



## **TITULO: CONSIDERACIONES PARA UN MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICA LOCAL INTEGRADA Y PARTICIPATIVA**

### **AUTORES**

Mg. Wilson Salas Álvarez

Dra.C. Dra. C. Mabel Font Aranda, PhD

Dr.C. Rogelio Suárez Mella, PhD

El Mg. Wilson Salas Álvarez, Decano de la Facultad de Dirección de Empresas, de la Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES”, Ecuador; la Dra.C. Dra. C. Mabel Font Aranda, PhD. Profesora titular investigadora de la universidad de Matanzas, Cuba y Dr.C. Rogelio Suárez Mella, PhD. Profesor titular investigador de la universidad de Matanzas, Cuba

[salaswilson@hotmail.com](mailto:salaswilson@hotmail.com)

[mabel.font@umcc.cu](mailto:mabel.font@umcc.cu)

[rogelio.suarez@umcc.cu](mailto:rogelio.suarez@umcc.cu)

Ambato 2015

El presente trabajo de investigación esta direccionado a la participación de los actores turísticos, del cantón Santiago de Pillaro, para una participación integrada y participativa, entre la empresa pública y la privada y de esta manera establecer un modelo de gestión para el desarrollo local.

## **Consideraciones para un modelo de gestión turística local integrada y participativa**

### **Resumen**

El turismo estimula el desarrollo local porque es una actividad competitiva y herramienta de desarrollo integral que eleva la calidad de vida, ya que genera beneficios sociales, fortalece otras actividades productivas, hace factible inversiones en diversos sectores. También puede contribuir a la cuestión ambiental y otras metas de carácter social. Sobre la base anterior el presente trabajo tiene como objetivo determinar el marco teórico – práctico de partida para el desarrollo de un modelo de gestión turística local integrada y participativa. Se sostiene en el uso de diferentes métodos teóricos como el análisis y síntesis, inducción y deducción, comparación, modelación, así como otros métodos empíricos, entre los que se encuentran el análisis de documentos oficiales y casos de estudios. Se representa una concepción preliminar de quiénes y cómo deben participar los diferentes actores en la gestión local del turismo, considerando la unidad territorial de partida los municipios o cantones u otras unidades de administración política inferior. Las potencialidades endógenas y la posibilidad de desarrollar diferentes modalidades de turismo para satisfacer diversos segmentos de mercados, constituyen aspectos importantes.

**Palabras Claves:** Modelo, gestión, integrado, participativo, desarrollo

## **Summary**

Tourism stimulates the local development because it is a competitive activity and an integral developmental tool that rises the life style. This is because it generates social benefits, strengthens other productive activities, make investments feasible in different areas. It can also contribute to the environmental aspect and other aims that are of social aspects. About the previous basis, this work has as an objective to determine the theoretical-practical framework, which is the starting point for the development of a integrated local touristic and participative management model. It is supported through the different theoretical methods as the analysis, synthesis, induction and deduction, comparison, modeling, as well as other empirical methods; among them, we have the analysis of the official documents and cases of study. It represents a preliminary conception of who should participate and how the different actors should participate in the local touristic management, considering the territorial unity of the municipalities, cantons and other administrative, political entities of inferior range.

The endogenous potentials and the possibility of developing different ways of tourism to satisfy different market segments are very important aspects.

**Key Workds:** Model, management, integrated, participative, development.

## **Introducción**

El desarrollo local se expresa de abajo hacia arriba (bottom-up) exacerbando la importancia de las organizaciones públicas y empresariales, instituciones locales y a la sociedad civil, en los diferentes procesos que se gestan a este nivel. (Vázquez Barquero, 2000; Sanchís Palacio, 2001; Martínez Verdú, 2007; Bofill Vega, 2010; Michalus, 2011).

La concepción de desarrollo local está estrechamente relacionada con los principios de turismo sostenible.

El turismo sostenible es el que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas” (Cabrini, 2011).

Desarrollo local y turismo sostenible se logran cuando la gestión se enfoca de forma integrada y participativa, porque significa involucrar a todos los actores y gestores implicados y armonizar acciones, técnicas, herramientas con políticas afines que derivan de lo global a lo local.

Los resultados de proyectos de vinculación a nivel del cantón Santiago de Pillaro, provincia de Tungurahua, Ecuador por Salas Álvarez (2007 -2014) evidencian:

-Deficiente aprovechamiento de las potencialidades turísticas en los cantones y parroquias.

-La inefectividad de la administración pública y privada para lograr una gestión integrada y participativa que favorezca el desarrollo turístico local sostenible.

-La carencia de una visión sistémica en la planificación, ejecución, control y mejora de la gestión turística a nivel local.

-Deficiencias en la variedad, cantidad y calidad de las ofertas y servicios turísticos a nivel local.

-Ausencia de un modelo general o filosofía de actuación que favorezca el desarrollo turístico local sostenible en las condiciones específicas de Ecuador.

-Carencia de una participación de los actores de los procesos turísticos, que conlleve a una práctica consciente y transformadora de la realidad en que están inmersos.

De la situación problemática anterior se deriva el siguiente Problema científico ¿Cómo contribuir al desarrollo turístico local de modo que se aprovechen las potencialidades y se maximicen los beneficios socioeconómicos y patrimoniales que favorezcan el buen vivir y la satisfacción de las comunidades y turistas?

Como una respuesta parcial a la solución de la problemática anterior se plantea como objetivo de este trabajo determinar el marco teórico – práctico de partida para el desarrollo de un modelo de modelo de gestión turística local integrada y participativa.

La importancia radica en la sistematización de los referentes teóricos, metodológicos y prácticos en la concepción de un modelo de gestión integrada participativa para el desarrollo turístico local en las condiciones específicas de la República del Ecuador, pero factible de aplicar a otros contextos.

## **Desarrollo**

Según la OMT y la *World Travel and Tourism Council (WTTC)* 2013, el turismo es la mayor industria mundial facturando 10,6 trillones de dólares (12 % del PIB mundial) genera más de 400 millones de empleos (casi el 14 % del empleo mundial), representa un ingreso bruto por salario de 2,6 trillones de dólares ( 11% de los salarios globales).

Una gestión turística eficaz exige disponer de información sobre todos los elementos que intervienen en la actividad turística, desde las características culturales y sociales de los que viven en el lugar, las actividades socioeconómicas que se desarrollan, los servicios que se ofertan, hasta las características de los visitantes y de sus costumbres, intereses, lugares o zonas más visitadas, indicadores de desarrollo de sostenibilidad, etc. Para obtener toda esta información y llevar a cabo las acciones, actividades propias de la gestión turística es necesario que tenga un enfoque integrado y participativo, que

implica que cada uno de los sectores involucrados, públicos y privados, asuma compromisos de gestión.

La gestión integrada es una tendencia actual, porque garantiza ahorros desde todos los puntos de vistas e implica la armonización de procesos, técnicas, herramientas, en los diferentes ámbitos, con este criterio coinciden Isaac Godínez (2004), Morales Cartaya (2006), Nieves Julbe (2010), Pérez Pravia (2010), Hernández Darías (2011), Ortiz Pérez (2014), Sablón Cossío (2014)

La gestión integrada es la armonización de las diferentes actividades, mecanismos, acciones e instrumentos asociados a los procesos, que permiten un desempeño mancomunado de los distintos actores y gestores a los diversos niveles administrativos en el ámbito empresarial y público para lograr mejores resultados.

La participación, plantea Frans (2009) no es un estado fijo: es un proceso mediante el cual la gente puede ganar más o menos grados de participación en el proceso de desarrollo. Un enfoque participativo en el proceso de desarrollo exige el trabajo en equipo y de forma grupal, interdisciplinaria (es decir, desde diferentes puntos de vista técnicos, juntando investigadores, extensionistas y planificadores con los miembros de la comunidad), se desarrollan en la práctica social enfocando los conocimientos, las prácticas y las experiencias locales. Permite la búsqueda de respuestas rápidas, progresivas e interactivas se trabaja con información cualitativa y/o cuantitativa. Es imprescindible la verificación de resultados a partir de varias fuentes de información, varios métodos y varios participantes.

La gestión de un destino turístico implica que los actores públicos, privados y del tercer sector, relacionados con cualquiera de los subsectores básicos —alojamiento y mantenimiento, intermediación, transporte o actividades complementarias—, trabajen de modo coordinado para la construcción de diferentes productos turísticos. En este proceso todos los actores implicados utilizan bienes materiales e inmateriales de naturaleza tanto pública, como privada (Velazco González, 2009), tales preceptos adquieren mayor connotación a nivel local.

Numerosos autores como Vázquez-Barquero, 1988; Arocena,1995; Albuquerque, 1996; Carpio, 2000; Boisier, 2001; Núñez Jover, 2006; Becerra & Diez, 2008, entre otros han realizado el análisis conceptual de desarrollo local.

En particular Font (2010) concluye sintetizando como criterios esenciales:

1- El carácter geográfico: territorio, localidad, zona, lugar, espacio, límites, escenarios, potencialidades, recursos endógenos.

2-Vinculados al progreso: mejora, riquezas, crecimiento, reactivador, dinamizador, estímulos, cambios.

3-Representativos de actuaciones y comportamientos: comunidad, colectivo, solidaridad, identidad, compromiso, conciencia, valores y normas, aprovechamiento, uso eficiente.

En este ámbito, es importante reconocer que el turismo estimula el desarrollo local como herramienta de desarrollo integral, incide en la calidad de vida, en el mejoramiento de las infraestructuras de edificaciones y viales, provoca la proliferación de numerosos servicios como restauración, alojamiento, comercio y con ello la creación de nuevos empleos. En el ámbito cultural el intercambio con personas de diferentes partes facilita la difusión de las costumbres, hábitos, música y se enriquece con las de los visitantes. Genera divisas que pueden ser utilizadas de manera indirecta en beneficio de la comunidad, fortalece otras actividades productivas, hace factible inversiones en diversos sectores, entre otras.

Pero la actividad turística puede generar efectos negativos relacionados con la pérdida de identidad, la proliferación de hábitos sociales dañinos o el deterioro de los bienes patrimoniales naturales y culturales.

Es muy importante sostener la gestión turística local en la definición de una política que parta de posicionamientos provinciales y nacionales, así como de las proyecciones mundiales y cumpla con los criterios de turismo sostenible planteada por la OMT.

La OMT (2004) pone énfasis en el equilibrio entre los aspectos ambientales, sociales y económicos del turismo, así como en la necesidad de aplicar principios de sostenibilidad en

todos los sectores de la actividad, y hace referencia a objetivos mundiales como la eliminación de la pobreza. En tal sentido se plantea que el turismo sostenible debe:

- Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico.

- Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas.

- Asegurar actividades económicas viables a largo plazo, que reporten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas.

- Exigir la participación informada de todos los agentes relevantes y un liderazgo político firme para lograr una colaboración amplia y establecer un consenso.

- Reportar un alto grado de satisfacción a los turistas y una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente prácticas turísticas sostenibles.

El director de turismo sostenible de la OMT (Cabrini, 2011) enfatiza que las prácticas de gestión sostenible, son aplicables a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos y productos turísticos.

El mismo organismo internacional y en particular el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) ha divulgado los criterios globales de turismo sostenible en cuatro criterios que son: Gestión sostenible eficaz, Beneficios sociales y económicos a la comunidad local, Beneficios para el patrimonio cultural, Beneficios para el medio ambiente.

Entre las funciones de los criterios están:

- Orientar las directrices para ser más sostenibles.

- Identificar destinos turísticos sostenibles auténticos.

- Informar al público acerca de la sostenibilidad de los mismos.



- Apoyar a los programas de certificación y otros programas voluntarios.
- Ofrecer un punto de partida para desarrollar requisitos en turismo sostenible.
- Funcionar como lineamientos base de educación y capacitación.

Los criterios orientan de forma general qué debe hacerse, corresponde a los actores y gestores del turismo, entiéndase sector público, ONGs y de proveedores del sector privado, determinar las vías más idóneas para lograr los objetivos propuestos, a través de indicadores de desempeño, materiales educativos relacionados al tema y el acceso a herramientas de implementación.

La sistematización de los preceptos anteriores permite la modelación de la concepción preliminar sobre un modelo de gestión turística integrada y participativa.



Figura 1. Concepción preliminar de un modelo gestión turística integrada y participativa.

Fuente. Elaboración propia.

Como se evidencia es muy importante sostener la gestión turística local en la definición de una política que parta de posicionamientos provinciales y nacionales, así como de las proyecciones mundiales y cumpla con los criterios de turismo sostenible planteada por la OMT.

### **Caso de estudio cantón Santiago de Pillaro, provincia de Tungurahua, Ecuador.**

El cantón Santiago de Pillaro se ubica al noreste de la provincia Tungurahua, en la zona andina central, en la ruta de los volcanes, a una altitud de 2.220 msnm a 4.571 msnm, lo que influye en la temperatura media de 13 grados centígrados. Su extensión de 472 km<sup>2</sup> está dividida administrativamente en 9 parroquias que contienen una población total de 38.357 habitantes. La figura 2 muestra la ubicación geográfica del cantón.

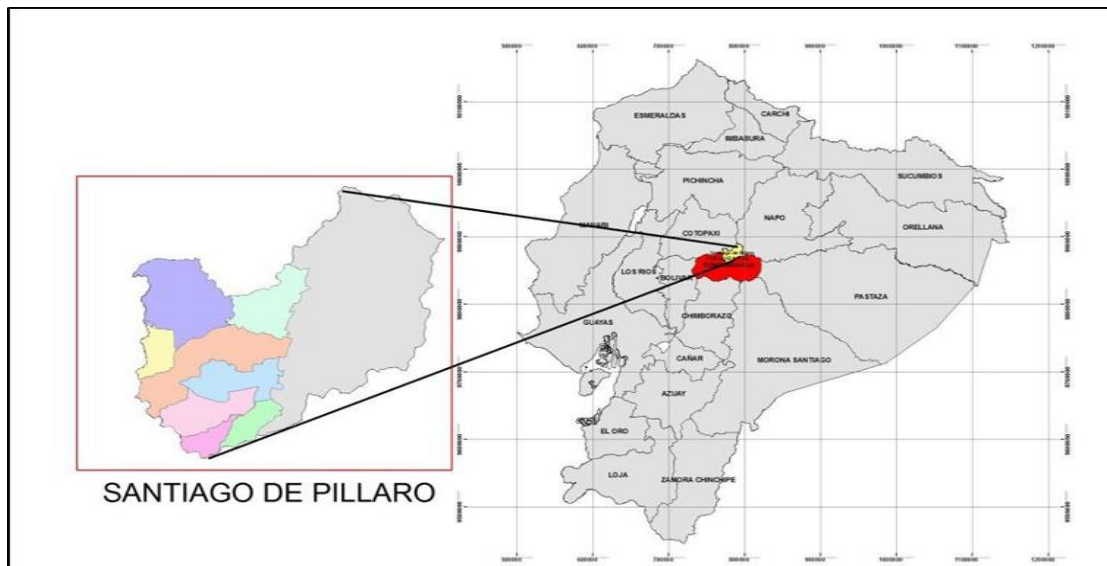


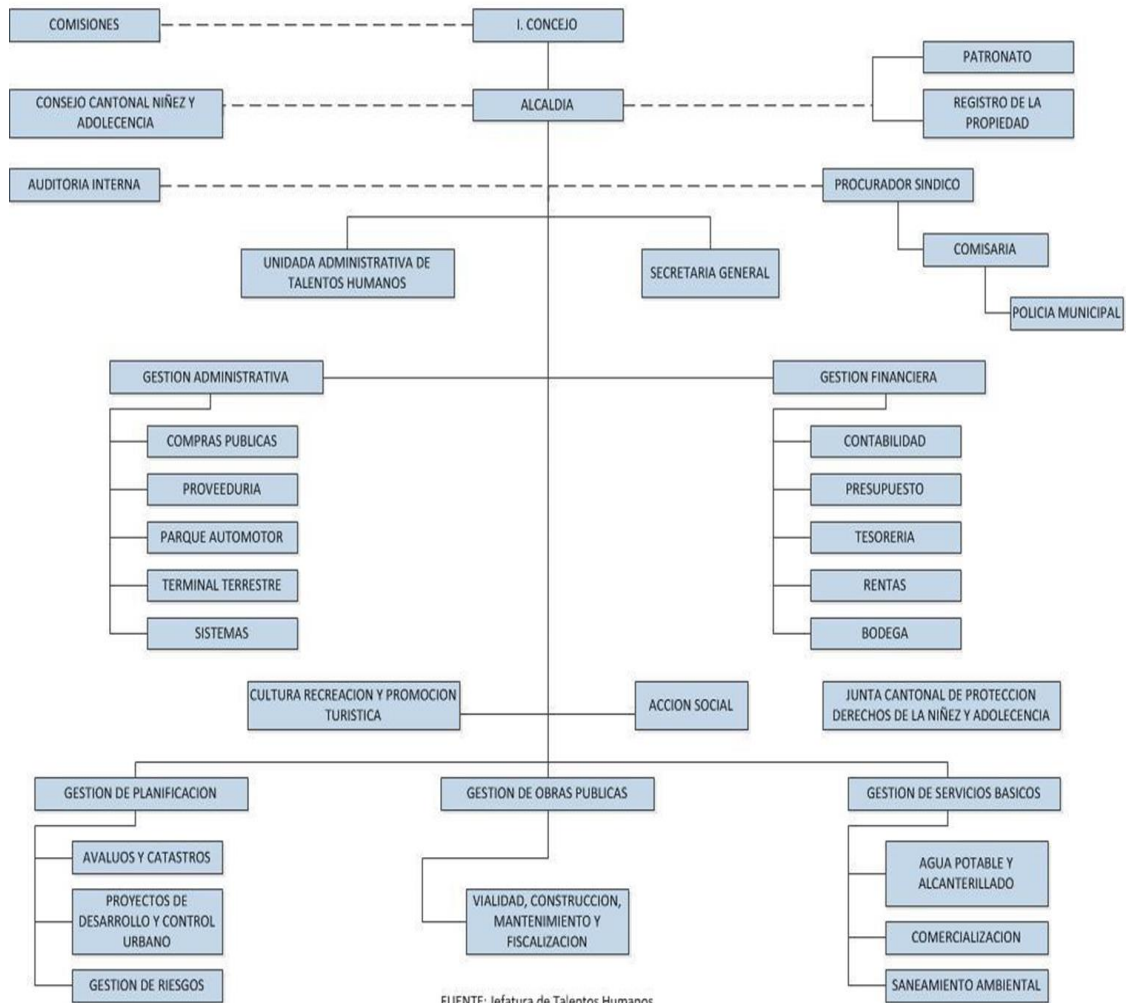
Figura 2. Ubicación geográfica del cantón Santiago de Pillaro.

La fundación del Cantón fue en 1570 por Antonio Clavijo, sus actividades económicas más importantes son: la agricultura, ganadería (270.000 litros), artesanías, agroindustrias y turismo.

El Turismo en el Cantón está enfocado al desarrollo del turismo comunitario, con la participación de los actores, y una amplia gama de productos turísticos, para el mercado nacional e internacional, sin embargo aunque existe un Orgánico funcional del Gobierno Municipal, no están bien definidas las estrategias, para el funcionamiento de todos los actores en forma mancomunada para el desarrollo de la actividad en cuestión, y la ruta turística del Cantón no se encuentra definida, por supuesto esto afecta el desarrollo local y la integración de todos los actores. La figura 3 muestra el orgánico funcional del cantón.

El cantón está dotado de una gran variedad de productos turísticos que se asocian a atractivos como las festividades y tradiciones culturales concentradas en el Centro Parroquial Poaló entre las que se pueden citar la venta de Máscara de Diablos que motiva a participar en la Fiesta de la Diablada Pillareña, la Galora Sport – Balones dedicada a vender balones para todo tipo de deportes, Museo Rumiñahui, el proyecto Flor, la variada gastronomía donde se destaca la oferta del restaurant Delicias de la Pancha Mama. Otros vinculados con granjas agroecológicas, en este caso es de destacar la Granja Penileo de Marianita Llanganate, y el turismo de naturaleza en el parque Nacional Llanganates con su ruta Kuri Pishku.

ORGANICO FUNCIONAL GOBIERNO MUNICIPAL DE PILLARO



El modelo que se propone en la investigación tiene una significación práctica pues se direcciona a dar solución al desarrollo del turismo comunitario en el cantón Santiago de Píllaro, con la integración y la participación de todos los actores para crear un producto turístico que proporcione resultados económicos, bienestar y satisfacción al turista y desarrollo social.

## **Conclusiones**

Un modelo de gestión turística integrada y participativa posee componentes que contribuyen al desarrollo local en cuanto a la economía y lo social se refiere, permitiendo aprovechar todos los recursos que proporciona el espacio, para identificarlo como producto turístico territorial local, que junto a la satisfacción de los visitantes y comunidades expresan las características de un turismo sostenible.

El cantón Santiago de Píllaro tiene potencialidades para el desarrollo de un modelo de gestión turística local integrada y participativa.

## Bibliografía

Bigné, E. y otros. 2000. Marketing de destinos turísticos: análisis y estrategias de desarrollo. ESIC Editorial. Madrid. España.

Bofill Vega, S. (2010): Modelo general para contribuir al desarrollo local, basado en el conocimiento y la innovación. Caso Yaguajay. Tesis de Doctorado. Universidad de Matanzas —Camilo Cienfuegos||. Matanzas, Cuba.

Cabrini, 2011. Turismo Sostenible Estrategias, instrumentos e iniciativas globales. Segundo Foro EarthCheck. Huatulco, México, 1-3 Junio 2011.

Font Aranda, M, 2010. Metodología para el diseño de productos turísticos como alternativa de desarrollo local. Municipio Martí. Capítulo I Tesis de maestría en Gestión Turística. CETUM. Universidad de Matanzas.

Geilfus, Frans. 2009. 80 herramientas para el desarrollo participativo: diagnóstico, planificación, monitoreo, evaluación / Frans Geilfus – San José, C.R.: IICA, 2002. ISBN13: 99923-7727-5. Publicado también en inglés. Octava reimpresión: 2009.

Hernández Darias, I. 2011. Diseño y aplicación de una tecnología de aprendizaje organizacional para la implementación del sistema de gestión integrada de capital humano. Casos de estudio: empresas del grupo empresarial de la construcción de pinar del río y de la red capital humano. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. Facultad de Ingeniería Industrial. Departamento de Ingeniería Industrial. Ciudad de La Habana.

Isaac Godínez, C. L. 2004. Modelo de gestión integrada calidad-medioambiente (CYMA) aplicado en organizaciones cubanas. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. Facultad de Ingeniería Industrial. Departamento de Matemática Aplicada. Ciudad de La Habana.

Martínez Verdú, R. (2007): El desarrollo local y la participación ciudadana. En: Barrios Napurí, C. La relación global – local: sus implicancias prácticas para el diseño de estrategias de desarrollo. Red Académica Iberoamericana Local – Global. Grupo EUMEDNET. Málaga, España. <http://www.eumed.net/>. Acceso: junio de 2010.

Ministerio de Turismo de Ecuador. Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador “PLANDETUR 2020” Cooperación Técnica BID No- ATN FG 9903-EC.

Michalus, J.C. 2011. Modelo alternativo de cooperación flexible de PYMES orientado al desarrollo local de municipios y micro-regiones. Factibilidad de aplicación en la provincia de Misiones, Argentina. Tesis de Doctorado presentada en Universidad

Central "Marta Abreu" de Las Villas. Facultad de Ingeniería Industrial y Turismo. Departamento de Ingeniería Industrial. Villa Clara Cuba.

Morales Cartaya, A. 2006 Contribución para un modelo cubano de gestión integrada de recursos humanos. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. Facultad de Ingeniería Industrial. Departamento de Ingeniería Industrial. Ciudad de La Habana.

Nieves Julbe, A. F. 2010. Procedimiento para implantar el ambiente de control a través de procesos claves del sistema de gestión integrada del capital humano. Tesis presentada en opción al título de Doctor en Ciencias Técnicas Holguín. Cuba.

Ortiz Pérez, A. 2014 Tecnología para la gestión integrada de los procesos en universidades. Aplicación en la Universidad de Holguín. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas. Holguín.

OMT. 2005. Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos – Guía práctica. Organización Mundial del Turismo. Madrid, España[en línea]. Madrid, Spain. Disponible en: <http://WWW.WORLD-TOURISM.ORG>. (Consultado: enero 2011)

OMT. 2008. Criterios Globales de Turismo Sostenible. Organización Mundial del Turismo. Madrid, España[en línea]. Madrid, Spain. Disponible en: <http://WWW.WORLD-TOURISM.ORG>. (Consultado: enero 2011).

Pérez Pravia, M.C. 2010. Modelo y procedimiento para la gestión integrada y proactiva de restricciones físicas organizaciones hoteleras. Universidad de Holguín "Oscar Lucero Moya" Facultad de Ingeniería Industrial. Departamento de Ingeniería Industrial. Tesis presentada en opción al grado científico de Doctor en Ciencias Técnicas. Holguín.

Ricardo Alonso, A. et.al. (2012): Repositorio de Tesis de Doctorado de Ingeniería Industrial en el período de 1997-2011. Editora LOGICUBA "La Habana". ISBN:978-959-7191-62-9.

Sanchís Palacio, J. R. (2001): Creación y consolidación de empresas mediante el crecimiento en red: su aplicación al desarrollo local. Revista CEPADE, N°. 25. Universidad Politécnica de Madrid. Madrid, España. <http://www.cepade.es/Ademas/revista25/art2.pdf>. Acceso: marzo de 2010.

SENPLADES, Plan Nacional de Desarrollo, Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2019 Construyendo un Estado Plurinacional e Intercultural, Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, ISBN: 978-9978-92-794-6, Quito, Ecuador, 2013.

Vázquez Barquero, A. (2000): Desarrollo económico local y descentralización: aproximación a un marco conceptual. Informe LC/R.1964. Proyecto Regional de Desarrollo Económico Local y Descentralización. CEPAL/GTZ. Santiago de Chile, Chile. <http://www.eclac.org/cgibin/getProd.asp?xml=/publicaciones/xml/8/6058/P6058.xml&xsl=/de/tpl/p9f.xsl&base=/tpl/imprimir.xsl>. Acceso: mayo de 2008.

Velasco González, M. (2009). Gestión turística del patrimonio cultural: enfoques para un desarrollo sostenible del turismo cultura. Cuadernos de Turismo, nº 23,; pp. 237-253 Universidad de Murcia. ISSN: 1139-7861.