-13). Es así como poco a poco logran conseguir los títulos de propiedad con lo que finalmente Playa de Oro queda a manos de los comuneros en 1990 (D. Ayoví, conversación personal, 19 de Julio, 2013). En este mismo año, da inicio el proyecto SUBIR (Sustainable Use of Biological Resources) por parte de USAID y se da inicio al programa para el desarrollo del turismo en el

terreno como una alternativa sostenible para el buen uso de los recursos naturales que presenta el punto.

1.2 PROBLEMÁTICA

La comuna de Playa de Oro lleva en la operación turística aproximadamente veinte años operando bajo el modelo de turismo comunitario, sin lograr destacarse como un destino de turismo sostenible y de calidad en la región, por lo que esta actividad en el sitio es insipiente lo que pone en situación de riesgo a la comuna ante la presión existente en la región, para la extracción de sus recursos naturales.

1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El modelo de gestión que se propone en el este documento pretende mejorar la cadena de valor del turismo de Playa de Oro y enmarcarla dentro de un turismo sostenible a través de la incorporación de un conjunto de buenas prácticas iniciando por el aspecto económico que finalmente será crucial para la puesta en valor de los atractivos turísticos y complementándose con mejoras en el sentido ambiental y sociocultural. Una vez que se logren adoptar estas medidas en la operación, el nuevo producto turístico ofertará un servicio con un alto nivel de calidad, con un mínimo impacto ambiental, representará un mejor rendimiento económico, supondrá la intervención activa y comprometida de quienes hacen parte de la operación y aportará verdaderamente al crecimiento y desarrollo de la comunidad así como la conservación de su legado patrimonial.

1.4 SUPUESTOS

- Que la carencia de criterios empresariales en la gestión y operación de los productos y servicios turísticos que ofrece Playa de Oro resulte en un impedimento para un mayor crecimiento de la actividad turística en la región, ámbitos tales como calidad, encadenamiento, distribución, promoción, etc.
- Que a medida que la actividad turística en Playa de Oro continúe desarrollándose sin incorporar los criterios de sostenibilidad podría poner en riesgo los recursos turísticos existentes.
- El desarrollo turístico de la zona es una alternativa viable para la creación de bienestar y oportunidades de desarrollo económico, así como poner una barrera de contención a la explotación indiscriminada de sus recursos naturales, pues desde la perspectiva del desarrollo de un turismo con carácter sostenible el poder poner en valor turístico tales recursos conduce a su preservación. Destacando el hecho de que la población cuenta con numerosas necesidades insatisfechas así como fuentes de ingresos limitadas, por lo que podrían estar en situación de riesgo ante la presión por la extracción de sus recursos naturales, lo que en la actualidad ya se evidencia.
- La implementación de un modelo de gestión de procesos donde se inserten los criterios de sostenibilidad para enfocar la operación turística de Playa de Oro hacia la sustentabilidad, podría ser el vehículo para lograr una mejor puesta en valor de los recursos turísticos existentes, mejorar la calidad de los productos y servicios turísticos, aumentar la rentabilidad de los emprendimientos y poder integrar la cadena de distribución turística para una mejor y más amplia promoción de la zona como destino turístico.

1.5 RESTRICCIONES

Las restricciones que se hallaron a lo largo del proceso de investigación por una parte fueron la falta de documentación o estadísticas sobre el inicio y evolución del turismo en la zona, lo cual no permite contabilizar la actividad en la zona, constatando de manera real su incidencia en la vida de los comuneros.

De igual forma, cabe mencionar que la falta de datos tampoco permite contar con una fuente certera del comportamiento de la actividad, con lo que la información procederá de los mismos comuneros, con un corte subjetivo. Sin embargo, se puede hacer uso de ciertos documentos que han sido elaborados hasta el momento por parte de actores locales, los cuales son pocos, sobre la situación turística de la comunidad.

Por otro lado, se puede mencionar la poca motivación que se evidencia en la población o tal vez el poco interés en el turismo, debido principalmente a la tensión generada en la zona por la presión de mineras y madereras en el lugar, así como la falta de intervención estatal para el mejoramiento de las condiciones de vida de los pobladores.

1.6 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un modelo de gestión de procesos donde se inserten los criterios de sostenibilidad para enfocar la operación turística de Playa de Oro hacia la sustentabilidad.

1.7 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar los procesos que intervienen en la operación turística de Playa de Oro.
- Identificar las áreas de oportunidad para la implementación de los criterios del turismo sostenible en la operación turística de la comuna.
- Diseñar un modelo de gestión para el desarrollo sostenible de la actividad turística de Playa de Oro.

2 MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO REFERENCIAL

Para dar continuación a la investigación, es necesario identificar la ubicación geográfica del sitio bajo estudio, así como su contexto tanto a nivel histórico, socioeconómico y turístico con la finalidad de contar con un panorama claro de su evolución. Seguidamente, se procederá al esclarecimiento de los siguientes términos o teorías que nos permitirán entrar en la cancha turística, para lo que se ha diseñado un pequeño compendio de términos técnicos manejados dentro del sector del turismo y ámbitos relacionados con el mismo. Asimismo, las definiciones que se abarcaron están estrechamente vinculadas y será necesario comprender cada uno de ella, puesto que serán aludidas a lo largo del estudio.

Ubicación geográfica de Playa de Oro

La población bajo análisis se localiza al noroccidente del país, en la Provincia de Esmeraldas cercana a la zona de amortiguamiento de la Reserva Ecológica Cotacachi-Cayapas (RECC, Zona Baja) dentro de la Eco Región de El Chocó; zona reconocida por ser un punto caliente de diversidad biológica “*Hotspot*” (Boada, 2006, párr.6) así como presentar un alto grado de endemismo (Fondo para el Medio Ambiente Mundial, 2003, p.37). Forma parte de la parroquia Luis Vargas Torres, cantón Eloy Alfaro, ubicado al norte de la provincia verde, región colindante con el vecino país de Colombia (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Luis Vargas Torres, 2011, pp.14-15) (Ver Ilustraciones 2 y 3).



Ilustración 1 Mapa Político del Ecuador

Fuente: [Regiones de Ecuador]. (2013). [Mapa político]. Recuperado de <http://viajeaecuador.es/regiones-de-ecuador/>

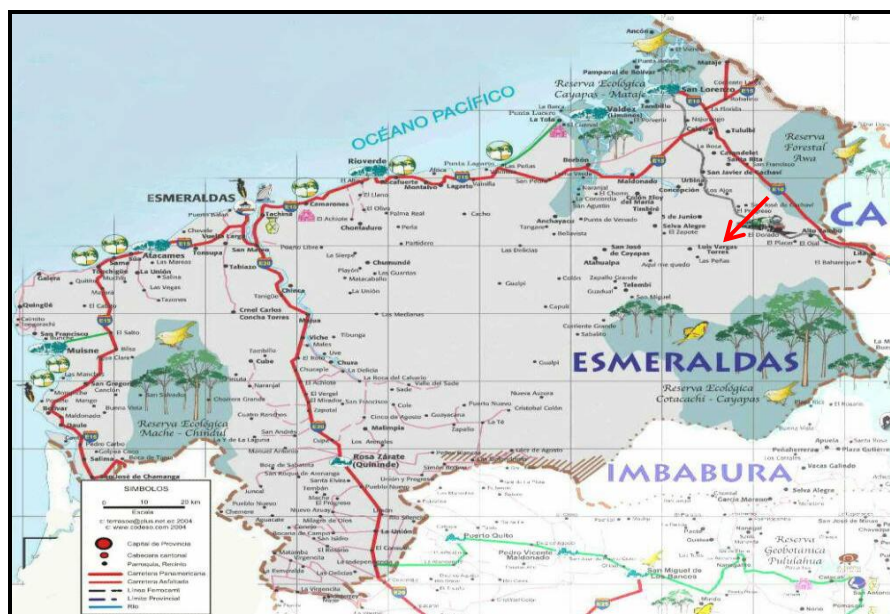


Ilustración 2 Mapa político de la Provincia de Esmeraldas

Fuente: [Provincias del Ecuador]. (2013). [Mapa vial]. Recuperado de <http://www.codeso.com/TurismoEcuador/MapaEsmeraldas02.html>

Condiciones físicas de Playa de Oro

A continuación, se muestra un pequeño cuadro donde se exponen las principales características físicas del sitio bajo estudio. (Ver Cuadro 1).

Cuadro 1. Condiciones geofísicas de Playa de Oro

Latitud	00° 51'06''
Longitud	078° 45'26''
Altura (msnm)	Entre 40 a 190
Temperatura (°C)	Promedio de 25°C
Precipitación Pluviométrica (cm³)	700
Tipo de bosques	Bosque Húmedo Tropical

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Esmeraldas y Ministerio de Turismo del Ecuador. (2012). *Registro de datos de los atractivos turísticos. Ficha para inventario de atractivos turísticos Ministerio de Turismo.* (ELO 015) (p.2). Esmeraldas. Extraído de http://www.esmeraldasorprende.com.ec/pdf/eloyalfaro_bosque_playa_oro.pdf

Conceptos sobre turismo y sus tipologías

Turismo

De acuerdo a la definición postulada por la Organización Mundial del Turismo (OMT) en 1994: “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno

habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros.” (Citado en Crosby, Moreda, 1996, p.14).

Ecoturismo

Se trata de una tipología de turismo que se desarrolla en áreas rurales, donde el protagonismo lo lleva el paisaje o entorno natural que se combina con el turista, con el afán de crear conciencia en éste sobre la necesidad de conservar este entorno (Crosby, A. y Moreda, A., 1996, p.22). Asimismo, en este tipo de turismo la preservación y conservación del medio natural es primordial y es en él donde se llevan a cabo actividades de educación ambiental.

Turismo de naturaleza duro o “Hard Ecotourism”

El Ecoturismo puede a su vez distinguirse entre turismo de naturaleza duro que contempla un alto y fuerte compromiso con el ambiente, donde se refuerza y mejora constantemente los preceptos de la sustentabilidad. Suelen ser viajes especializados de mediana a larga duración efectuados por grupos pequeños de turistas y son físicamente activos como demandantes. En este tipo de experiencias los servicios turísticos como alojamiento, alimentación y transporte, entre otros son pocos y muy básicos, puesto que el mayor énfasis está en el nivel de experiencia personal que se podrá obtener mas no en la comodidad o satisfacción de servicios complementarios. Usualmente los visitantes dentro de esta categoría coordinan su desplazamiento de manera directa con los proveedores de servicios, sin acudir a intermediarios como tour operadores o agencias de viajes (Weaver, D. & Lawton, L., 2001, pp.5-6).

Turismo de naturaleza suave o “Soft Ecotourism”

El turismo de naturaleza suave se caracteriza por suponer un compromiso con el entorno moderado y conlleva un estado estacionario de sostenibilidad sin buscar ir más allá en su mejoramiento. Se trata de viajes llevados a cabo en grupos medianos a grandes con diversos propósitos a cumplir durante una estadía corta. Son físicamente pasivos y brindan cierto grado de confort o comodidad. Los servicios complementarios son esperados por el viajero. El énfasis está en la interpretación de las vivencias experimentadas y se hace uso de tour operadores como agentes de viajes para la planificación del desplazamiento (Weaver, D. & Lawton, L., 2001, pp.5-6).

Turismo cultural

Es un tipo de turismo donde se dan a conocer las diferentes manifestaciones culturales de una población, en este sentido se muestran los recursos artísticos, históricos, costumbres, gastronomía, bailes típicos, sitios arqueológicos, entre otros. El objeto del turismo cultural es fomentar el respeto y valoración de los diferentes grupos étnicos, su conservación y el intercambio cultural entre los pueblos (SECTUR, 2011, párr. 1).

Turismo Comunitario

El turismo comunitario ha sido definido como una manera de gestión de la actividad donde el medio natural y las cualidades culturales cuentan con una atención particular, se promueve el equilibrio entre los ámbitos sociales y naturales y son las comunidades quienes lideran el control efectivo del negocio turístico. (Ruiz, B. E., y Solis, C.D., 2007, p.11)

Aviturismo o “birdwatching”

“El aviturismo consiste principalmente en la búsqueda, observación e identificación de las aves, mientras se disfruta de la naturaleza en el hábitat donde se las encuentra. Es totalmente amigable con el ambiente, ya que para mantener las especies de aves más interesantes, se debe conservar ecosistemas enteros, protegiendo así toda la biodiversidad que estos albergan, además de sus servicios ambientales como la producción de agua y oxígeno, control de la erosión, entre otros.” (Contreras, X., Rodas, F. y Tinoco, B., s, (s.f.), p. 7).

Conceptos asociados entre turismo y medio ambiente

Educación ambiental

La educación ambiental es un proceso por el cual se da a conocer sobre los diferentes ecosistemas naturales existentes, su funcionamiento, valores e importancia que poseen para la supervivencia de la raza humana. A través de la educación ambiental logramos desarrollar actitudes de responsabilidad frente al ambiente, detectar las causas que lo afectan, adquirir costumbres y hábitos en pro de su equilibrio para luego traspasar dicho conocimiento a quienes nos rodean.

Servicios Ambientales o ecosistémicos

Son aquellos servicios que los ecosistemas reportan a los individuos, tales como la regulación de los recursos hídricos, la protección de los suelos, prevención de desastres naturales, la regulación del clima, la belleza paisajística,

espacios para expresiones religiosas y espirituales y la provisión de atractivos naturales y culturales (Conservación Internacional, (s.f.), párr. 1)

Activos turísticos

Patrimonio natural

Según la Convención sobre la protección del patrimonio mundial, cultural y natural, el patrimonio natural se define como:

“Los monumentos naturales constituido por formaciones físicas y biológicas o por grupos de esas formaciones que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista estético o científico,

Las formaciones geológicas y fisiográficas y las zonas estrictamente delimitadas que constituyan el hábitat de especies, animal y vegetal, amenazadas, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista estético o científico,

Los lugares naturales o las zonas naturales estrictamente delimitadas, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la ciencia, de la conservación o de la belleza natural” (1972, p. 2).

Patrimonio cultural

De acuerdo a la Convención sobre la protección del patrimonio mundial, cultural y natural, se describe al patrimonio cultural como:

“Los monumentos: obras arquitectónicas, de escultura o de pintura monumentales, elementos o estructuras de carácter arqueológico, inscripciones, cavernas y grupos de elementos, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la historia, del arte o de la ciencia,

Los conjuntos: grupos de construcciones, aisladas o reunidas, cuya arquitectura, unidad e integración en el paisaje les dé un valor universal excepcional desde el punto de vista de la historia, del arte o de la ciencia,

Los lugares: obras del hombre u obras conjuntas del hombre y la naturaleza así como las zonas, incluidos los lugares arqueológicos que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista histórico, estético, etnológico o antropológico”. (1972, p. 2)

Conceptos asociados entre mercado y turismo

Producto turístico

El producto turístico resulta de la suma de elementos tangibles o intangibles, donde se incluyen recursos y atractivos, infraestructuras y equipamientos, servicios turísticos y actividades de recreación así como valores e imágenes simbólicas, que atraerán a los consumidores para satisfacer sus expectativas y motivaciones de visita a un determinado destino durante su tiempo libre. Es así, que el producto turístico está compuesto por diversos elementos de la oferta turística, algunos de ellos dependerán de entes estatales y otros de privados, pero ninguno ejercerá un control total sobre el resultado final del producto (Marín, 2012, párr. 2).

Oferta turística

La oferta turística debe ser entendida como un todo integrado por los productos turísticos que se ofrecen, los servicios tanto turísticos como no turísticos, la imagen general del destino, etc. (OMT, 1998, p. 49)

Terminología asociada a la sustentabilidad

Desarrollo Sostenible

Consiste en: “Satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la posibilidad de satisfacciones propias de las generaciones futuras”. (OMT, 1998, p. 259).

Turismo sostenible o sustentable

Según la definición de la OMT: “El turismo sostenible atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida” (1993, citado en Blasco, 2005, p.2).

Principios de Sostenibilidad

La sostenibilidad descansa sobre tres pilares fundamentales que son:

Ámbito económico: La actividad se desarrolla por medio de buenas prácticas empresariales o económicas, lo que fomenta su crecimiento y mantenimiento a lo largo del tiempo, generando beneficios tanto a la empresa o comunidad que ejerce la actividad, los empleados o comuneros que forman parte en la operación, y los vecinos o población donde se ubica el negocio.

Ámbito Ambiental: La actividad se da considerando la manera en que se hace uso de los recursos naturales, promoviendo su cuidado y conservación.

Ámbito Socio-cultural: La actividad se ejecuta sin generar impacto negativo sobre la comunidad donde se desarrolla, donde se toman las medidas necesarias para respetar, preservar y revitalizar la cultura local (Rainforest Alliance, 2008, pp.4-7).

Conceptualización de calidad y procesos asociados

Calidad

Como lo menciona Cuatrecasas (1999) la calidad puede ser descrita como “el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario” (p.19). Un producto o servicio son de calidad cuando responden a las

especificaciones y funciones para las que fue creado. Adicionalmente, cabe destacar que en términos de competitividad dicho bien o servicio deberá atender a las necesidades del consumidor de manera rápida y al mínimo costo. (Cuatrecasas, 1999, p.19).

Gestión de calidad

Se dice de la correcta administración y organización de los recursos, de forma que lleven a cabo todas las acciones de un plan o proyecto dentro del alcance, costo y tiempos establecidos, teniendo como objetivo primordial la calidad y sostenibilidad en cada acción empresarial (Rainforest Alliance, 2008, p.19).

La gestión de calidad incluye aspectos desde la planificación, diseño, creación y desarrollo de un bien o servicio así como los procesos inmersos a lo largo de la cadena, los mismos que deberán cumplir con una adecuada organización y administración en aras de alcanzar la calidad. Consecuentemente, el modelo permite obtener la satisfacción de los clientes así como gozar de ventajas competitivas. Dentro de la tarea en satisfacer al consumidor es necesario que se contemple no solamente la identificación, aceptación y resolución de las necesidades que estos presentan, sino también abarcar sus necesidades potenciales que no son manifestadas explícitamente (Cuatrecasas, 1999, pp.27-29)

Proceso

Como lo establecen Badía y Bellido un proceso “es un conjunto de actividades relacionadas y secuenciales que convierte unos factores iniciales (input) en bienes y servicios deseados (output), añadiendo valor a los mismos”

(1999, p.79, citado en Juliá, & Porsche, p.191. (2002). El objetivo central de los procesos es disponer ante el cliente un bien o servicio que cuente con un valor añadido que anteriormente no estaba contemplado. (Juliá & Porsche, 2002, p.191)

Gestión estratégica de procesos

La gestión estratégica de procesos consiste en un modelo de manejo y administración donde se visualiza a las organizaciones como un sistema donde las diferentes áreas o actividades a efectuar se encuentran íntimamente relacionadas o interconectadas de forma tal que permite ejercer una gestión más eficaz y eficiente, fomentando así la satisfacción de los clientes efectivos (actuales) y potenciales (futuros). (Roure, Moñin, & Rodríguez-Badal, 1997, p. 48).

Cadena de valor

Consiste en una manera de analizar la actividad de una empresa o negocio, donde se descompone a la empresa en sus diferentes partes o departamentos, con el fin de identificar áreas de ventaja competitiva en actividades que generan valor. Dicha ventaja competitiva resulta de llevar a cabo las acciones empresariales de forma menos costosa y mejor diferenciada que los competidores. De esta manera tenemos que la cadena de valor de una empresa o actividad económica, se constituye por las diferentes actividades generadoras de un valor agregado y el margen que éstas podrían reportar (Garralda, 2013, p.1).

La cadena de valor es como lo afirma Cantú (2001) “un conjunto de eslabones que representan los diversos procesos que se llevan a cabo en una organización para proporcionar al consumir un producto y un servicio de calidad” (p. 138).

Guía de buenas prácticas

El término buenas prácticas se refiere a hacer de mejor manera las cosas, por lo tanto la guía de buenas prácticas es una herramienta donde se establecen acciones para mejorar el desempeño de nuestras actividades para alcanzar un menor impacto ambiental y sociocultural, mientras que logramos ser más eficientes en términos económicos (Rainforest Alliance, 2013, párr. 1).

Acceso a Playa de Oro

El ingreso a Playa de Oro se lo realiza desde la ciudad de Esmeraldas como punto inicial en la provincia verde, a la cual se accede vía aérea o terrestre desde la zona de la serranía o litoral. La línea doméstica aérea que opera únicamente a dicho centro urbano es TAME, que parte desde la ciudad de Quito o Guayaquil y el tiempo de duración del vuelo es de 40 minutos. Existen las cooperativas de bus como Trans Esmeraldas, Panamericana, Transportes Occidentales y Transportes Zaracay que salen desde la capital de la república y el puerto de Guayaquil para el destino en mención y el viaje tiene una duración de aproximadamente 8 horas para los dos recorridos.

Si se viaja en auto o van particular, existen algunas opciones como la ruta E-15 más conocida como Ruta del Sol, Ruta del Spondylus o Troncal del Pacífico, que bordea toda la costa del Océano Pacífico desde Santa Elena-Pedernales-Muisne-Atacames-Esmeraldas. La ruta E-20 parte desde Quito– Alóag- Santo Domingo-La Independencia-Esmeraldas (“Ruta del sol desde Quito”, 2012). Por último, la carretera E-35 o Panamericana Norte (Troncal de la Sierra) que se origina igualmente en la capital ecuatoriana y va por Otavalo–Ibarra–Salinas-Lita, autopista que empatará con la E-15 o la Vía a San Lorenzo para unirse

nuevamente con Esmeraldas. El tramo a recorrer es: San Lorenzo-Borbón-Las Peñas-Vainilla-San Mateo-Esmeraldas (Subsecretaría de Infraestructura del Transporte, Dirección de Conservación del Transporte, 2013, pp. 1-2).

Una vez que se ha arribado a la capital de la provincia bajo estudio, se parte al norte por la carretera E-15 rumbo a San Lorenzo. Se debe pasar el poblado de Borbón y posteriormente el de Maldonado para llegar a la Y de San Lorenzo, aquí se toma hacia la derecha el camino de segundo orden que ingresa hacia Colón Eloy del María y se atraviesa Timbiré para llegar finalmente a Selva Alegre. Entre Borbón y Selva Alegre se cubren aproximadamente unos 22km. En esta ubicación normalmente culmina el ingreso de forma terrestre para emprender la aventura navegando por el río Santiago. No obstante, existe una pequeña comunidad llamada Playa Nueva ubicada a veinte minutos en auto de Selva Alegre a la que podemos avanzar. Sin embargo, no siempre es factible acceder hasta este lugar, al tratarse de un camino que no siempre está en buen estado, debido a que en época de lluvia suele ser interrumpido, imposibilitando el acceso hasta la zona. Por ello, usualmente se toma a Selva Alegre como el sitio para recoger a los turistas que irán hasta Playa de Oro.

Para ingresar a la comuna en análisis se lo puede realizar con la ayuda de un vehículo 4x4, por cuanto existen los tramos de segundo orden que no presentan las mejores condiciones. En este caso, el automóvil deberá ser encargado en la población sea de Selva Alegre o Playa Nueva, aunque en el primer caso no se suele recomendar dejarlo en esta lugar al ser algo inseguro, sino más bien se podría avanzar hasta Playa Nueva.

La entrada puede ser también llevada a cabo en servicio de transporte público, para lo que se debe tomar un bus de la Cooperativa La Costeñita o Del

Pacífico en el terminal terrestre de Esmeraldas o en Borbón. La travesía toma alrededor de 03h30 desde la primera ciudad o 02h30 en el caso de Borbón y se presentan varias frecuencias al día por la mañana y la tarde. Este medio de transporte nos deja en Selva Alegre, muy cerca del muelle donde se debe esperar la canoa que proviene de la comuna Playa de Oro. El ascenso hacia la comunidad se lo efectúa en una canoa a motor, por espacio de 40 minutos, y si se embarca en Playa Rica toma 20 minutos, siempre que el río no esté seco por lo que podría tomar un poco más de tiempo.

Las carreteras E-15, E-20, E-10 y E-35 gozan de un estado óptimo, son vías de primer orden, asfaltadas, que cuentan con señalización a lo largo de su recorrido (B. Oviedo, comunicación personal, 24 de Octubre 2013).

Contexto histórico de Playa de Oro

Para contextualizar el origen de Playa de Oro fue necesario acudir a la historia del territorio e identificar las teorías en referencia al génesis de la población negra en la región. Como lo indica Pezzi (1996, pp.22-25) la presencia de la gente afro descendiente resultó, por un lado, de los naufragios de embarcaciones que circulaban entre los principales mercados de esclavos hacia las colonias en el SXVII, donde se los requerían para ejercer los trabajos forzados en actividades agrícolas, extracción de caucho, tagua, madera, oro o servidumbre en medios urbanos (Fundación Museos de la Ciudad, 2007, pp.29-33). Como resultado de estos siniestros marítimos los esclavos hallaron una oportunidad de alcanzar su libertad, adentrándose en el bosque tropical de la región para luego asentarse en el territorio, por lo que a dichos grupos humanos se los denominó cimarrones (Rueda, 2010, p.39).

Por otro lado, existe la postura que afirma que el pueblo afro ecuatoriano nació a causa del movimiento de esclavos africanos que fueron traídos desde la serranía o lo que actualmente es el sur de Colombia, para trabajar en las haciendas productoras de caña, algodón, tabaco y nuevamente la explotación aurífera (Costales, 1964 citado en Fundación Museo de la Ciudad, 2007, pp.30-31). En cuanto a la comuna en mención, coincide esta última afirmación como se lo describe en la Enciclopedia del Saber Afro ecuatoriano, donde se destaca la presencia de las mayores minas de oro a lo largo del sistema fluvial que se genera entre los ríos Bogotá, Santiago y Cayapas (Vicariato Apostólico de Esmeraldas & IFA-Centro Cultural Afroecuatoriano, 2009, p.38).

Consecuentemente, empezaron a desplazarse a estos territorios las familias esclavistas de Barbacoas, Cali, Popayán y Quito, dando inicio al quehacer minero de manera formal en el norte de Esmeraldas. Particularmente, en Playa de Oro se conoce que fue Don José de la Vega quien ingresó en el terreno con una cuadrilla de diez y nueve esclavos y fundó el puesto que lleva el nombre de Playa de Oro (Vicariato Apostólico de Esmeraldas & IFA-Centro Cultural Afroecuatoriano, 2009, p.38). A partir de este momento hacia adelante estas tierras vieron pasar un sin número de propietarios, quienes incursionaron en las mismas con fines extractivos del metal precioso, pero que lamentablemente claudicaron en el intento debido al espíritu aguerrido de sus pobladores quienes nunca renunciaron a su sueño de vivir libremente en estas tierras y apelaron en todo momento por sus derechos (Rueda, 2010, pp.162-179).

En el año de 1830 para cuando La Gran Colombia pasó a convertirse en Estado independiente, la nueva nación del Ecuador tuvo que enfrentar los pagos de la deuda contraída con Gran Bretaña, la cual fue adquirida para fines de las

guerras de independencia (Salvador, 2011, p.375). Por este motivo, se concedieron territorios en la zona así como los recursos hallados en ésta, como forma de pago de la deuda descrita.

Durante la época de los años de 1930 la actividad extractiva estuvo liderada por el conocido Amo Valdez, mulato negro español, miembro de una de las familias más poderosas del Cantón Limones, quienes se dedicaban a la exportación de la tagua pero que incursionaron también en la compra del metal que era obtenido por los pobladores de los asentamientos negros asentados en el río Santiago (Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Luis Vargas Torres, 2001, pp.10-11).

De ahí que en aquella época en la región así como en Playa de Oro, entraron compañías de origen inglés para la extracción aurífera y maderera en dicho territorio, operaciones que duraron hasta 1937. En este último año se llevaron a cabo denuncias de los pobladores de la zona ante su incapacidad de acceder a los recursos del territorio por lo que el estado central tomó la decisión de recuperar dichas concesiones, generando un incremento de la deuda inglesa hasta el año de 1972 (Vicariato Apostólico de Esmeraldas & IFA-Centro Cultural Afroecuatoriano, 2009, pp.42-43).

El Amo Valdez impuso en el sitio un sistema esclavista, donde los pobladores debían cumplir con sus funciones en torno a la actividad extractiva a cambio de pocos víveres acompañado de la privación del pago por el cumplimiento del trabajo realizado, motivo por el cual la gente se organiza e intentan eliminar a este personaje. Es así, que deciden construir un cañón a base del tronco de un árbol conocido como “culo e´negra”, que es una madera sumamente resistente y dura. El plan consistió en realizar un disparo del cañón

cuando el Amo estuviera navegando por el río, ante lo que llevaron a cabo un ensayo previo, obteniendo éxito. No obstante al momento de efectuar el tiro, la mecha había sido regada al tiempo que se puso en sobre aviso al patrón de estas tierras, quedando frustrado el atentado. El pueblo de su lado estuvo temeroso ante posibles actos de represalias, que nunca tuvieron lugar, al contrario generaron conciencia en el Sr. Valdez sobre el agotamiento de los lugareños por la explotación que han sufrido y decide marcharse del lugar, con lo que Playa de Oro recupera su libertad (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Luis Vargas Torres, 2011, p.11).

Más adelante entre los años 40 durante la segunda guerra mundial, Ecuador atravesó el boom de la producción de tagua, caucho y balsa con fines de exportación hacia los países aliados, donde las poblaciones de la Cuenca del río Santiago, Cayapas y Ónzole así como la Costa en general se integran y se produce un dinamismo económico en la región. En la actualidad persiste la recolección de estos materiales aunque de forma marginal. Una década más tarde la comuna forma parte de la industria bananera del Ecuador, cuando se establece la compañía "*Banana Fruit Company*" en el país, razón por la que ingresa la primera canoa motorizada a entregar las órdenes iniciales para el corte de banano en el sitio (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Luis Vargas Torres, 2011, p.12)

A lo largo de los años 60's, 70's y 80's empieza a decaer el sector bananero ante el desarrollo del petróleo en la nación, sin embargo en la zona esmeraldeña la actividad se mantenía (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Luis Vargas Torres, 2011, p.12). Durante este periodo surge la compra de tierras en el área por grandes empresas bananeras locales y extranjeras lo que va mermando la actividad para los pequeños productores, al

tiempo que el sector productor de bananas esmeraldeño se ve afectado por la presencia de plagas en los cultivos así como la mejora de las plantaciones de centro américa (Asociación de Exportadores de Banano del Ecuador, 2013, párr.4). Consecuentemente, ante la falta de alternativas económicas se inicia con la depredación de los bosques primarios en Esmeraldas e ingresan las empresas madereras (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Luis Vargas Torres, 2011, p.12).

La Comuna Playa de Oro constituye la cabecera parroquial de Luis Vargas Torres, que fue creada en 1961, como resultado de la separación política y física de la Parroquia Selva Alegre y que además cuenta con un recinto adicional que es Angostura (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Luis Vargas Torres, 2011, p.10). Durante esta misma década de los setenta, se conoce que el Estado ecuatoriano dio en concesión minera el punto Playa Rica (Corporación de Conservación y Desarrollo, 1994, p.92), ubicado al sur de la comuna, pero que después de no hallar mayor recurso aurífero además de la insatisfacción por los comuneros debido a su presencia, dejaron sus operaciones en el lugar, entregando el campamento a la gente de la zona (N. Arroyo, conversación personal, 16 de Agosto, 2013).

Más adelante, entre los años de 1992 y 2002 tuvo lugar el proyecto *Sustainable Use of Biological Resources* (SUBIR) por parte de CARE, organización estadounidense, en conjunto con EcoCiencia, Jatun Sacha, *Wildlife Conservation Society* (WCS) y otras organizaciones locales, entidades enfocadas en brindar asistencia técnica en proyectos de desarrollo social, así como promover la sustentabilidad entre poblaciones rurales. De esta manera, es que en el territorio iniciaron con la creación de cabañas ecológicas, capacitación y la revitalización del antiguo campamento minero, para el desarrollo del turismo

comunitario y ecoturismo (N. Arroyo, comunicación personal, 16 de Agosto, 2013). En 1993 se empezó a brindar de manera formal los servicios de hospedaje, alimentación, presentaciones de música y danza tradicional, muestra de manifestaciones religiosas propias de la cultura además de actividades ecoturísticas por parte de esta comunidad (Cooperación Técnica Belga, 2011, pp.66-67).

En los años 1995 a 1996 Playa de Oro se constituye como Comuna y es reconocida por el Estado Ecuatoriano, el que le adjudica 10.846has. Consecuentemente, sus límites pasan a ser los siguientes: Al norte limita con las parroquias 5 de Junio o Wimbí (Cantón San Lorenzo), la Parroquia Concepción (Cantón San Lorenzo) y Selva Alegre (Cantón Eloy Alfaro), al noreste se encuentra el río Santiago que conforma el límite natural entre Eloy Alfaro y San Lorenzo, incluyendo las parroquias de Alto Tambo y 5 de Junio (Wimbí). Por el sur se encuentra la provincia de Imbabura, con las parroquias de García Moreno y Peñaherrera en el cantón Cotacachi y finalmente por el Oeste, se hallan las parroquias Atahualpa y Telembí del cantón Eloy Alfaro (Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Luis Vargas Torres, 2011, p.15).

En el mismo año de 1996, la fundación norteamericana *EarthWays* firmó un convenio con la comunidad bajo estudio, en el que se estableció el desarrollo de la primera reserva del tigrillo en el mundo (“Earthways Foundation”, 2008, párr. 1). La comunidad alquiló por espacio de 10 años el campamento minero abandonado para albergar grupos de investigadores y estudiantes que llegaban por gestión de la organización (M. Ayoví, conversación personal, 24 de Octubre, 2013). Este proyecto buscó brindar herramientas para contrarrestar el avance de la industria maderera en la localidad. De esta manera es como *EarthWays* junto con sus socias la Fundación *Compton*, Conservación e Investigación, la Federación para la

Conservación del Felino y el apoyo de donantes privados dieron inicio al programa detallado a través de un fondo inicial para la creación de un pequeño bosque de frutos tropicales nativos del lugar. Por su lado, las mujeres de la comuna empezaron con el cultivo de jardines orgánicos. Esta reserva se convirtió en un medio dedicado a la protección de otros felinos que se encuentran en la región como el jaguarundi, jaguar, ocelote, puma y el tigrillo chico. Dentro de estas medidas de conservación se logró fortalecer la consciencia sobre el riesgo de extinción de otras especies halladas en el sitio, además de fomentar el uso responsable de los recursos naturales. Por último, la iniciativa pretendió contar con un entorno apropiado para la reinserción de felinos rescatados del tráfico ilegal (Earthways Foundation, 2008, párr. 3-5 7-8). En el 2006 culminó el programa debido a la mala administración del centro así como el incumplimiento de ciertas estipulaciones que abarcó el contrato (M. Ayoví, conversación personal, 24 de Octubre, 2013).

En el año 2000 la comuna destinó 4.400ha de bosque para su conservación así como para el turismo de naturaleza (Birdlife International, 2013, párr. 1). Ocho años más tarde Playa de Oro ingresó al Programa Socio Bosque (PSB), por medio del cual se reconoce la voluntad de conservación de bosques primarios y otras formaciones naturales a través de un incentivo económico para quienes cumplen con este compromiso de conservación natural estricto. Con dicho reconocimiento las comunidades o personas que están en el proyecto deberán destinar cierto porcentaje para actividades de conservación, mientras que el resto podrá ser direccionado a otras acciones para la mejora de la calidad de vida de las poblaciones, donde se contemplan pequeños emprendimientos productivos.

La comuna percibe una totalidad de \$55.244,50Usd anuales por mantener intactas 7.400,18 has de la totalidad de 10.400,18has que les pertenece. Esta

suma de dinero está destinada para la comunidad pero es administrada por el Cabildo del poblado, el mismo que de manera mensual realiza dentro de sus asambleas la debida rendición de cuentas a nivel comunitario y de forma semestral presentan un informe ante el responsable de Socio Bosque en la provincia y la gente del lugar (N. Pilamunga, correo personal, 06 de Septiembre, 2013).

Dicho monto está destinado para actividades conservacionistas como control y vigilancia, equipamiento de guardabosques, limpieza de mangas y señalización. En cuanto al ámbito de desarrollo social, han invertido en el pago para la maestra y el seguro campesino. En lo que concierne a desarrollo económico productivo han adquirido un trapiche, emprendido en la crianza de peces y apoyo a ciertos finqueros para la mejora de sus campos. En cuanto al turismo se ha destinado un pequeño porcentaje para la compra de toldos anti insectos y forros para colchones, y en ciertos casos, suelen utilizar parte de este ingreso para realizar las compras de provisiones para cuando lleguen turistas, lo que después será devuelto con los ingresos de la actividad. Además, han destinado parte del dinero al fortalecimiento organizacional para sus declaraciones del SRI, mantenimiento y equipamiento de la oficina, y otras gestiones administrativas por parte del cabildo (N. Pilamunga, correo personal, 06 de Septiembre, 2013).

Cabe mencionar también el convenio que Playa de Oro ha mantenido desde el 2009 con la Fundación Maquipucuna, entidad sin fines de lucro que se dedica a la conservación e investigación ambiental. Es así que su apoyo se centra en la promoción del destino así como apoyo tanto logístico, en temas de capacitación y en general de gestión del ecoturismo y el manejo sostenible del cultivo de cacao. Los grupos que proceden por acción de la ong local son

estudiantes de otros países cuya motivación es la observación de aves endémicas de El Chocó, conocer sobre el manejo sostenible del cacao y compartir la cultura afro descendiente de Playa de Oro (R. Ontaneda, conversación telefónica, 09 de Octubre, 2013).

En el caso de la comunidad en estudio, existen hasta el momento vestigios que quedaron de la explotación aurífera durante los periodos colonial y republicano, por lo que es posible encontrar viejas estructuras metálicas para el tratamiento y procesamiento del oro así como la tradición oral que se ha transmitido entre los miembros de este sitio, que ha dado cuenta de los numerosos episodios de resistencia frente a un sistema opresor sobre las comunidades negras.

Contexto turístico de Playa de Oro y la Provincia de Esmeraldas

Para brindar contexto turístico a la comuna tratada es importante traer a discusión la situación del turismo en la provincia de Esmeraldas, zona donde radica la población. Es por esta razón, que cabe efectuar una breve descripción del nivel de desarrollo de los servicios del sector de ocio lo que se contempla seguidamente. El poblado es un asentamiento a orillas o en las playas del río Santiago y debe su nombre al hecho de que antiguamente era muy fácil encontrar oro en el lugar.

Descripción del desarrollo turístico de Esmeraldas

Playa de Oro se asienta en la Provincia noroccidental de Esmeraldas o también conocida como “la provincia verde”, que se distingue por ser un territorio donde el turismo es de vital importancia además de las actividades que se

desprenden ante la presencia de la Refinería Estatal, los terminales portuarios para comercio internacional y el puerto de Balao para la exportación petrolera.

Soy y Playa

En el turismo la ubicación goza de gran relevancia por cuanto el terreno presenta un gran número de atracciones, como son en primer lugar sus hermosas playas que están bañadas por las aguas cálidas del Océano Pacífico entre las que podemos mencionar al norte: Atacames, Same, Súa, Tonchigüe, Tonsupa, Castelnuovo, Las Palmas y Camarones (“Atractivos Provincia Esmeraldas”, 2013, párr. 1). Dichos balnearios están dotados de una extensa diversidad de servicios turísticos, cuentan con establecimientos de alojamiento desde hosterías, hoteles, hostales, pensiones, modalidad de tiempo compartido, es decir es posible encontrar una extensa diversidad de servicios turísticos desde el ámbito de acomodación, alimentos y bebidas como entretenimiento nocturno, deportes extremos (surf, alas delta) y venta de artesanías con materiales del lugar, en especial diseñados sobre coral negro (“Provincia de Esmeraldas Lugares Turísticos”, 1999, párr.5).

Por el sur, hallamos el Estero de Plátano, que es un lugar propicio para la observación de ballenas jorobadas durante su época de apareamiento que ocurre entre los meses de Julio hasta Septiembre (“Playa Estero de Plátano”, 2013, párr. 1). La Playa de la Isla de Muisne rodeada por bosque seco tropical, el estuario del río Muisne, que presenta aproximadamente 20km de manglar, la Isla Bonita y la Isla de los Pájaros. Estas opciones son visitadas para la contemplación de flora y fauna típica del territorio (“Playa de Muisne”, 2013, párr. 1 3 5-6). Mompiche es otro de los destinos más visitas de esta parte de la provincia, es una playa tranquila que está ganando mayor atención en el campo turístico, desde que

ingresó el Decameron de Mompiche. El lugar es muy visitado para la práctica de surf debido a sus condiciones. Aquí se suelen ofrecer paseos en botes, visitando la isla de Portete y las islas de Manglares puntos para la observación de aves marinas (“Mompiche”, 2013, párr.1 5-7).

Patrimonio cultural

Sitios Arqueológicos

La Provincia es de igual manera un imán para actividades de tipo cultural, puesto que antiguamente el terreno estuvo poblado de diversas culturas que dejaron rastro de su presencia lo que se comprueba por medio de la extensa colección arqueológica que puede ser observada en el Museo de la Arqueología Regional en la ciudad de Esmeraldas (“Museo de la Arqueología Regional”, 2013, párr.2). De igual forma, se puede mencionar el Centro Ceremonial La Tolita (Pampa de Oro), ubicado al norte de la región, donde yacen montículos artificiales que solían ser utilizados para fines religiosos por la Cultura La Tolita, que ocupó el sector durante la época precolombina (500 a.c. y 500 d.c.) (“La Tolita”, 2013, párr. 1-3).

Grupo étnico Awá

Por otro lado, se encuentra el grupo étnico Awá, uno de los primeros pueblos que ocuparon el territorio, los mismos que viven en medio del bosque de El Chocó, manteniendo sus costumbres y cosmovisión indígena. Se trata de un grupo binacional ecuatoriano-colombiano y están radicados en la orilla de los ríos Camumbí, San Juan, Gualpí y Mira dentro del territorio esmeraldeño. Se trata de un grupo pequeño de 3082 habitantes (Ecolap & MAE, 2007, p.42), que guardan

su propia lengua el Awapít y se dedican a la recolección de frutos, cacería, pesca y agricultura para autoconsumo en su gran parte y la elaboración de artesanías, donde destaca la cestería por su gran resistencia (Cerón, 1986, pp. 50-61 154-162).

Grupo indígena Chachi o Cayapas

En este mismo ámbito, se debe hacer mención al grupo indígena Chachi o Cayapas, uno de los pocos pueblos aborígenes que todavía existen en la región litoral. Su origen procede de la localidad de Ibarra en la sierra ecuatoriana, quienes migraron hasta su actual ubicación desde la época de la colonia. Su lengua materna es el Cha palaa, el cual todavía persiste en este grupo humano y que ha sido traspasado entre generaciones a pesar de la influencia mestiza como de la religión católica. Están ubicados en las zonas de Quinindé, Esmeraldas y Muisne, así como también en las riberas de los ríos Canandé, Onzole y Cayapa (“Nacionalidad Chachi”, 2013, párr. 2-3 6 y 9). Algunos centros comparten su territorio con los pueblos afro descendientes. Los Chachis se han distinguido por la fabricación y confección de artesanías, entre los que sobresalen la cestería a base de paja toquilla, rampira y piquigua, así como el tejido en lana, la labranza, la construcción de lanzas, bisutería típica y pintura facial. Son agricultores, pescadores y cazadores, aunque algunos han sido tentados a la extracción de madera del bosque ante la falta de mayores ingresos. Además, complementan sus actividades con el tallado de madera y recolección de frutos (“Grupo Étnico Chachi”, 2013, párr. 12).

Grupo étnico Épera

Radicado en la provincia de Esmeraldas en el cantón Eloy Alfaro, cuenta con 250 habitantes y su lengua es el Sia Pedee. La actividad a la que se dedica este grupo es la caza, pesca, agricultura de ciclo corto y largo, así como la recolecta de plantas. Adicionalmente practican artesanías y han incursionado en la explotación maderera en la RECC (Ecolap y MAE, 2007, p.42).

Santuario de Nuestra Señora de Loreto

Asimismo, se puede visitar el Santuario Nuestra Señora de Loreto en la capital de la provincia la que consiste en una réplica de la Casita de Nazaret que originalmente está en Loreto, Italia (“Santuario Nuestra Señora de Loreto”, 2013, párr. 1).

Música, danza y tradición oral afro ecuatoriana

Con respecto al acervo cultural inmaterial de la zona es posible mencionar sus coplas, la música y la danza afro ecuatoriana, que se caracterizan por la alegría y sensualidad de su ritmo donde predomina la presencia de la marimba. Este último, consiste en un instrumento compuesto de 24 teclas de diferente tamaño similar al xilófono, fabricado en madera de chonta que cuenta con resonadores de caña guadúa. A través de estas manifestaciones se evidencia la influencia de sus raíces africanas por el uso de instrumentos de percusión así como las notas que dan cuenta de su ascendencia africana (“Música y Danza Afro ecuatoriana”, (s.f.), párr.20). Adicionalmente, cabe hacer alusión al hecho de la presencia que tiene la décima, la cual consiste en la expresión literaria popular del territorio de manera poética, cuyo origen se remonta a la época colonial. Esta

tradicción hace referencia a la sabiduría popular, fundada en hechos reales, por medio de las que se instruye, critica, moraliza, divierte e incluso se enseña cómo superar los peligros (“Provincia Esmeraldas Lugares Turísticos”, 1999, párr.3).

Gastronomía típica esmeraldeña

La tradición culinaria de la región esmeraldeña, ha relucido a nivel nacional, por cuanto cuenta con una gran variedad de platos, en base a mariscos, los que son acompañados de plátano verde, arroz o yuca. Es así que se pueden mencionar los siguientes preparados (“Provincia Esmeraldas Lugares Turísticos”, 1999, párr. 6) (Ver Cuadro 2).

Cuadro 2. Principales platos de la Provincia de Esmeraldas

Nombre de Plato Típico	Detalle
Pusandao	Está realizado con carne de cerdo, plátano y yuca
Tapao	Presenta carne de res secada al sol y que luego es cocinada en conjunto con el plátano verde
Encocado	Estofados de pescado, carne de res o cerdo, adobados con jugo de coco
La cazuela	Consiste en un plato realizado con plátano verde rallado, pescado o camarón

Nombre de Plato Típico	Detalle
Las cocadas	Son dulces propios de esta provincia, y están elaboradas con coco rallado, leche, agua de coco y azúcar o panela, el resultado son pequeños pastelitos de coco
Bebida de Mazato	Preparado con maduro molido y agua
Bebida de Chucula	Es una mezcla de guineo cocido con leche que luego son batidos

Fuente: “Provincia Esmeraldas lugares turísticos” (párr. 6). (1999). Recuperado de <http://www.explored.com.ec/ecuador/continue/esme4.htm>

Patrimonio natural

Reserva Ecológica Manglares Cayapas – Mataje

La Reserva Ecológica Manglares Cayapas-Mataje perteneciente al Sistema de áreas protegidas del Ecuador (SNAP), es otra de las razones por la que se genera afluencia hacia el sitio, se distingue por ser un bosque de mangle (Majagual), que son los más altos del mundo y cuenta 51.300has. Se trata de una zona productora de recursos alimenticios como conchas, peces, camarón y cangrejo azul. Entre los tipos de mangle que crecen aquí se encuentra el colorado, rojo, blanco y negro. Además, es posible hallar mamíferos como el periquillo y el oso hormiguero pequeño. Alberga en su interior especies declaradas en peligro de extinción como la nutria, el perico y el cocodrilo (“Esmeraldas Ecuador, Reserva Ecológica Cayapas-Mataje”, (párr. 1-2 5-6). (s.f.)).

Reserva Ecológica Mache-Chindul

Encontramos también la Reserva Ecológica Mache-Chindul (REMACH) localizada al suroccidente de Esmeraldas en la Cordillera Occidental. El área conserva uno de los últimos remanentes de bosque húmedo y seco tropical del litoral ecuatoriano, por lo que es representativo al ser considerado como un “*hotspot*” o punto caliente debido al gran endemismo del sitio. Al interior se encuentra la Laguna de Cube, que en el 2001 fue declarada humedal de importancia para el mundo (Báez y Lasso, 2001 citado en Ecolap y MAE, 2007, pp.45-51).

Reserva Biológica Bilsa

La Reserva Biológica Bilsa, es otro de los atractivos naturales de Esmeraldas, se trata de una propiedad privada con 3000has, y está manejado por la Fundación Jatun Sacha. Su importancia radica en la gran diversidad de ecosistemas que conlleva, sus paisajes así como la cascada del Mono con 60metros de altura (Ecolap y MAE, 2007, p.51)

Reserva Ecológica Cotacachi-Cayapas (RECC)

Esta área natural constituye una de la zonas de conservación más relevantes de los Andes occidentales ecuatoriano al contener la región Biogeográfica del Chocó, la cual es uno de los 34 *hotspots* primordiales de biodiversidad (Freile y Santander, 2005 citado en Ecolap y MAE, 2007, p.34). Está ubicada entre las estribaciones occidentales de la Cordillera de los Andes y la región del Chocó, lugar donde habitan especies en vías de extinción como el oso de anteojos, el águila arpía, el jaguar, las guacamayas verdes y ciertas especies de primates amenazadas. Los ecosistemas que comprende son el bosque

siempreverde de tierras bajas, bosque siempreverde piemontano, bosque siempreverde montano bajo, bosque de neblina montano, bosque siempreverde montano alto, páramo herbáceo y gelidofitia. Entre los principales sitios turísticos de la reserva se encuentra: La Laguna de Cuicocha, Mirador de Cuicocha, Lagunas de Piñán, Lagunas de Mojanda, Volcán Cotacachi, Volcán Yanahurco, Yanayacu y Nangulví en la zona alta (Ecolap y MAE, 2007,p.39). En cuanto a la zona baja, se destaca el Salto del Bravo en la comuna San Miguel y la Cascada de San Miguel. Al interior del lugar es posible encontrar poblaciones negras como chachis.

Refugio de Vida Silvestre Manglares Estuario Río Esmeraldas

Situada en la desembocadura del río Esmeraldas, cantón Esmeraldas. En el área es posible encontrar bosque de mangle, espejos de agua de esteros, canales naturales y piscinas camaroneras abandonadas que están en proceso de recuperación. Se distingue la fauna marina que representa el sustento para las comunidades que rodean el territorio (Ministerio del Ambiente del Ecuador, (s.f.), párr. 3 y 6).

Refugio de Vida Silvestre El Pambilar

Se encuentra en el cantón Eloy Alfaro en el sector del Río Onzole – El Pambilar. Su importancia radica en que funciona como generador de agua, al ser el hogar de varias nacientes de agua que son afluentes de los ríos Onzole, Cayapas y Meribe (Ministerio del Ambiente del Ecuador, (s.f.), párr. 3 y 4).

En base a la información anteriormente esbozada es que podemos determinar que la provincia esmeraldeña tiene como principal mercado meta al turista nacional, en su mayoría visitantes procedentes de las provincias aledañas a la zona como sería Imbabura, Pichincha, Carchi. Además, su concentración

debido a sus numerosas playas ha sido durante estos años en el segmento de Sol y playa. Sin embargo, la región presenta un gran número de atractivos de diversa índole como son la presencia de varias áreas protegidas nacionales como privadas, para la práctica del turismo de naturaleza suave como duro. Adicionalmente se evidencia un alto componente cultural debido a la existencia de cuatro grupos culturales como son los Épera, Awá, Chachis y afro ecuatorianos, lo que presenta la opción del turismo cultural o ya sea comunitario para el intercambio cultural. La gastronomía tan variada y exquisita que se encuentra en el territorio así como sitios de interés arqueológico constituyen parte del acervo turístico de Esmeraldas, hecho que al momento se está tratando de impulsar por medio de ferias y promoción en páginas web especializadas a fin de que la provincia sea visitada no solamente por su bellas playas sino por la riqueza natural y cultural que alberga (C. Black, conversación telefónica, 24 de Octubre, 2013).

Infraestructura básica o de apoyo

La dotación de servicios básicos varía en los diferentes puntos, sin embargo, la totalidad cuenta con servicio eléctrico. Mientras que el abastecimiento de agua de red pública sucede para ciertos casos, sin que llegue al 100% de los sitios. El acceso a la telefonía convencional tiene un comportamiento similar, su disponibilidad es algo limitada, no obstante la gran parte de la gente si dispone de telefonía móvil, que no siempre es regular o fluida en los sitios rurales de la provincia. Lo mismo sucede con el internet el cual existe en los sectores urbanos en gran parte. Por su lado, la eliminación de basura existe en el caso de la capital de la provincia, no obstante se adolece de servicio de alcantarillado a nivel provincial. Por último, las vías de comunicación gozan de un estado óptimo, son accesos pavimentados de primer orden a lo largo de la provincia, y en ciertos tramos rurales se apoyan en vías lastradas, las cuales dependiendo de la

temporada suelen ser interrumpidos por la lluvia (B. Oviedo, comunicación personal, 24 de Octubre, 2013).

Contexto turístico de Esmeraldas

El territorio de Esmeraldas posee un gran acervo de activos turísticos, tanto en cuanto al sentido natural como cultural, como se ha podido comprobar anteriormente tras la debida identificación de sus principales atractivos. A pesar de esta riqueza la infraestructura básica no ha logrado acompañar de igual manera a su desarrollo turístico, por lo que la gran parte de servicios públicos como agua potable, alcantarillado, manejo de desechos sólidos, telefonía fija, móvil e internet no están disponibles en el perímetro rural provincial. Lamentablemente, este hecho incide negativamente en el potencial existente en el terreno, puesto que para que fluya el sector de turismo, es de central importancia que éste se vea apoyado en una adecuada dotación de servicios elementales.

La provincia verde se ha venido posicionando desde hace varios años atrás como el destino de sol y playa favoritos en el Ecuador, en particular, para el caso del turismo interno principalmente durante los feriados debido a su cercanía con los puntos de donde provienen mayoritariamente sus turistas como es el caso de Pichincha, Imbabura y Carchi. A pesar del grado de visitación como interés que ha presentado en términos turísticos la provincia analizada, son recientes los esfuerzos porque dentro de este espacio Playa de Oro sea visibilizada como un destino para el goce de la naturaleza así como para la realización de actividades culturales en base a la tradición de su población (“Esmeraldas es más que una provincia verde”, 2013, párr. 4 5 y 6). Por lo tanto, la comuna negra todavía no ha logrado del todo posicionarse a nivel provincial, debido a que hace falta trabajar en la constitución de su producto de turismo concreto, definir su mercado meta, así

como elevar la calidad de los servicios que puede ofertar ante una demanda insatisfecha por productos innovadores que combinen el redescubrir de los recursos naturales de la región junto con la cultura del pueblo de la zona apoyados en una cadena de servicios de calidad.

2.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

La comuna Playa de Oro está organizada bajo la figura legal de Comuna y su desarrollo y manejo está establecido bajo el régimen de comunas. Esta unidad política está sujeta a la jurisdicción de la parroquia urbana o rural dentro de la que está circunscripta. Para este tipo de ordenamiento social el órgano oficial es el Cabildo que es un tipo de gobernación ancestral, el cual está compuesto por cinco miembros, que son el presidente, vicepresidente, tesorero, síndico y secretario. Su elección se realiza a través de Asamblea General, máximo organismo de dirección comunal, cada año en base al desempeño que se haya obtenido. De igual manera, existe el gobierno político en la zona que es la Junta Parroquial, que tiene una duración de cuatro años. Además, funcionan cinco vocalías, cuyos representantes son elegidos anualmente para los temas de salud, educación, turismo, deporte, cultura; generalmente estos puestos son ocupados por líderes que deberán velar por el devenir de estos aspectos (M. Ayoví, conversación personal, 24 de Octubre, 2013).

2.3 OTRA TEORÍA PROPIA DEL TEMA DE INTERÉS

A. Identificación de áreas de oportunidad de la operación de playa de oro para el desarrollo de un modelo de gestión que incorpore los criterios del turismo sostenible

Como teorías adicionales que han sido aplicadas dentro de la elaboración de la presente tesina, es posible postular el análisis que se ha logrado desprender del ejercicio de lograr identificar las áreas de oportunidad de mejora en la presente operación de turismo de la comuna, con el deseo de generar un modelo de gestión que incluya a los Criterios del Turismo Sostenible. Es así, que luego de evidenciar los componentes del sistema turístico que manejan en el sitio y sus debilidades, el presente documento pretende contribuir a través de una pequeña guía de buenas prácticas que permitirán a los ejecutores de la actividad (comuneros) hacer uso de esta serie de acciones para mejorar su desempeño en términos económicos, ambientales y socio culturales, conjunto de tareas que nos permitan elevar la calidad del servicio brindado en Playa de Oro.

De este modo, es que se estudiarán por capítulos desde el espectro ambiental, económico y socio cultural, posible medidas a efectuar por quienes estén a cargo del sector. Dichas mejoras o acciones estarán enfocadas a lograr que fluya la operación turística, puliendo áreas que han presentado obstáculos o deficiencias al momento de realizar el turismo. De igual forma, contribuyen para que los servicios prestados por los lugareños se enfoquen en la satisfacción del turista mejorando su imagen como destino de turismo, por lo que podrán atraer más visitantes a la zona, sin caer en una masificación de éstos poniendo en riesgo al lugar, sino que permita dinamizar la economía local y elevar la calidad de vida en la región.

B. Análisis de las causas que han incidido en que playa de oro no logre despegar a pesar del alto volumen de visitación que presenta esmeraldas

Adicionalmente, es posible mencionar como teoría desarrollada en la presente investigación el partir de un pequeño diagnóstico o estudio de cada parte que conforma la operación de Playa de Oro a fin de entender las posibles razones que han afectado su evolución en el devenir del sector de turismo. Es así que el hacer uso de un análisis FODA (Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) ha sido de gran utilidad para determinar los factores que han supuesto la invisibilización de este centro afro ecuatoriano a pesar de que la provincia de Esmeraldas, presenta un interesante desarrollo en el ámbito del ocio. Elementos como la falta de un producto turístico en concreto, que responda a un segmento de mercado conciso, y que a su vez su infraestructura de apoyo y en sí de turismo no esté acorde al concepto que supone este destino, son los motivos por lo que su desempeño ha sido lento y deficiente. De igual forma, la ausencia de estrategias de comercialización y difusión del lugar deberán estar acorde a la idea que intenta proyectar hacia afuera la comunidad con el objeto que la afluencia de turistas sea consistente.

3 MARCO METODOLÓGICO

A continuación, se procederá a identificar las fuentes de información, técnicas y métodos de investigación empleados durante la construcción de esta tesina. El tipo de análisis que se aborda en este documento es de carácter exploratorio, por cuanto se ha indagado muy poco sobre la comuna Playa de Oro así como su devenir como destino turístico, por lo que este trabajo busca brindar un mayor conocimiento y comprensión de cómo funciona el actual modelo turístico de este lugar, entendido como sistema de operación de turismo. De igual forma, este trabajo cuenta con un corte descriptivo, al permitir adentrarse en el ámbito socioeconómico de la comuna así como su evolución y presente turístico, con el objeto de brindar la sustentación de esta propuesta.

3.1 FUENTES DE INFORMACIÓN

Fuentes Primarias

Estas fuentes de información son consideradas de primera mano u originales. Dentro de esta categoría es posible mencionar los libros, diccionarios, enciclopedias, Actas de congresos, Publicaciones de organismos e institutos, documentos gráficos, revistas o publicaciones periódicas, informes científicos o técnicos, tesis o normas (Amat, 1978, pp. 67-75).

Como fuentes primarias este escrito se ha basado en datos levantados durante las salidas de campo, donde se ha entrevistado de manera informal a miembros de la comunidad y personeros de organizaciones e instituciones locales. Estas conversaciones si bien fueron espontáneas, llevaban cierta estructura con

respecto a temas importantes de tratar y conocer cómo son manejados dentro de esta sociedad.

Asimismo, se hizo uso de la información encontrada en diversos libros que abarcaron temáticas que estarían incluidas dentro del presente trabajo, leyes con respecto a la organización social de las comunas. De igual manera se acudió a la investigación de tesis sobre el tema en discusión.

Fuentes Secundarias

Este tipo de fuentes de datos contienen información sobre documentos primarios, suelen ser inventarios o resúmenes de fuentes primeras. De esta manera se contemplan los abstracts o boletines de resúmenes, catálogos de bibliotecas, bibliografías, guías bibliográficas, repertorios o directorios y anuarios (Amat, 1978, pp. 86-90).

Para el caso de del proyecto de grado presente fue necesario obtener ciertos datos en ciertas guías bibliográficas a fin de llegar a la fuente inicial para obtener definiciones y teorías.

3.2 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

En lo que concierne a las técnicas que se utilizaron se encuentra la documental y de campo. La primera, se distingue por recopilar una serie de hechos que anteceden al tema que se trata, sean éstos por medio de documentos formales e informales, en medios digitales o físicos. Por su lado, la investigación en campo, se relaciona con aquel material al que se accede de manera directa donde sucede el fenómeno analizado (Zorrilla, Torres, Cervo, &

Alcino, 1997, pp. 30-32). Dentro de este último apartado, se encuentran herramientas como los cuestionarios, entrevistas, encuestas, observación o la experimentación.

Para el caso que nos ocupa, se hizo uso de fuentes documentales así como visitas de campo a la comunidad, donde se aplicaron encuestas y la observación participativa o directa. Esta última, se distingue por ser activa, que se mimetiza con el entorno de la comuna tratada, donde se forma parte de ésta por ciertos días para conocer la operación de turismo que manejan al presente y su contexto, identificar la planta turística existente, su estado de conservación así como los servicios y serie de actividades que son planificadas para la actividad. En este sentido, se contemplan la recolección de datos en campo (fuentes primarias) por medio de entrevistas informales, análisis de documentos o datos (fuentes secundarias) (De la Mora, 2006, pp. 95-97).

La observación es de índole abierta puesto que la comunidad estuvo al tanto del trabajo que se realizó en su territorio, lo que se socializó a través de un pequeño espacio en una asamblea comunal, donde se presentó la idea del proyecto, la forma en que se organizaría, las actividades que se emprenderían, así como los resultados a obtener y su finalidad (Hernández, Fernández & Baptista, 2003 citado en “La observación”, 2008, párr.7)

Adicionalmente la técnica en discusión posee la cualidad de ser estructurada debido a que el tema a implementarse es de corte bastante puntual y conciso, por lo tanto ahondaremos en la cadena de turismo de la comunidad para entender todo su proceso y en base a éste diseñar una nueva propuesta de gestión, donde se incluirán los criterios de sostenibilidad, por ende tenemos los pasos identificados de la exploración temática.

3.3 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El análisis que se realiza en este trabajo se apoyó en el método inductivo, que va escalando desde la observación de casos particulares, de manera abierta y libre hacia afirmaciones generales, logrado por medio de inferencias (Zorrilla, Torres, Cervo & Alcino, 1997, pp.22-23). Por lo tanto, se aplicó dicha metodología en Playa de Oro, puesto que se inició con la etapa de observación y registro de datos sobre la forma en que se llevaba a cabo la operación turística. Como segundo paso, se analizó la información recabada con su consecuente clasificación. Se procedió a llevar a cabo las inducciones respectivas sobre las medidas a emprender con el afán de revitalizar y mejorar el sistema turístico de la comuna. Por último, se llega a la generalización de los hechos para postular una hipótesis que brinde una solución al problema detectado en relación al estancamiento de la actividad turística en el lugar tratado.

La investigación inicia con la recopilación de información secundaria sobre el tema, datos que son limitados y están dispersos, puesto que anteriormente los resultados de los estudios que se llevaban a cabo en las comunidades no retornaban a las mismas. De todas maneras, los informes y documentos físicos y digitales, así como los capturados en el campo, por medio de entrevistas y encuestas (información primaria) a comuneros del sitio y organizaciones que apoyan a la población, nos ha permitido conocer un poco mejor sobre la situación de Playa de Oro, su operación turística, su trayectoria en el sector así como sus necesidades y visión de la localidad en un futuro.

4 DESARROLLO

Identificación y evaluación sobre el actual sistema operativo de turismo y sistemas complementarios en la Comuna de Playa de Oro

En este capítulo entraremos a estudiar las condiciones actuales de los diversos componentes de la oferta turística de Playa de Oro, así como elementos que constituyen parte de los servicios básicos conexos a la actividad. Como parte de la identificación del estado y operación del turismo en la comuna, es necesario contextualizar de igual forma las condiciones de la infraestructura básica que entran en juego al momento de brindar servicios a los turistas. Es por este motivo que en esta sección se abordarán estos elementos que son de singular relevancia para el estudio al tiempo que estudiamos la planta turística del lugar.

Infraestructura básica y modelo socioeconómico de Playa de Oro

De acuerdo a la información recabada en el Informe de Investigación llevado a cabo por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador de Esmeraldas (PUCESE), en el que se realiza un Estudio Socioeconómico para el Fortalecimiento de Turismo Comunitario Comuna Playa de Oro (Rodríguez, 2013, p.2) hallamos que se trata de la comunidad que mayor tiempo vienen desarrollando la actividad a nivel provincial, lo que la convierte en pionera en lo que respecta al manejo de turismo rural comunitario (TRC).

En este documento se destacan como principales líneas de producción agropecuaria en el sitio, el plátano verde (*Musa paradisiaca*), cacao (*Theobroma cacao*), yuca (*Manihot esculenta*), banano (*Musa spp*), borojó (*Borojoa patinoi Cuatrec*) (Restrepo, 2007, p.6), caña de azúcar (*Saccharum officinarum*), arazá

(*Eugenia Stipitata*) (Litardo, 2005), pepa de pan (*Artocarpus altilis*) (Corporación de Conservación y Desarrollo, 1994, p. 97). Dentro de la zona, se practica todavía la cacería de animales de monte, como sería el caso de la guanta (*Agouti paca*) o puerco (*Tayassu pecari*) (Corporación de Conservación y Desarrollo, 1994, p.94). La agricultura para consumo interno o autoconsumo es la actividad económica de mayor relevancia (76% de la participación de la población), seguida del comercio (12%), ganadería y pesca con el (5%) y finalmente el comercio con un (12%). Por su lado, el emprendimiento comunitario de turismo tiene un nivel de participación del (88%) de los pobladores mientras que el (12%) no forman parte de él (ver Ilustración 4).

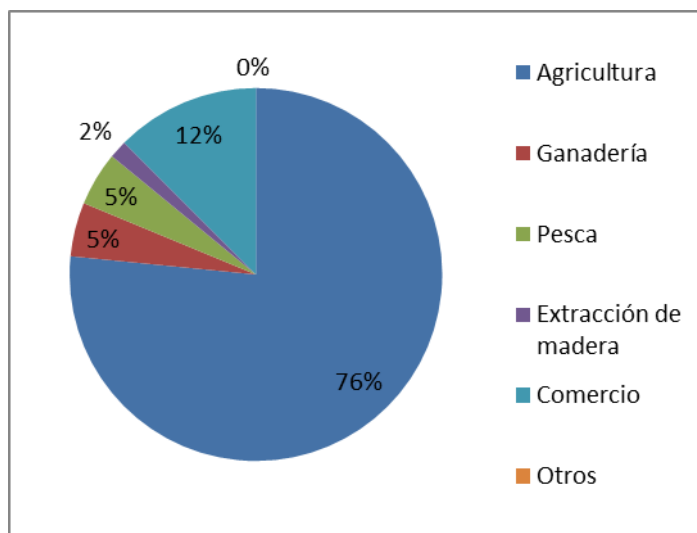


Ilustración 3 Principales actividades económicas en Playa de Oro

Fuente: Rodríguez, J. (2013). Informe de Investigación. Estudio socioeconómico para el fortalecimiento de Turismo Comunitario Comuna Playa de Oro. (p.9). Esmeraldas.

Como resultado de las actividades productivas los ingresos promedios mensuales para el (50%) de la población se encuentra entre los 50 a 100Usd mientras que el (38%) perciben entre los 101 a 200Usd, a continuación un gráfico que nos ilustra los datos recogidos por el informe en el que nos apoyamos (Rodríguez, 2013, p.10) (ver Ilustración 5).

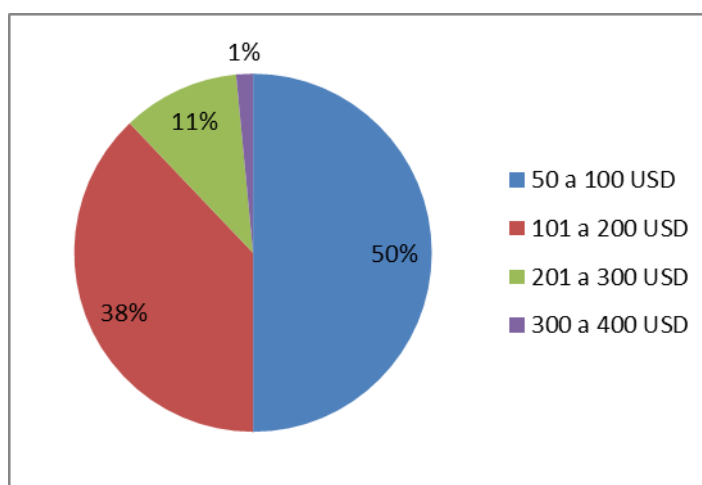


Ilustración 4 Ingreso promedio mensual Playa de Oro

Fuente: Rodríguez, J. (2013). Informe de Investigación. Estudio socioeconómico para el fortalecimiento de Turismo Comunitario Comuna Playa de Oro. (p.10). Esmeraldas.

La producción agrícola se la lleva por medio de unidades de producción conocidos localmente como colinos, son espacios donde se cultiva plátano verde, piña y en ciertos casos maíz. Además, se trabaja con el cultivo de caña de azúcar o canteros y el único producto que es comercializado fuera de los límites comunales es el cacao. Como se ha revisado en los apartados que nos

antecedentes, en el lugar existe minería artesanal, la cual está a cargo de las mujeres.

Se obtuvo como información que la gente del lugar está recuperando el cultivo de fréjol y piña, proyecto que lo viene apoyando la GIZ, a través del programa GESOREN en conjunto con el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Esmeraldas. El fin de estas acciones es aportar con estrategias para el mejoramiento de las condiciones de la vida de la población por medio del acceso a la producción, con la generación de alimentos por parte de las familias, así como el rescate de formas tradicionales de producción y alimentos autóctonos (B. Oviedo, conversación personal, 24 de Octubre, 2013).

En lo que concierne a la dotación de servicios básicos, se conoce que cuentan con agua entubada proveniente del estero Santa Bárbara, el cual llega a las casas del lugar por gravedad, no obstante algunas propiedades al no contar con llaves para su distribución se les complica el acceso a las mismas, de todas maneras dicho recurso es filtrado con fines de consumo. Algunos hogares cuentan con servicios higiénicos, que están conectados a un pozo séptico, pero esto no constituye la totalidad de los pobladores. Adicionalmente, se han construido letrinas pero son escasas todavía para cubrir las necesidades de las personas de la localidad. No cuentan con un servicio de recolección de basura, por lo que los guardabosques de la Reserva Ecológica Cotacachi-Cayapas Zona Baja (RECC ZB) han diseñado un pequeño proyecto a fin de organizarse a nivel interno para la clasificación y disposición de la basura, no obstante esta iniciativa no se ha mantenido en el tiempo, y son algunos pocos comuneros quienes si lo cumplen todavía (N. Arroyo, comunicación personal, 24 de Agosto 2013).

Los medios de comunicación existentes en la zona son la telefonía móvil (Claro) y la radio del Ministerio del Ambiente, que se encuentra ubicada dentro de la comunidad. No tienen acceso a internet y la señal de celular se la consigue en un punto de la comuna, lo cual no permite una comunicación fluida y efectiva. Son los fines de semana que la gente sale al poblado de Borbón, ubicado a una hora de Playa de Oro, donde pueden hacer uso de sus teléfonos móviles y es el momento en que se acuerda el contacto con gente de afuera. En este lugar también suelen aprovisionarse de víveres, electrodomésticos, muebles y toda clase de productos (B. Oviedo, comunicación personal, 16 de Agosto, 2013).

Planta turística de Playa de Oro

Entrando de lleno a la planta turística ésta se encuentra compuesta por 4 cabañas y un comedor dentro de la comuna además del antiguo campamento con su comedor y sus 4 senderos.

Servicio de alojamiento

El albergue (antiguo campamento) está ubicado a 20 minutos en canoa a motor, aguas arriba de Playa de Oro en el lugar de Playa Rica (ver Ilustración 6).

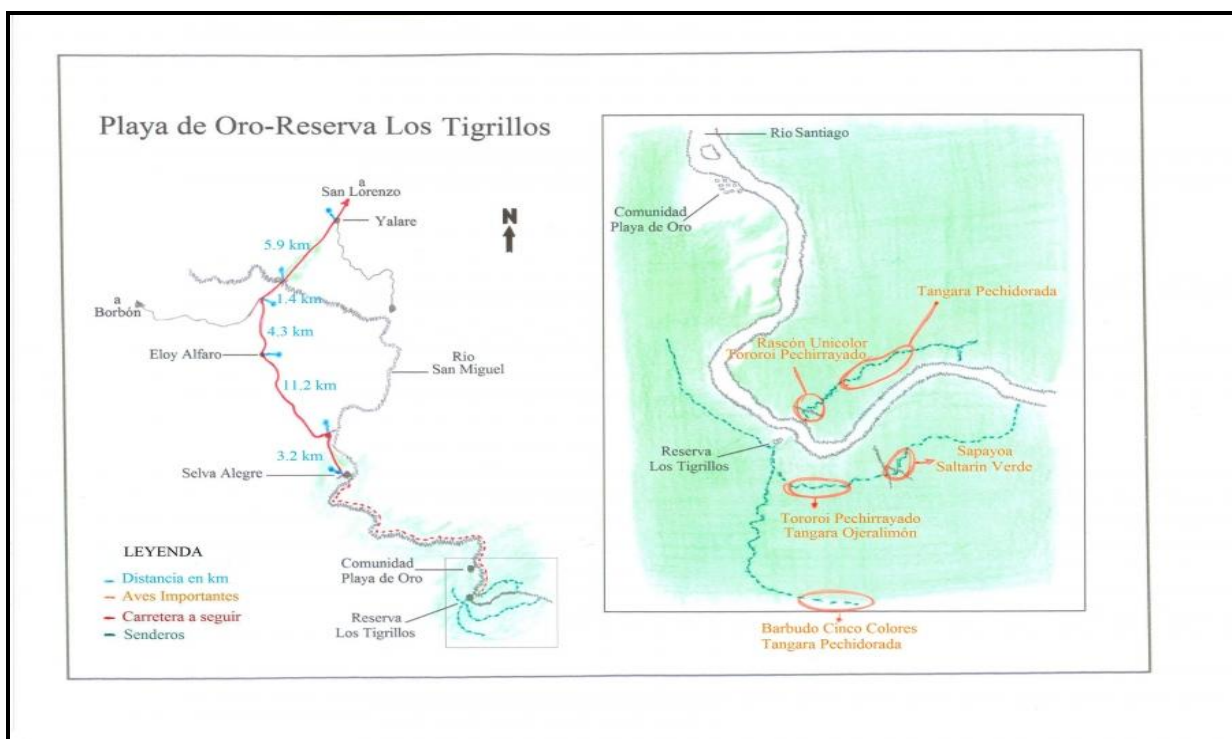


Ilustración 5 Mapa de ubicación de Playa de Oro y Reserva Los Tigrillos

Fuente: Navarrete, L. (2010). Playa de Oro – Reserva Los Tigrillos (párr. 1). Recuperado de <http://www.birdsinecuador.com/es/capitulo-3/item/147-311-playa-de-oro-reserva-los-tigrillos>

El lugar de Playa Rica es en donde se ubica la Reserva Tigrillos; proyecto comunitario que funcionó con el apoyo del programa de conservación de especies silvestres del Bosque Lluvioso *Touch the Jungle*, financiado por la organización sin fines de lucro *Earthways Foundation* (Touch the Jungle, 2011, párr. 3). El proyecto buscó precautelarse la existencia de felinos en la biorregión de El Chocó, como el Tigrillo (*Leopardus wiedii*) (Payan, Eizirik, de Oliveira, Leite-Pitman., Kelly & Valderrama, 2008, párr. 1), Ocelote (*Leopardus pardalis*) (Caso, López, Payan, Eizirik, de Oliveira, Leite-Pitman., Kelly & Valderrama, 2008, párr. 1), Oncilla o gato tigre (*Leopardus tigrinus*) (de Oliveira, Eizirik, Schipper, Valderrama, Leite-Pitman,

& Payan, 2008, párr. 1) y el Jaguarundi (*Puma yagouaroundi*) (Caso, López, Payan, Eizirik, de Oliveira, Leite-Pitman, Kelly & Valderrama, 2008, párr. 1), especies que están dentro de la lista roja de la UICN (Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza), lo mismo que quiere decir que son especies en peligro de extinción. Este programa inició en 1996 y finalizó en el 2011 (M. Ayoví, conversación personal, 24 de Octubre, 2013).

La región del Chocó - Darién tiene una extensión de aproximadamente 19'639.124Ha, las cuales parten desde el Canal de Panamá en el oriente, atraviesan la costa Pacífica de Colombia y Ecuador para terminar en Cabo Pasado en la Provincia de Manabí, Ecuador (Fondo Mundial para el Medio Ambiente, 2003, p. 17). Se distingue por ser una zona caliente o *Hotspot* de biodiversidad debido a sus condiciones ecológicas intrínsecas. Como lo describe el Fondo Mundial para el Medio Ambiente "El Chocó es uno de los lugares más húmedos de la tierra presentando precipitaciones durante la mayoría de los días del año (...)". (p.18). Asimismo, como lo afirma (Gentry 1982, citado en Fondo Mundial para el Medio Ambiente, 2003, p.34) "La región del Chocó biogeográfico, es un área ampliamente destacada como una ecorregión de elevado endemismo de especies y alta diversidad biológica, especialmente para plantas, aves (Terborgh & Winter, 1982 citado en Fondo Mundial para el Medio Ambiente, 2003, p.34) y mariposas, por lo cual esta región fue incluida dentro de las ecorregiones de máxima prioridad para la conservación a nivel global (Dinerstein et al., 1995 citado en Fondo Mundial para el Medio Ambiente, 2003, p.34).

Por su parte, las cabañas radicadas junto al área comunal tienen una capacidad de 20 personas, se trata de habitaciones que cuentan con camas literas y dobles, lo que pone en evidencia su concentración en grupos de turistas a manera de estudiantes o investigadores. La infraestructura está edificada a base

de madera del lugar como Chanul (*Humiriastrum procerum*), Guayacán Pechiche (*Minquartia guianensis*), Jigua (*Nectandra sp.*) o Guayacán (*Tabebuia chrysantha*) (Corporación de Conservación y Desarrollo, 1994, p.98), con techado de zinc y bases de cemento.

Son habitaciones espaciosas y un tanto oscuras para mantener un ambiente fresco al interior de estas. Se hace uso de luz natural que ingresa de manera tenue a través de pequeñas ventoleras de madera. Cada cuarto posee un baño privado de área bastante pequeña, una pequeña ventanilla cubierta de una malla para evitar el ingreso de insectos, un servicio higiénico y una ducha de agua fría. Para el funcionamiento del lavabo así como el retrete se dispone de un gran recipiente de almacenamiento de agua, del que se toma el agua con la ayuda de un pequeño cuenco para su utilización. Las duchas tienen sus propias regaderas que se abastecen de agua entubada. Se dispone de servicio de luz eléctrica las 24 horas (Observación personal, 15 de Agosto, 2013).

Con respecto a esta primera aproximación de la disposición interna de las habitaciones cercanas a la comunidad, los elementos a trabajar sería la mejora de bienes muebles como son las camas ante su condición deteriorada, de igual manera la renovación de las instalaciones debe contemplar las tuberías de los baños a fin de que estén en buen estado, que cuenten con su respectivo plan de mantenimiento, y de ser posible ampliar un poco el área del baño a fin de que sea un espacio cómodo para su utilización. De igual forma, se debe contemplar el aprovisionamiento de lencería tanto de cama y baño que sea apropiada en número y calidad.

El servicio de alojamiento, inicialmente respetó enteramente el diseño tradicional del pueblo afro ecuatoriano, sin embargo en la actualidad se observa la

presencia de techado de zinc, el mismo que fue adoptado tras el deterioro de la techumbre original debido a condiciones climáticas en el terreno. El techo en primera instancia estaba construido a base de paja toquilla o rampira (*Carludovica palmata*) (Alvarez & Moore et al., 1983 citado en Corporación de Conservación y Desarrollo, 1994, p.98) (N. Arroyo, comunicación personal, 16 Agosto, 2013) técnica muy típica en las casas de la zona litoral. Cabe destacar que estos detalles se detectaron por experiencia personal. En este sentido, la medida a tomar frente a una estructura que irrumpe con la armonía del entorno, sería el cambio de techumbre hacia la tradicional, a fin de seguir parámetros de sostenibilidad en la operación, fomentando el uso de viviendas y técnicas típicas de la zona. Adicionalmente, se debe instaurar un plan de mantenimiento tanto del techo como de la cabaña en general.

Las habitaciones son aseguradas con el uso de un pequeño candado que sujeta la puerta sea por dentro o fuera. Al interior de una de las habitaciones una de las chapas del baño hacía falta, por lo que es relevante tomar en cuenta estos aspectos, a fin de precautelar la seguridad del turista, brindando instalaciones que cumplan con los estándares mínimos de calidad para una estancia satisfactoria.

Las camas son amplias, cuentan con colchones ortopédicos y toldos para los insectos, pero están algo deterioradas por el paso del tiempo. Existe orden en las cabañas pero falta cuidado en el aseo de éstas así como de los baños, no cuentan con lencería apropiada y suficiente de baño y camas. La decoración es casi nula, al no existir elementos que vuelvan atractivo y confortable al espacio. En la entrada a las habitaciones, se encuentra un espacio amplio pero que está vacío, que podría ser aprovechado con hamacas, sillas o plantas ornamentales para una mejor estética del sitio.

Por su lado, el albergue de la Reserva “Los Tigrillos”, sitio denominado para el antiguo campamento minero, comparte el mismo concepto de construcción, realizada en madera de Chanul (*Humiriastrum procerum*) (Corporación de Conservación y Desarrollo, 1994, p.98) con bases de cemento. Es un edificio de dos pisos, con 09 habitaciones con capacidad de hasta 21 personas. Las habitaciones cuentan con sus ventanas cubiertas con malla para evitar la presencia de insectos. Existen dos baños compartidos o generales, un área de comedor y una cocina. Los cuartos son sencillos compuestos por una cama, una mesa, un taburete, repisas para la ropa y una caja de seguridad. En el primer piso, se encuentran emplazados el comedor y la cocina. Junto a las habitaciones se halla una pequeña librería equipada de una colección de libros y material con información sobre el área y por el otro lado de manera contigua encontramos un área común donde se dispone de hamacas. En ambos pisos se encuentran amplios balcones que rodean la cara principal de la estructura.

Servicio de restauración o alimentación

En lo concerniente al servicio de restauración (Alimentos y bebidas), se lo ofrece tanto en el comedor de la comunidad como en la Reserva “Los Tigrillos”. En el caso del comedor ubicado junto a los comuneros, se puede mencionar que es un espacio acoplado dentro de una casa de la comunidad, donde encontramos dos mesas grandes con capacidad de 30 comensales. Aquí funciona también una pequeña tienda de víveres. La cocina carece de una infraestructura adecuada para una correcta manipulación de alimentos, ya que el lugar es algo sombrío, está rodeado de madera y los utensillos de cocina están colgados a la intemperie, por lo que puede ser muy fácil la contaminación de estos instrumentos, por la circulación libre de insectos.

Para la preparación de alimentos se utiliza agua hervida, pero no se cuenta con guantes en pro de un óptimo manejo de los alimentos. Hace falta mayor limpieza en el lugar a fin de ofertar un servicio de calidad donde se precautele la integridad de los comensales y gente de la comuna. En cuanto al campamento de Tigrillos se cuenta con una cocina pequeñas pero funcional, provista de un pequeño horno de pan, un cooler para alimentos que requieren refrigeración, una cocina y utensillos para la preparación de alimentos.

El sitio está cuidado, existe iluminación natural aunque podría ser mejorado con nuevas instalaciones, ya que las presentes ya muestran su deterioro. Además, se encuentra un espacio amplio para el comedor, que gira en torno a una mesa grande con capacidad de hasta 40 personas, lo que de igual manera presenta opciones de mejoría a fin de tener un mayor espacio con diversas mesas para mayor comodidad de los comensales. Lo interesante es que presentan ventanas que permiten disfrutar del paisaje así como de la presencia de ciertas aves que circundan el sitio (observación personal, 24 de Octubre, 2013).

La tradición culinaria del lugar gira en torno a los productos que mayor abundancia tienen en el terreno como son los platos a base de plátano verde tipo barraganete (*Musa paradisiaca*) los cuales se consumen primordialmente cocinados o asados, arroz (*Oryza sativa* L), yuca (*Manihot esculenta*), maíz (*Zea mays*), fréjol (*Phaseolus spp.*) y zapallo (*Cucurbita sp.*). Gran parte de las preparaciones están realizadas en base al coco (*Cocos nucifera*) como sería el ejemplo del encocado o tapado (Corporación de Conservación y Desarrollo, 1994, p.97).

Sin embargo, en el caso de los visitantes de acuerdo a la información recabada en la comunidad así como por fuente de Maquipucuna, se diseña y

provee un menú en base a las necesidades del grupo, donde normalmente se presentan platillos diversos, equilibrados y además apetitosos que se ofrecen a estas personas. Aunque este tipo de prácticas podría ser disipado a nivel comunal a fin de que no solamente los turistas se alimenten correctamente sino que estos patrones sean replicados a nivel comunitario por el bienestar de su población (comunicación telefónica, 09 de Octubre, 2013).

En cuanto a las proteínas que forman parte de la dieta del poblado hallamos el pescado que es traído de borbón cuando son pequeñas cantidades o de San Lorenzo (mayor número) para el caso de platos que serán ofrecidos para los turistas, ya que los peces de la zona algunos ya están escasos o son muy pequeños (B. Martínez, conversación personal, 19 de Agosto, 2013). También se alimentan de peces de río como sábalo moreno (*Anchoa panamensis*), guaña, mojarra (*Cichlasoma ornatum*) (Mejía, 2007, p.7), zabaleta, camarón de río o minchilla (*Macrobrachium panamensis*) (“Afiches Ciencias Naturales”, (s.f.), párr. 2) y carne de monte como la guanta (*Agouti paca*), puerco saíno (*Tayassu pecari*), tatabra (*Tajassu tajacu*), venado (*Mazama americana*), armadillo (*Dasypus novemcintus*), ratón espinoso (*Scolomys melanops*) (*Scolomys ucayalensis*) (Boada, 2013, párr. 27) perico ligero (*Choloepus hoffmanni*) (“Perico ligero”, 2003) (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, 2011, p.57).

La alimentación de los lugareños es poco diversificada puesto que se fundamenta mayormente en el consumo de carbohidratos como el verde y yuca con altos índices de grasa, proveniente del coco. En el presente se conoció que la Agencia de Cooperación Alemana (GIZ), estaría apoyando en la comuna con un proyecto de soberanía alimentaria, con el afán de mejorar y equilibrar el patrón alimenticio de la población. Así es que se han retomado cultivos tradicionales

como el caso del fréjol mulo, propio de la zona, para ser nuevamente sembrados en Playa de Oro.

De igual manera, este proyecto ha puesto énfasis en el rescate del sistema ancestral de “canoeras o eras”, que son pequeños huertos o jardineras caseras. Estas pequeñas estructuras están dispuestas sobre palos de caña a forma de canoa, en los que se siembran en pequeña cantidad, algunas verduras y condimentos a ser empleados durante la cocina, estas estructuras están junto a la casa de las personas. Algunos de los cultivos que se promueven en estas estructuras son los pepinos, tomate, cebolla blanca, culantro, entre otros. Esta técnica es una tradición típica de las mujeres afro, que hoy en día se trata de rescatar y revitalizar (B. Oviedo, conversación personal, 16 de Agosto, 2013).

En lo que respecta a las frutas en su mayoría se las consume a través de jugos, los cuales a momentos pueden ser muy dulces por la adición de azúcar, esto es un punto importante, ya que tomando en cuenta que un importante porcentaje (60%) de sus visitantes son personas de la tercera edad, algunos podrían presentar problemas de diabetes o contar con dietas estrictas, por lo que sería prudente trabajar sobre este aspecto incluso por beneficio de la población. Entre los principales productos frutales se menciona el banano (*Musa spp*), orito (*Musa sp.*), aguacate (*Persea sp.*), caimito (*Pouteria caimito*), papaya (*Carica papaya*), naranja (*Citrus aurantium*), fruta pan (*Artocarpus altilis*), naranjilla (*Solanum sp.*) (Corporación de Conservación y Desarrollo, p.97), arazá (*Eugenia Stipitata*) (Litardo, 2005, p.15), borojó (*Borojoa patinoi Cuatrec*) (Restrepo, 2007, p.6), piña (*Ananás comusus*) (Corporación de Conservación y Desarrollo, p.97). De igual manera, sería importante incorporar la fruta fresca dentro de los platos que se ofrecen a los turistas, además de fomentarlo a nivel comunal.

Por su lado, las técnicas de preparación de los platos, guardan el respecto y valoración de la tradición oral, donde se siguen produciendo técnicas ancestrales en la elaboración de platos típicos en la zona, como sería el pescado frito con menestra y ensalada, encocado de guanta, camarones o pescado y el tapado de pescado. Cuando existen grupos de turistas con necesidades específicas debido a planes alimenticios particulares se permite llevar los alimentos y solicitar la preparación de los mismos en base a las necesidades de los visitantes, incluso un menú vegetariano.

Servicio de transporte

En cuanto al servicio de transporte fluvial, de acuerdo a lo que se pudo experimentar, suele ser coordinado con antelación al igual que la reservación de las habitaciones y sus servicios conexos, con un mínimo de quince días de antelación, en especial debido a la dificultad que presenta la comunicación para el sector. Aunque en momentos se han logrado agendar grupos a último momento, enviando a un encargado por parte de Maquipucuna, la organización que apoya a la comunidad para enviar grupos de visitantes (R. Ontaneda, comunicación personal, 09 de Octubre, 2013).

La comuna tiene sucanoa a motor con fines turísticos, aunque también pueden ser apoyados cuando lo requieran por el equipo fluvial del Ministerio del Ambiente, con quienes llevan una constante coordinación a través de los guardabosques que están en la zona (B. Oviedo, comunicación personal, 16 de Agosto, 2013). Los operarios de este medio de transporte son personas del sitio que conocen y son diestros en el arte de la navegación fluvial, por lo que siempre están pendientes de las condiciones del río, en especial cuando se está en época de invierno y éste se seca, obligando en ciertos tramos a abandonar el vehículo

para atravesar el río, aspecto a tomar en cuenta para contar con equipo necesario así como brindar estas instrucciones relevantes al grupo de turistas. Del mismo modo, es vital equipar las canoas con chalecos salvavidas, ponchos de agua, botas de caucho y fundas grandes de plástico o cobertores para la protección del equipaje abordo, por si se presentaran lluvias en el transcurso del trayecto.

Organización actividad turística

El servicio en la comunidad, está distribuido entre quienes forman parte de la actividad turística, la cual se rota entre las familias cuando hablamos del alojamiento dentro de la comuna. En ese caso, se tiene que entre dos a cuatro personas estarían ocupándose de brindar atención a los visitantes, siempre que el grupo no exceda de 20 personas, a esto habría que añadir un motorista para la canoa y un guía para las caminatas (C. Ayoví, conversación personal, 18 de Julio, 2013).

En el caso del punto Tigrillos, normalmente se encuentran en el terreno dos personas de manera fija, una de ellas es el administrador del albergue y su esposa, quienes se ocupan de asistir a los pasajeros tanto en su acomodación y alimentación. Para la guianza y el transporte se requiere el apoyo de dos colaboradores más, cuando el grupo supera las ocho personas.

En base a los datos anteriormente descritos, el punto débil en el que se debe colocar central atención a fin de brindar un servicio de calidad a los turistas, es que la actividad pare de tener un corte informal, por lo que es necesario ordenar y organizar el sector turístico, por medio del establecimiento de un grupo de turismo, que esté compuesto por comitivas de: alojamiento, transporte, alimentación, guianza, comercialización y administrativo, de lo cual tendríamos un

equipo de 6 personas al mando del sector, como responsables de cada aspecto en concreto.

Capacidades locales para la actividad turística

De la información que se obtuvo en campo (B. Oviedo, conversación personal, 16 de Agosto, 2013), se entiende que gracias a la presencia de instituciones como el Gobierno Provincial de Esmeraldas, La Universidad Católica de Esmeraldas, La Universidad Luis Vargas Torres, Proyecto CARE-SUBIR, Ministerio del Ambiente (MAE), la organización Maquipucuna, la comunidad ha recibido varios talleres y capacitaciones a fin de mejorar sus capacidades en la prestación de servicios turísticos, en temas como servicio, contabilidad, educación ambiental y hospitalidad, a pesar de ello, la misma población siente que todavía hace falta mayor preparación, para pasar de tener un servicio improvisado e informal hacia uno de calidad. Por lo tanto, los puntos tratados en este capítulo permiten visualizar detalles y resaltarlos a fin de trabajar puntualmente en los mismos, son factores concisos y particulares pero que si son bien concebidos y trabajados, marcarán una gran diferencia en la totalidad de la experiencia turística, brindando no solamente satisfacción sino también una buena imagen del destino, aspecto vital para lograr su sostenibilidad y competitividad.

En lo que respecta a la guianza, es la actividad donde la gran parte de los pobladores están involucrados aunque con un sesgo de la participación de género, donde no ha incursionado la mujer todavía, siendo un espacio enteramente masculino (C. Ayoví, conversación personal, 18 de Julio, 2013). Se entiende que han recibido cursos para guiar y que se brindó por parte del Proyecto CARE – SUBIR la formación para la constitución de parabiólogos. Sin embargo, en base a la recomendación de uno de los guardabosques requieren de apoyo en cuanto a la

identificación de las especies de la zona, con sus nombres científicos, puesto que no los manejan y es un factor importante, ya que uno de los segmentos de turismo en el que la comuna se ha especializado es la ornitología. Asimismo, cabe mencionar que los esfuerzos en formación y capacitación deben ser recurrentes a fin de mantener al personal involucrado en la actividad renovando sus conocimientos para estar a la vanguardia de la información y ofrecer datos fidedignos a los turistas.

Atractivos turísticos de Playa de Oro y su estado de conservación

Dentro de los atractivos que se ofrece se contempla la observación de flora y fauna, por medio de excursiones a lo largo de los senderos que rodean la comuna así como los que están en la inmediatez de Playa Rica (Reserva Los Tigrillos), Estos 4 caminos son los siguientes: Sendero de San Juan, Circuito Tigrillo – San Juan, El Pote y Angostura. Dichos circuitos solo cuentan con señaléticas rústicas que indican el inicio de los mismos. En este sentido, hace falta equipar estos trayectos con señalética donde se ofrezca una pequeña interpretación en puntos de importancia del recorrido, donde generalmente se realizan paradas para la observación de alguna especie de flora o fauna, dichos letreros deberán guardar estrecha armonía con el entorno, ser claros y fomentar la educación ambiental.

Los recursos que alberga el sitio bajo estudio, se compone de atractivos de tipo natural, como son sus recorridos en el bosque lluvioso, parte de la Biorregión de El Chocó, reconocido por albergar un gran número de especies endémicas, muchas en peligro de extinción (Fondo Mundial para el Medio Ambiente, 2003, p.38). Al estar dentro del proyecto Socio Bosque así como por realizar las actividades de ecoturismo, los activos naturales con los que cuenta la comuna,

están en un buen estado de conservación, ya que la zona ha sido preservada hasta el momento de actividades depredadoras o extractivas.

Mientras tanto sus recursos culturales, de acuerdo a la información provista por los miembros de la comunidad, las expresiones tradicionales se mantienen vivas, como serían los bailes típicos, música a base de instrumentos tradicionales como serían las maracas, cununo, tamborcillo, la práctica de los chihualos, arrullos, décimas, la presentación de parrandas a manera de bienvenida para los turistas, son algunos ejemplos de las manifestaciones culturales de este pueblo (N. Arroyo, conversación personal, 16 de Agosto, 2013).

Estos eventos son realizados para grupos no menos de 8 personas, y son llevados a cabo por el grupo cultural de la comuna, que en mayormente está compuesto por jóvenes y adultos. Según el relato de uno de los ancianos del sitio, a pesar de que se muestran los elementos anteriormente descritos, en la actualidad se evidencia la pérdida de parte de la esencia cultural en el poblado, debido a conflictos y diferencias entre jóvenes y mayores, existe una distancia y un tanto de resentimiento, puesto que los primeros han dejado de incluir a los segundos, rompiendo así la comunicación e interacción, hecho que supone en cierta medida la pérdida de algunas tradiciones, generando fragmentaciones que pueden mermar la actividad (D. Ayoví, conversación personal, 16 de Agosto, 2013).

Comercialización y promoción de los servicios turísticos de Playa de Oro

Como último aspecto a tomar en cuenta, se encuentra la metodología de comercialización de los servicios presentados por Playa de Oro, la misma que cuenta con el apoyo de organizaciones y universidades locales e internacionales

para la difusión de su oferta turística, asimismo mantienen un convenio con la organización de Maquipucuna, que a su vez guarda alianzas con universidades extranjeras y operadores locales y foráneas para la venta de sus paquetes. En el caso de ésta última ong los ingresos que se perciben por el paquete de Playa de Oro, regresa el 100% a la comunidad, este dinero sirve para cancelar el préstamo generado para la compra de provisiones antes del ingreso de los pasajeros y el restante suele ser acumulado, para tenerlo como fondo ante emergencias de algún comunero como el caso de enfermedades o muerte de algún familiar y se lo reparte en Diciembre entre las familias (R. Ontaneda, comunicación personal, 09 de Octubre, 2013).

Además, se apoyan en medios electrónicos como sería una página en Facebook y una página web de la comuna que fue creada con la ayuda de la Universidad Católica de Esmeraldas. De todas formas, el Facebook no ha sido revisado en varios meses y de acuerdo a lo manifestado por el cabildo no conocen quién es la persona que se ocupa de esta tarea (C. Ayoví, conversación personal, 16 de Agosto, 2013). Esta página contiene material interesante, existen fotos de la comunidad, de sus atractivos y ciertas excursiones realizadas en el lugar, así como comentarios positivos de las experiencias, pero es vital llevar un control permanente de este medio de difusión y convertirlo en una verdadera herramienta de promoción y difusión del producto.

La página web, al momento está en construcción, pero de lo que se puede percibir cuando estuvo operativa difunde los paquetes que se manejan con sus respectivos precios y condiciones, de igual forma se encuentran fotos del lugar y una pequeña reseña histórica y detalle de los atractivos y actividades a realizar, aunque debería ser un poco más interactiva y contener elementos que motiven mucho más la visitación del lugar.

Detección de áreas de mejora y oportunidad de la cadena de turismo de la Comuna

En este apartado, se realizará la detección de aquellos puntos donde es posible encontrar ciertos aspectos débiles dentro de la operación turística de Playa de Oro, es decir, etapas del proceso de construcción del producto final, donde no existe mayor fluidez en la gestión, sea por factores intrínsecos o extrínsecos a la comuna.

Luego de haber identificado las diferentes instancias que conforman el sector turístico en el sitio de estudio, se pudo identificar algunas acciones que presentan la oportunidad de mejora. Para ilustrar de mejor manera esta información se realizó un pequeño cuadro donde se especifican las funciones, áreas o actividades a pulir (ver Cuadros 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 11).

Cuadro 3. Identificación de debilidades en la infraestructura básica en Playa de Oro

ÁREA	DEBILIDAD
Infraestructura básica	Baterías sanitarias y letrinas comunales escasas
	Conexión de agua por tubería fuera de las viviendas
	No existe un mecanismo para la eliminación de aguas servidas
	Falta de programa formal de manejo de desechos sólidos
	Inexistencia de servicio de telefonía convencional
	Servicio de telefonía celular en un punto de la comuna aunque es deficiente

ÁREA	DEBILIDAD
	No hay acceso a servicio de internet

Fuente: Elaboración de la autora en base al informe del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Luis Vargas Torres (2011) (pp. 72-80) y observaciones personales.

Cuadro 4. Identificación de debilidades en el servicio de alojamiento de Playa de Oro

ÁREA	DEBILIDAD
Servicio de Alojamiento	Infraestructura deteriorada por el tiempo y falta de mantenimiento
	Diseño de baño poco confortable
	Instalaciones de baño en malas condiciones ante la inexistencia de acciones de mantenimiento
	Falta de seguridad en las cabañas
	Espacio amplio pero poco acogedor
	Techumbre que genera impacto visual con el entorno
	Servicio de limpieza de cabañas informal y poco cuidadoso del orden y pulcritud
	Camas en mala condición debido a los años transcurridos
	Lencería de cama y baño escasa

Fuente: Elaboración propia en base a experiencia personal

Cuadro 5. Identificación de debilidades en el servicio de restauración (Alimentos y Bebidas) en Playa de Oro

ÁREA	DEBILIDAD
Servicio de Restauración (Alimentos y Bebidas)	Planta inadecuada en capacidad así como condiciones necesarias para brindar el servicio de restauración.
	Servicio informal, poco organizado
	Falta de diversidad del menú regular, salvo pedido especial
	Inexistencia de normativas para la manipulación de alimentos

Fuente: Elaboración de la autora en base a observación propia

Cuadro 6. Identificación de debilidades en el servicio de guianza en Playa de Oro

ÁREA	DEBILIDAD
Servicio de guianza	Necesidad de señalética interpretativa en los senderos
	No existe conocimiento sobre términos científicos para las especies del lugar
	Ausencia de conocimiento y manejo de otros idiomas, tomando en cuenta el segmento de turistas foráneos que son quienes más frecuentan el destino
	Actividad informal
	Área con nula intervención de las mujeres
	Inexistencia de información escrita y formal acerca de las condiciones, duración y normas de conducta en los

ÁREA	DEBILIDAD
	senderos

Fuente: Creación propia en base a conversaciones con los lugareños.

Cuadro 7. Identificación de debilidades en el servicio de transporte fluvial en Playa de Oro

ÁREA	DEBILIDAD
Servicio de transporte fluvial	Falta de equipamiento de seguridad para el recorrido fluvial
	Inexistencia de indicaciones sobre las condiciones del río y posibles medidas a tomar
	Las canoas a motor no cuentan con techos para cubrir a sus tripulantes ni al equipaje
	Servicio informal

Fuente: Autoría propia en base a observación propia

Cuadro 8. Identificación de debilidades en cuanto a la atención al turista

ÁREA	DEBILIDAD
Atención al turista	Servicio poco formal, improvisado y rotativo

Fuente: Elaboración propia gracias a observación participativa

Cuadro 9. Identificación de debilidades en cuanto a la logística en Playa de Oro

ÁREA	DEBILIDAD
Logística	Existe dependencia de los intermediarios - operadores externos
	No cuentan con medios de comunicación para la gestión adecuada de la coordinación de las diferentes actividades del turismo
	Condición informal de la organización de la logística- turnos rotativos
	Existencia de circuitos realizados sin contemplar la visita a la comunidad

Fuente: Elaboración de la autora, en base a información recolectada en campo

Cuadro 10. Identificación de debilidades en el área de comercialización y promoción del producto turístico de Playa de Oro

ÁREA	DEBILIDAD
Comercialización y promoción del producto turístico de Playa de Oro	Dependencia de agentes externos para la venta de servicios turísticos
	Inexistencia de medios de comunicación que permitan la autogestión de comercialización del producto turístico
	Falta de capacidades locales para las actividades de comercialización y promoción del destino

ÁREA	DEBILIDAD
	No existe organización a través de comitivas de los diferentes servicios o ámbitos de la operación turística para la gestión de la misma
	Escasos canales y estrategias de distribución del producto turístico

Fuente: Creación de la autora, gracias a datos recolectados en el sitio

Cuadro 11. Identificación de debilidades en la gestión administrativa de la actividad turística en Playa de Oro

ÁREA	DEBILIDAD
Gestión administrativa del turismo	Falta de figura legal para la operación turística
	Inexistencia de una organización clara y estable de la actividad
	No existe seguimiento a la afluencia de turistas, sugerencias o novedades
	No hay control para las personas que están participando en el turismo
	Manejo deficiente de los ingresos por concepto de turismo
	Conflictos internos entre los mayores y los jóvenes que inciden negativamente en la sostenibilidad de la actividad

Fuente: Diseño propio centrado en observación propia y conversaciones sostenidas con comuneros

Análisis FODA de la Comuna Playa de Oro

En esta sección se ha realizado un análisis FODA, es decir identificamos las fortalezas y debilidades a nivel interno de la comunidad bajo estudio, al tiempo que determinamos también las debilidades y amenazas externas, dichos elementos está relacionados con la actividad turística, en qué manera ésta podría verse afectada o potencializada partiendo de las condiciones intrínsecas del poblado (Ver cuadro 12).

Cuadro 12. Análisis FODA de la comuna Playa de Oro

Fortalezas	Oportunidades
Ámbito Ambiental	
Recursos naturales con un óptimo nivel de preservación y conservación.	Interés por parte de organizaciones e instituciones de conservación locales y foráneas para la conservación de la zona al ser parte de la Ecorregión de El Chocó.
Paisaje exuberante e intacto.	Asistencia técnica por parte de organizaciones nacionales y extranjeras en proyectos focalizados a la conservación ambiental del territorio.
Punto caliente de biodiversidad al estar dentro de la Ecorregión de El Chocó.	
Extensa diversidad de aves en el lugar.	

Fortalezas	Oportunidades
Destino enfocado en el segmento de ecoturismo en especial para la ornitología e investigación.	
Comunidad capacitada en temas de conservación ambiental y turismo	
Conciencia comunal sobre la necesidad de conservar los recursos ambientales.	
Ámbito Socio-Cultural	
Nutrido bagaje cultural con gran potencial en el campo turístico.	El desarrollo turístico está contemplado dentro del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Luis Vargas Torres (PDOT).
Presencia de ancianos quienes atesoran la historia y legado cultural del lugar.	Asistencia técnica en proyectos para el desarrollo de las condiciones de vida en la comuna a través de ong's locales y foráneas.
Jóvenes comuneros participan activamente del turismo.	El mejoramiento de la planta turística y capacitación en el lugar revitalizará y dinamizará al turismo.

Fortalezas	Oportunidades
	Una actividad sostenida del turismo brindará mayores ingresos a la comunidad, dinamizará la economía local y permitirá un mejor nivel de vida para sus pobladores.
	La actividad turística ha fomentado la práctica de manifestaciones culturales.
Ámbito Económico	
La actividad agrícola es una de las actividades económicas más importantes en Playa de Oro	Convenio con universidades locales y extranjeras que impulsan la visita de estudiantes al sitio.
	Alianza consolidada con Maquipucuna que a su vez tiene convenios con operadores nacionales y extranjeros para la venta de paquetes turísticos a turistas.
	Presencia de grupos de estudiantes de origen nacional como extranjero que podrán difundir al destino.
	Presencia de grupos de investigadores locales y foráneos que podrán influenciar a gente de su medio para conocer Playa de Oro.

Fortalezas	Oportunidades
	Apoyo por parte de ong's nacionales e internacionales en proyectos dirigidos hacia la mejora productiva de las actividades agrícolas.
	Al ser la actividad agrícola una de las fuentes de ingresos relevantes en el sitio representa una oportunidad de crecer si el turismo se dinamiza.
	La ejecución del proyecto por parte del GADPE y la CTB permitirá mejorar el turismo a través de la mejora de las instalaciones y capacitación a los comuneros.
	Elaboración de un documental sobre la comuna gracias a un medio de comunicación nacional, con lo que se cuenta con material actualizado para difundir el destino.

Debilidades	Amenazas
Ámbito Ambiental	
Conflictos internos de la comuna que no permiten una adecuada organización y trabajo en equipo para la puesta en marcha del plan de manejo de desechos sólidos.	Presencia por parte de empresas mineras y madereras en la región que atentan contra los recursos naturales de Playa de Oro.
Falta de fuentes de ingresos en la comuna ponen en situación de vulnerabilidad a la población frente a actividades extractivas.	Protagonismo débil por parte de las instituciones de control ambiental en la zona al no poder brindar mayor apoyo frente a la amenaza de acciones extractivas.
	La política nacional está basada en una matriz energética que se basa en la extracción de recursos naturales no renovables, ejerciendo presión en las regiones donde éstos se ubican.
	La afluencia de turistas es algo incipiente por lo que no representa en términos económicos una fuente sostenible de ingresos.
Ámbito Socio-cultural	
Falta de cohesión social en la comunidad que obstaculiza el traspaso cultural entre generaciones.	Falta de dotación de servicios básicos como agua potable, servicio de telefonía fija y móvil, internet, alcantarillado, salud, educación.

Debilidades	Amenazas
Conflictos y división entre los mayores y jóvenes de la comuna, imposibilitando un trabajo en equipo sea para actividades de turismo u otras.	El turismo incipiente que existe al momento en el lugar no permite aprovechar enteramente el recurso cultural que posee la comuna.
Migración hacia los centros urbanos ante la falta de plazas de trabajo.	Aquellas personas que regresan luego de haber migrado a la ciudad traen consigo costumbres ajenas perdiéndose la identidad local.
La falta de un colegio superior en la comuna obliga a los estudiantes a salir de la comunidad obstaculizando su participación activa en el cultivo del patrimonio cultural.	El desarrollo incontrolado del turismo puede suponer un aculturamiento de la población.
	Un turismo no sostenible puede incurrir en conflictos sociales como el consumo de drogas, prostitución.
	La mayor presencia de turistas puede ocasionar un mercantilismo de las expresiones culturales del sitio.
	La práctica de un turismo no sustentable puede incidir en el irrespeto por la cultural local, generando en una actitud negativa hacia el viajero.

Debilidades	Amenazas
Ámbito Económico	
La economía local es débil al no contar con varias fuentes de ingresos.	Inexistencia de servicio de transporte fluvial público en la región, encarece la movilización para la gente del poblado como para la actividad turística.
La condición vulnerable de la comunidad ante la falta de alternativas económicas que permitan a su gente progresar.	Condición de aislamiento del sitio por no contar con mayores vías de comunicación, por lo que los bienes y servicios se encarecen enormemente en la zona.
La falta de recursos económicos no ha permitido el mantenimiento e inversión en la planta turística de la comunidad por lo que ha caído en deterioro.	Una economía estancada y frágil pone en situación de riesgo para sucumbir ante la extracción de recursos naturales en el lugar.
La falta de definición de un segmento de mercado meta, no ha permitido a la comunidad concretar el producto turístico que están en condiciones de ofertar, lo que visibiliza deficiencias en su logística, medios de apoyo y facilidades turísticas.	El grado de necesidades insatisfechas en la comuna ha causado que los ingresos percibidos por turismo o actividades de conservación (Socio Bosque) deban ser re-direccionados hacia dichas falencias como es el caso de salud o educación.

Fuente: Elaboración propia en base a observaciones y datos levantados en campo

Cadena de valor de turismo en Playa de Oro

Parte del estudio en curso pretende hallar los elementos que forman parte de la cadena de valor de turismo de la comuna, los cuales a su vez serán analizados de forma aislada y en conjunto para visualizar además de los puntos FODA, las áreas de mejora en la gestión de la actividad descrita. La cadena de valor es una especie de herramienta que nos permite añadir mayor valor para nuestros turistas o clientes. Toda empresa sea de bienes o servicios realiza una serie de actividades para poder crear, producir, colocar en el mercado, entregar o apoyar a sus productos. En esta secuencia las actividades permiten acceder a estrategias enfocadas a incrementar la valía de la operación, entendido como puntos extras, frente a nuestros competidores. Muchas veces dentro de esta cadena hay pasos o fases que nos suponen un costo más alto, los cuales pueden ser pulidos a fin de mejorar nuestro desempeño en términos económicos o de tiempo, convirtiendo a nuestro sistema de gestión en un plan que sea mucho más fluido y que genere ahorro o mayor rentabilidad (Fernández, (s.f.), párr. 10-15)

Para efectos de comprender mejor los componentes de la cadena de valor en base a la teoría de Michael Porter, se adjunta la siguiente ilustración (ver Ilustración7).



Ilustración 6 Figura de la teoría de la Cadena de Valor

Fuente: Fernández, H. (s.f.) Pequeñas herramientas, grandes resultados. (párr. 11). Recuperado de <http://www.inngravitto.com/pequeñas-herramientas-grandes-resultados/>

Tomando en cuenta el presente diagrama que nos muestra los factores que forman parte de la cadena de valor, se entiende que por un lado tenemos los elementos internos a la empresa o figura que lleva a cabo un conjunto de funciones para la creación o disposición de un bien o servicio, las cuales son las Actividades Primarias, que se conforman de: Logística de entrada, operaciones, logística de salida, marketing y ventas y servicio. Por otro lado, hallamos las actividades de apoyo que son: La infraestructura de la empresa, administración de recursos humanos, desarrollo de tecnología y compras.

Logística de entrada

En el caso de Playa de Oro al ser una operación turística liderada a nivel comunitario, sin contar con una figura legal como empresa de turismo comunitario, la gestión del sector ha sido llevada a cabo en términos informales. El apartado de logística de entrada hace referencia a las acciones emprendidas para la llegada e inicio de la gestión para el recibimiento de los turistas. De esta forma, la coordinación la realiza el cabildo que está compuesto por el presidente, vicepresidente, tesorero, síndico y secretario, de los cuales quienes generalmente están en contacto con los operadores de Maquipucuna en Quito, son el presidente y secretario, además del administrador de tigrillo. Sin embargo, en este sentido cabe destacar que al no contar con medios de comunicación en el terreno, la gestión no fluye normalmente, por lo que el contacto sucede con suerte cuando tras varios intentos a diferentes miembros de la comuna ingresa la señal o cuando éstos salen del territorio a Borbón, San Lorenzo o Esmeraldas, puntos donde existe recepción de telefonía móvil así como internet.

De igual manera, la planificación de los ingresos normalmente se realiza con una a dos semanas de antelación para la designación de tareas entre las personas que se harán cargo de los grupos, de acuerdo a sus turnos (R. Ontaneda, comunicación personal, 16 de Agosto, 2013). No obstante, según se nos manifestó tras una entrevista telefónica al Director de Maquipucuna (09 de Octubre, 2013), han existido ocasiones en que ha sido necesario enviar a una persona al sitio para la coordinación de operaciones que han aparecido de manera espontánea.

Cuando se agenda la visita de un grupo, se establece la ruta de ingreso dependiendo del tour elegido, sea este que ofrezca únicamente el producto Playa

de Oro o que sea este destino uno de los ofertados dentro de otros más. La movilización se lleva a cabo con el transporte terrestre con el que cuenta la organización Maquipucuna, y se acuerdan las horas de llegada a Selva Alegre para el recibimiento de los turistas para continuar con el trayecto hacia Playa de oro.

En la comuna mientras tanto el alojamiento ya se habrá puesto a punto en cuanto a limpieza y disposición así como el servicio de alimentación, esto dependiendo de las preferencias de los turistas, es decir si eligen hospedarse en la comuna o en el punto de tigrillo. En el primer caso, la canoa arribará a la comunidad y se procede a acomodar a los turistas para continuar con las actividades turísticas que se hayan optado. De lo contrario, en el caso del antiguo campamento minero la logística llegará hasta Playa Rica, donde el administrador del albergue con su gente de apoyo atenderá en cuanto a la alimentación, alojamiento y servicio de guianza (R. Ontaneda, comunicación telefónica, 09 de Octubre, 2013).

Cuando se trata de grupos numerosos de más de 8 pasajeros, se suele acordar el apoyo de dos o tres personas más, sea al interior de la comunidad o en Playa Rica para las actividades de limpieza, alimentación y guianza. No obstante, se conoce que la distribución de las funciones se atribuye de manera rotativa entre quienes están participando del turismo.

Operaciones

Por su parte las operaciones, éstas se distinguen entre los diferentes servicios que se brindan en el terreno como transporte, hospedaje, alimentación, guianza y presentaciones culturales. El servicio como ya se ha descrito antes es de carácter cíclico, cada familia se ocupa cada mes. Existe una comitiva de

turismo que está a cargo de dos personas, quienes generalmente están al tanto de la actividad pero que cuentan con soporte por parte del administrador del punto de Tigrillos. El cabildo también está bastante activo en el sector, son quienes apoyan para la organización de la movilización, otorgan préstamos del fondo de la comunidad para el aprovisionamiento de alimentos, combustible, materiales para mejorar partes de la planta física.

En el caso de movilización esto queda bajo la responsabilidad de 2 o 3 personas que son quienes tienen experiencia en la navegación fluvial y la canoa es a motor, la misma que es propiedad del Cabildo. Para el aprovisionamiento de combustible, éste es comprado por los encargados de la movilización fluvial (operadores de la canoa) en Esmeraldas, que es de menor costo, o en Borbón, donde también se lo puede adquirir aunque a mayores costos.

Las instalaciones para alojamiento (comunidad o Playa Rica) son limpiadas y ordenadas el día en que se llegarán los turistas. La comuna cuenta con la gran parte de alimentos que serán requeridos por los grupos de turistas, o de lo contrario salen a comprar los elementos que les hace falta al poblado de Borbón. De acuerdo a la información brindada por Maquipucuna (R. Ontaneda, conversación telefónica, 09 de Octubre, 2013), se suelen diseñar los menús en base a las preferencias de los visitantes para luego solicitarlo a las personas encargadas de la alimentación. La guianza, nuevamente se planifica en base al paquete o intereses de los visitantes, de ahí parte la organización de actividades como la observación de flora y fauna, investigación de ciertas especies, manifestaciones culturales o de turismo vivencial.

Logística de salida

Por su lado, la logística de salida, hace referencia a las funciones que se ponen en marcha cuando se pone fin a la estadía de los turistas, es decir la finalización de servicios. Aquí se menciona la facturación de los servicios provistos, los mismos que se deben realizar únicamente en efectivo, ya que no existen otros mecanismos de cancelación en el lugar. El servicio de hospedaje y guianza se cancela al encargado de recaudar la totalidad el día de la salida, el mismo que debe ser en efectivo ante la falta de otras formas de pago; mientras que el consumo de alimentos se paga de manera directa en el comedor. La logística parte de la comuna vía fluvial hasta Selva Alegre, donde son retirados por el responsable de los operadores (Maquipucuna) a una hora determinada, casi siempre existe un tiempo de espera o margen. Y posteriormente, son desplazados para continuar con la ruta del paquete tomado con el apoyo logístico del tour operador.

Marketing y ventas

Por su parte las acciones de marketing y ventas, por lado de la comunidad es nulo al no contar con el conocimiento así como las capacidades necesarias para el diseño y ejecución de un Plan estratégico de marketing (PEM) o ya sea para el adecuado manejo y gestión de ventas de los servicios que ofertar. Adicionalmente, es relevante mencionar el hecho de que no cuentan con los medios de apoyo para poder efectuar esta gestión, al carecer de servicio de telefonía fija o celular regular (sucede en un solo punto de la comuna y es inestable), inexistencia de servicio de internet a pesar de tener 2 equipos de computación.

Estas tareas son realizadas por parte del operador que trabaja con la comunidad, como lo es Maquipucuna, que es una organización ecuatoriana cuyo ámbito de acción es brindar apoyo en acciones de conservación, investigación y ecoturismo en el territorio de Noroccidente de Pichincha y en Esmeraldas, concretamente en Playa de Oro. Dicha entidad privada mantiene vínculos como alianzas estratégicas a nivel de universidades de Estados Unidos, Europa y Canadá además de estar en contar con tour operadores nacionales e internacionales que operan productos de turismo enfocados en el segmento de ecoturismo, aviturismo, o turismo sostenible (R. Ontaneda, conversación telefónica, 09 de Octubre, 2013).

Es así que se puede deducir que los medios de promoción y ventas están apoyados en la cadena de distribución de Maquipucuna, quienes a su vez trabajan con operadores minoristas locales y foráneos, especializados en turismo de naturaleza. Esta entidad privada participó recientemente en el mes de Septiembre del 2013 en la feria de turismo *Travel Mart Latin America*, primer evento de esta categoría en la que participa. De igual forma, el mercadeo de los servicios de Playa de Oro contempla acciones de E-Marketing tanto como E-Commerce, por cuanto el contacto y compra de los paquetes se lo realiza a través de la página web de Maquipucuna, que cuenta con un apartado para reservaciones, además de proveer de información de sus ofertas como destinos. También han incorporado el uso de Facebook donde fluye información de las operaciones turísticas, comentarios y sugerencias de turistas.

La Universidad Católica de Esmeraldas (PUCESE) a través del Centro de Investigaciones y Desarrollo (CID), diseñó y brindó asistencia técnica para la creación de una página web de la comunidad Playa de Oro y un Facebook de la misma. La primera ha sido retomada para su consecuente renovación, que está

en etapa de trabajo al momento. Y en el caso de Facebook está también bajo el seguimiento de la descrita universidad en conjunto con el Cabildo.

En cuanto a las tarifas que se manejan para los servicios turísticos, son montos que son accesibles tanto para el mercado local como foráneo, en cuanto a alojamiento, alimentación y guianza. Los valores para la realización de ciertas actividades que requieren de traslado vía fluvial, están acorde a los costos que supone el combustible en la zona. De acuerdo a lo manifestado en la comunidad y por lo referido por parte de Maquipucuna, la totalidad del paquete para cuando se lo vende como producto único Playa de Oro, corresponde a la comuna, mientras que si forma parte de un circuito con otros destinos, se entrega a la población el total del monto con referencia a los servicios prestados por ésta.

A continuación, se muestra el cuadro de tarifas manejadas para el turismo en Playa de Oro (ver Cuadro 13).

Cuadro 13. Tarifas de paquetes turísticos Playa de Oro 2013

TARIFAS RACK 2013			
ECOTURISMO PLAYA DE ORO	2 N/3 D	3 N/4 D	4 N/5 D
1 persona	\$ 362	\$ 422	\$ 482
Costo por persona de 2 - 5 personas	\$ 191	\$ 251	\$ 311
Consúltenos para tarifas para grupos de más 5 personas			
Servicio en cada paquete indicado arriba incluye entrada a la reserva protegida, guía local durante toda la estadía, 3 comidas diarias, lavado de oro (playar),			

transporte desde Selva Alegre a Tigrillos, almuerzo en el último día.	
Otros servicios disponibles	
Canoa Selva Alegre-Tigrillos	\$80,00
Canoa Selva Alegre - Playa de Oro	\$60,00
Canoa Tigrillos - Playa de Oro	\$20,00
Recorrido en canoa Peñón del Santo: desde tigrillos hasta cascada de San Juan	\$15,00
Recorrido en canoa Angostura: Observación de primates, aves, saínos y vida silvestre en general	\$20,00
Recorrido en canoa a la Catedral/Iglesia: Cueva natural en la roca (30 m de altura): primates, murciélagos, paisaje	\$30,00
Recorrido en canoa Salto del Santiago: cascada, río, avistamiento de primates, paisaje	\$80,00
Baile de la Marimba en Playa de Oro	\$60,00
Guía Local	\$25,00

Fuente: Maquipucuna, 2013

Servicio

En lo concerniente al servicio de acuerdo a lo manifestado por Maquipucuna, su nivel es adecuado tomando en cuenta el tipo de turista que frecuenta la zona, el cual está motivado por el estudio u observación de un ave o aves en concreto, quienes no están en búsqueda de un alojamiento o alimentación de primera categoría, pero que podría mejorar tras la puesta en marcha de un plan que se enfoque en la mejora de la calidad de los servicios turísticos en la comuna, como una ventaja competitiva en el mercado tan particular que es el de aviturismo. De igual forma, el que este poblado incorpore normas o acciones que permitan la sostenibilidad de la actividad en los planos ambiental, sociocultural y económico; aportaría como un valor añadido tanto a su cadena de valor de turismo como en sí a su imagen como destino de cierta manera consolidado, en el segmento de turismo para la práctica ornitológica (R. Ontaneda, conversación telefónica, 09 de Octubre, 2013).

Se conoció que la población tuvo desde la entrada del proyecto CARE-SUBIR (1995) capacitaciones y talleres para el manejo del servicio de turismo, de igual forma se conoció que este tipo de espacios se ha provisto por parte de Maquipucuna, como contraparte para el buen funcionamiento de la operación así como el desarrollo del lugar. La preparación brindada a la gente del lugar abarcó temáticas de conservación, medio ambiente, servicio de alojamiento, no obstante hace falta mayor trabajo ahora en temas netamente de calidad y sostenibilidad de la actividad turística.

En base a una entrevista realizada en la comuna (N. Arroyo, conversación personal, 16 de Agosto 2013) la gente nota cierta informalidad y algo de desmotivación cuando se organizan y prestan los servicios, hace falta mayor

atención y cuidado en detalles del arreglo y limpieza en las cabañas. En lo que concierne a la alimentación según lo manifestado por Maquipucuna (R. Ontaneda, conversación telefónica, 09 de Octubre, 2013) en su experiencia con el manejo de grupos, la atención ha sido muy buena, la preparación de los platos han seguido el menú provisto por el tour operador, inclusive en la elaboración de platos vegetarianos.

La movilización por su parte, se la efectúa en las canoas a motor, las que están elaboradas en madera y carecen de techado así como chalecos salvavidas, aspecto que debería mejorarse, por temas de seguridad para el pasajero.

Los factores analizados en la parte que precede son las actividades primarias de la cadena de valor de Playa de Oro, seguidamente trataremos las acciones de apoyo como es la infraestructura de la empresa o comuna, la administración de recursos humanos, el desarrollo de tecnología y las compras.

La infraestructura de la operación turística de la comuna se compone de las cabañas localizadas junto a la población y por el campamento que se ubica en Playa Rica. Ambas fueron elaboradas en madera del sitio y base a la tradición y diseño que se emplean en las construcciones afro ecuatorianas, con la salvedad de su techumbre que es de láminas de zinc. Esta planta presenta habitaciones compartidas (campamento) como separadas para grupos más pequeños (comunidad), dos comedores (Tigrillos y comuna), una pequeña biblioteca y un salón para descanso con hamacas (campamento), baños dotados de agua corriente pero con instalaciones oxidadas.

Las dimensiones de las habitaciones son las adecuadas para un alojamiento cómodo, aunque se pudo evidenciar en las cabañas comunales que el

espacio vacío u ocioso que existen en estas puede aprovechado para la difusión y promoción de las manifestaciones culturales del pueblo afro ecuatoriano o ya sea para la exposición a través de fotos o pinturas de las especies de flora y fauna que habitan la zona, esto por un lado para mejorar el ambiente interno de las habitaciones, hacerlo más atractivo al tiempo que realizamos de manera subliminal algo de educación ambiental o conservación del patrimonio cultural.

El espacio utilizado para la disposición de la alimentación para los turistas, en el punto comunitario, no cuenta con un espacio apropiado para esta actividad, en términos de dimensiones y sanidad. Sería conveniente para este comedor disponer de una cabaña pequeña independiente y cercana a las habitaciones. Además, es necesario impartir normativas para la limpieza y disposición del equipo de cocina así como sus enseres, a fin de prevenir posible contaminación biológica al momento de manipular los alimentos. Para el campamento, la cocina y comedor deben ser mejorados de igual forma en términos de organización de los equipos para cumplir con normativas básicas de sanidad en el área.

Por su lado los senderos deben ser equipados con señalética diseñada en materiales resistentes y propios de la zona, que permitan su mimetización con el entorno natural, previniendo un mayor impacto en el bosque. Cada letrero debe estar ubicado en sitios estratégicos del recorrido, donde se ubiquen especies de flora y fauna emblemáticas de la localidad, con su respectiva interpretación, identificación de nombre científico, ubicación, características y su importancia de conservación.

El muelle o puerto de atraque de la comunidad es un sitio poco atractivo, sucio y descuidado, que lamentablemente es la primera imagen que se obtiene al arribar a Playa de Oro. Este está construido a base de cemento y se puede notar

su deterioro debido a la humedad, ya que se muestran grandes muestras de hongos en toda la estructura. Este sitio generalmente es uno de los puntos de reunión de la gente del lugar, por lo que es algo bullicioso (R. Ontaneda, conversación telefónica, 09 de Octubre, 2013). Sería en este sentido importante renovar esta infraestructura, de tal manera que luzca ordenada, limpia y agradable, siendo que es el ingreso a la población.

Infraestructura de la comuna Playa de Oro para el turismo

En esta ocasión al ser la comunidad la que opera la actividad en discusión se hará alusión a la infraestructura de ésta, la cual padece de una condición algo despreocupada por cuanto adolecen de agua potable, teléfono convencional, señal de internet permanente, alcantarillado, servicio de recolección de basura. Las calles son de tierra, la disposición de las casas es de manera no planificada. Cuentan con un pequeño muro de contención para contrarrestar las crecidas del río Santiago que bordea la comunidad, además junto a éste se halla el pequeño puerto de atraque para los botes que arriban, el mismo que suele presentar basura alrededor y éste es la puerta de entrada a Playa de Oro. Aquí se encuentran escaleras de cemento infestadas de presencia de moho, aspecto que denota en falta de mantenimiento de la estructura.

Asimismo se contempla un pequeño techado de zinc donde restan unas pequeñas bancas donde usualmente se agrupa la gente del lugar. Por el contrario, la comuna si cuenta con servicio de luz eléctrica las 24 horas al día y existe servicio de alumbrado público en las principales calles del sitio. El servicio de provisión de agua es entubada cuya fuente es el Estero Santa Bárbara y el líquido vital llega por gravedad a las casas.

Algunas casas cuentan con servicios higiénicos que generalmente no cuentan con agua corriente sino se apoyan en reservorios de agua dentro de los baños. Se dispone de tres letrinas ubicadas en el cementerio, casa comunal y cercana al Subcentro de Salud. Los hogares han sido edificados en base al diseño típico afro ecuatoriano, son a base de madera, están elevadas sobre cimientos de cemento. En la actualidad, la techumbre es de láminas de zinc, mientras que originalmente eran elaboradas en base a un tejido de hojas de palma. Como estructura complementaria se encuentra la cancha de fútbol, una pequeña iglesia, un cementerio y un salón comunal (observación personal, 16 de Agosto, 2013).

Administración de recursos humanos

Al aplicar este aspecto a la comunidad es necesario referirse al grado de capacitación y conocimiento de la población para la prestación de servicios turísticos. Como se ha descrito antes el proyecto CARE-SUBIR brindó una serie de talleres y capacitaciones a la gente del lugar, en cuanto a temas relacionados con la educación ambiental, conservación ambiental, servicio de alojamiento y alimentación. Además, el Ministerio del Ambiente y de Turismo con sus oficinas regionales de Esmeraldas han dotado de herramientas técnicas a las personas de Playa de Oro con el objeto de apoyar el turismo por medio de la transferencia de conocimientos técnicos en el ámbito (N. Arroyo, conversación personal, 16 de Agosto, 2013).

La presencia de la fundación Maquipucuna también ha colaborado en este sentido, al brindar encuentros con los comuneros para la preparación y asistencia en actividades de conservación y ecoturismo (R. Ontaneda, conversación telefónica, 09 de Octubre, 2013). Consecuentemente, el grupo poblacional

presenta una formación sólida con respecto a asuntos relacionados con el medio ambiente, ecoturismo y alojamiento. Sin embargo, se considera que se debe trabajar en la calidad de los servicios que se ofertan en el lugar, lo cual serviría a elevar el grado de satisfacción de los turistas, a potenciar al destino por brindar un servicio con valor añadido por implementar normas de calidad en su operación así como contemplar los criterios de sostenibilidad en la misma.

Desarrollo de tecnología

El destino estudiado cuenta con medios reducidos en cuanto a comunicación tanto de medios como sería el caso de telefónica fija y un servicio de telefonía móvil regular así como la limitación que conlleva el no contar con vías de acceso. No existe cobertura de internet en el territorio, por lo que su grado de uso tecnológico es muy bajo. Se conoció que parte de la operación en lo que refiere a la coordinación de actividades para la recepción o salida de pasajeros se lo hace a través de telefonía celular, cuando a momentos se cuenta con suerte y se cristaliza el contacto. De igual manera, la gente del lugar suelen frecuentar San Lorenzo o Borbón, sitios que normalmente cuentan con internet y acceso telefónico sea fijo o móvil, en estos momentos fluye la comunicación incluso vía correo electrónico para la determinación de detalles para la gestión del servicio (R. Ontaneda, conversación telefónica, 09 de Octubre, 2013).

En lo que concierne al uso de computadoras, de acuerdo a la información provista en la comunidad se cuentan con dos equipos, uno en la Casa comunal y otro en la oficina del Cabildo. Se han brindado capacitación para su manejo, a lo que se ha invitado a todas las personas del lugar, en particular a los jóvenes, aunque hace falta poner énfasis en este aspecto para empoderar a la comunidad, el cabildo y niños para el buen aprovechamiento de estas herramientas

tecnológicas, que sin duda son un aporte a la educación y en si para la actividad turística (M. Ayoví, conversación personal, 24 de Octubre, 2013).

Compras

Estas se canalizan por medio del cabildo que realiza préstamos para cubrir la provisión de alimentos y otros elementos que sean necesarios para la preparación de la llegada de grupo de visitantes. El dinero será devuelto con los ingresos procedentes del turismo. Las adquisiciones necesarias las realizan los encargados de la actividad turística con el apoyo de algunos fondos de Socio Bosque, lo que será posteriormente repuesto a partir de los ingresos del turismo. Las compras se las realizan en San Lorenzo cuando son grandes cantidades o en el poblado de Borbón cuando se trata de pequeñas provisiones. En ciertos casos también cuentan con el apoyo de Maquipucuna para efectuar ciertas compras (R. Ontaneda, comunicación telefónica, 09 de Octubre, 2013).

Producto turístico

Tras la exposición y estudio a detalle de los diferentes componentes que forman parte de la cadena de valor o sistema de funcionamiento de la actividad turística de Playa de Oro, lo que se puede dilucidar es que a pesar de contar con una operación que dio sus primeros pasos en el año 1993 hasta el presente 2013, son 20 años de operación turística que no ha dado muestra contundente de una evolución que supone el traspaso de tal número de años. Si bien es cierto, la iniciativa supone cierto lapso de tiempo para emprender camino y lograr consolidarse, etapa donde se disponen de acciones de inversión inicial, capacitaciones, lecciones aprendidas, ha sido un periodo, que nos muestra cómo

el producto no ha logrado captar un mercado conciso en la esfera del turismo en Esmeraldas tanto para el turista nacional como el extranjero.

La comuna ha venido operando con el apoyo de diferentes organizaciones sin fines de lucro en diversas etapas, las cuales han apuntado hacia el mercado de estudiantes universitarios de pregrado, post grado o maestrías así como investigadores en los ámbitos de conservación ambiental, ornitología, agricultura sostenible, entre los principales. De ahí que el grueso de estos turistas son personas que están dispuestas a realizar actividades demandantes en el entorno natural con el objeto de conseguir ver cierta especie en particular, o conocer los sistemas de aprovechamiento natural sustentable que practica la población. Este perfil de pasajero nos lleva a hacer alusión a un segmento de turismo de naturaleza duro, donde no será indispensable o más bien se prescindirá del deseo de contar con servicios complementarios que brinden cierto nivel de comodidad y satisfacción durante la experiencia. De igual manera, son grupos pequeños a medianos, cuya capacidad de gasto es media a baja, con una frecuencia reducida.

Por lo tanto, con la finalidad de que el destino de Playa de Oro sea capaz de ser mantenido en el tiempo y espacio, con lo que el turismo represente una alternativa económica real para la población así como para que tenga una razón de ser la conservación de sus recursos naturales y culturales. Es inminentemente necesario que se trabaje en el diseño de un producto de turismo concreto, esclareciendo sus mercado meta y en base a ello re-direccionar sus esfuerzos de mejora tanto en su planta turística como en acciones de comercialización y promoción del sitio.

De acuerdo a los datos obtenidos durante la investigación se conoce que gran parte de los turistas que frecuentan la zona son extranjeros, que estarían

ubicados en el rango de investigadores o estudiantes, con lo que tenemos ya visualizado un segmento de turismo científico o de naturaleza dura (ornitología, biología, herpetología, ecología tropical), al cual si se le ofrece un buen sistema de servicios de apoyo (alojamiento, alimentación, guianza, actividades de ocio complementarias) se elevará su grado de satisfacción más allá de alcanzar el objeto del viaje, sino que su estancia habrá reportado un grado de satisfacción para aquellos momentos en que no se encuentre realizando sus actividades laborales o estudiantiles, generando un valor agregado a su vivencia.

Por otro lado, sería interesante también abarcar dentro del ámbito de ecoturismo, la rama de la modalidad de turismo de naturaleza suave, en el que por un lado tenemos el disfrute de actividades en un medio natural, pero que supone un riesgo y esfuerzo físico leve a moderado, contemplando actividades como el excursionismo, la observación de flora y fauna así como la práctica de actividades cotidianas para los lugareños. Donde además, contemos con un componente cultural adicional que complemente el producto, nuevamente adicionando un extra un valor agregado para aquellos, turistas nacionales o extranjeros que no necesariamente son científicos, investigadores o estudiantes sino que son aventureros que quisieran obtener una experiencia de vida en un entorno natural exuberante, disfrutar del intercambio cultural y que puedan contar con instalaciones y servicios de calidad sin que esto suponga ser sinónimo de opulencia o lujo contraproducente con la sostenibilidad. Sino más bien que sea interpretado con facilidades y medios de apoyo acorde al entorno, que demuestren limpieza, orden, formalidad, seguridad, calidad y servicio enfocado hacia la satisfacción del turista, en el que pueda sentirse en casa sin estar en ella.

Diseño de la propuesta para la inserción de criterios de sostenibilidad en la operación de turismo de Playa de Oro

Según la trayectoria de la comunidad que ha sido estudiada previamente uno de los elementos que ha truncado su desarrollo como destino turístico sostenible en la provincia de Esmeraldas es la presencia de un producto y servicios deficientes así como insípidos. Esto último, en el sentido de que no han sido debidamente planificados y gestionados en base a un conocimiento especializado en la materia y enfocándolos hacia la sustentabilidad; debido principalmente al contexto de los entes que han intervenido así como quienes han estado al mando. En el caso de la gente local dicha deficiencia parte del contexto socioeconómico del territorio, donde no se han dado las oportunidades para la formación necesaria y constante, requerida para hacer frente al manejo y administración del turismo. Cabe mencionar, que la esfera turística debe ser analizada bajo la óptica de un sector económico y dinámico, el cual está supeditado a las fuerzas y elementos que inciden en el mercado, por lo tanto es vital concebirlo como una actividad con fines de lucro que permitirá a través de un buen desempeño y planificación estratégica la conservación y puesta en valor de los recursos naturales y culturales que conforman la materia prima del ámbito.

En segundo lugar, la operación carece de un manejo centralizado, por lo que algunas iniciativas privadas como públicas han quedado dispersas, en vez de funcionar como una amalgama de esfuerzos por conseguir un objetivo en común a todos los actores involucrados. Es así que todo emprendimiento se ha convertido en una serie de intentos por mejorar la situación pero que finalmente han sido aislados e infructíferos. En el panorama de Playa de Oro se han podido detectar varios actores que podrían trabajar conjuntamente en pro del desarrollo del destino, lo que no solamente pretende mejorar la calidad de vida de los lugareños

en sí; sino también precautelar consecuentemente el patrimonio de la región en términos naturales como culturales. Asimismo, se trabajaría en la mejora del desenvolvimiento turístico de la provincia verde, contrarrestando sus altas tasas de pobreza así como conflictos sociales que se desprenden de ésta.

En última instancia, estaría contemplada la falta de una estrategia de comercialización apropiada al mercado al que debería dirigirse la operación en virtud de sus atractivos tan particulares, que conforman una ventaja competitiva en el escenario de confrontación de oferta y demanda. Los métodos tradicionales que se han hecho uso para la difusión y promoción de los servicios que presta el lugar, no han sido los más eficaces, por cuanto lo que se tiene hoy en día es una demanda casual, bastante espaciada en el tiempo, dependiente de los pocos organismos que apoyan al turismo, con lo que su mantención en el tiempo corre riesgo de desaparecer ante la falta de dinamismo y contribución económica significativa.

Ante este escenario la razón de ser de la presente tesina es brindar una herramienta que contribuya a la solución de estos tres puntos con la finalidad de que el turismo puede verdaderamente demostrar su capacidad de contribuir al desarrollo de localidades de manera respetuosa y consciente de sus recursos y la fragilidad de los mismos, pero donde lo más importante es que su acertado manejo permita a la población satisfacer sus necesidades inmediatas y que sea una fuente dinamizadora de los demás sistemas económicos en el lugar, evitando incurrir en la depredación del patrimonio ante la falta de medios económicos.

Proposición y justificación del modelo de gestión bajo la modalidad de un “Ente Gestor del Destino”

En situaciones como este estudio de caso, donde se halla una marcada presión sobre los recursos ante las necesidades insatisfechas, poca experticia frente al manejo turístico y empresarial y un gran grupo de actores inmersos, surgen modelos como el DMO (*Destination Management Organization*) que en español se refiere al Ente Gestor del Destino o el DMC (*Destination Management Company*), que en castellano responde al término de Compañía Gestora del Destino.

La primera opción nos habla sobre un organismo sin fines de lucro, el cual está compuesto por una variedad de representantes, todos ellos con una personería jurídica, los cuales estarían trabajando desde su ámbito de acción para conseguir el desarrollo de un destino en concreto. Mientras que en el DMC se trata de una empresa que busca lucrar de este ejercicio, en la cual se persigue la misma finalidad del bien común.

Para Playa de Oro sería pertinente trabajar bajo el concepto de Ente Gestor del Destino, ya que se trata de una estructura mucho más sencilla de conformar y manejar, dada las características de la comuna, donde hay una capacidad local muy reducida por falta de experiencia en el campo empresarial lo que podría dificultar la adopción del modelo de compañía. Es así, que más bien proponer un sistema de asociación de los diversos personajes o instituciones que intervienen o poseen intereses en el terreno, es más acertado puesto que se intenta ordenar y organizar la actividad, pero incluyendo a todos quienes tienen de forma directa o indirecta incidencia sobre la comunidad y su territorio.

De igual forma, es necesario acudir y apoyarse en aquellos entes que cuentan con el conocimiento, instrumentos, relaciones y hasta formas de financiamiento para que brinden los lineamientos a seguir con el afán de llegar al correcto devenir turístico, donde a través de estas sinergias, el sector privado, de ONG´s y público puedan no solamente responder a su función o razón de ser sino también que ejerzan un modelo sostenible de cooperación, lo que permita la continuidad de sus esfuerzos y el alcance de las metas establecidas por si solas y en conjunto.

Definición de un Ente Gestor del Destino

Los Entes Gestores del Destino son figuras encargadas de la gestión y marketing del destino sea a nivel local, regional o nacional y funcionan bajo un planteamiento estratégico conciso y claro. Se trata de un modelo que asegura la autosuficiencia administrativa y económica. Entre las funciones que abarcan se encuentran: la promoción y difusión del turismo, distribución de información y recepción turística, reglamentación y organización, brindar y gestionar canales de comercialización directas y/o indirectas, conseguir una estructura de organización y dirigir su atención hacia una estrategia de marketing. (OMT, 2004, citado en Cosa, (s.f.), p. 2)

Teoría del modelo de “Ente Gestor del Destino”

Para continuar a desarrollar el modelo del Ente Gestor del Destino es importante hacer alusión al enfoque por gestión de procesos. Estos últimos, se distinguen en claves y de apoyo, los primeros son aquellos que son indispensables en el funcionamiento del ciclo de transformación desde materia prima hasta un bien terminado, o ya sea como en el caso turístico, desde la

identificación de los atractivos, dotación de facilidades turísticas, ensamblado de estos anteriores y comercialización del producto. Por su lado, los procesos de apoyo son aquellos esfuerzos que complementan y facilitan a las etapas medulares de la operación, así podemos mencionar que se distinguen éstas en cuatro clases: Los procesos operativos de carácter público, los procesos operativos privados, los procesos de desarrollo de nuevos productos y los procesos de comunicación del producto (Cosa, (s.f.), pp.4-6).

Procesos Operativos Clave para el Ente Gestor del Destino y Mejoramiento del Producto

Procesos Operativos Públicos

Los procesos operativos de índole pública son de suma relevancia, ya que proveen de la infraestructura y servicios básicos para que cualquier sitio logre su desarrollo, a través de la satisfacción de las necesidades esenciales como son luz, agua, telecomunicaciones, accesos y medios de comunicación, seguridad, salud y educación.

Consecuentemente, se obtienen los siguientes elementos dentro de esta categoría: Puertas de ingreso que permiten al turista llegar hacia el destino, vialidad interna que son los medios de transporte local y la mejora o creación de vías de acceso, y el equipamiento turístico que contempla facilidades urbanas, para la práctica deportiva, dirigidas al ocio como balnearios y disposiciones para montaña. Por su lado, el Ente Gestor del Destino puede decidir la manera en que hará las alianzas necesarias sobre los descritos requisitos para su progreso, con lo que podría realizar la gestión por sí mismo, acudir al medio privado o llevar a cabo medidas para la presión hacia los entes centrales (Cosa, (s. f.), p.5).

Procesos Operativos Privados

En el caso de los procesos operativos privados el modelo llevará un rol de intercesor donde coordinará y brindará el norte para que estas instituciones procedan a fin de contribuir al buen desempeño del destino. Aquí los diversos pasos a darse estarán involucrados en la temática relacionada con la capacidad económica así como de carga social del sitio turístico. En esta área se alude al tema de buscar los vínculos propicios para proveerse por ejemplo de formación en temas de turismo, administrativos, financieros, legales, marketing y comercialización para el producto a ofrecer al mercado. Se establecerán convenios para que sean instancias como entidades de educación superior, fundaciones, cámaras de turismo, operadoras de turismo o agencias de viajes de la provincia o a nivel nacional que contribuyan con talleres o seminarios para adquirir el conocimiento profesional con el objeto de manejar estas temáticas (Cosa, (s.f.), p.5).

En el caso turístico sería importante buscar asesoría en los temas de guianza naturalista u ornitológica, dado el contexto de Playa de Oro y su vocación hacia el turismo de naturaleza, idiomas como el inglés técnico de acuerdo al tipo de turista que más frecuenta la zona, soporte al cliente, administración de pequeñas y medianas empresas, formación para camareras, cocinero/as, organización de eventos, manejo higiénico de alimentos y bebidas, gastronomía, hotelería.

Procesos de Diseño y Creación de nuevos productos

En tercera instancia, se hallan los procesos enfocados al diseño y creación de nuevos productos que corresponden netamente al Ente Gestor del destino.

Será importante apoyarse en estudios de investigación de mercado, tabulación de información de los turistas que han sido dejados en el libro de registros, hacer una evaluación del tipo de turista que frecuenta la provincia, los productos que más se venden en la región, sus características, el origen y motivación del pasajero, su capacidad adquisitiva, nivel de formación, fechas temporadas o días de estancia (Cosa, (s.f.), pp.5-6).

Para conseguir alcanzar estas tareas será necesario apoyarse en las estadísticas que se manejen por parte de las operadoras u agencias de viajes. De igual forma ante la falta de datos sobre la afluencia de turistas a la provincias, que es una debilidad de las entidades que están al mando del sector turismo en la zona, habría que aunar esfuerzos entre miembros centrales y privados para ir construyéndolas y así que todos salgan beneficiados de estos datos que permiten la toma de decisiones para cada entidad.

Procesos de Comunicación

Para esta etapa nuevamente se recurrirá a una serie de convenios o contratos con empresas privadas u organismos centrales que a través de su ejercicio puedan contribuir al desarrollo de acciones en pro de la difusión, promoción y comercialización del producto que oferta Playa de Oro (Cosa, (s.f.),pp.5-6). Estas alianzas permitirán contar con una estrategia ordenada y concreta basada en un estudio previo del perfil del turista al que se intenta llegar, según las cualidades del destino, por lo que contar con el soporte de diversos actores propiciará una mayor exposición del producto, a fin de incitar su compra. Se podrán planificar eventos en conjunto como ferias regionales, nacionales o foráneas, presencia o link con páginas web de ong's, entidades gubernamentales,

empresas de turismo, distribución de material promocional en terminales, unidades de transporte, hoteles, restaurantes, agencias de viajes.

Con este tipo de organización y mejora del producto turístico global los beneficios radican en la diferenciación y especialización de los ámbitos de acción entre todos los protagonistas que están inmersos y que por diferentes razones están interesados en el despegue y conservación de la actividad turística en la región. Sea porque de ella depende el hecho de que pueda significar mejoras para su nivel de vida, fuente dinamizadora de economías locales, plazas de trabajo (comunidad local), cumplimiento de objetivos de su administración, desarrollo provincial, acciones que combaten la pobreza y contribuyen al desarrollo sostenible de poblaciones marginadas y cercanas a zonas de interés natural (Ong's y Gobiernos Autónomos y Descentralizados).

Ampliando un poco más la información acerca de las actividades del diseño de nuevos productos o servicios y su comunicación es importante recalcar el hecho de que este componente se basa estrechamente en la gestión de procesos, donde se contempla un input o entrada. En el caso del turismo sería el estudio de la demanda a través de los requisitos que busca el turista para su satisfacción y la identificación de la competencia directa e indirecta; esto es evaluar cuáles son las características y modo de funcionamiento de nuestros competidores, cuáles son sus productos, servicios, mercado meta, ventajas competitivas. Con estos datos será posible determinar el mercado o perfil de cliente/turista al que se quiere dirigir en base a las condiciones del destino turístico fundado en la clase y categoría de atractivos turísticos así como la infraestructura básica y especializada que se encuentra instalada.

Una vez obtenidos estos detalles es viable centrarse en el diseño y creación del producto turístico global, para lo cual se deberá entrar en la etapa de coordinación, ensamblado y comercialización, donde habrá una presencia activa de los socios a nivel público y privado.

En primer lugar, la coordinación se ocupa de la verificación frente a los servicios primarios necesarios (condiciones en las vías de acceso, disposición y calidad de la energía eléctrica, agua potable, telecomunicaciones, normas de salubridad, riesgos para la salud del pasajero, nivel de seguridad en el área) para el desarrollo de la actividad.

De igual forma se deberá constatar el estado de conservación y en sí de las instalaciones turísticas (cabañas, bienes muebles, inmuebles, baños, áreas comunes, campamento minero, estado de las canoas y su equipamiento, áreas de comedor, senderos, miradores, muelle de recepción y salida para los turistas, caminos que conectan las cabañas con la comunidad, equipamiento turístico que es la señalética de los senderos con su duración y nivel de dificultad así como letreros acorde al entorno con la datos de flora y fauna a hallarse durante el recorrido con la finalidad de brindar educación ambiental como un servicio diferenciado).

En este punto es vital igualmente analizar el grado de formación y profesionalización del personal envuelto directamente en la actividad, tanto para el área de administración, financiera, servicio, logística, y de apoyo como mantenimiento, limpieza. Por esta razón, será esencial invertir y hacer uso de la alianza con actores estratégicos en el sentido como sería el apoyo en las instituciones de educación superior, cámaras de turismo regionales, ministerio de turismo, ministerio del ambiente, para que su contraparte sea formar al talento

humano de esta iniciativa y dotar de herramientas que permitan elevar la calidad de la experiencia global a brindar a los turistas al paso que cumplen con su razón de existencia.

Procesos Operativos de Apoyo del Ente Gestor del Destino

En lo concerniente a aquellos sistemas operativos que complementan el accionar del Ente Gestor del Destino se encuentran el marketing interno, medios y medidas direccionadas hacia la formación de quienes están dentro de la actividad o al mando de la misma y por último la investigación.

El primer componente marketing interno está enfocado hacia la comunicación clara y oportuna a todos quienes que son parte de este Ente Gestor del Destino, así se informará sobre las intenciones y objetivos de las actividades que serán emprendidas, lo que tendrá como finalidad alcanzar una mayor cohesión o unión así como interacción entre los participantes de este nuevo órgano de gobierno del sitio. Es posible recurrir a talleres, debates, periódicos, reuniones o encuentros formales como informales, boletines informativos con lo que se obtendrá una difusión acertada de las iniciativas en curso o las que se intentan emprender evitando la presencia de desinformación y favoreciendo la confianza (Cosa, (s.f.), p.8).

Esfuerzos enfocados hacia la formación buscan incrementar la profesionalidad de los personajes que están incluidos en el proceso mejorando la eficacia en sus relaciones así como sus actividades. Resulta vital el hecho de que más allá de centrarse en buscar la satisfacción de los clientes/turistas se piense en aumentar el conjunto de conocimientos que constituyen parte de esta entidad (DMO/ Ente Gestor del Destino), que es otro factor esencial para desarrollar y

mantener la capacidad de ser competitivos y lograr una correcta interacción al interior.

La investigación está pensada para la elaboración de bases de datos e indagaciones específicas, con lo que se podrá acceder a indicadores para la planificación del turismo en el sitio, para esto será muy relevante la intervención del ámbito público y privado. El contar con estadísticas y un constante monitoreo con respecto a las tendencias del mercado, la afluencia de pasajeros, su perfil, comportamiento, necesidades y apreciación es básico al momento de tomar decisiones y estudiar el desarrollo del sector por parte del Ente Gestor del Destino (OMT, 2001, Citado en Cosa, (s.f.),p.8). Además, esta valiosa información es de gran utilidad para identificar mercados potenciales donde se podrá incursionar así como para el diseño de nuevos productos, análisis sobre el impacto de la actividad en el entorno, el grado de satisfacción del turista, todo esto con la intención de encaminarse hacia un real y tangible desarrollo sustentable y evitar o mitigar posibles externalidades negativas que pongan en riesgo la conservación del patrimonio turístico.

Como resultado de esta serie de estratégicas, el nuevo modelo operativo y de mejoramiento del desempeño turístico de Playa de Oro facultará a través de su Ente Gestor de Turismo ejecutar acciones de marketing y comunicación que responden al corazón de la organización, mientras que con respecto al espectro privado podrá orientar sus acciones a través de la mediación y dirección. Los procesos públicos suceden por medio de la “externalización”, es decir los órganos centrales locales permiten que la organización de turismo pueda contratar a otras entidades para la provisión de recursos públicos para solventar la inexistencia de éstos que constituyen una barrera para el adecuado avance del sector.

En el estudio de caso que se está trabajando la metodología que se acaba de detallar se traduciría en gestiones concretas como acudir a compañías que brinden asistencia en la provisión de energía eléctrica a través de paneles solares u otras fuentes alternativas, tratamiento del agua para el consumo humano por medio de métodos innovadores y sostenibles así como el reciclaje de la misma, regreso de materiales no biodegradables a los centros urbanos para su consecuente disposición final, servicio de telefonía móvil e internet por parte de empresas privadas. Lo que se intenta conseguir como resultado de estas operaciones es generar el apropiamiento de una administración que ha venido siendo insípida y deficiente a lo largo de estos años, donde el Ente Gestor del Destino, gracias a sus socios o miembros activos puedan alcanzar por sus propios medios los servicios que hacen falta en el sitio. Elementos tanto en el carácter público (energía eléctrica, agua potable, comunicaciones, manejo de desechos sólidos, salud, educación) como en el espectro privado que sería el apoyo en actividades de disposición de nuevos servicios, formación del cliente interno, comunicación, promoción y difusión de los productos que tiene la comuna para ofrecer al mercado local como internacional.

A continuación, se presenta la siguiente ilustración para que sea más evidente la organización y funcionamiento del modelo del DMO o Ente Gestor del Destino (Ver Ilustración 8).

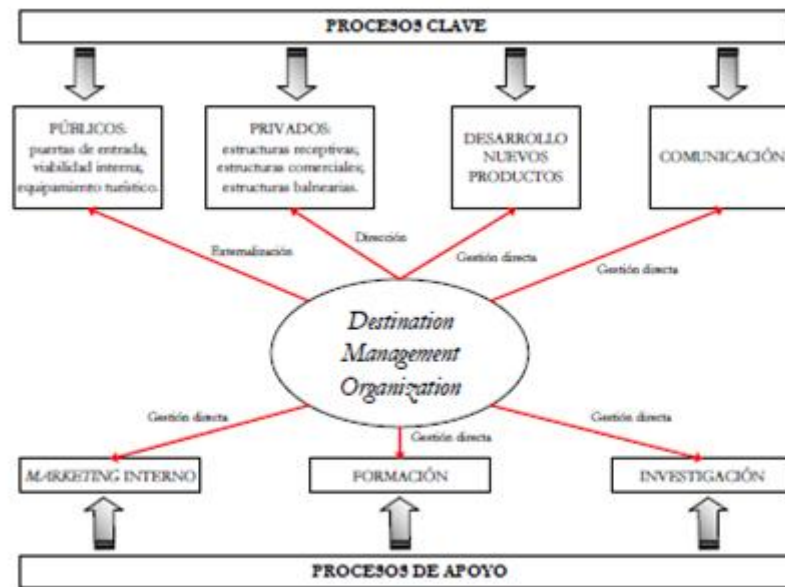


Ilustración 7 Los Procesos de Gestión del Destino

Fuente: Cosa, M. (s.f.). Gestión y estructura organizativa de las Destination Management Organizations: Un enfoque económico-empresarial (p.9). Recuperado de http://www.observatorio-iberoamericano.org/RICG/N%C2%BA_16/Marcello_Cosa.pdf

Figura Legal para el Ente Gestor de Destino (DMO)

En lo concerniente a la figura legal con la que podría funcionar el ente propuesto en este escrito sería la de Corporación de Segundo Grado, las cuales de acuerdo a los establecido por el Reglamento para el Funcionamiento del Sistema Unificado de Información de las Organizaciones Sociales y Ciudadanas, Capítulo II, Artículo 13, son entidades cuyo fin es el de asociación para una organización estable. Está compuesta por un mínimo de cinco miembros y cuenta con un acto de constitución, voluntario y de carácter colectivo de sus socios, además tendrá una personería jurídica debidamente registrada en la Secretaría Nacional de Gestión de la Política.

Asimismo, deberá tramitar su certificación en el Sistema Unificado de Información de las Organizaciones Sociales (SUIOS) y el Registro Único de Organizaciones Sociales (RUOS). Operará apoyada en estatutos donde se estipule la finalidad de buscar el bien común de sus integrantes y de una colectividad en concreto. Las Corporaciones de segundo grado, agrupan a las de primer grado que agrupan a personas naturales para un objeto determinado como clubes, comités, profesionales, centros o asociaciones e incluyen también a personas jurídicas, tales como cámaras, uniones, confederaciones, etc. En cuanto al aspecto económico estas entidades sociales deberán acreditar un para su constitución un monto mínimo de USD 4.000 como patrimonio (Reglamento para el Funcionamiento del Sistema Unificado de Información de las Organizaciones Sociales y Ciudadanas, Capítulo II Sección I Artículo 13, 2013).

Cuadro 14. Cuadro de Identificación de actores del Ente Gestor del Destino y su grado de participación

Actor	Carácter	Grado de participación
Comunidad Playa de Oro	Privado/comunal	Voz, voto
Cabildo de Playa de Oro	Privado/comunal	Voz, voto y destinación de fondos
Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Luis Vargas Torres	Público	Voz, voto y destinación de fondos
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Eloy Alfaro	Público	Voz, voto y gestión para la obtención de fondos
Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Esmeraldas	Público	Voz, voto y gestión para la obtención de fondos
Dirección Provincial del Medio Ambiente de Esmeraldas	Público	Voz
Dirección Provincial del Ministerio de Turismo de Esmeraldas	Público	Voz, voto y gestión para la obtención de fondos
Comité de Gestión de la Reserva Ecológica Cotacachi-Cayapas	Mixto	Voz

Actor	Carácter	Grado de participación
Fundación Maquipucuna	Privado	Voz, voto y gestión para la obtención de fondos
Programa Socio Bosque	Público	Voz
Fundación Altrópico	Público	Voz
Pontificia Universidad Católica de Esmeraldas	Privado	Voz
Universidad Luis Vargas Torres	Privado	Voz
Cámara de Turismo de Esmeraldas	Privado	Voz, voto y gestión para la obtención de fondos
Agencias u operadoras de turismo de Esmeraldas	Privado	Voz
Líneas de transporte local	Privado	Voz

Fuente: Creación propia

Identificación de actores del Ente Gestor del Destino y su grado de participación

La identificación de actores que intervienen dentro de la conformación del Ente Gestor del Destino se fundamenta en el hecho de que son instancias públicas y privadas que de alguna manera están relacionadas con la evolución y desarrollo de la actividad turística de la comunidad en cuestión. Su campo de acción tiene que ver sea directa o indirectamente con el desarrollo del destino, sea para alcanzar algunos de sus objetivos como organización o por cuanto su desempeño se verá influenciado (Ver Cuadro 14).

De acuerdo a este cuadro podemos contextualizar el grado de intervención de cada actor que se encuentra relacionado con la actividad turística en la comuna afro ecuatoriana así como el grado de intervención en este escenario. Así es que se visualizará si cuenta con voz, voto y obligación en destinar fondos para acciones a favor del desarrollo del destino o ya sea gestionar a través de sus alianzas posibles convenios de cooperación o donaciones. Hecho que sin duda contará con adeptos al programa tomando en cuenta que Esmeraldas y la zona donde se sitúa Playa de Oro son terrenos que están siendo asediados por empresas madereras y mineras.

La distribución de estas características es de suma importancia puesto que es necesario definir la postura, alcance y modalidad de cooperación para que la nueva organización pueda llegar a cumplir con todos los preceptos descritos en esta pequeña guía. Además, de que cada involucrado en la temática tiene un grado de influencia e interés para que la actividad de la región se desenvuelva. En el caso de los gobiernos seccionales su interés radicaría en propiciar estrategias con la finalidad de promover proyectos que contrarresten la pobreza en el lugar así como brindar herramientas para el desarrollo sostenible. En cuanto a las organizaciones sin fines de lucro, comparte este propósito aunque habrá algunas que estén más avocadas hacia el tema de conservación de los recursos naturales, otras hacia la generación de pequeñas y medianas empresas, recuperación y preservación cultural, género, niños y adolescentes, etc. Las compañías por su lado se unirán puesto que les es conveniente que surjan nuevos productos turísticos que presenten una experiencia diferenciada en el mercado. Adicionalmente, será muy positivo para la nueva imagen del destino, ya que estará amparada por una figura que respalde una buena y óptima organización de la operación. Lo que combinado con las bondades naturales y legado histórico de la población sin duda conformarán una iniciativa atractiva para un turista

especializado en la investigación o aquel que opte por un tipo de turismo en un entorno natural pero donde las actividades también brinden un nivel de riesgo moderado, junto con acomodaciones de calidad para una estancia placentera.

Áreas de oportunidad y mejora a través del Ente Gestor del Destino

Las áreas de oportunidad y mejora para la operación de turismo que ha venido realizando la comuna Playa de Oro han sido detectadas luego de un análisis profundo de cada etapa de su funcionamiento, donde por un lado se ha reconocido y estudiando tanto las instalaciones y servicios básicos del lugar así como la infraestructura propia de la actividad. De igual modo, ha sido necesario calificar el nivel de servicio brindado en cada paso que se realiza cuando existen grupos de turistas que visitan el destino. La organización del sector, sus vínculos y desempeño en sí han sido analizados con el fin de encontrar las razones que han llevado a que la población a pesar de estar en el negocio por casi veinte años no cuente con un producto turístico definido, que motive un nivel de afluencia de turistas mantenido y signifique generación de trabajo, ingresos y un nivel de vida mejorado. Evitando consecuentemente cualquier indicio de presión sobre los recursos naturales de la zona, realidad que al momento es palpable en el terreno.

En este punto de la investigación el siguiente paso será confrontar las áreas de mejora y oportunidad con el sistema propuesto de Ente Gestor del Turismo, para conocer en qué forma esta nueva modalidad de gestión de los procesos turísticos en la comunidad aporta con herramientas para su resolución, resultando en un producto de calidad, fundado en la formación y fortalecimiento de los emprendedores, determinando un responsable o líder que unifique los esfuerzos para la obtención de una operación bien concebida, fluida, eficiente y eficaz. Adicionalmente, el proceso está orientado hacia la implementación de una serie de

estrategias enfocadas en lograr una buena imagen del destino y comunicación, promoción y ventas sostenidas de los servicios que tienen para ofrecer Playa de Oro.

Cabe mencionar que dentro del estudio FODA las Fortalezas y Debilidades se relacionan a aquellos elementos internos o propios a la organización que se analiza, mientras que las oportunidades y amenazas corresponden a factores externos al ente.

Seguidamente se abordarán las debilidades (interno) y amenazas (externo) que se han detectado frente a la manera de ejecutar el turismo en el sitio bajo discusión, lo cual será identificado como áreas de mejoras y oportunidad, ya que las deficiencias o puntos débiles deben ser visualizados no como puntos negativos sino más bien brindarles una óptica optimista, con el fin de aprovechar de estos hechos para ser mejores y encontrar un momento apropiado (oportunidad) para revitalizar, restaurar y renovar nuestro servicio y destino. Estos factores serán dispuestos por sus ámbitos dentro de las aristas de los espacios de la sostenibilidad que son el espectro ambiental, económico y socio cultural.

Aspecto Ambiental

Áreas de mejoras y oportunidad

Nivel interno

- Conflictos internos en la población que no permiten una adecuada organización y trabajo en equipo para la puesta en marcha del plan de manejo de desechos sólidos.

- Falta de fuentes de ingresos en la comuna ponen en situación de vulnerabilidad a la población frente a actividades extractivas.

Resolución bajo la figura de “Ente Gestor del Destino”

Para el caso de una falta de cohesión y trabajo en equipo por parte de los comuneros a fin de lograr un adecuado manejo y disposición final de desechos sólidos, el Ente Gestor del Destino gracias a sus alianzas con entidades del Ministerio del Ambiente, Ministerio de Turismo, Universidades locales y gobiernos seccionales, podrán apoyarse en las instituciones de enseñanza superior. Las mismas que podrán intervenir para realizar una serie de eventos, reuniones, talleres, encuentros para sensibilizar a los pobladores sobre la importancia y necesidad de colaborar en conjunto las actividades de clasificación de basura. Esto deberá ser realizado en cada casa y sector, para luego proceder al tratamiento de la materia orgánica, en las instalaciones apropiadas para tal efecto, donde contarán con la asistencia de aquellos profesionales entendidos en la materia, como podrían ser estudiantes de turismo de los últimos años, personeros de la Reserva Ecológica Cotacachi – Cayapas (guardabosques), estudiantes de carreras de ciencias ambientales y agrónomas.

La condición de vulnerabilidad en que puede verse la gente local ante la falta de fuentes de ingresos puede ser contrarrestada cuando entre en marcha este programa y la revitalización del producto a venderse suceda. Playa de Oro podrá ver un mayor tráfico de turistas, sin que esto suponga exceder la capacidad física y social del sitio, ni que signifique un impacto negativo en el entorno sino dentro de los parámetros que permitan conservar el nivel de satisfacción de la experiencia turística así como el buen uso de sus recursos. Es así que la presencia racional pero constante de pasajeros, fomentará la generación de

servicios complementarios a la experiencia de viaje, donde entra el servicio de alimentación, alojamiento, transporte, guianza, presentaciones culturales, venta de productos típicos, servicio de lavandería.

Con lo que en resumen si se activa y renueva la oferta de turismo en el destino, por medio de infraestructura básica y especializada de calidad, acorde al medio (materiales de la zona que no estén en vías de extinción, diseño tradicional), que satisfaga los requisitos de nuestro mercado meta, que sea bien difundida y promocionada en los canales apropiados, la gente no se verá obligada a caer en actividades que ponen en riesgo sus activos turísticos e integridad. Las actividades extractivistas podrán solventar ciertas urgencias económicas pero como bien se conoce, son medidas aislantes, que no resuelven el problema de raíz, por cuanto no es una alternativa sostenible en el tiempo y espacio. En la extracción de minerales o madera, se debe racionalizar el hecho de que son bienes no renovables por lo que sus ingresos acabarán cuando no existan más recursos naturales, suponiendo falta de alimento, vulnerabilidad ante desastres de índole natural, presencia de enfermedades derivadas de la contaminación e inexistencia de medios para realizar actividades productivas.

Es necesario recalcar, que no se intenta establecer al turismo como la solución a los problemas que atraviesa el sitio, sino que es una alternativa, que dada su naturaleza, ejerce un efecto dinamizador de otros sectores económicos que le sirven de apoyo por lo que funciona como un motor para la activación y desarrollo de otros negocios conexos. Para lograr estos efectos la relación estrecha y colaborativa que se logre crear entre los socios del Ente Gestor del Destino (universidades, profesionales, cámara de turismo, gobiernos locales, entidades gubernamentales) aportarán con su conocimiento y contacto o

convenios para el despegue de la actividad y el debido soporte que requiere, ya que cada actor presenta un grado de interés para el progreso del lugar.

Nivel externo

- Presencia por parte de empresas mineras y madereras en la región que atentan contra los recursos naturales de Playa de Oro.
- Protagonismo débil por parte de las instituciones de control ambiental en la zona al no poder brindar mayor apoyo frente a la amenaza de acciones extractivas.
- La política nacional está basada en una matriz energética que se basa en la extracción de recursos naturales no renovables, ejerciendo presión en las regiones donde éstos se ubican.
- La afluencia de turistas es algo incipiente por lo que no representa en términos económicos una fuente sostenible de ingresos.

La figura del Ente Gestor del Destino faculta a la comuna a tomar medidas para su protección frente a la amenaza que supone la presencia e interés de empresas maderas y mineras, para lo que podrá acudir a los gobiernos locales en una manera más horizontal antes que vertical, dada la estructura de la organización, con el objeto de solicitar el monitoreo de estas compañías y evitar que irrumpen en el lugar. Asimismo, esta coyuntura permitirá el convenio con miembros de las fuerzas armadas de igual forma apoyen en el territorio y evitar la incursión de estos entes. Como se lo había mencionado anteriormente si la gente cuenta con fuentes de ingreso para responder sus necesidades, no serán tentados a caer en el extractivismo, al conocer y palpar los beneficios sustentables de un

turismo respetuoso y consciente del entorno así como de otras iniciativas económicas que resultaren de éste.

En este mismo sentido es posible hacer alusión a la debilidad que es posible notar por parte de los organismos de control ambiental, que al no poder brindar mayores alternativas a los pobladores, han debido limitarse a acciones de control y monitoreo. Pero el nuevo sistema permite hacer conexiones entre estos involucrados y otras instancias de gobierno y privadas, donde la unión hace la resistencia y evasión de posibles actividades que amenazan al equilibrio de la zona. De esta forma los representantes del Ministerio del Ambiente podrán contar con la participación de fuerzas armadas, gobiernos locales y ong's a fin de fortalecer su función como autoridad ambiental, al tiempo que su soporte al desarrollo del turismo en Playa de Oro supone para ellos una oportunidad al existir flujo de turistas que podrán inyectar ingresos a las áreas protegidas a nivel provincial así como presentará un incentivo a conservar los recursos locales al ser materia prima del turismo.

El Ecuador se encuentra adoptando una nueva matriz energética, pero que lamentablemente no apuntala hacia la implementación de mecanismos sostenibles como sería la utilización de energía solar, eólica, biomasa, geotérmica, hidráulica o marina. Aunque en ciertos destinos existe esta tendencia del empleo de energía solar son iniciativas privadas, donde el estado todavía no se ha hecho presente a fin de realizar acciones para promover estas alternativas sustentables como fuentes de energías renovables. De ahí que el órgano que se intenta implantar buscaría a través de los socios como ong's o universidades realizar proyectos a través de cooperación internacional para migrar hacia modelos alternos, que de igual manera actuarían ejerciendo presión para que el gobierno atienda a esta

necesidades y se configuren programas para la evolución en temas de energía con el mínimo impacto.

Por otro lado, la economía ecuatoriana sigue dependiendo del petróleo y sus derivados, lo que no ha permitido que el sistema progrese y realice esfuerzos significativos para que la nación pase a enfocarse en el sector terciario, de investigación y tecnología, lo que presenta un valor agregado a los bienes y servicios que presente al mundo. Mientras tanto el Ecuador permanece exportando materia prima sin mayor transformación causando una gran dependencia en la explotación de recursos naturales, y en provincias como Esmeraldas esta situación es sumamente evidente, con la madera y minería. La conformación de este modelo de gestión podría originar por medio de la aglutinación de sus integrantes cierta presión a nivel de autoridades provinciales para propender hacia la especialización en el turismo, tomando en cuenta la vocación turística por la gran variedad de atractivos turísticos de la región. No obstante, el grado de incidencia a nivel nacional sería bajo, ya que se requiere de un cambio estructural a nivel país para conseguir cambiar el patrón de producción.

En lo concerniente al bajo ingreso de turistas en el destino, el modelo descrito contribuiría a que haciendo uso de las alianzas entre universidades locales, ong's locales y foráneas, cámaras de turismo y gobierno seccionales se realicen eventos o programas para la difusión del producto turístico, una vez que sea renovado y revitalizado dentro de un proceso de mejora continua. Esto es tomando en cuenta como elemento vital un servicio profesional y de calidad para cada etapa de la cadena de valor de la operación, en la que justamente estos factores le dotarán de diferenciación frente a los competidores.

Aspecto Económico

Áreas de mejoras y oportunidad

Nivel interno

- La economía local es débil al no contar con varias fuentes de ingresos.
- La condición vulnerable de la comunidad ante la falta de alternativas económicas que permitan a su gente progresar.
- La falta de recursos económicos no ha permitido el mantenimiento e inversión en la planta turística de la comunidad por lo que ha caído en deterioro.
- La falta de definición de un segmento de mercado meta, no ha permitido la a la comunidad concretar el producto turístico que están en condiciones de ofertar, lo que visibiliza deficiencias en su logística, medios de apoyo y facilidades turísticas.

Nivel Externo

- Inexistencia de servicio de transporte fluvial público en la región, encarece la movilización para la gente del poblado como para la actividad turística.
- Condición de aislamiento del sitio por no contar con mayores vías de comunicación, por lo que los bienes y servicios se encarecen enormemente en la zona.

- Una economía estancada y frágil pone en situación de riesgo para sucumbir ante la extracción de recursos naturales en el lugar.
- El grado de necesidades insatisfechas en la comuna ha causado que los ingresos percibidos por turismo o actividades de conservación (Socio Bosque) deban ser re-direccionados hacia dichas falencias como es el caso de salud o educación.

Resolución bajo la figura de “Ente Gestor del Destino”

El ámbito económico constituye la parte medular de la sostenibilidad de cualquier iniciativa, ya que sin circulante que permita a la gente salir adelante y responder ante sus necesidades básicas como alimento, salud, educación, vestimenta, ningún modelo podrá mantenerse. Por ello, es que el presente escrito ha tomado el enfoque bajo Ente Gestor del Destino, que brinda una guía sobre cómo administrar mejor la actividad económica. Los aspectos ambientales y socioculturales son igualmente importantes y necesarios para la sustentabilidad, pero la realidad es que sin trabajo e ingresos, cualquier programa para la conservación natural o cultural no podrá mantenerse a largo plazo, ya que la gente necesita de medios económicos para subsistir. Y si el medio no lo permite, en el caso de muchas comunidades rurales tendrán que acudir hacia la explotación de recursos por permitirle a su familia salir adelante, las necesidades son ilimitadas frente a recursos escasos.

Como se ha descrito antes el sistema que se intenta implantar pretende alcanzar las herramientas suficientes para renovar el producto de Playa de Oro, así como sus servicios turísticos, cuando esto se dé la economía local podrá progresar de a poco y así el nivel de vida de la localidad progresará. De lo

contrario, el sector seguirá con una operación insipiente que a futuro pueda llegar hasta desaparecer al no poder satisfacer los requerimientos de su gente. Consecuentemente, la unión e interacción entre los miembros del Ente Gestor del Destino deberá trabajar en aras de fortalecer el sector y aquellos que surjan del mismo.

En otra instancia la falta de recursos para realizar tareas de mantenimiento en la planta de turismo ha causado el deterioro de la misma. El nuevo ente deberá gestionar por medio de organismos de cooperación así como gobierno seccionales los fondos para la renovación de la planta, lo que de acuerdo a la información recabada a lo largo de esta investigación estaría en curso al momento por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado de Esmeraldas en coordinación con la CTB (Cooperación Técnica Belga).

La inexistencia de un producto definido deja entrever la falta de planificación para el diseño y ejecución del mismo, por lo que la formación que podrían obtener por parte de las universidades, cámaras de turismo y Ministerio de Turismo, fomentará la integración de criterios relevantes al momento de re-crear el producto de la comuna. Donde este nuevo esquema de funcionamiento al agregar valor en cada componente de su cadena de valor (formación, especialización, profesionalización, alianzas estratégicas, enfoque en la calidad y sostenibilidad), visibilizará las ventajas competitivas del destino, siendo un rasgo diferenciador en el mercado.

Al resolver y empoderarse de los problemas producidos ante necesidades básicas insatisfechas por medio de este modelo varios de los servicios inexistentes podrán estar al alcance de esta población, puesto que se hará autogestión y no se esperará a que el órgano central se pronuncie y cumpla con

sus obligaciones para con la sociedad. Con lo cual, vías de acceso, servicio de transporte terrestre y fluvial, telecomunicaciones serán una realidad y serán accesibles a la población, gracias al trabajo mancomunado de los actores clave de la entidad civil que podrá ejercer presión sobre los proveedores de estos servicios, ya que finalmente todos saldrán beneficiados de este desarrollo.

Una vez solventados estos requisitos esenciales para cualquier población los fondos que ingresan a Playa de Oro por su convenio a proteger su entorno en el programa de Socio Bosque podrán ser invertidos también en el área turística, puesto que contarán con otros medios resultantes de la gestión del nuevo sistema.

Aspecto Socio cultural

Áreas de mejoras y oportunidad

Nivel interno

- Falta de cohesión social en la comunidad que obstaculiza el traspaso cultural entre generaciones.
- Conflictos y división entre los mayores y jóvenes de la comuna, imposibilitando un trabajo en equipo sea para actividades de turismo u otras.
- Migración hacia los centros urbanos ante la falta de plazas de trabajo.
- La falta de un colegio superior en la comuna obliga a los estudiantes a salir de la comunidad obstaculizando su participación activa en el cultivo del patrimonio cultural.

Nivel Externo

- Falta de dotación de servicios básicos como agua potable, servicio de telefonía fija y móvil, internet, alcantarillado, salud, educación.
- El turismo incipiente que existe al momento en el lugar no permite aprovechar enteramente el recurso cultural que posee la comuna.
- Aquellas personas que regresan luego de haber migrado a la ciudad traen consigo costumbres ajenas perdiéndose la identidad local.
- El desarrollo incontrolado del turismo puede suponer un aculturamiento de la población.
- Un turismo no sostenible puede incurrir en conflictos sociales como el consumo de drogas, prostitución.
- La mayor presencia de turistas puede ocasionar un mercantilismo de las expresiones culturales del sitio.
- La práctica de un turismo no sustentable puede incidir en el irrespeto por la cultural local, generando en una actitud negativa hacia el viajero.

Resolución bajo la figura de “Ente Gestor del Destino”

La falta de cohesión social y la presencia de conflictos a nivel interno por falta de trabajo en equipo, clara y oportuna comunicación y un sentido arraigado de pertenencia al sitio como a la comuna, ha creado un ambiente hostil entre algunos de los miembros, con lo que existen ciertos aislamientos o invisibilización de estas personas. Como resultado, algunas prácticas o programas no han podido ser consolidados por no contar con una verdadera unión. Es esencial

recalcar que esta figura administrativa requiere de la unión de fuerzas, conocimiento y herramientas que cada componente cuenta, de ahí que sin un trabajo mancomunado esta organización no brindará resultados y tampoco podrá conservarse en el tiempo. Es importante y acertado crear un espacio de confianza, comunicación, hermandad, cooperación para que Playa de Oro progrese así como este sistema de operación. De ahí que el marketing interno sea tan importante donde se cree un espacio para la divulgación de las actividades, monitoreo y resultados de la gestión del sector, para que todos estén informados y se sientan involucrados.

El hecho de dinamizar la economía se traduce en la generación de puestos de trabajo, con lo que algunos entraran directamente a ofrecer o participar de actividades que proveen bienes o servicios para el turismo, o que a su vez sean sectores que faciliten o complementen el campo turístico. Con esta medida la migración de la población hacia los centros urbanos se verá frenada, por cuanto podrán encontrar alternativas de vida y de superación personal y profesional en su propio origen.

El área de educación es un ámbito a trabajar y mejorar en el sitio, ya que el colegio llega hasta cierto nivel en que obligatoriamente sus estudiantes deben salir de la comuna hacia otra provincia para continuar sus estudios, causando migración, ruptura con el lugar y generando una paralización en su involucramiento activo en el cultivo y traspaso del patrimonio cultural. Por su lado el grado de incidencia por parte del Ente Gestor del Destino radica en la opción de generar mayor dinamismo económico que podría ser canalizado a fin de invertir para la existencia de un colegio. Asimismo, dicho dinamismo motivaría la necesidad e interés en la profesionalización y especialización a nivel de la juventud, contrarrestando aquel abismo que supone el fenómeno migratorio.

Por su parte, la falta de dotación de servicios básicos también forma parte del espectro socio cultural, pero el mismo ya ha sido abordado previamente, sin embargo este se centra en el efecto coyuntural que puede ofrecer el organismo a conformar, con el afán de presionar o conseguir dichos servicios a través de autogestión con medios privados para alternativas sustentables.

El tema cultural está algo relegado en este panorama comunal ya que lamentablemente la migración a las ciudades ha traído consigo aculturación de algunos locales, que a su vez han influenciado en ciertos que no han salido, con lo que poco a poco la cultura se va perdiendo. Los jóvenes y niños no están replicando las manifestaciones culturales de los ancianos, con lo que la subcultura urbana y la incidencia de los medios de comunicación han superpuesto las tradiciones ajenas en el territorio. Aquí es central empoderar y sensibilizar a la población sobre el legado que albergan y la importancia que éste tiene sobre su identidad cultural. Asimismo, la recuperación cultural y su revitalización significarán un mayor valor agregado al producto turístico a ofertar, ya que no solamente se ofrecerán atractivos naturales sino culturales, actividades de convivencia y aprendizaje intercultural e intergeneracional, son factores que realzan vivamente la experiencia de viaje, brindando diferenciación y ventajas competitivas a nivel de mercado.

Al mismo tiempo que la presencia de turistas es necesaria e interesante a efectos de propiciar un diálogo cultural y el aprendizaje entre cada grupo étnico, también existen efectos colaterales como lo es el aculturamiento o pérdida de cultura por la adopción de tradiciones o creencias ajenas. Al igual que la utilización o práctica de la cultura con fines meramente mercantiles. Para hacer frente a estas condiciones adversas el Ente Gestor del Destino dentro de sus funciones deberá concienciar sobre estos posibles resultados pero que a su vez

serán tratados apoyados en las entidades como el Ministerio de Cultura, universidades, profesionales – consultores culturales, con el fin de fomentar el arraigo cultural, lo que se obtiene trabajando desde los grupos de niños, jóvenes, mujeres, ancianos y adultos. Se deberá dar a conocer la cultura afro ecuatoriana, sus orígenes y cultivar su admiración y sentimiento de pertenencia cultural.

Además, en este apartado se deberá hacer énfasis en la orientación y seguimiento del devenir turístico para evitar posibles conflictos sociales como es la presencia de prostitución, drogas o irrespeto a las manifestaciones culturales de la localidad. Para ello, se podrán con el soporte de las universidades, agencias de viajes o tour operadores, Ministerio de Turismo y Ambiente, llevar a cabo acciones para la creación y difusión de una guía de comportamiento para el comunero y el turistas durante su estancia. Todo esto con miras a preservar la integridad de los miembros de la comuna, y propiciar un turismo sostenible, respetuoso de las comunidades anfitrionas, donde realmente suceda un intercambio y aprendizaje dinámico entre pueblos mas no la corrupción de éstos.

Contextualización de los Criterios Globales de Turismo Sostenible

Tras la debida exposición de la trayectoria y contexto de Playa de Oro así como su estado dentro del sector de turismo se puede contar con la suficiente información así como justificación para el diseño de un nuevo modelo de operación; en el cual se contemple la gestión de calidad y los criterios de sostenibilidad del turismo sustentable para la mejora del producto y nivel de servicio ofertado por la comuna. Como resultado, la actividad en estudio no solamente fluirá de mejor modo, generando índices de mayor rentabilidad y eficiencia, lo que permitirá al lugar posicionarse como un destino de turismo sostenible y de calidad dentro de las tipologías de ecoturismo (suave y duro),

aviturismo, comunitario y cultural. De esta forma, la economía local se dinamizará representando en términos reales una alternativa capaz de mantenerse en el tiempo para la gente del lugar, convirtiéndose en un instrumento que combate la pobreza en la región y fomenta un nivel de vida óptimo para la población.

Los Criterios Globales de Turismo Sostenible son el resultado del entendimiento consensuado de lo que es el turismo sustentable, y a su vez representan los elementos mínimos que cualquier emprendimiento comunitario o empresa del campo turístico deberían cumplir o aspirar. Estos elementos han sido clasificados dentro de tres esferas generales que son: Ambiental, Socio cultural y Económico.

Como lo establece el Consejo Global de Turismo Sostenible (Los Criterios Globales de Turismo Sostenible, (s.f.), p.1) los objetivos que se persiguen por medio de los descritos criterios son:

Demostrar una gestión sostenible del destino eficaz, maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimizar los impactos negativos, maximizar beneficios a las comunidades, a los visitantes y al patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos, maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos. Estos parámetros podrán ser adoptados en cualquier tipo y escala de destinos.

Los principios en mención nacen como respuesta de la industria del ocio en referencia a los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas, como es conseguir eliminar la pobreza extrema y el hambre, alcanzar la igualdad entre géneros y el equilibrio con el medio ambiente además de combatir el cambio

climático. Estas normativas están bajo la administración del Consejo Global de Turismo Sostenible (CGTS).

Las normas de sustentabilidad nos brindan las pautas sobre qué se debe hacer sea a nivel de destino o ya sea por parte de la organización de manejo de un destino, pero no nos indica cómo hacerlo o si el objetivo ha sido cumplido. Para esto último, es necesario implantar una serie de indicadores de desempeño que nos permitan conocer en qué medida vamos cumpliendo con los estándares de sostenibilidad dentro de nuestra operación. Asimismo, se podrá acudir a material de educación sobre la temática, el acceso a instrumentos que nos permitan llevar a cabo estas medidas por parte del aparato público, organización y sector privado.

Las descritas acciones fueron diseñadas a partir de enfoques reconocidos y fundados sobre indicadores a nivel de destinos, que son promovidos por la Organización Mundial de Turismo (OMT), así como por principios dirigidos hacia los establecimientos hoteleros y tour operadores que a su vez son fomentados por el Consejo Global de Turismo Sostenible (CGTS), apoyados sobre directrices para certificaciones. El siguiente cuadro ilustra las ventajas de aplicar este tipo de estándares (Ver Cuadro 15).

Cuadro 15. Ventajas de la aplicación de los Criterios Globales de Turismo Sostenible

Ventajas de la aplicación de los Criterios Globales de Turismo Sostenible
Una gestión adecuada para conseguir que los destinos se mantengan en el tiempo y espacio.
Permite a los turistas identificar a los destinos turísticos sostenibles reales

Ventajas de la aplicación de los Criterios Globales de Turismo Sostenible
Brindar un carácter diferenciador en la industria del turismo evocando a los medios para difundir acerca de estas alternativas
Constituyen un soporte a los programas de certificación o iniciativas voluntarias de destinos o empresas que desean operar bajo este esquema
Conforman un referente para cuando los gobiernos, ong's o empresas privadas busquen desarrollar programas para un turismo sustentable
Funciona a manera de guías base para las instituciones educativas y de capacitación como escuelas de hotelería o universidad.

Fuente: Los Criterios Globales de Turismo Sostenible (pp.2-5) (s.f.). Recuperado de <http://www.gstcouncil.org/uploads/files/spanish.pdf>

En el estudio de caso que se presenta en este proyecto de grado sobre Playa de Oro se sugiere que inicie sus primeros pasos dentro del quehacer de la sostenibilidad a través de la puesta en marcha de los criterios de sustentabilidad por medio de la incorporación de buenas prácticas en los ámbitos ambiental, económico y sociocultural. Más adelante, a medida que se revitalice el sector y confluyan una serie de servicios anexos al de turismo como sería el caso de alternativas económicas en torno a la producción de artesanías, venta de productos orgánicos y “*souvenirs*” o recuerdos que den muestra de su cultura y patrimonio natural, será posible avanzar hacia la adopción de los Criterios Globales para el Turismo Sostenible pero a manera de destino, mientras tanto de acuerdo al actual contexto de la comuna y su condición dentro del accionar turístico, sería apropiado optar por la inserción de dichos parámetros a nivel de organización de manejo de destino.

Presupuesto para la organización y funcionamiento bajo la figura de “Ente Gestor del Destino”

Tras la debida identificación, exposición, justificación y análisis de las áreas de mejora y oportunidad para la comuna Playa de Oro, es apropiado presentar un pequeño presupuesto de lo que podría suponer operativizar este modelo de gestión, con la finalidad de dar a conocer montos y elementos que serán necesarios para dar un salto hacia el mundo competitivo del turismo. De esta forma, se podrá tener una imagen un poco más certera del nivel de esfuerzo que deberá ser realizado en conjunto, pero que como se lo ha expuesto ya es digno de realizarlo para el bien común de todos los miembros que inciden directa o indirectamente en este sistema.

En esta planificación económica se contempla la creación y la conservación del modelo Ente Gestor del Destino, dentro se toman en cuenta elementos desde la constitución hasta operación. Así el cuadro contendrá detallado los siguiente elementos: Inversión inicial (gestiones administrativas para el establecimiento de la Corporación de segundo nivel), equipamiento físico (bienes muebles e inmuebles), humano (sueldos), servicios públicos (electricidad, agua, internet, telefonía móvil, transporte).

Seguidamente se calcularán los gastos a incurrir por concepto de prime mes en la operación de la oficina de la nueva entidad social. Por último, se hará este mismo cálculo para el primer semestre de funcionamiento. Estas cifras podrán orientar a los involucrados sobre cuál es la suma de recursos económicos necesaria a fin de acoplarse al nuevo modelo propuesto, para lograr discernir en qué marea será posible financiarlo sea a través de entidades financieras privadas,

cooperación por parte de ong's, gobiernos seccionales (ver Cuadros 16, 17, 18, 19).

Cuadro 16. Inversión inicial para la creación legal y física del Ente Gestor del Destino

Inversión inicial para la creación legal y física del Ente Gestor del Destino		
Detalle	Cantidad	Total USD \$
Crédito bancario para la obtención de patrimonio requerido para el establecimiento de la Corporación de segundo nivel	1	4000,00
Gestiones administrativas para el acceso al crédito (viáticos y presentación de papeles)	1	250,00
Gestiones administrativas para la conformación de la Corporación de segundo nivel (estatutos, requisitos legales, viajes a Esmeraldas para estos trámites, asesoría legal)	1	800,00
Construcción de oficina en la comunidad (materiales y mano de obra por medio de mingas)	1	5000,00
Total		10050,00

Fuente: Elaboración propia en base a datos tomados de (Banco Nacional de Fomento, 2011, párr. 10)

Cuadro 17. Presupuesto para Equipamiento del Ente Gestor del Destino

Detalle	Cantidad	Total USD \$
Equipos de oficina		
Escritorios	5	1000,00
Sillas secretariales	5	400,00
Sillas de atención al público	5	100,00
Archivero	3	600,00
Computador Desktop Hp All in One	1	838,80
Computador portátil Toshiba C45-ASP4202FL	3	2228,40
Impresora Hp	1	769,48
Mouse Hp	5	50,00
Teléfono móvil Alcatel	1	123,19
<i>Subtotal</i>		<i>6109,87</i>
Artículos de oficina		
Carpetas archivadoras	5	15,00
Resmas de papel	1	5,00
Carpetas de cartón	10	10,00
Engrapadora	3	9,00
Uñas	2	4,00
Grapas	0,5	0,50
Tijeras	2	1,00
Despachador de clips	1	1,50
Caja de clips	1	0,30
Perforadora	2	6,00
Basureros	2	8,00
<i>Subtotal</i>		<i>60,30</i>
Artículos de limpieza		
Desinfectante	1	3,00
Fundas	1	4,00
Trapeador	1	2,50
Balde	1	2,50
Escoba	1	2,50

Detalle	Cantidad	Total USD \$
Toallas de tela para aseo	1	3,00
Esponjas para aseo baño	1	0,70
Franelas	2	2,00
Insecticida	1	3,00
Guantes	1	2,50
Jabón líquido desinfectante	1	2,80
Toalla de mano	1	3,50
Botellón de agua y base	1	18,50
Vasos	5	5,00
Jabón lava vajilla	1	1,00
<i>Subtotal</i>		<i>56,50</i>
Total		6226,67

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 18. Presupuesto Operativo Mensual

Detalle	Total USD \$
Salarios	
Director del Ente Gestor del Destino	500,00
Asistente administrativo y contaduría	381,00
Coordinador de servicios (Alojamiento, alimentación y guianza)	381,00
Coordinador de logística y mantenimiento (transporte fluvial y terrestre, aprovisionamiento de alimentos y otros)	381,00
Coordinador de comercialización, ventas y promoción turística	381,00
Auxiliar de limpieza	150,00
Subtotal	2174,00
Operación y servicios básicos	
Electricidad	60,00
Agua	0,00
Telefonía Móvil 1 celular	60,00

Detalle	Total USD \$
Internet satelital para la comunidad	300,00
Suministros de oficina (limpieza y papelería)	60,00
Transporte (1 vez al mes para gestiones administrativas de la corporación y viáticos)	200,00
Subtotal	680,00
Marketing	
Promoción a través de e-marketing (redes sociales facebook, twitter)	0,00
Material publicitario (brochures)	800,00
Mantenimiento página web	150,00
<i>Subtotal</i>	950,00
Total	3804,00

Fuente: Elaboración propia

Cuadro 19. Presupuesto de costos de inversión para la operación de 6 meses

Gastos establecimiento de la nueva organización	Total USD \$
Gastos de constitución de la Corporación	800
Gastos administrativos para gestionar crédito para patrimonio inicial	250
Préstamo para capital patrimonial	4000
Creación de la marca destino	3000
Construcción instalaciones de la organización	5000
Subtotal	13050
Sueldos Personal Inicial	
Director del Ente Gestor del Destino - 6 meses	3000
Asistente administrativo y contaduría - 6 meses	2286

Gastos establecimiento de la nueva organización	Total USD \$
Coordinador de servicios (Alojamiento, alimentación y guianza) - 6 meses	2286
Coordinador de logística y mantenimiento (transporte fluvial y terrestre, aprovisionamiento de alimentos y otros) - 6 meses	2286
Coordinador de comercialización, ventas y promoción turística - 6 meses	2286
Auxiliar de limpieza - 6 meses	900
Subtotal	13044
Capital de Inversión	
Bienes muebles e inmuebles	531
Subtotal	531
Gastos operativos y servicios básicos	
Electricidad - 6 meses	1200
Agua	0
Telefonía móvil - 6 meses	360
Internet satelital - 6 meses	1800
Suministros de oficina - 6 meses	116,8
Transporte (1 vez al mes para gestiones administrativas de la corporación y viáticos) - 6 meses	1200
Subtotal	4676,8
Marketing	
Mantenimiento página web y material promocional - 6 meses	6420
Subtotal	6420
Total Gastos	37721,8

Fuente: Elaboración personal

5 CONCLUSIONES

A manera de conclusiones de la investigación realizada se tiene lo siguiente:

La situación actual de Playa de Oro a nivel económico, social y ambiental de vulnerabilidad ante la falta de opciones de ingresos y una actividad insípida da muestra de que es necesario trabajar de forma urgente en acciones que contrarresten este panorama, dada la amenaza que supone la presencia de compañías extractivistas en la región que cada vez ganan más campo.

Se trata de una comuna con un sin número de necesidades básicas insatisfechas lo que genera por un lado malestar, tensión y presión sobre los recursos por lo que es prioritario comprender y socializar las razones del por qué el turismo hasta el momento no ha logrado mejorar la calidad de vida de los pobladores. De ahí que, la propuesta descrita constituye una oportunidad para la renovación y reestructuración de la gestión en el sector a fin de darle un nuevo impulso, pero esta vez a través de un sistema de manejo consensuado que esté integrado por todos los actores que directa o indirectamente están relacionados con la comunidad y su contexto.

La provincia de Esmeraldas en el ámbito turístico en particular turismo interno ha logrado mantener una afluencia de turistas interesante y mantenida en el tiempo, lo que sin duda constituye una opción de crecer y progresar para Playa de Oro y entrar dentro de esta dinámica, lo que requiere para ello, es cambiar la manera en que la actividad estuvo trabajando, sin resultados demasiado significativos. Por lo tanto, el sistema que se ha detallado, brinda una serie de

herramientas claras a manera de buenas prácticas para reactivar el turismo en la zona, y brindar a su gente una estrategia viable de llevar a cabo siempre que todos los involucrados desempeñen un rol activo y cooperador, ya que todos los inmersos en el tema, podrán salir beneficiados de la iniciativa.

La calidad de atractivos que alberga el lugar goza de un nivel de conservación extraordinario, lo que la coloca en una situación de ventaja competitiva frente a sus competidores, pero no basta con contar con un patrimonio turístico bien conservado sino también que éste pueda ser disfrutado y facilitado por medio de una infraestructura turística y de apoyo, que lo complementa. En este sentido, se hace referencia al hecho de que otro de los rasgos diferenciadores, por lo tanto ventajas en el mercado es la calidad y sostenibilidad que los productos de turismo puedan ofertar, éste será el motivo del por qué prefieran visitar Playa de Oro u otro destino. Por lo tanto, es un elemento vital a trabajar e incluirlo en la nueva propuesta.

La nueva estructura organizativa presenta la opción de mejora del servicio así como las etapas que conforman a éste, logrando una operación más estructurada, fluida, eficaz, eficiente, rentable, con un mínimo impacto negativo en el entorno. Alcanzando estos puntos positivos y atractivos en el mercado, el destino podrá ir poco a poco posicionándose no solo a nivel local sino nacional y hasta con una proyección internacional; siempre que esto no suponga exceder la capacidad de carga, es decir el número adecuado de presencia de visitantes para que la experiencia de viaje sea satisfactoria.

El nuevo esquema funcional permite un verdadero empoderamiento de la actividad, alentando la sinergia de los diversos actores del territorio, los cuales a su vez tendrán una participación de suma importancia al colaborar en la

consecución de los objetivos, para lo cual cada uno tendrá su campo de acción de acuerdo a su condición y área de trabajo. La unión hará la fuerza y supondrá un progreso mancomunado, dando como resultado una serie de beneficios para todos los que intervienen en el proceso.

Al momento existe un segmento de mercado latente, es decir que no ha sido hasta el momento satisfecho, por lo que este perfil de turista se convierte en el visitante potencial de la zona, pero que para que su presencia suceda, la comuna deberá invertir y mejorar su producto. Esto último, en temas de servicios básicos vitales para el turismo, formación y profesionalización de su talento humano, inserción de procesos de calidad para un servicio de primera categoría enfocado en los requerimientos del cliente/turista y la implementación de criterios de sostenibilidad (económica, social y ambiental), presentando una oferta diferenciada.

Además, de los factores antes discutidos es central tomar atención a las acciones que se efectuarán con el afán de incrementar ventas, comunicar y promocionar el producto del destino en mención, dentro de lo que la modalidad que está liderando el mercado es el e-marketing, o marketing electrónico. El cual sucede a nivel de redes sociales, página web, links con páginas que visitarán los turistas potenciales, por lo que será necesario contar con la formación y orientación de cámaras de turismo de la provincia, Ministerio de Turismo e instituciones de enseñanza superior para el buen manejo y disposición de estos canales que presentan una gran ventaja por su eficiencia, capacidad de impacto y bajo costo frente a otras alternativas.

Con esta serie de medidas el lugar podrá retomar y apropiarse de la operación, tomar de nuevo las riendas del sector y en sí de su realidad, donde

podrán a través de su propia gestión apoyados en entes, organizaciones e instituciones privadas y centrales efectuar una necesaria y estratégica reestructuración para que el turismo vuelva a su cauce. Con lo cual, la actividad será un proceso participativo y representará realmente una alternativa sostenible de un sistema económico saludable, dinamizador de otros sectores y facultará el acceso hacia mejores condiciones de vida para la gente del sitio como para la conservación de su patrimonio natural y cultural.

6 RECOMENDACIONES

El presente modelo de organización requiere la participación activa de todos los involucrados que están vinculados con el progreso de la comuna, sea a nivel público o privado, por lo tanto es esencial contar con la colaboración de estos entes para alcanzar los objetivos planteados por parte del Ente Gestor del Destino. De igual manera, estas alianzas y nivel de acción deberán ser continuamente evaluados y monitoreados en aras de verificar que los roles de cada miembro estén siendo cumplidos.

El proceso y cada una de sus fases deberán ser socializadas por medio de reuniones, talleres o encuentros entre los miembros de la nueva organización civil y la comunidad, para lograr confianza en la gestión y que sea un conjunto de acciones transparentes; fomentando la comunicación y un buen desempeño por el bien común.

Es relevante evaluar constantemente los objetivos alcanzados y cuando no haya sucedido de esta manera, hallar las razones que incidieron para buscarles una solución y solventar cualquier debilidad detectada.

Será importante además la participación de género es decir contar con una actuación activa de las mujeres, así como de grupos vulnerables como son la tercera edad, niños, adolescentes y personas con capacidades especiales. Con la finalidad de que constituya un proceso inclusivo para todos quienes forman parte de este escenario, cada uno de estos grupos, tienen mucho que ofrecen para lograr una iniciativa integral.

El turismo no constituye la solución para todos los problemas de la población pero si puede representar un motor, una primera semilla para un progreso en cadena, gracias a su cualidad de originar un efecto dinamizador sobre las economías locales, al apoyarse en diferentes sectores que están estrechamente vinculados. Por lo tanto, debe ser abordado esta concepción para evitar la dependencia en el mismo que podrá llevar a su declive.

Las medidas planteadas obligatoriamente deberán incluir estudios de capacidad de carga turística, social y ambiental, junto con el análisis de otros indicadores que permitan establecer los límites aceptables para la presencia de turistas, con miras a no reducir la calidad de la experiencia del visitante, y tampoco ser motivo de presión del medio ambiental y social.

Finalmente, nuestra pequeña aldea global está inmersa en un mundo cada vez más tecnificado, por lo que el empleo de las TIC's o Tecnologías de la Información son una necesidad hoy en día, para lo que se sugiere trabajar arduamente en este aspecto, para poder competir en el mercado turístico con todas las herramientas adecuadas y poder ser competitivos.

7 BIBLIOGRAFÍA

“Afiches Ciencias Naturales”. (s.f.) Obtenido de

http://www.iyd.espol.edu.ec/images/articulos_pdf/parte1-531.pdf

Amat, N. N. (1978). Técnicas documentales y fuentes de información. (pp. 67-75 86-90). Barcelona: Bibliograf

Asociación de Exportadores de Banano del Ecuador. (2013). “Historia del Banano”. La Fruit Trading Co. y Esmeraldas. (4). Extraído de <http://www.aebe.com.ec/Desktop.aspx?Id=56>

Atractivos Provincia Esmeraldas. (2013). Extraído de <http://www.viajandox.com/esmeraldas-atractivos-provincia.htm>

Birdlife International. (2013). “Important Bird Areas factsheet: Cayapas-Santiago-Wimbi”. Extraído de <http://www.birdlife.org/datazone/sitefactsheet.php?id=14615>

Blasco, M. (2005). “Introducción al concepto de turismo sostenible”. Obtenido de <http://www.aragon.es/estaticos/ImportFiles/06/docs/%C3%81reas/EducaSensib/Sensibilizaci%C3%B3nAmbiental/Campa%C3%B1as/TurismoSostenible/PonenciasPresentadas/INTRODUCCION.pdf>

- Boada, C. (abril, 2006). "El Chocó biogeográfico". Ecuador Terra incógnita, párr. 6. Recuperado de http://www.terraecuador.net/revista_40/40_choco.htm
- Boada, C. (2013). "Cricetidae". Recuperado de <http://zoologia.puce.edu.ec/Vertebrados/Mamiferos/ListaEspecies.aspx?Id=172>
- Brenes, S. (2011). Fuentes bibliográficas primarias y secundarias. Extraído de <http://fuentesbiblios.blogspot.com/>
- Cerón, B. (1986). Los Awá-Kwaiker (pp. 50-61 154-162). Quito: Ediciones Abya-Yala.
- Cantú, D. H. (2001). Desarrollo de una cultura de calidad (p.138). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Caso, A., López-González, C., Payan, E., Eizirik, E., de Oliveira, T., Leite-Pitman, R., Kelly, M. & Valderrama, C. (2008). "Leopardus pardalis". In IUCN Red List of Threatened Species. Version 2013.2. Obtenido de <http://www.iucnredlist.org/details/11509/0>
- Caso, A., Lopez-Gonzalez, C., Payan, E., Eizirik, E., de Oliveira, T., Leite-Pitman, R., Kelly, M. & Valderrama, C. (2008). "Puma yagouaroundi". In: IUCN 2013. IUCN Red List of Threatened Species. Version 2013.2. Extraído de <http://www.iucnredlist.org/details/9948/0>
- Conservación Internacional Ecuador. (s.f.). "Servicios Ambientales". Obtenido de <http://conservation.org.ec/contenidos/contenidos.php?recordID=15>

Contreras, X., Rodas, F. y Tinoco, B. (s.f.). "Aviturismo Rutas del Austro" (pp. 7). Recuperado el 13 de octubre de 2013 desde http://www.ilam.org/ILAMDOC/sobi/Avituisismo_C-Tur.pdf

Corporación de Conservación y Desarrollo. (1994). Guía metodológica. Desarrollo de proyectos de ecoturismo: Inventario, diseño, operación y monitoreo: IDOM (pp. 92 94 97-98). Quito: Imprenta V&O Gráficas

"Crédito Asociativo". (2011). Recuperado de https://www.bnf.fin.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=357&Itemid=315&lang=es

Cooperación Técnica Belga. (2011). Análisis de factibilidad de inversiones del turismo comunitario en la zona norte de la provincia de Esmeraldas. Programa de Desarrollo Rural del Norte de Ecuador – Esmeraldas (pp. 66-67). Recuperado de http://www.esmeraldasorprende.com.ec/pdf/informe_final.pdf

Consejo Global de Turismo Sostenible. (s.f.). "Los Criterios Globales de Turismo Sostenible" (p.1). Recuperado de <http://www.gstcouncil.org/uploads/files/spanish.pdf>

Crosby, A., Moreda, A. (1996). Desarrollo y gestión del turismo en áreas rurales y naturales. Cap. 1. Terminología, conceptos y definiciones (pp. 14 y 22). España.

- Cosa, M. (s. f.). Gestión y estructura organizativa de las Destination Management Organizations: Un enfoque económico-empresarial (pp.2 4-6 8-9). Recuperado de http://www.observatorio-iberoamericano.org/RICG/N%C2%BA_9/Marcello_Cosa.pdf
- Cuatrecasas, L. (1999). Gestión integral de la calidad: Implantación, control y certificación (pp.19 27-29). Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- De la Mora, M. E. (2006). Métodos de la investigación. Desarrollo de la inteligencia (pp. 95-97). (Quinta Edición). México: International Thompson Editores S.A. de C.V.
- De Oliveira, T., Eizirik, E., Schipper, J., Valderrama, C., Leite-Pitman, R. & Payan, E. (2008). "Leopardus tigrinus". In: IUCN 2013. IUCN Red List of Threatened Species. Version 2013.2. Tomado de <http://www.iucnredlist.org/details/11510/0>
- Earthways Foundation. (2008). "Jungle Cat Habitat Restoration". Tomado de <http://www.earthways.org/touchthejungle/>
- Ecolap y MAE. (2007). Guía del Patrimonio de Áreas Protegidas del Ecuador. ECOFUND, FAN, DarwinNet, IGM. Quito, Ecuador. (pp. 34 39 42 45-51)
- Ecuador, Fundación Altrópico. (2007). "Guía de manejo de un pez nativo del Chocó, La Mojarra (Cichlasoma Ornatum)" (pp.7). Recuperado de <http://www.altropico.org.ec/05.pdf>

“Esmeraldas Ecuador, Reserva Ecológica Cayapas-Mataje”. (s.f.). Tomado de <http://www.ecostravel.com/ecuador/ciudades-destinos/cayapas-mataje-esmeraldas.php>

“Esmeraldas es más que una “Provincia Verde”. (2013). Extraído de <http://www.turismoesmeraldas.com/>

Fernández, H. (s.f.) “Pequeñas herramientas, grandes resultados”.
Recuperado de <http://www.inngravitto.com/pequenas-herramientas-grandes-resultados/>

Fondo para el Medio Ambiente Mundial. (2003). Identificación de áreas prioritarias para la conservación de cinco ecorregiones en América Latina. (Informe GEF/1010-00-14 ecorregión Chocó –Darién) (pp.17 34 38) Recuperado de <http://www.natureserve.org/latinamerica/prioritySites/docs/chocoFaseUnoFinal.pdf>

Fundación Museo de la Ciudad. (2007). Afroecuatorianos y Afronorteamericanos: Dos lecturas para una aproximación a su identidad, historia y lucha por los derechos ciudadanos. (pp. 29-33). Ecuador: Imprenta Noción.

Garralda, J. (2013). “La cadena de valor”. Tomado de <http://openmultimedia.ie.edu/OpenProducts/cdv/cdv/Cadena%20de%20valor.pdf>

“Grupo Étnico Chachi” (párr. 12). (2013). Extraído de <http://www.viajandox.com/esmeraldas/chachi-etnia-comunidad.htm>

Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Luis Vargas Torres. (2011). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (pp. 10-13 14-15 57). Esmeraldas.

Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Esmeraldas y Ministerio de Turismo del Ecuador. (2012). Registro de datos de los atractivos turísticos. Ficha para inventario de atractivos turísticos Ministerio de Turismo. (ELO 015) (p.2). Esmeraldas. Extraído de http://www.esmeraldasorprende.com.ec/pdf/eloyalfaro_bosque_playa_oro.pdf

Juliá, M. y Porsche, F. (2002). Gestión de calidad aplicada a hostelería y restauración (pp.191). Madrid: Prentice Hall.

Lacret, A. (s.f.). "Educación ambiental". Extraído de <http://www.monografias.com/trabajos15/educacion-ambiental/educacion-ambiental.shtml>

"La Observación". (2008). Tomado de <http://www.rena.edu.ve/cuartaEtapa/metodologia/Tema11.html>

"La Tolita (Pampa de Oro)" (párr.1-3). (2013). Recuperado de <http://www.viajandox.com/esmeraldas/tolita-san-lorenzo.htm>

Litardo García M. F. (2005). Proyecto de prefactibilidad para la exportación de pulpa de Arazá (*Eugenia Stipitata*) al mercado de Alemania desde el año 2005 hasta el año 2014 (p.15). (Tesis de ingeniería inédita). Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, EC. Recuperado de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/7023/1/26918_1.pdf

Marín, A. (2012). "Productos turísticos en turismo". Tomado de http://www.eoi.es/wiki/index.php/Productos_tur%C3%ADsticos_en_Turismo
Maquipucuna. (2013). [Tarifas de paquetes turísticos Playa de Oro 2013] [Tabla de tarifas].

Mejía, O. (2007). "Guía de manejo de un pez nativo del Chocó, La Mojarra (*Cichlasoma Ornatum*)" (p.7). Recuperado de <http://www.altropico.org.ec/05.pdf>

"Método Inductivo". (s.f.). Tomado de <http://definicion.de/metodo-inductivo/>

Minda Batallas, P. A. (2002). Identidad y conflicto la lucha por la tierra en la zona norte de la provincia de Esmeraldas (pp.51-53). Quito, Ecuador: Ediciones Abya-Yala.

Ministerio del Ambiente del Ecuador. (s.f.). Estuario Río Esmeraldas. Tomado de <http://web.ambiente.gob.ec/?q=node/627>

Ministerio del Ambiente del Ecuador. (s.f.). Refugio de Vida Silvestre El Pambilar. Extraído de <http://web.ambiente.gob.ec/?q=node/628>

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2012). Registro de datos de los atractivos turísticos. Ficha para inventario de atractivos turísticos. (ELO 015). Evelyn: Autor. Extraído de http://www.esmeraldasorprende.com.ec/pdf/eloyalfaro_bosque_playa_oro.pdf

“Museo de la arqueología regional” (párr. 1-3). (2013). Extraído de: <http://www.viajandox.com/esmeraldas/museo-regional-esmeraldas.htm>

“Música y Danza Afroecuatoriana” (párr.20). (2013). Tomado de <http://afros.wordpress.com/cultura/musica-y-danza/>

“Mompiche”. (2013). Tomado de <http://www.turismoesmeraldas.com/index.php/mompiche>

“Nacionalidad Chachi” (párr. 2-3 6 y 9). (2013). Extraído de <http://www.prefecturadeesmeraldas.gob.ec/provincia/chachi.html>

Navarrete, L. (2010). “Playa de Oro – Reserva Los Tigrillos”. Recuperado de <http://www.birdsinecuador.com/es/capitulo-3/item/147-311-playa-de-oro-reserva-los-tigrillos>

OMT. (1998). Introducción al turismo. Cap. 2. Turismo: concepto y definiciones. (p. 49) España.

OMT. (1998). Introducción al turismo. Cap. 14. Turismo sustentable. (p. 259) España.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO]. (1972, Octubre). CONVENCIÓN SOBRE LA PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO MUNDIAL, CULTURAL Y NATURAL, París, Francia. (p. 2). Tomado de <http://whc.unesco.org/archive/convention-es.pdf>

Payan, E., Eizirik, E., de Oliveira, T., Leite-Pitman., Kelly, M. & Valderrama, C. (2008). "Leopardus wiedii". In: IUCN 2013. IUCN Red List of Threatened Species. Version 2013.2. Recuperado de <http://www.iucnredlist.org/details/11511/0>Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial. (2011).

"Perico ligero". (Abril, 2003). Ecuador Terra Incógnita (párr. 1). Extraído de http://www.terraecuador.net/nuestra_fauna/22_nf_perico_ligero.htm

Pezzi, J. P., Chávez, N. G., y Minda, P. (1996). Identidades en construcción. (Colección Antropología Aplicada N°10, pp. 22-25) Quito: Ediciones ABYA-YALA.

"Playa Estero de Plátano". (2013). Recuperado de: <http://www.viajandox.com/esmeraldas/playa-estero-platano-muisne.htm>

"Playa de Muisne". (2013). Tomado de: <http://www.viajandox.com/esmeraldas/playa-muisne.htm>

"Por qué la gestión por procesos". (s.f.). Obtenido de http://www.excelencia-empresarial.com/Gestion_procesos.htm

Programa de Turismo Sostenible Rainforest Alliance. (2008). “Buenas prácticas para Turismo Sostenible”. Obtenido de http://www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf

“Propuesta de Ley de Comunas”. (2012). Tomado de <http://www.soberaniaalimentaria.gob.ec/wp-content/uploads/2012/09/Ley-Comunas-4-SEPTIEMBRE.pdf>

[Provincias del Ecuador Esmeraldas]. (2013). [Mapa vial]. Recuperado de <http://www.codeso.com/TurismoEcuador/MapaEsmeraldas02.html>

“Provincia Esmeraldas Lugares Turísticos”. (1999). Recuperado de <http://www.explored.com.ec/ecuador/continue/esme4.htm>

¿Qué es Calidad? (s.f.). Extraído de <http://www.cig-calidad.com/faq.html>

Rainforest Alliance. (2013). “Herramientas para hoteles, restaurantes, y compañías de transporte. Guía de buenas prácticas”. Recuperado de <http://www.rainforest-alliance.org.uk/es/tourism/training/hotels/toolkit>

[Regiones de Ecuador]. (2013). [Mapa político]. Recuperado de <http://viajaecuador.es/regiones-de-ecuador/>

“Reglamento para el Funcionamiento del Sistema Unificado de Información de las Organizaciones Sociales y Ciudadanas, Capítulo II Sección I Artículo 13”. (2013). Recuperado de:

<http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2013/junio/code/20952/registro-oficial-no-19---jueves-20-de-junio-de-2013-suplemento>

Restrepo, J. (2007). Borojó. (pp. 2 y 6). Extraído de <http://es.scribd.com/doc/64030989/Borojo-Jonnatan-Restrepo>

Rodríguez, J. (2013). Informe de Investigación. Estudio socioeconómico para el fortalecimiento de Turismo Comunitario Comuna Playa de Oro. (pp. 2 9 10). Esmeraldas

Roure. J.B., Moñino, M., & Rodríguez-Badal, M.A. (1997). La gestión por procesos. (p. 48). Barcelona: Ediciones FOLIO S.A.

Rueda, N. R. (2010). De esclavizados a comuneros en la cuenca aurífera del río Santiago-Río Cayapas (Esmeraldas). Etnicidad negra en construcción en Ecuador Siglos XVIII-XIX. (pp. 39-52 162-179) (Tesis doctoral, Universidad Pablo De Olavide). Recuperada de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2815/1/TD011-DH-Rueda-De%20esclavizados.pdf>

[Ruta del sol desde Quito]. (2012). [Mapa vial]. Extraído de <https://maps.google.com.ec/maps/ms?msa=0&msid=210462073942730635386.0004ba7f80d16228d2d90>

Salvador L. J. (2011). Breve historia contemporánea del Ecuador (p. 375). Madrid, España: Ediciones Fondo de Cultura Económica.

“Santuario Nuestra Señora de Loreto” (párr.1). (2013). Recuperado de <http://www.viajandox.com/esmeraldas/santuario-loreto-esmeraldas.htm>

Secretaría de Turismo de México SECTUR. (2011). “Turismo Cultural”. Tomado de http://www.sectur.gob.mx/en/sectur/sect_Turismo_Cultural_y_de_Salud

Subsecretaría de Infraestructura del Transporte del Ecuador, Dirección de Conservación del Transporte. (2013). Estado de la Red Vial Estatal (pp.1-2). Recuperado de http://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/10/10-10-2013-Estado-de-la-Red-Vial_MTOP.pdf

“Técnicas de Investigación”. (s.f.). Recuperado de http://profesores.fi-b.unam.mx/jlfl/Seminario_IEE/tecnicas.pdf

Touch the Jungle. (2011). “Touch the Jungle Mission”. Tomado de <http://www.touchthejungle.org/index.shtml>

Vicariato Apostólico de Esmeraldas & IFA-Centro Cultural Afroecuatoriano. (2009). Enciclopedia del saber afroecuatoriano (pp. 38 42-43). Extraído de http://www.dinersclub.com.ec/portal/imagenes/a_resp_social/compromiso/enciclopedia.pdf

Weaver, D. & Lawton, L. (2001). Attitudes and behaviour of ecolodge patrons in Lamington National Park (pp. 5-9). Recuperado de http://www.crctourism.com.au/wms/upload/images/disc%20of%20images%20and%20pdfs/for%20bookshop/documents/Ecolodge%20Patrons_Lamington%20NP.pdf

Zavala Trías, S. (2012). Guía a la redacción en el estilo APA, 6ta edición.

Obtenido de

<http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/pdf/GuiaRevMarzo2012APA6taEd.pdf>

f

Zorrilla, A. S., Torres, X. M., Cervo, A. L. & Alcino, B. P. (1997). Guía para elaborar la tesis (pp. 22-23 30-32). México: Mc. Graw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.

8 ANEXOS

ANEXO 1:



ACTA (CHARTER) DEL PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN (PFG)



Nombre y apellidos: Elizabeth Pilar Riofrío García

Lugar de residencia: Quito - Ecuador

Institución: Séneca. Cia. Ltda / TRAFFIC - UICN

Cargo / puesto: Asistente de gerencia / Consultora independiente

Información principal y autorización del PFG	
Fecha: 05 de Julio del 2013	Nombre del proyecto: “Estudio para el establecimiento de un modelo de gestión de procesos enfocado a la implementación de los criterios del turismo sostenible en la actividad turística de la Comuna Afro ecuatoriana Playa de Oro, Provincia de Esmeraldas, región costera del Ecuador”.
Fecha de inicio del proyecto: 15 de Julio del 2013	Fecha tentativa de finalización: 30 de Noviembre del 2013
Tipo de PFG: (tesina / artículo) Tesina	
Objetivos del proyecto: <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar los procesos que intervienen en la operación turística de Playa de Oro. 2. Identificar las áreas de oportunidad para la implementación de los criterios del turismo sostenible en la operación turística de la comuna. 3. Diseñar un modelo de gestión para el desarrollo sostenible de la actividad turística de Playa de Oro. 	
Descripción del producto: El estudio parte de un diagnóstico de la actividad turística de la Comuna Afro ecuatoriana Playa de Oro con el objeto de identificar áreas de oportunidad de la operación turística de la zona para la creación de un modelo de gestión enfocado hacia la sostenibilidad del destino.	
Necesidad del proyecto: La Comuna de Playa de Oro a pesar de practicar el turismo en la zona hace varios años, no ha logrado posicionarse como destino turístico sostenible en la Provincia de Esmeraldas.	

Información principal y autorización del PFG	
<p>Justificación de impacto del proyecto: El modelo de gestión que se propondrá tiene como finalidad enfocar la actividad turística de Playa de Oro hacia sus sostenibilidad tanto en el plano ambiental, económico y socio cultural.</p>	
<p>Restricciones: Como restricciones se puede mencionar la falta de documentación o información sobre estadísticas y la evolución del turismo en la zona.</p>	
<p>Entregables: Documento final junto con anexos y datos sobre entrevistas, fotos y material de apoyo sobre el tema en discusión.</p>	
<p>Identificación de grupos de interés: <p>Cliente(s) directo(s): Los comuneros de Playa de Oro, Gobierno Autónomo Descentralizado de Esmeraldas, Municipio del Cantón Eloy Alfaro, Programa GESOREN "Gestión Sostenible de Recursos Naturales" GIZ del Ecuador, Fundación Altrópico, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, sede Esmeraldas.</p> <p>Cliente(s) indirecto(s): Dirección Provincial de Turismo de Esmeraldas, Dirección Provincial del Ambiente de Esmeraldas, Universidades locales y nacionales, Operadores de turismo nacionales e internacionales.</p> </p>	
<p>Aprobado por (Tutor): Ing. Mario Socatelli</p>	<p>Firma:</p> 
<p>Estudiante: Elizabeth Riofrío García</p>	<p>Firma:</p> 

ANEXO 2: FOTOS DE INFRAESTRUCTURA BÁSICA, VIAL, TURÍSTICA DE PLAYA DE ORO



Muelle de Borbón



Poblado de Borbón



Vía a San Lorenzo



Vía a Timbiré – Selva Alegre



Muelle de Selva Alegre – Medios de transporte locales



Vía a Playa de Oro – Río Santiago



Campamento minero en la vía a Playa de Oro – Río Santiago



Efectos de la minería en la zona – Río Santiago



Comuna Playa de Oro



Muelle de Playa de Oro



Calles de la Comuna Playa de Oro



Sistema de Canoeras o “Eras” en Playa de Oro



Instalaciones educativas en Playa de Oro



Muro de contención ingreso a Playa de Oro



Calle principal de Playa de Oro



Vía hacia Playa Rica



Muelle en Playa Rica



Reserva Los Tigrillos en Playa Rica



Reserva Los Tigrillos en Playa Rica



Señalética de sendero Reserva Los Tigrillos en Playa Rica



Infraestructura en la Reserva Los Tigrillos en Playa Rica



Instalaciones sanitarias en la Reserva Los Tigrillos en Playa Rica



Cocina Reserva Los Tigrillos en Playa Rica



Comedor Reserva Los Tigrillos en Playa Rica



Río Santiago – Playa Rica



Infraestructura turística Playa de Oro



Iglesia Playa de Oro



Camino a seguir para “Playar” (extracción de oro artesanal)



Playa de Oro-Río Santiago