

Máster Universitario en Turismo Sostenible y TIC

Plan de Manejo Sostenible del destino turístico de Papallacta

Gioconda María Capello Cabrera

gcapello@uoc.edu

Fecha: 29 de Junio del 2020 (Segundo Semestre)

Tutor/a: Joan Miquel Gomis López

Tabla de contenido

RESUMEN:	4
ABSTRACT:	5
1. INTRODUCCIÓN	7
1.1 JUSTIFICACIÓN.....	8
2. MARCO TEÓRICO	9
2.1 CERTIFICACIÓN BIOSPHERE:	13
2.1.1 Por qué Biosphere	16
2.2 DIRECCIÓN PARA UN TURISMO SOSTENIBLE:	17
2.3 CASO DE ESTUDIO:.....	22
2.4. OBJETIVOS E HIPÓTESIS.....	24
2.4.1. Objetivos:.....	24
2.4.2. Hipótesis:.....	24
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN:	26
3.1. FUENTES DE INFORMACIÓN:	27
3.2. MÉTODO DE MUESTREO:.....	28
3.2.1. La muestra:.....	29
3.3 TRABAJO DE CAMPO	29
4. TRABAJO DE CAMPO	30
4.1. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:	30
4.2. SELECCIÓN DE INFORMACIÓN:	31
4.3. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:	32
4.4. PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN:	33
4.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	1
5. ANÁLISIS DE RESULTADOS:	32
5.1. FACTOR SOCIAL:	34
5.2. FACTOR AMBIENTAL:	36
5.3. FACTOR ECONÓMICO:.....	37
6. PROPUESTAS DE MEJORA	43
7. CONCLUSIONES	46
7.1 INDICADORES BIOSPHERE:	49
7.2 LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:.....	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	1
GLOSARIO	6
ANEXOS	7

Resumen:

El Turismo que alguna vez fue considerado como “la industria sin chimeneas” esta reconociendo cada vez más su impacto en los destinos y en los recursos que se emplean para su desarrollo; con esto surge la necesidad de potenciar sus beneficios y disminuir los impactos para volverlo sostenible de cara a la nuevas generaciones y a sus actuales actores. Así en este estudio se pretende evaluar la situación actual del destino turístico de Papallacta en Ecuador y el manejo sostenible que en el se desarrolla con el propósito de plantear acciones correctivas y de mejora; lo cual es fundamental para el correcto desarrollo de la actividad principalmente en países en vías de desarrollo en donde los destinos son inmaduros y se puede corregir a tiempo su progreso.

Esta investigación se enmarcó en dos perspectivas, la primera desde el método de razonamiento analógico en el que se comparó los indicadores de la certificación Biosphere con la realidad del destino, conjuntamente con la aplicación de complementariedad metodológica en la que se incluye técnicas tanto cualitativas como cuantitativas, lo que permitió así tener una visión holística del caso para iniciar la segunda fase de tipo proyectivo y generar soluciones y alternativas que optimicen los recursos y la satisfacción de sus stakeholders. En la deducción se evidencia una ejecución baja de los indicadores, en el que únicamente 6 de ellos se aproximan al desempeño alto, frente a 26 indicadores de nula aplicación, mientras que la consecución relativa se ve claramente favorecida en muchos de los casos por acciones propias de las empresas privadas del sector.

Los tres ejes de la sostenibilidad presentan, en el ámbito social un beneficio directo del turismo para la población local, la cual ha emergido como consecuencia de esta actividad en la que es importante destacar la alianza entre empresas privadas, públicas y ONGs en favor de la población y la producción; el factor ambiental se destaca por la gran cantidad de recursos que se disponen en el sector y que son explotados en beneficio de la comunidad y el abastecimiento general como agua potable, generación hidroeléctrica y fuentes termales como principal atractivo turístico, en este aspecto destaca la empresa privada Termas de Papallacta con proyectos de calefacción termal de pisos y plantas de tratamiento de aguas residuales en base a totora, conjuntamente con las acciones mixtas de capacitación a la comunidad; mientras que el factor económico esta determinado tanto por el turismo como por las empresas públicas en su

mayoría y la actividad ganadera como fuente residual, observando una demanda insatisfecha en cuanto a actividades y servicios complementarias al termalismo.

Implementar procesos de gobernanza y sostenibilidad de modo que se mantenga la percepción del turismo como actividad benefactora para la sociedad y su desarrollo es trascendental, de igual manera se debe potencializar el trabajo conjunto de los agentes involucrados con el objetivo de minimizar los impactos y maximizar los beneficios generados.

Palabras clave:

Sostenibilidad Turística, Turismo Rural, Papallacta Ecuador, Indicadores Biosphere

Abstract:

Tourism was once considered “the industry without chimneys” is increasingly recognizing the impact in the destinations and the resources that are used for its development. It surges the need of enhance its benefits and minimize the impacts so it becomes sustainable to the new generations and the actual social actors. This study aims to evaluate the actual situation of the tourist destination of Papallacta – Ecuador and the sustainability with the aim of proposing corrective actions and improvement, which is fundamental for the right development of tourism in developing countries where the tourist destinations are immature and it can be corrected opportunely.

This investigation was lead in two perspectives, the first by using the analogical reasoning comparing with the Biosphere certification indicators, jointly with the complementary methodology where includes quantitative and qualitative techniques, which allowed to have a holistic view and start with the second phase of projective type and generate solutions and alternatives that optimize resources and stakeholders satisfaction. It is evidencing a low implementation of the indicators, where only 6 of them approaches to high performance and 26 of the indicators are voided, while the relative achievement is clearly favored by private companies of the area.

The three sustainable axes are found, in the social ambit with a direct benefit of tourism in the local population which has emerged as consequence of this activity, it is important to highlight the alliance with private, public companies and ONG in favor of the community and local production. The environmental factor stands out because of the great amount of resources available and that are exploited in benefit of the local population and general supply such as drinking water, hydroelectric generation, and thermal hot springs as the main tourist attraction where Termas de Papallacta stands out with thermal heating on the floors and cattail based residual water treatment plants, in addition combined actions of training the community. The economic factor is determined by the tourism, the public companies and the cattle activities as a residual source, with an unsatisfied demand of complementary services and activities to the thermalism.

Moreover, the implementation of governance processes and sustainability in a way that the perception of tourism is maintained as a beneficial activity for society and its development is transcendental, in the same way it must potentiate the joint efforts of the social actors involved with the objective of minimizing the negative impacts and maximizing the profits generated.

1. Introducción

En el año 2015 la Organización de las Naciones Unidas plantea 17 Objetivos de desarrollo sostenible con el propósito de encontrar una solución a los desequilibrios mundiales relacionados con el medioambiente y las desigualdades socioeconómicas, en el que se reconoce la importancia de mejorar la calidad de vida y conservar los recursos para las generaciones futuras, donde el impacto generado por el hombre y sus actividades económicas son cada vez más visibles.

Entre las actividades productivas que más recursos generan actualmente se encuentra el turismo, “Los ingresos totales obtenidos por el turismo internacional a nivel global fueron de 1.260.000 millones en 2015, mientras que el número de viajeros internacionales ascendió a 1.186 millones en dicho año.”(Biosphere Responsible Tourism, 2017b), el cual durante muchos años fue erróneamente considerado como la “industria sin chimeneas”, más allá de caer en la conceptualización de industria, es ya reconocido el impacto que este propaga en el territorio receptor como ente cultural, ambiental y económico; por lo que la necesidad de reducir estos impactos es cada vez mayor, más aun si se toma en cuenta que una gran cantidad de actividades se desarrollan en entornos naturales.

Otro factor que determina esta investigación es la posibilidad de análisis generada a partir del estándar de Certificación Biosphere de Destinos, que evalúa los impactos forjados por la actividad turística propiamente dicha, en el que se aborda la valoración del destino turístico de Papallacta y las posibilidades de mejora, en el marco de potencialización de la economía de sus habitantes, así como de la conservación de sus recursos.

1.1 Justificación

La gran expansión que el turismo ha experimentado en los últimos años ha incidido en la presión sobre los destinos, por lo que mejorar la competitividad de estos representa su permanencia en el tiempo, para “Hassan (2000:239) ...competitividad de un destino turístico es “la capacidad del destino para crear e integrar productos con valor añadido que sostienen sus recursos, al tiempo que mantienen su posición en el mercado en relación a sus competidores.” (Ricardo y Muñoz Vivas, 2007). Así, identificar y diagnosticar el grado de sostenibilidad del destino turístico es fundamental para elaborar soluciones y recomendaciones en base a las incidencias encontradas.

Sin embargo, el turismo no solo genera un consumo de recursos, esta actividad es un importante agente dinamizador de la economía, se analiza en él, “...el impacto económico, en función de los costes y beneficios producidos, de la creación de riqueza y de su distribución, de la mano de obra empleada de población local o extranjera.” (Ricardo y Muñoz Vivas, 2007); esta relevancia adquiere mayor interés al tratarse de comunidades rurales en donde las actividades económicas son limitadas, beneficiándose de empleo directo, consumo de productos locales, generación de divisas por concepto de mercado receptor, entre otras, así en el Ecuador se percibe el 5.51% del PIB del país por concepto del turismo, beneficio apreciado directamente por la comunidad local.

Su estudio incide en la comunidad receptora como beneficiaria en la incorporación de procedimientos y acciones que potencialicen los réditos económicos que se generan in situ, así como de la optimización de recursos y su conservación para las generaciones futuras que buscan en esta actividad un sustento permanente; por lo tanto, “La sostenibilidad se presenta cada vez más como uno de los principales retos a alcanzar por los territorios, siendo uno de los paradigmas que más interés ha venido despertando entre los científicos y también en las agendas políticas internacionales y en la sociedad civil organizada (p.ej. asociaciones y colectivos ecologistas).” (Thiel Ellul, 2014)

2. Marco Teórico

En torno al turismo se desenvuelve un gran número de actividades y conceptos que enmarcan el desarrollo del mismo, no es igual el manejo que se debe tener en un negocio de hospedaje que el que se desarrolla en una aerolínea o en el destino propiamente dicho, así "Valls (1998:4) define el destino turístico como un "espacio geográfico determinado, con rasgos propios de clima, raíces, infraestructuras y servicios, y con cierta capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de planificación, que adquiere centralidad atrayendo a turistas mediante productos perfectamente estructurados y adaptados a las satisfacciones buscadas, gracias a la puesta en valor y ordenación de los atractivos disponibles, dotado de una marca y que se comercializa teniendo en cuenta su carácter integral".(Castrillón I., Canto A., Cantorna A., 2011)

En cada destino confluye una gran cantidad de características propias y singulares que requieren de un manejo adaptado a cada caso en cuestión, en este sentido se debe tomar en cuenta principalmente a la población local, puesto que serán ellos los que convivirán de forma directa tanto con los beneficios como con las consecuencias que la actividad genera, razón por la cual constituye uno de los principales eslabones en la cadena de manejo sostenible, conjuntamente con el medioambiente que innegablemente estará expuesto a modificaciones.

Así con el objetivo de disminuir las afectaciones y potencializar los beneficios, después de varios años de investigaciones surge la sostenibilidad turística como factor estratégico que potencializa la competitividad del destino, definida por la OMS como el "Turismo que tiene plenamente en cuenta sus impactos económicos, sociales y ambientales actuales y futuros, atendiendo las necesidades de los visitantes, la industria, el medio ambiente y las comunidades de acogida" (OMT, n.d.); de la misma manera establece tres premisas básicas, en las que se menciona el uso óptimo de los recursos ambientales en el cual los procesos ecológicos deben garantizar la conservación de la biodiversidad y el patrimonio natural, seguido por el respeto hacia la comunidad de acogida donde velar por la autenticidad sociocultural, sus tradiciones y el fomento de la comprensión y tolerancia intercultural es primordial, sin dejar de lado el fomento a largo plazo de las operaciones socioeconómicas en el que se potencialice los

beneficios y la distribución justa a todos sus stakeholders, destacando el empleo estable, los servicios sociales y la disminución de la pobreza.

Figura 1

Premisas de Sostenibilidad



Fuente: Elaboración propia en base a los principios de la OMT

Son varias las instituciones y organismos que buscan promover un desarrollo sostenible, así los miembros del Global Sustainable Tourism Council establecen cuatro criterios básicos independientemente de las características de cada destino; a priori se busca resaltar el propósito de maximizar beneficios y minimizar impactos negativos, esta premisa es una base importante que demanda el equilibrio y la optimización de recursos y procesos como se verá de forma más detallada a continuación:

- A. “Demostrar una gestión sostenible eficaz.
- B. Maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimizar los impactos negativos.

- C. Maximizar beneficios a las comunidades, a los visitantes y al patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos.
- D. Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos.” (Alvarez, L. Valdés, 2016)

Si bien los negocios han sido creados con el objetivo de generar renta para sus inversionistas es cada vez mayor el compromiso que los mismos presentan hacia la comunidad, de la misma manera la demanda también se ha modificado en los últimos años con un turista más consciente y conocedor del efecto que ocasiona en el medioambiente y el destino receptor; así tanto empresarios como gobiernos buscan fomentar un tipo de turismo que potencialice los beneficios a la localidad, por lo que es imprescindible reconocer las consecuencias que el mal manejo puede provocar en los habitantes así como la adaptación que los parámetros deben tener en base a cada lugar.

Todos sus actores son conscientes de la importancia de la sostenibilidad como factor estratégico, “Hassan (2000:240) indicó que los destinos que consiguen unas tasas de crecimiento más elevadas son aquellos que establecen estrategias orientadas a la sostenibilidad medioambiental del turismo.” (Castrillón I., Canto A., Cantorna A., 2011); por lo que se estaría garantizando la competitividad y perdurabilidad del destino y la actividad turística.

Las premisas de estudio en un ámbito rural deberán ser diferentes a las valoradas en un ámbito urbano debido a las características geográficas que los mismos presentan, por lo que siguiendo la ubicación del objetivo de estudio, se abordará su análisis desde una tipología rural, conceptualizando a este dentro de la sostenibilidad como “un proceso turístico que tiene como destino el aprovechamiento de las particularidades y potencialidades propias del ambiente rural, con el fin de satisfacer las motivaciones del que viaja y el afán de desarrollo local de las comunidades rurales, manteniendo niveles aceptables de impacto sobre sus recursos y la rentabilidad de la empresa que comercializa el producto” (Pérez E., Blancas F., Gonzáles M., Guerreo F., Lozano M., Pérez F., 2009)

Es imprescindible interpretar las condiciones particulares de cada destino en torno a preguntas claves que vienen dadas por los indicadores de sostenibilidad, entendiendo a estos como "..., aquellas medidas cuantitativas o cualitativas que permiten conocer, cuando se aplican periódicamente, los cambios producidos a favor o en contra en relación de las condiciones ambientales, socioculturales y económicas de un destino turístico,..." (Sancho & Rozo, 2007)

Los indicadores se deberán seleccionar en base a los atributos del destino, así como la relativa importancia de los mismos, en el que la validez de los resultados obtenidos estará dada por la correcta evaluación y continuidad en la valoración e inspección de los cambios detectados; "Las tres funciones básicas asignadas a los indicadores (OCDE, 1997) suelen ser simplificación, cuantificación y comunicación. Miller (2001) considera que también puede asociarse a los indicadores de sostenibilidad la identificación de problemas, el mejor conocimiento y la mayor concienciación pública acerca de esos problemas, y la definición, desarrollo y evaluación de políticas." (Thiel Ellul, 2014), por lo que se debe resaltar que este es tan solo el inicio de un proceso continuo que normalmente oscila en periodos de 12 meses.

Dada la importancia que la sostenibilidad ha venido ejerciendo sobre el turismo, así como la necesidad de que sea una evaluadora independiente la que respalde estos procesos, surgen algunas empresas certificadoras que han encontrado en este tema un nicho de mercado en crecimiento; destacando que "La certificación se define como "un procedimiento voluntario mediante el cual se evalúa, se somete a auditoría y se emite una garantía escrita en el sentido de que un instalación un producto, un proceso o un servicio cumple con estándares específicos. Confiere un logotipo "mercadeable" a aquellos que satisfacen o superan estándares básicos." ((TIES), 2004)

Entre algunos de los sellos más reconocidos se menciona: Rainforest Alliance, Travelife, Green Destinations, Great Green Deal, Green Globe, Programa Bandera Azul, Green Key y Biosphere Responsible Tourism; de las cuales profundizaremos en esta última ya que la mayoría de las certificadoras antes mencionadas se enfocan más en la sostenibilidad empresarial y no tanto desde el punto de vista de los destinos.

2.1 Certificación Biosphere:

Este programa de sostenibilidad fue creado en 1995 por el Instituto de Turismo Responsable (ITR) apoyado también por la UNESCO, actualmente forma parte de la fundación Global Sustainable Tourism Council (GSTC), y es reconocido como uno de los pioneros en certificación turística sostenible; este organismo otorga una amplia gama de certificaciones dirigidas a hoteles, parques temáticos, alojamiento, sitios de interés turístico, transporte, operadores, destinos turísticos, entre otros.

La certificación Biosphere pretende trazar el camino hacia un modelo de turismo sostenible basado en minimizar los impactos negativos derivados de la actividad y maximizar los beneficios económicos mediante la implementación de políticas y actividades económicamente viables, socialmente justas y ambientalmente responsables; “Esto se traduce en manejar un negocio, organización o gobierno, de forma que no destruya los recursos naturales, culturales o económicos de los que depende.” (Instituto de Turismo Responsable, 2012b). Así este organismo plantea dentro de su enfoque los siguientes principios básicos:

- ◆ Reducir impactos negativos al mínimo
- ◆ Construir conciencia ambiental, cultural y de respeto
- ◆ Proporcionar experiencias positivas a visitantes y anfitriones
- ◆ Financiación directa de la conservación
- ◆ Beneficios financieros y fortalecimiento de la población local
- ◆ Sensibilización por la sostenibilidad en lo político, ambiental y social.

Los cuales se ven fortalecidos mediante la implementación de procesos y estándares de mejora continua a través de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas; estos objetivos fueron desarrollados en el año 2015 con el propósito de hacer frente a los grandes problemas mundiales como la pobreza, el analfabetismo, la degradación ambiental, la desigualdad de género, entre otros, para lo cual se establecieron 18 metas y 48 indicadores resaltando entre algunos de ellos la promoción del mercado justo, el impulso de la prosperidad y el bienestar, el fortalecimiento de la paz mundial, etc. (Ver **Anexo 6**)

Buscar la sostenibilidad para el destino turístico implica la participación de todas las partes interesadas, definiendo de forma clara las funciones y responsabilidades en las que cada uno estará involucrado, promoviendo así la gobernanza turística y garantizando el valor añadido para sus visitantes; entre algunos de los beneficios que Biosphere menciona están:

- La preservación y correcta gestión de los valores naturales y paisajísticos.
- La protección del patrimonio y diversidad cultural.
- Mejora en la calidad de vida de la comunidad local
- Aumento de la eficiencia relacionada con la energía, agua, emisiones, residuos y consumos
- La maximización de la experiencia turística de los visitantes.
- Incremento de la calidad turística
- Refuerzo en la confianza del visitante potencial

La implementación de Estándares Biosphere inicia con el compromiso del organismo precursor del destino de entrar en un proceso de cambio, seguido del análisis de la situación actual en base a los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU; en este estándar señala 5 factores a ser evaluados como son el cambio climático, medioambiental, social, económico y cultural, en bases a cada uno de estos factores se ha elaborado la siguiente hoja de ruta (ver Anexo 7), la cual abarca los respectivos procedimientos de evaluación del destino.

Posterior al diagnóstico inicial se establecerán objetivos y metas que deberán ser desarrolladas en el tiempo, este camino hacia la sostenibilidad viene dado por la evaluación periódica en la que se presentan las conformidades y no conformidades, en caso de no cumplimiento se deberán implementar acciones correctivas con el objetivo de entrar en un proceso cíclico de mejora continua del destino con miras a la evaluación y renovación de los objetivos de sostenibilidad.

Con el propósito de obtener el éxito que toda organización pretende alcanzar se plantea la siguiente evaluación, la cual viene marcada por un menor número de turistas, el control de los impactos y un mayor aporte económico de cada visitante; teniendo en cuenta que el éxito del turismo no se traduce en la cantidad de dinero que este pueda generar sino en la perdurabilidad del mismo en el tiempo.

Figura 2

Medición de Éxito del destino



Fuente: Elaboración propia en base a los parámetros de Biosphere Responsible Tourism

Así, partiendo de una perspectiva teórica, la evaluación del destino se realizará en base a los indicadores establecidos por la certificación Biosphere, los cuales plasmarán una base diagnóstica de los parámetros de sostenibilidad y mejora continua, lo que a su vez permitirá la elaboración de la matriz de factores y estrategias otorgando visibilidad a la información faltante deberá ser recuperada en las investigación de campo.

Si bien existe una amplia variedad de sistemas de certificación que permiten la evaluación basada en indicadores como el Sistema Europeo de indicadores, la Norma ISO 14001 o la certificación EMAS, se ha seleccionado a Biosphere Tourism ya que esta certificación guarda mayor relación con destinos de naturaleza como lo es Papallacta; en el que sus características rurales, termales y paisajísticas facilitan su evaluación desde el enfoque de destino presentado por Biosphere, así como la guía basada en los Objetivos de desarrollo sostenible de la ONU en el cual se basa dicha certificación y son más cercanos a las características de países como el Ecuador.

2.1.1 Por qué Biosphere

Las certificadoras de sostenibilidad turística son abundantes y se han consolidado tanto por servir de guía para la implementación y evaluación externa como un método para evidenciar que los procesos y acciones están siendo desplegados de forma adecuada; destacando a continuación las bondades de este sistema frente a sus contendientes.

- ② Según el Observatorio de Calidad de Tenerife este sello es el más reconocido por los touroperadores, con lo que se estaría evidenciando un importante nivel difusión “Según un reciente estudio realizado por el Departamento de Leisure, Tourism and Environmental Wageningen University and Research centre (WUR), Netherlands, sobre la relación entre las certificaciones en turismo sostenible, el comercio justo y los touroperadores, la Certificación BIOSPHERE desarrollada en Canarias por el Instituto de Turismo Responsable (ITR), y presente a nivel internacional, es la Certificación de turismo sostenible más reconocida por los touroperadores.”(Observatorio de Calidad de Tenerife, 2013)
- ② El Instituto de Turismo Responsable (ITR) el cual ha desarrollado estos indicadores cuenta con una amplia experiencia desde el año 1995, el cual esta afiliado a la Organización Mundial de Turismo (OMT) apoyado de igual manera por la UNESCO; de la misma manera se lo ha condecorado con el “Sport & Tourism Global Awards”, El premio Europeo de Medioambiente, Premio Madera Verde de Responsabilidad Ambiental 2005”, El Premio Internacional de Medioambiente y Desarrollo Sostenible del TUI AG, entre otros; es también la única certificación reconocida por el GSTC.
- ② Biosphere se presenta como la única certificadoras que engloba estándares de calidad, medioambiente, desarrollo socioeconómico y cultural, considerando además que la base de su ejercicio tiene un enfoque práctico y funcional diferenciándose de los estándares documentales.
- ② Es la certificadoras que más se acerca a las características del destino de estudio al presentar un programa dirigido exclusivamente a destinos turísticos, considerando además su enérgico enfoque en el tema ambiental siendo esto primordial al ser Papallacta un destino rural enclavado en la naturaleza.

2.2 Dirección para un Turismo Sostenible:

La inclusión de todos los actores en el desarrollo del turismo sostenible es fundamental para el manejo integral del destino, en el que cada uno de ellos cumple un rol fundamental tanto en el desempeño propio de sus funciones como en el tratamiento de un marco que guíe al destino en su conjunto; así las administraciones públicas son las responsables de la gestión del territorio y su geografía en el que se deberá plantear una gobernanza más inclusiva donde los actores privados y la sociedad en general integren un marco de colaboración, el sector privado deberá formar parte e involucrarse en los procesos de sostenibilidad marcada por la política turística del destino en cuestión, la sociedad como ente beneficiario también deberá aportar una estructura representativa con derechos y deberes, innegablemente los turistas forman parte del eslabón en el desarrollo sostenible del destino incorporándolos en el compromiso con las comunidades gestoras.



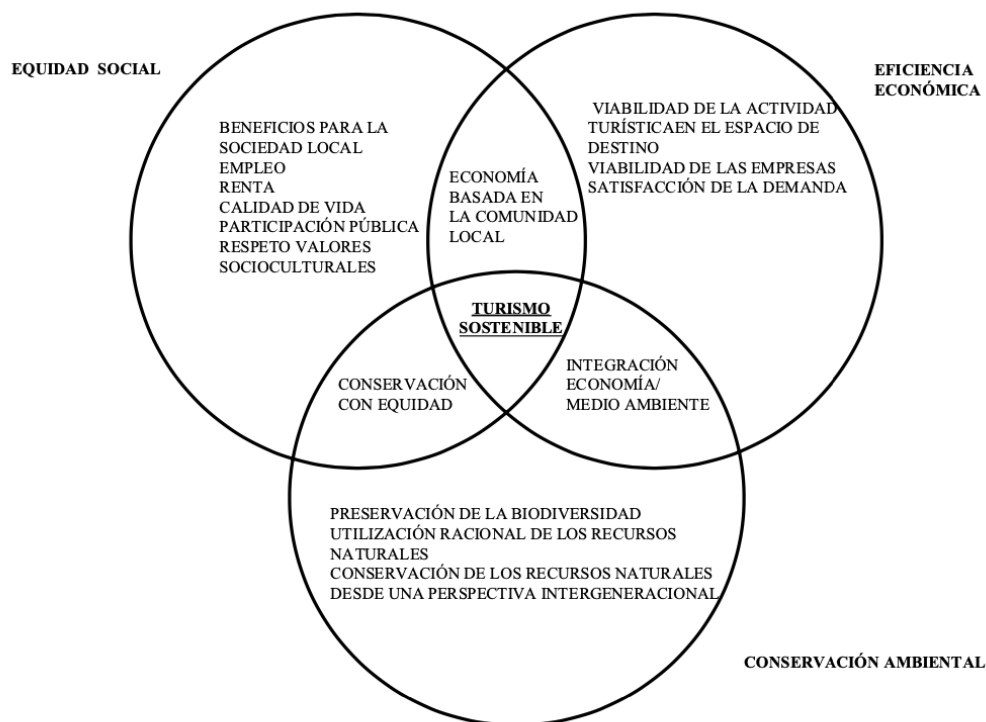
Fuente: Elaboración propia en base a la Guía para un turismo sostenible

El turismo sostenible no debe ser un estado ideal y utópico, los criterios y las metas deberán ser escalonadas de modo que el proceso de cambio sea cualitativo y cuantitativo, en el que se guíe el desarrollo turístico del destino hacia objetivos medibles y alcanzables fortaleciendo el crecimiento económico, la conservación ambiental y la equidad con las comunidades receptoras; potencializando un modelo de viaje en el que no solo se disfrute sino que se respete los recursos y su entorno, conscientes de que

todo desarrollo implica cambios y estos deben potencializar los efectos positivos y atenuar los impactos perjudiciales.

Dentro de este proceso es importante reconocer los ejes básicos del desarrollo turístico sostenible como la equidad social, eficiencia económica, conservación ambiental y su interacción, correlación en la que se debe potencializar la economía de la población local, la conservación con equidad y la integración de la economía con el medioambiente; en el que "...constatan la necesidad de crear sistemas de indicadores de sostenibilidad como herramienta clave en la concreción operativa de este paradigma, tanto desde el punto de vista del diagnóstico como de los objetivos del desarrollo, del seguimiento y control de las actuaciones, y de la comunicación y difusión social de los resultados de la planificación. Los indicadores facilitan la obtención de la información y su integración en instrumentos de planificación y gestión, a la vez que incrementan su inteligibilidad, haciéndola accesible a los usuarios potenciales y a la sociedad en general... Los indicadores deben adaptarse a cada realidad local, definir claramente sus objetivos y alcance, puesto que existen lógicas diferencias, ..." (Ivars Baidal, 2001)

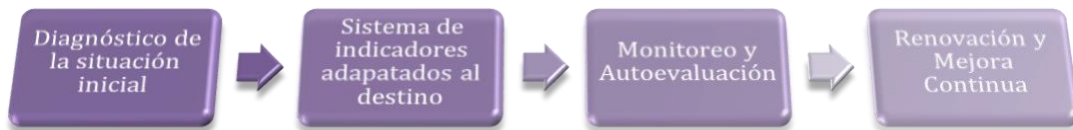
FIGURA I: MODELO CONCEPTUAL DEL TURISMO SOSTENIBLE



Elaboración propia a partir de HALL (2000, p.14) y ETB (1991, p.10).

Fuente: Planificación y Gestión del Desarrollo Turístico Sostenible: Propuestas para la Creación de un Sistema de Indicadores.

La planificación y gestión turística nos facilita una hoja de ruta para la implementación de procesos de sostenibilidad, siendo de vital importancia el diagnóstico de la situación de partida por la que atraviesa el destino de estudio, en el que se detecte tanto las brechas de insostenibilidad como los impedimentos y oportunidades de mejora; para posteriormente aplicar y generar un sistema de indicadores adaptados sus necesidades y características donde la “planificación estratégica a desarrollar, una vez realizado el análisis del punto de partida del destino, aborde los desafíos fundamentales relativos a la sostenibilidad ambiental y social, la identificación y propuesta de decisiones estratégicas, y un conjunto de políticas turísticas a seguir en las áreas clave del destino..”(Tomás Azcárate, Javier Benayas, 2019); como tercer paso se deberá monitorear y autoevaluar el nivel cumplimiento de los indicadores propuestos cada cierto tiempo, con el objetivo de plantear soluciones a las no-conformidades encontradas renovando y mejorando tanto los procesos como los impactos.



Fuente: Elaboración propia en base a la Guía para un turismo sostenible

Proyectos más comprometidos con la conservación y sostenibilidad incrementan la captación de turistas que potencializan los ingresos generados por los destinos y sus proveedores, “habrá de evaluarse desde la perspectiva tanto del residente como del visitante y desde la administración de los destinos hasta las empresas que lo conforman y que actúan en él y a través de todas las innumerables interacciones que derivan de tal complejidad, incluyendo el entorno físico y natural en el que se desarrolla.”(Tomás Azcárate, Javier Benayas, 2019), estableciendo políticas de turismo sostenible escalonadas.

Al estudiar la sostenibilidad de un destino es importante tener en cuenta el territorio desde un enfoque sistémico en el que se interprete, ordene y organice el enclave con propuestas sostenibles estableciendo la capacidad de acogida, la capacidad de aprovechamiento del paisaje y la capacidad de carga turística teniendo siempre presentes los indicadores de sostenibilidad; así “En cualquier ámbito y escala que se defina un sistema territorial se identifican los siguientes componentes: la naturaleza o sistema natural, que representa todo lo que está condicionado por el hombre, el medio social, integrado por individuos y colectividades y el medio físico, transformado o construido, que se corresponde con las formas y estructuras espaciales construidas por el hombre. Incluye las formas de organización de la población, las instituciones que genera y el marco normativo que definen las reglas que procuran el equilibrio del sistema.”(Del Valle & Colmenares, n.d.)

Donde la capacidad de acogida del territorio constituye la relación entre naturaleza y el hombre teniendo en cuenta que en la mayoría de casos los territorios no son homogéneos, se recomienda subdividirlo en unidades operacionales lo que facilitará el aprovechamiento de los ecosistemas y la regulación de las actividades humanas en base a cuatro tipos de unidades de integración, de *cuadrícula* diseñada en base a sistemas GPS divididos en dos tipos el primero donde la extensión territorial determina el tipo de segmentación y el segundo no influenciado por este factor; mientras que la subdivisión de *unidades ambientales u homogéneas* se establece en base a la experiencia u conocimiento si es de tipo empírico o bien marcada por los factores inventariados en el soporte cartográfico; de la misma manera las *unidades de síntesis* suelen ser clasificadas por aspectos clave del territorio o de la planificación y las últimas de tipo *Funcional*, como su nombre lo dice generadas por el tipo de uso.

Mientras que la capacidad de aprovechamiento “Determina cuáles son las actuaciones más idóneas para: mejorar la calidad del territorio, preservar los paisajes característicos y, con ellos, la identidad cultural de cada lugar, poner en valor los paisajes relevantes y mejorar su conectividad ecológica, funcional y visual” (Muñoz, 2012) catalogando y conservando los elementos propios del destino turístico en los que se considere las posibles alteraciones y acciones preventivas. Llegando por último a la capacidad de carga turística, la cual pretende establecer la cantidad de visitantes que el territorio puede recibir sin que este presente alteraciones, lo cual previene los problemas

que conllevan la masificación y la sobreexplotación de un destino, estableciendo además límites en la intensidad de uso, si bien el cálculo de estos valores es subjetivo ya que depende la percepción se mencionan los siguientes métodos:

- ② Capacidad de Carga Física: Se basa en establecer el límite máximo de turistas que pueden estar en el mismo lugar y a la misma hora durante el transcurso de un día teniendo en cuenta el tiempo que los mismos emplean en el trayecto así como las horas y frecuencias en las que los visitantes asistieron a la zona; sin dejar de lado a demás la necesidad de espacio de cada visitante y el espacio disponible en lugar.
- ② Capacidad de Carga Real: Una vez obtenida la cifra anterior, ésta debe ser sometida a factores como accesibilidad, cierres temporales, factores sociales, factores de corrección, de precipitación, etc. dependiendo de cuales sean los factores propios que condicionan cada lugar.
- ② Capacidad de Carga Efectiva: “La carga efectiva es el indicador más relevante para labores de planificación y políticas de intervención previas al manejo de la zona, debido a que permite establecer medidas de control para la gestión del espacio. Si a lo anterior se suma el análisis multitemporal sobre el comportamiento histórico en cantidad de visitantes anuales previos, es posible rediseñar estrategias para ajustar medidas de administración interna del lugar.”(Montalvo Vargas, Ramos; y ; Castillo Ramiro, 2018)

Es trascendental tener en cuenta para este cálculo las condiciones físicas, biológicas y de manejo que presenta el área de estudio con el objetivo de conservar la biodiversidad propia del destino y su fragilidad; sin embargo “Queda claro que la determinación de un número máximo de visitantes no puede ser vista como una garantía de sustentabilidad para un destino turístico. Debe ser entendida como uno de los instrumentos que buscan promover la gestión sustentable del turismo.”(Dias E Cordeiro, Körössy, Santiago, & Selva, 2012)

2.3 Caso de Estudio:

Papallacta es una localidad de 319,6 km² ubicada en la cordillera oriental de los Andes a 3156 metros sobre el nivel del mar, “está dentro de la zona de amortiguamiento del Parque Nacional Cayambe – Coca y dentro del área de influencia de la Reserva Ecológica Antisana, la mayor parte de su territorio corresponde al ecosistema del páramo, lo que explica un clima frío, la temperatura media anual en la zona es de 5,9oC, la evaporación media anual es de 400 m, la humedad atmosférica es alta y persistente, con cambios bruscos de luminosidad.” (Gobierno Parroquial, 2015) constituye además una de la puertas de ingreso a la selva ecuatoriana.

Cuenta con una población 920 habitantes de los cuales el 53% son hombres y el 46% son mujeres, si analizamos la situación económica de la comunidad se ve una disminución de la pobreza entre el año 2006 y 2014 del 32,4% al 18,4%; la población económicamente activa desempeña sus actividades principalmente para el sector turístico en un 60,19%, para el sector primario en un 16,15% entendiendo a este como agricultura, ganadería y minería y el 13% son servidores públicos. Si consideramos el nivel de educación de la población podemos observar que el analfabetismo disminuyó de 7,7% a 4,8% entre el 2001 y 2010 sin embargo el grado de escolaridad es bajo, para los hombres 11,2 y para las mujeres 9,8 evidenciándose una clara desigualdad social. La constitución empresarial de la parroquia esta conformada por 72 microempresas, 5 empresas pequeñas y 1 empresa grande, estas emplean a 37 personas en las micro, 53 personas en las pequeñas y 150 personas en la grande.

El Gobierno Autónomo descentralizado se planteó como misión “Ser una Parroquia identificada como destino de Aventura y Descanso con una riqueza natural protegida” y como visión “Que PAPALLACTA para el año 2012 tenga cumplida toda la infraestructura básica para lograr la sostenibilidad de la parroquia, apoyada en todas las buenas prácticas de turismo.”(Gobierno Parroquial, 2015). Sin embargo, no se puede apreciar acciones encaminadas a consumir la misión y visión por ellos propuesta.

Este destino se caracteriza principalmente por “La riqueza hidro-termal de las aguas y se debe a que la zona de Papallacta se encuentra ubicada dentro de un complejo volcánico con más de 3 millones de años de actividad persistente llamado Chacana , conformado por una gran caldera volcánica de 35 kilómetros Norte-Sur y de ~~15 kilómetros de este – oeste, que incluye volcanes pequeños de lava muy viscosa~~

llamados domos, media centena de afluentes de aguas termales, erupciones con grandes volúmenes de ceniza (magma pulverizado) y muchos flujos de lava andesíticas (el último flujo de lava que formó la laguna de Papallacta a mediados del siglo XVIII.”(Termas de Papallacta, n.d.) Estas fuentes termales fluctúan entre 60 y 70 grados, con características como sulfatos, sódicos, cálcicas, cloruradas, magnésicas, salobres e inodoras, acompañadas de un paisaje andino, y sistemas lacustres provenientes de nevados en las que la pesca de truchas forma parte de los atractivos turísticos del lugar.

Esta región posee una gran biodiversidad de especies animales y vegetales, en la que destacan especies endémicas propias de la vegetación de los páramos como el conocido árbol de papel (*Polylepis*), sunfo, utilizado como planta medicinal para curar el mal de altura, oreja de conejo, Chukirawa, rosetón del páramo, achupallas, pumamaqui, etc. Mientras que la fauna es menos diversa al pertenecer a una zona de alta montaña, entre los que destaca el Oso de anteojos, pumas, venado de cola blanca, danta, cóndor y gran variedad de aves, entre otros.

Algunos de los impactos ambientales que el GAD local menciona son:

- “Vulnerabilidad de la parroquia frente a riesgos naturales y antrópicos, principalmente al enfrentar inundaciones, deslizamientos y derrames de petróleo.
- Disminución del bosque a causa de la deforestación (no existen índices registrados, pero la actividad es evidente).
- Depredación de la biodiversidad parroquial a causa de la mano del hombre, ya que las especies son cazadas.
- Reducción del hábitat de los animales por desnutrición del bosque y ampliación de la frontera agrícola, ganadera.
- Sobre utilización de la riqueza ambiental a causa del turismo que brinda la parroquia durante todo el año.
- Inexistencia de un plan de ordenamiento territorial genera la indefinición del uso del suelo urbano y rural.
- Disminución de la biodiversidad y hábitat de la vida silvestre.
- Deforestación y contaminación ambiental a largo plazo por proyectos como Coca Codo Sinclair con la línea de alta tensión por medio del páramo afectando a miles de especies muy sensibles a cambios bruscos originados por el hombre.
- Presencia de estaciones de bombeo de petróleo en la parroquia.” (Gobierno Parroquial, 2015)

2.4. Objetivos e Hipótesis

2.4.1. Objetivos:

El objetivo principal que se pretende alcanzar con esta investigación es generar propuestas que optimicen las actividades turísticas de la comunidad de Papallacta mediante un análisis de la situación actual y el manejo sostenible de las actividades que se realizan en la zona, así como la detección de oportunidades de mejora a ser evaluadas y desarrolladas.

En relación con el objetivo general antes mencionado se ponen en consideración los siguientes objetivos específicos:

- ◆ Analizar la situación actual de la oferta turística de Papallacta.
- ◆ Diagnosticar el impacto socioeconómico, cultural y ambiental de las actividades turísticas.
- ◆ Evaluar las demandas insatisfechas y posibles oportunidades.
- ◆ Conocer el nivel de sostenibilidad del destino.
- ◆ Plantear soluciones y/o alternativas a las falencias diagnosticadas en el proceso valorativo y proponer planes inclusivos.

2.4.2. Hipótesis:

Una vez establecidos los objetivos y después de haber realizado una primera observación de campo, recorriendo algunos de los atractivos turísticos, así como la experimentación en el campo laboral del lugar, se procede a establecer las siguientes hipótesis:

H1: El sector turístico de Papallacta únicamente está centrado en hospedaje, Alimentos y bebidas y balnearios; dejando de lado grandes oportunidades de negocio complementarias como actividades de aventura, festividades y artesanías.

H2: El turismo representa la mejor fuente de ingresos para sus pobladores, siendo la alternativa económica más importante.

H3: La falta de iniciativa de la población local ha impedido que el destino se desarrolle de mejor manera y se consolide como una oferta más variada.

H4: El destino turístico de Papallacta presenta un bajo nivel de cumplimiento de los indicadores de la certificación Biosphere, evidenciando una alta necesidad de mejorar la gestión del destino.

H5: Existe una gran cantidad de actividades turísticas insatisfechas en la demanda.

3. Metodología de la Investigación:

Este estudio fue realizado a partir dos perspectivas metodológicas, la primera basada en el método de razonamiento analógico de cualidad demostrativa "...cuya validez puede ser demostrada mediante su comparación con la estructura de una forma típica válida. Así, decimos que un razonamiento hipotético-deductivo es análogo en su estructura a la de la forma típica del modus tollens; o que el principio de transitividad guarda semejanza con la forma típica del silogismo hipotético."(Robles, 2005) Así se comparó los indicadores de la certificación Biosphere con la realidad actual del destino, lo cual generó una base diagnóstica de los parámetros de sostenibilidad y de mejora continua.

Mientras que la segunda perspectiva se abordó desde el estudio de fuentes primarias con base en metodologías mixtas, las mismas que combinan tanto técnicas cualitativas como cuantitativas, lo que facilitó la adquisición de información sobre el destino y su situación actual; expandiendo la percepción que de forma individual no hubiera sido factible abordar, principalmente en estudios turísticos que requieren tanto de un análisis numérico como de una valoración analítica y detallada.

Así con el objetivo de tener una visión holística del caso se planteó como método de investigación la complementariedad metodológica, la cual permitió la integración de enfoques cuantitativos y cualitativos; "Es decir, la propuesta consiste en una perspectiva caracterizada por la diversidad cognoscitiva-metodológica para el estudio de una realidad compleja, cambiante en el tiempo, ya que ningún enfoque o método tiene la exclusividad del conocimiento; se trata de una articulación entre la investigación intensiva y la investigación extensiva y de la combinación de diferentes procedimientos de observación y/o recolección de datos, diseños, investigadores e incluso teorías para que el investigador social pueda de alguna forma atenuar el sesgo que produce investigar con un método único."(Blanco, N.; y ; Pirela, 2015)

La siguiente fase fue de tipo proyectivo en el que se plantearon soluciones a las debilidades, amenazas y deficiencias encontradas en el primer período de la investigación. De esta manera se pudo contrastar la información bibliográfica y académica del manejo más óptimo aplicable en este tipo de destino con la información adquirida en el campo, al evaluar a sus principales Stakeholders y los atractivos

turísticos de la parroquia; estructurando a partir de este análisis las posibles soluciones y/o alternativas planteadas para una mejor optimización de los recursos, así como un incremento en la satisfacción de la demanda y de los pobladores.

3.1. Fuentes de Información:

Una vez definido el método de investigación de campo se procedió a plantear las estrategias de recopilación, las cuales se basaron en encuestas, entrevistas, observación y metodologías de complementariedad. Para Esquivel, Galy 2016, la clave de una investigación mixta esta en el pluralismo o eclecticismo metodológico permitiendo legitimar los múltiples enfoques.

Estas herramientas facilitaron la obtención de información mediante la aplicación de encuestas a turistas que si han visitado los establecimientos hoteleros de la zona, acercándonos a las expectativas cubiertas e insatisfechas de los mismos, así como su frecuencia de consumo; mientras que las entrevistas a expertos nos transportaron a la realidad actual y la percepción que tienen los diferentes actores, tanto los directivos de las empresas turísticas así como los personajes políticos que llevan a cabo el desarrollo de la parroquia.

Fuentes Primarias:

- Entrevistas a Expertos: Con el objetivo de obtener mayor información en esta etapa se abordaron dos perspectivas diferentes, con representantes de la población y con sus gobernantes, así como la postura de los ofertantes de servicios turísticos; mediante entrevistas semiestructuradas en las que se conoció a profundidad las necesidades turísticas y sociales.
- Encuestas a la Demanda: Por medio de esta herramienta se analizó las preferencias de la demanda, así como los porcentajes relacionados entre el tipo de turista y sus expectativas; complementando así con una metodología mixta.

◆ Fuentes Secundarias:

- Indicadores de Sostenibilidad: los parámetros establecidos por la certificación Biosphere sirvieron de guía y método de evaluación para el destino ya mencionado; esta certificación se basa en los principios de sostenibilidad aplicada a cada subsector, lo que favorece su selección desde la perspectiva de destino desde el ámbito económico, ambiental y sociocultural.
- Documentación previa: las investigaciones previas realizadas al turismo de Papallacta enfocaron la investigación en la información no obtenida previamente en otros estudios.

3.2. Método de Muestreo:

Debido a la cercanía de la ciudad de Quito con este destino turístico, la capital es el principal emisor de turismo nacional razón por la cual la población a ser encuestada serían 2´644.145 habitantes; sin embargo, se desconoce que porcentaje de esta a visitado el destino en cuestión. Por lo que el tipo de muestreo seleccionado para esta investigación fue de bola nieve exponencial, en el que “Cada individuo debe invitar a participar a dos o más individuos. De esta forma, cuanta más gente participa en el estudio, más gente se añade al mismo.”(Ochoa, 2015)

Considerando además que el objetivo de esta investigación fue obtener la opinión de los turistas que si han visitado Papallacta, este método de muestreo facilita acercarnos a una muestra segmentada de baja incidencia en relación al universo poblacional de la ciudad. Como en todos los métodos de investigación, existieron ventajas y desventajas, en relación a las primeras cabe destacar la facilidad de la toma de la muestra, así como la gran difusión de las mismas por medio de las nuevas tecnologías, mientras que las desventajas radicaron en la falta de control sobre el tamaño de la misma.

3.2.1. La muestra:

El cuestionario se lo diseñó en plataformas digitales con el objetivo de tener una mayor difusión y con ello generar la retroalimentación de bola de nieve deseada, lo que facilitó el reenvío por parte de los encuestados primarios, los cuales fueron seleccionados de la base de personas conocidas de cada individuo; con esto se disminuyó el riesgo de sesgo de comunidad al no interferir en la selección abordando segmentos de mercado más alejados del entorno investigativo.

Por lo que se solicitó a 10 contactos directos que se conoce son clientes asiduos de las termas que llenen las encuestas y reenvíen a 2 o más contactos que ellos sepan que visitan el destino de estudio; de la segmentación inicial se subdividió en 5 personas menores de 35 años y 5 de una edad superior.

3.3 Trabajo de Campo

Es innegable mencionar las dificultades presentes en la investigación debido a la ubicación del destino de estudio y la situación generada alrededor de la pandemia, puesto que la población impidió el acceso o salida de cualquier persona que no habitará en el lugar, por lo que las entrevistas se realizaron por vía telefónica y de plataformas acordadas como zoom; de la misma manera se planteó inicialmente un método de encuesta basado en el muestreo por conveniencia en el que los huéspedes nacionales y extranjeros de los establecimientos hoteleros de la zona serían encuestados, el cual tuvo que ser modificado por el método de bola de nieve.

De la misma manera se destaca la buena predisposición tanto de los actores públicos como privados que aportaron y me brindaron la apertura de realizar las entrevistas a distancia, al igual que la difusión de la encuesta por parte de los encuestados primarios lo que permitió llegar a una cantidad de 200 personas. Si bien los estudios académicos relacionados con el destino son escasos, si existió un estudio elaborado por el GAD cantonal que aportó una base tanto de las características del lugar como de algunas actividades relacionadas con la sostenibilidad del mismo.

4. Trabajo de Campo

4.1. Plan de Recolección de Información:

Actividades	Tiempo de Duración en días																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Análisis de requerimiento de información	■	■	■																	
Preparación de formatos de recolección	■	■	■																	
Determinación de la muestra	■	■	■																	
Elaboración de encuesta y entrevistas	■	■	■																	
Prueba de instrumentos y modificaciones				■	■															
Aplicación de Encuestas						■	■	■	■											
Aplicación de Entrevistas								■	■											
Observación de Campo										■	■	■	■							
Revisión de la información obtenida														■	■	■				
Ordenar la información obtenida														■	■	■				
Procesar la información obtenida																	■	■	■	■
Analizar los datos																	■	■	■	■
Validar los resultados obtenidos																	■	■	■	■
Desarrollar evidencias y justificaciones																	■	■	■	■

Fuente: Elaboración propia

4.2. Selección de Información:

Objetivo General:	El objetivo principal que se pretende alcanzar con esta investigación es generar propuestas que mejoren las actividades turísticas de la comunidad de Papallacta mediante un análisis de la situación actual y el manejo sostenible de las actividades que se realizan en la zona, así como las oportunidades de mejora a ser evaluadas y desarrolladas.		
Objetivo	Temas	Requerimiento	Técnicas de Investigación
<i>Analizar la situación actual de la oferta turística de Papallacta.</i>	Oferta Turística	Análisis de Recursos Turísticos Análisis de Servicios Turísticos	Observación directa, estructurada, descriptiva, de campo e individual
<i>Diagnosticar el impacto socioeconómico, cultural y ambiental de las actividades turísticas.</i>	Sostenibilidad turística	Impacto Socioeconómico Impacto Ambiental Impacto Cultural	Entrevista con expertos, de tipo semiestructurada
<i>Evaluar las demandas insatisfechas y posibles oportunidades.</i>	Demanda Turística y Sostenibilidad Turística	Impactos, Recursos y Servicios	Encuesta
<i>Conocer el nivel de sostenibilidad del destino</i>	Sostenibilidad del Destino	Análisis de cumplimiento de indicadores Biosphere	Observación directa, estructurada, descriptiva, de campo e individual
<i>Plantear soluciones y/o alternativas a las falencias diagnosticadas en el proceso valorativo y proponer planes inclusivos</i>	Conclusiones y Recomendaciones	Análisis de datos	Observación

Fuente: Elaboración propia

4.3. Recolección de Información:

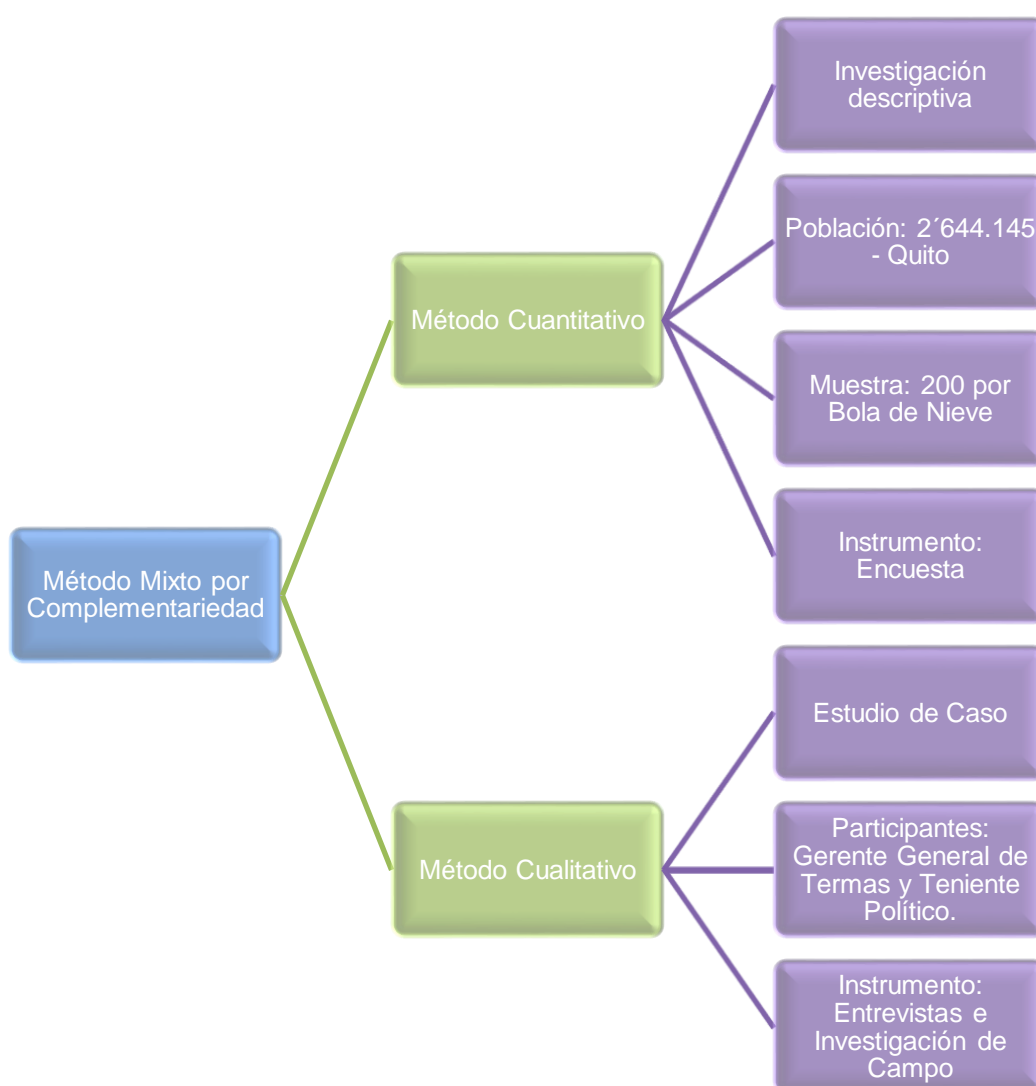
Con el objetivo de recolectar la información requerida para esta investigación, se utilizó herramientas que nos permitieron acercarnos tanto a la opinión de los actores involucrados como a la aplicación de la teoría al caso de estudio en base a la selección de información planteada anteriormente; la información se receptó bajo los siguientes esquemas:

- Encuesta: Se elaboró un cuestionario sencillo con el objetivo de que tenga mayor divulgación, con 11 preguntas, de las cuales la primera sirvió de filtro por frecuencia de visita, la segunda pretendió indagar la motivación del turista, 4 de ellas se centraron en la oferta del destino, las siguientes 3 estuvieron enfocadas a la percepción de sostenibilidad turística, la décima tuvo un enfoque de valoración de la situación actual con relación al covid-19 y la percepción de riesgo–consumo, para finalizar una segregación por edades que facilitó el análisis de los datos obtenidos. (Ver formulario, Anexo #12) El cual se aplicó en base a la metodología de muestreo detallada en el apartado anterior.
- Entrevista: La elaboración del cuestionario fue de tipo Semi-estructurada, la cual se aplicó a un empresario y a un representante gubernamental de la zona; las preguntas dirigidas al hotelero estuvieron enfocadas desde la perspectiva del destino, así como del negocio y su manejo sostenible; mientras que las interrogantes del representante de la población estuvieron relacionadas con los impactos económicos y ambientales de las actividades que realizan tanto la gobernación como los pobladores. (Ver formulario, Anexo #13)
- Observación Directa: Esta metodología tuvo dos aplicaciones, la primera nos permitió hacer un levantamiento de la información del destino relacionado con los atractivos turísticos, así como de los servicios que se ofertan en Papallacta (Ver **Anexo 14** y **Anexo 15**); mientras que la segunda consistió en constatar el nivel de cumplimiento de los indicadores de evaluación Biosphere (Ver Anexo 7)

y así complementar la información secundaria de este destino turístico y su aplicación.

4.4. Procesamiento de Información:

Al emplear el método mixto de complementariedad se alcanzó una integración sistemática de la información obtenida tanto en las encuestas como en las entrevistas abordando tanto aspectos numéricos como analíticos de carácter secuencial, en el que el procedimiento se guio primero por la recolección de información que se analizó posteriormente.



Fuente: Elaboración propia

Establecidas las técnicas, muestras e instrumentos y con el propósito de recopilar toda la información necesaria para el posterior análisis y aplicación de la

metodología por complementariedad se desglosa a continuación la operacionalización de las variables en base a los objetivos de investigación planteados anteriormente

4.5. Operacionalización de las Variables

Objetivo General: Generar propuestas que mejoren las actividades turísticas de la comunidad de Papallacta mediante un análisis de la situación actual y el manejo sostenible de las actividades que se realizan en la zona, así como las oportunidades de mejora a ser evaluadas y desarrolladas.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem
Sostenibilidad Turística		Importancia	7A,
	Responsabilidad Socio-Cultural	Sostenibilidad	8A, 4C, D
	Responsabilidad Ambiental	Distribución económica	9A
	Responsabilidad Económica	Comunidad	2B, 3B, 5B, 1C, 2C, 3C,
		Empresa Privada	4B, 6B
Oferta		Incremento	3A, 5A, 5C
	Situación Actual y Futura	Tipo de Turismo	4A
		Atractivo Turístico	6A, D
		Deficiencia	1B
Demanda		Frecuencia de Visita	1A
	Situación Actual	Motivaciones	2A
		Covid-19	10A
A= Encuesta	C= Entrevista Político	D= Indicadores Biosphere	E= Investigación de Campo

5. Análisis de resultados:

Continuando con las variables establecidas en el procesamiento de la información y con el objetivo de analizar los datos de la investigación bajo las diferentes herramientas propuestas, este análisis detalla los tres ejes de la sostenibilidad, el factor social, el factor ambiental y el económico, analizando a este último desde el enfoque de la oferta y la demanda generada en torno al destino.

Así con base en la aplicación de los indicadores de la certificación Biosphere al destino de Papallacta (Ver Anexo 7) se obtiene la siguiente tabla, en la cual se detalla el cumplimiento de cada uno, relacionado con su ODS principal en base a una selección de colores tipo semáforo en la que el verde representa un alto cumplimiento, seguido del color amarillo con un nivel medio, el naranja relativo y rojo como una aplicación nula; por lo que en términos generales se aprecia un nivel consecución bajo en el que únicamente 6 de ellos se aproximan al cumplimiento alto, frente a 26 indicadores de nula aplicación, mientras que los indicadores de cumplimiento relativo se ven claramente favorecidos en muchos de los casos por acciones propias de las empresas privadas del sector.



Fuente: Elaboración propia

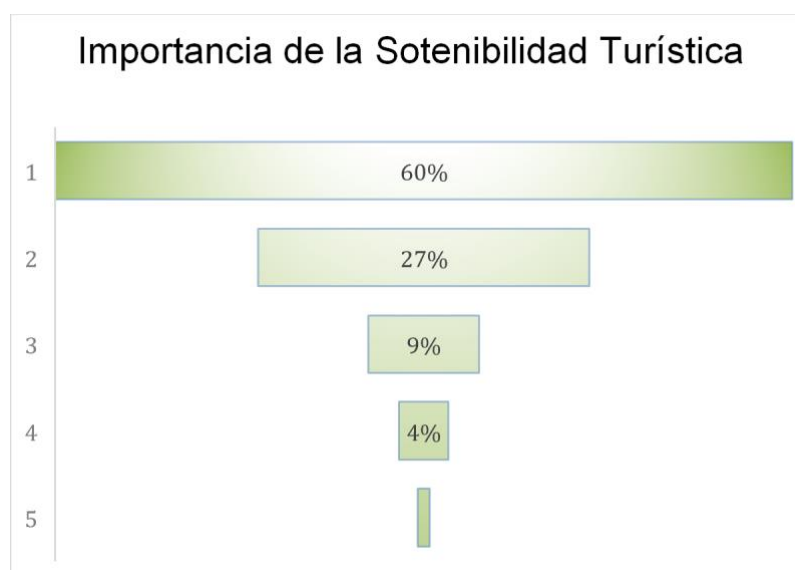
Si nos centramos en los indicadores que han obtenido un mejor puntaje, estos se relacionan con la adquisición de energía verde, ya que en el sector existe un generador hidroeléctrico y el consumo también forma parte del mismo; de la misma manera al ser una gobernación local y pequeña requiere de gran ayuda y considerando la relación con las empresas existe un alto intercambio y participación entre stakeholders.

En cuanto a las leyes que protegen los derechos laborales existe una alta incorporación de ellas así como el control por lo que los colaboradores incorporados en la actividad turística están protegidos bajo el cumplimiento de las mismas; si nos centramos en el indicador de consumo de productos locales, al ser una zona rural la actividad agrícola y ganadera constituye otros de los pilares, por lo que estos forman parte de la cadena de adquisición de las empresas privadas locales y su pobladores.

Teniendo en cuenta que este es un producto termal, las actividades turísticas saludables forman parte del destino y de su población, en donde existe una variedad de balnearios asequible a los diferentes estratos de la población, garantizando de esta manera el acceso a las infraestructuras y atracciones generadas por el turismo en el que se destacan tanto los balnearios públicos como privados.

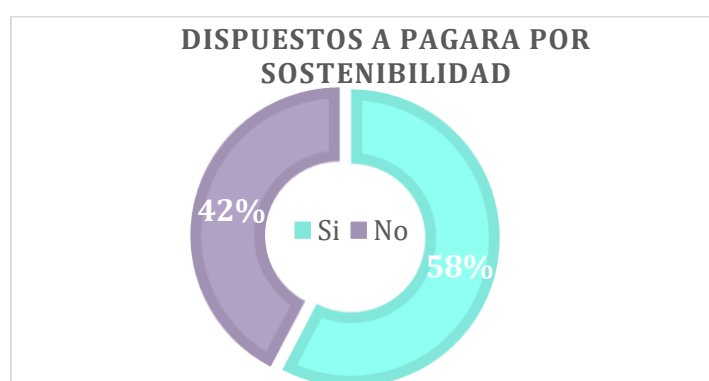
Innegablemente son numerosas la oportunidades de mejora constituyéndose precisamente en la mayoría de los indicadores en los que existe un incumplimiento total o parcial, mencionando concretamente a 57 indicadores que deben ser abordados con el objetivo de mejorar la sostenibilidad de lugar y sus pobladores.

En la encuesta podemos comprobar la gran importancia que la sostenibilidad tiene actualmente en la mente de los consumidores, teniendo que para el 60% de los encuestados en muy importante, mientras que el 27% de los mismos lo considera importante, observando solo un 11% al que el tema le es indiferente.



Fuente: Elaboración propia

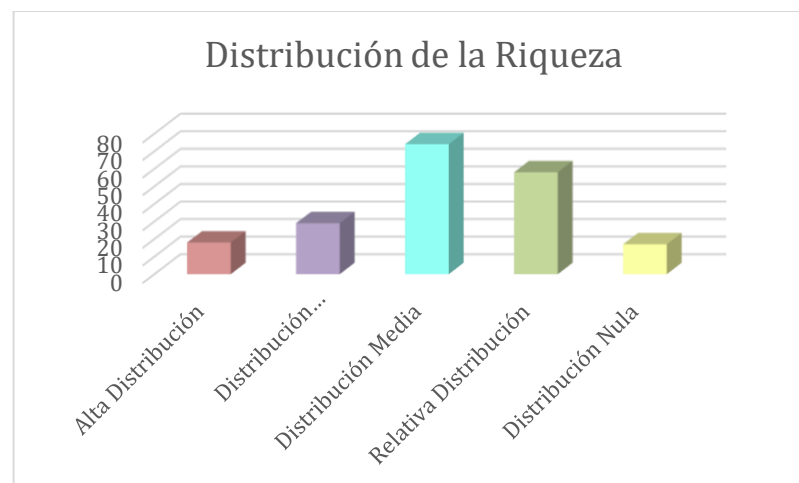
Independientemente de la posición que como proveedores turísticos se tenga respecto al “cobro de la sostenibilidad” esta comparación de variables nos permite acercarnos más al porcentaje real de turistas que muestran un interés verdadero en las afectaciones que la actividad genera en la comunidad receptora hasta el punto de aceptar un incremento en el costo por esta causa; así al cruzar ambas variables podemos acceder a un número más real, tomando como premisa, que los factores de importancia tienen un valor monetario para los consumidores, de ese 87% que considera que la sostenibilidad turística es importante solo el 58% estaría dispuesto a pagar más por garantizar el cumplimiento de estas normas en su destino receptor.



Fuente: Elaboración propia

5.1. Factor Social:

En cuanto a la percepción que los encuestados tienen sobre la distribución de la riqueza generada por las actividades turísticas hacia la comunidad local de Papallacta, observamos que la mayoría considera que esta es media, seguido de quienes dudan un poco más a cerca de la distribución económica y solo una minoría que se inclina por una percepción extrema entre el nulo y el máximo.



Fuente: Elaboración propia

Mediante las entrevistas realizadas a los expertos (Ver Anexo17 y Anexo19) se pudo observar que la alianza que existe entre las empresas privadas y la gobernación local es alta, así como el involucramiento de las empresas turísticas con la sociedad receptora; se mencionan proyectos en común como capacitaciones de desechos sólidos y medidas para enfrentar al covid-19 de cara a una próxima reapertura.

En ambas entrevistas los expertos hablan de una falta de iniciativa local para desarrollar productos complementarios que abastezcan a los servicios hoteleros o bien negocios alternativos que brinden una mayor oferta a los turistas y así incrementar la redistribución económica hacia la población; se constata una buena predisposición e interés por parte de la empresa privada y de la empresa pública por desarrollar e involucrar a la comunidad y aunque son proyectos independiente guiados por ambas entidades suelen aliarse en favor de la población apoyándose los unos en los otros para mejorar factores que consideran beneficiosos.

Esto se refuerza en las siguientes expresiones del representante hotelero *“Al ser un destino muy visitado la empresa adquiere muchos productos para poder dar servicios de calidad. No ha existido el abastecimiento de muchos productos que se pueden comercializar en la parroquia de Papallacta. Existen pocas iniciativas para diversificar la actividad turística en el sector y las existentes tienen carencias administrativas para sacar los proyectos adelante.”* (Anexo17) o bien en lo expresado por la delegada gubernamental de la zona *“No están mal, del 10 al 100 están en un 60%, pero si falta incentivarles, porque también son acostumbrados a que todo les demos, que si se gestiona con unos o con otros o con Termas, todo se les de regalado, por eso también se estaba cambiando la estrategia, si algo se hace que el 50% sea cubierto por ellos y 50% gestionado con cualquier empresa o cualquier institución pública, para que al sentir el dinero que ponen muestren mayor interés”* (Anexo18).

La población es beneficiaría directa del turismo, ya que muchos de ellos han visto prosperar sus negocios en torno a esta actividad pasando paulatinamente de una zona ganadera hacia actividades enfocadas en la industria de los servicios, convirtiéndose en la principal actividad generadora de recursos; pero los pobladores no son los únicos en beneficiarse, las autoridades también aprecian las fuentes de empleo y las contribuciones.

5.2. Factor Ambiental:

Los recursos ambientales con los que cuenta la zona han permitido que se desarrollen importantes proyectos que no solo abastecen al cantón, sino que forman parte del abastecimiento del país, como son el proyecto hidroeléctrico manejado por Ecoluz, así como la distribución de agua potable para la ciudad de Quito; de la misma manera las fuentes de agua termal constituyen el recurso más importante para la localidad, tanto desde el punto de vista del turismo como del consumo local.

El agua termal abastece de este recurso a la población evitando la necesidad de calentar el agua para las duchas lo que disminuye el consumo de otros recursos, de la misma manera ésta constituye el principal atractivo al ser utilizado en las piscinas de los diferentes negocios; si nos enfocamos en el resort de Termas de Papallacta, ellos han diseñado calefacción de piso para optimizar el recorrido del agua antes de llegar a las piscinas y así calentar las habitaciones, lo que generó el ahorro de 71.500 vatios.

En cuanto a los desechos, se han realizado campañas de concientización dirigidas por la gobernación y la empresa para que la población clasifique sus desechos, sin embargo, en la entrevista realizada a la representante del gobierno local se denotó que el proyecto no llegó a buen puerto, pues una vez clasificado nadie se responsabilizó de llevar el material reusable. Si volvemos a mirar al resort, en él se tiene una planta de reciclaje de residuos sólidos y una planta de tratamiento de aguas residuales que si bien abastecen solo a la hostería cumplen un gran trabajo al no incrementar los desechos a la localidad.

Otro proyecto emblemático para la comunidad fue en su momento el estudio práctico en viveros, en los que se analizó los productos agrícolas que mejor se darían en la zona y su modificación por el cambio climático; con el objetivo de que la comunidad sea autosustentable desde el punto de vista alimenticio; el cual tuvo una gran acogida inicialmente, sin embargo, fue abandonado posteriormente.

Por parte de la gobernación local se han llevado a cabo campañas de prevención de accidentes, prevención del atropellamiento de Oso de Anteojos y querían iniciar una campaña para evitar que los transportes pesados como buses, tráileres y demás, que se dirigen a la selva arrojen basura a la vía estatal que bordea la población, el cual tuvo

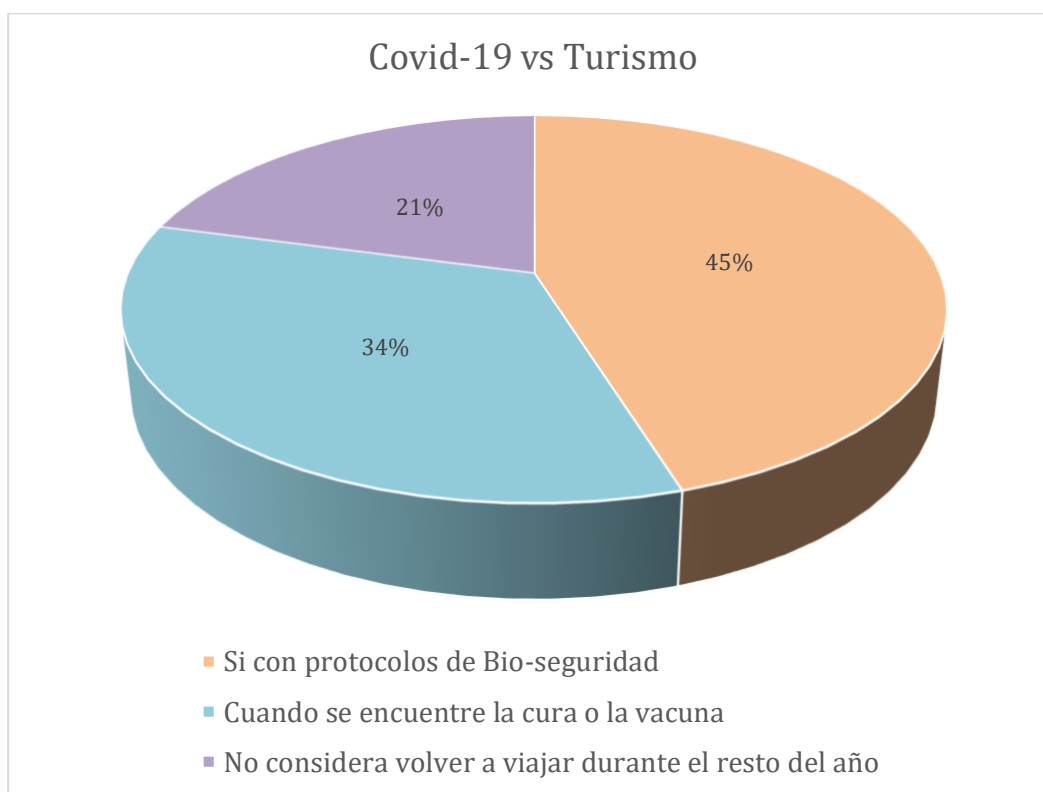
que ser postergado por la pandemia ocasionando que durante la cuarentena estos desperdicios se acumulen por la falta de mingas de la localidad pues tienen miedo al contagio por medio de estos desechos.

Los esfuerzos realizados tanto por la empresa privada como por la empresa pública, por las ONG y la población están encaminados a la conservación de los recursos y la disminución de los impactos ambientales aunque en ocasiones también se generan discrepancias entre la teoría y la práctica como podemos observar en el proyecto de explotación geotermal que se pretendió implementar en la laguna de Papallacta, que si bien facilita la generación de energía en teoría sustentable, la localidad por completo se opuso argumentando que en otros países donde se implementó este tipo de energías años más tarde se evidenció la afectación a las fuentes termales.

5.3. Factor Económico:

La comunidad de Papallacta basa su economía principalmente en la actividad turística, el segundo ingreso proviene de las instituciones públicas como EMAP, Ecoluz, GAD Parroquial, la Junta Parroquial, el Subcentro de Salud y la Escuela, mientras que la tercera entrada económica estaría relacionada con la ganadería lechera, según la información obtenida en las entrevistas. En ellas también se hace referencia a los préstamos que se darán desde el gobierno central a través del GAD que junto a Banecuator y el Ministerio de Turismo serviría de incentivos para la mejora y recuperación de las actividades económicas afectadas por la pandemia.

Innegablemente la situación actual por la que atraviesa el mundo a afectado directamente al turismo y más en este caso en el que se ha perdido el ingreso más importante de la comunidad; sin embargo, tanto en la encuesta como en la entrevista se pudo comprobar que si bien hay un mercado perdido existe un porcentaje que esta dispuesto a seguir haciendo turismo en el lugar. Como se puede observar en el siguiente gráfico, el 45% de los encuestados estarían dispuestos a regresar con normas de Bioseguridad, el 34% se quedaría esperando una cura o vacuna para retomar los viajes después de este condicionante, mientras que el 21% no volverá a viajar por el resto del año independientemente de la mejora que pueda experimentar la pandemia.



Fuente: Elaboración propia

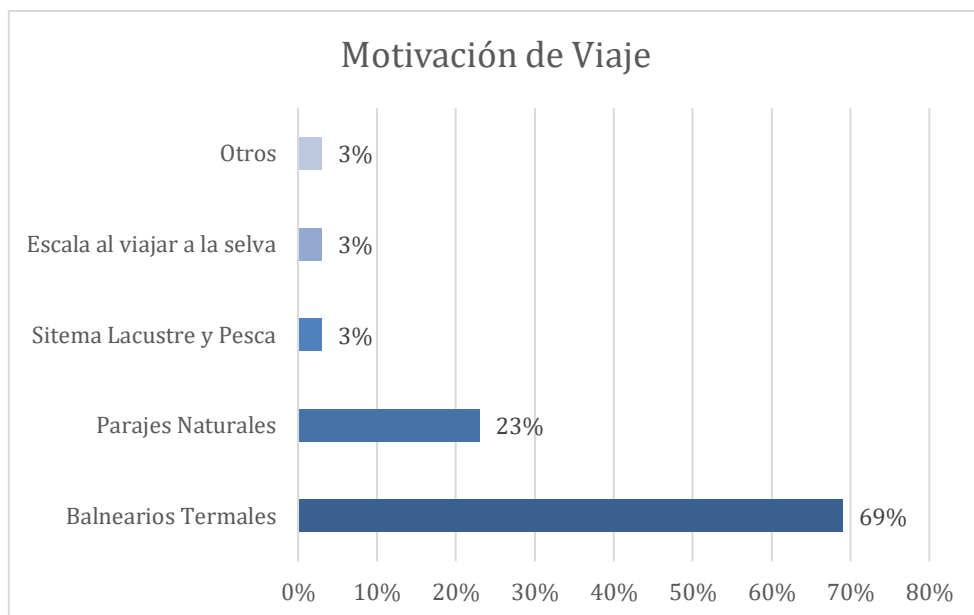
Esta información se amplía también en la entrevista, destacando la opinión emitida por la representante pública, ella está consciente de que *“Papallacta es un destino turístico, claro que ahorita nos afecta esta pandemia, pero vamos a pasar, igual la gente va a venir y quiere venir, sí ahora preguntan cuando se abrirá de nuevo es porque quieren venir a las piscinas a Papallacta.”*(Anexo19). Si bien actualmente no existen casos de esta enfermedad en el lugar, ellos son conscientes que tarde o temprano llegará al 60% de la población y que hay que seguir trabajando.

Así con el objetivo de conocer mejor a los consumidores se describe a continuación los factores que intervienen en las decisiones de compra de los turistas que acuden al lugar. Teniendo que la frecuencia con la que visitan el destino es en su mayoría una vez al año correspondiente al 50% de los encuestados, seguido del 35% que va varias veces al año y el 3% que acude una vez al mes; al ser una pregunta filtro se obtiene también que el 12% no visita este destino turístico.



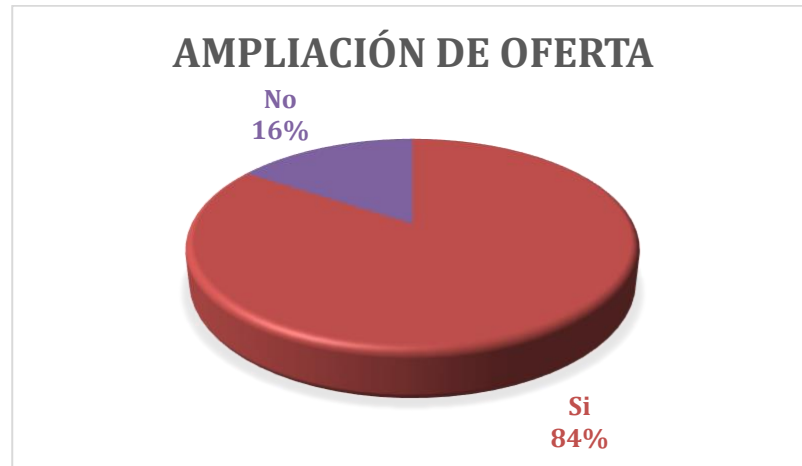
Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en el siguiente cuadro, lo que motiva al turista a visitar esta zona son sus balnearios en un 69%, seguido de sus paisajes naturales en un 23%, llegando entre ambos factores al 92% como mayores exponentes de la motivación del encuestado.



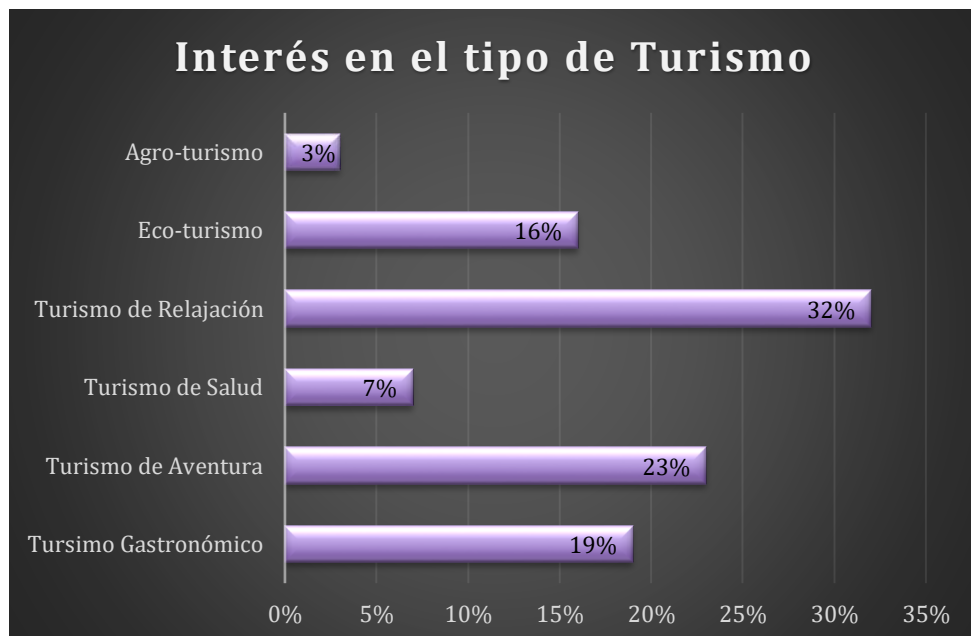
Fuente: Elaboración propia

La pregunta relacionada con la ampliación de la oferta, busca encontrar las deficiencias del destino, para poder así plantear correctivos e incrementar los ingresos económicos, a lo que el 84% considera que si se debería complementar el destino y un 16 % que cree que la situación esta bien con la oferta de servicios actual.



Fuente: Elaboración propia

Continuando con la siguiente pregunta, ésta busca conocer la motivación de los encuestados para encaminar la complementación de servicios hacia la opinión de sus consumidores entre las cuales, se destaca el turismo de relajación con un 32%, seguido del turismo de aventura en un 23% y el turismo gastronómico en tercera posición con una 19%, para finalizar entre los valores más elevados con el eco-turismo por el que el 16% se siente atraído.



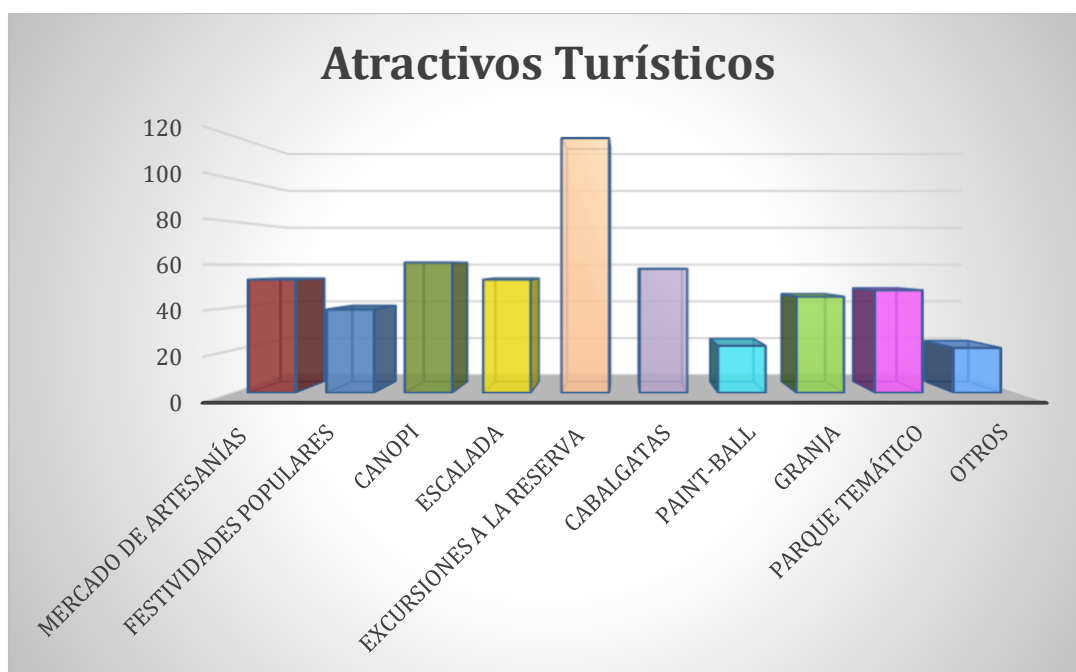
Fuente: Elaboración propia

Continuando con la misma premisa de análisis, se realizó una pregunta abierta con el objetivo de conocer las motivaciones que llevarían a la demanda a incrementar sus pernoctaciones, teniendo entre las sugerencias más repetidas el precio y las actividades ofertadas en el destino.

Sugerencias	Cantidad
Precio y Promociones	77
Actividades	50
Paz del lugar	2
Nada	4
Restaurantes	4
Oferta Hotelera	7
Cabalgatas	1
Caminatas	2
Pesca	1
Atracción Nocturna	2
Camping	2
Escalada	1
Nuevo Spa	1
Hotel de Lujo	1
Actividades en el páramo	2
Propuesta entretenida	2
Grupos Folclóricos	1
Eco-Turismo	2
Actividades guiadas	2

Fuente: Elaboración propia

Para finalizar, se buscó un acercamiento más específico con las opciones que complementarían los servicios actuales, destacando entre las más valoradas las excursiones a la reserva natural, el Canopi y las Cabalgatas; sorprendentemente al ser un destino que atrae a un segmento familiar, la granja no obtuvo mayor interés por parte de los encuestados; el mercado de artesanías se posicionó en el cuarto lugar como una opción de complementariedad.



Fuente: Elaboración propia

Las encuestas se aplicaron en línea por medio de la plataforma Google Forms siguiendo la metodología de bola de nieve especificada en el apartado anterior, con la que se llegaron a recolectar 200 encuestas, las mismas que evidenciaron el cumplimiento del procedimiento al ser redistribuidas por los primeros encuestados; en estas se presentó una pérdida solo del 1,5% que dejó de contestar con el avance de las preguntas mientras que el porcentaje restante proporcionó las respuestas necesarias favoreciendo al propósito inicial.

6. Propuestas de Mejora

Con el objetivo de sintetizar la información obtenida tanto de las investigaciones primarias como del marco metodológico a cerca del destino turístico de Papallacta, se procede a la elaboración del análisis FODA, el cual servirá de guía para la generación de propuestas de mejora.



Matriz de Factores

<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> Falta de innovación (Importancia Media) Consolidación de imagen nula (Muy Importante) Falta de identidad cultural (Muy Importante) Sostenibilidad Turística Baja (Muy Importante) 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> Desastres Naturales (Importancia Media) Afectaciones a las fuentes termales (Importancia Crucial) Inestabilidad de la situación país (Importancia Media)
<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> Gran Variedad de Recursos Naturales (Importancia Crucial) Buenas relaciones público-privadas (Importancia Media) Oferta hotelera consolidada (Importancia Media) Reconocimiento del turismo como actividad importante para la parroquia (Muy Importante) Cercanía con la capital y el aeropuerto internacional (Muy Importante) 	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> Camino de ingreso a la selva (Importancia Media) Mejora de la oferta turística (Muy Importante) Promoción Turística (Muy Importante)

Fuente: Elaboración propia

- ◆ *Estrategia Defensiva.* Promover ordenanzas de protección a los recursos locales
- ◆ *Estrategia Defensiva.* Generar estrategias de preservación de los recursos
- ◆ *Estrategia Adaptativa.* Nuevo planteamiento para la página Web
- ◆ *Estrategia Adaptativa.* Generar identidad local
- ◆ *Estrategia Adaptativa.* Crear un plan de sostenibilidad integral
- ◆ *Estrategia Adaptativa.* Consolidar al destino como un lugar sostenible
- ◆ *Estrategia Adaptativa.* Fomentar la creación de actividades turísticas
- ◆ *Estrategia Ofensiva.* Crear ordenanzas que atraigan la inversión
- ◆ *Estrategia Ofensiva.* Promocionar el destino en el aeropuerto
- ◆ *Estrategia Ofensiva.* Fomentar e incorporar recursos turísticos existentes
- ◆ *Estrategia Supervivencia.* Implementación de Gobernanza

◆ *Estrategia Supervivencia.* Mejora en la gestión sostenible del destino

Gobernanza: Crear un organismo público- privado de “Turismo Papallacta”, en el que participe un integrante de cada stakeholder del lugar teniendo así un representante de la junta parroquial, de la tenencia política, de la comunidad, del resort y delegado de los negocios locales. Los cuales se responsabilicen de mejorar al destino como un ente integral.

Oferta Turística: Es evidente la carencia de actividades y atractivos que complementen a la hospedería local, para así incrementar la estancia y los ingresos de la población local; entre las opciones de mayor acogida se tendría la creación de rutas y senderos para excursiones y cabalgatas así como el diseño de actividades de aventura como el canopi.

Identidad Local: Se debe fortalecer el sentido de pertenencia de la comunidad, si bien este asentamiento poblacional no se caracteriza por su antigüedad es importante generar un vínculo hacia la tierra e impulsar sus costumbres; si bien su conformación es de 1903 los libros de historia los mencionan y los identifican como parte de los Quijos o Indios del Napo, pudiendo rescatar tradiciones y artesanías con ellos relacionadas.

De la misma manera un impulso de las festividades locales daría mayor apropiación a sus pobladores a la vez que conformaría nuevos recursos culturales a ser reconocidos. Las leyendas forman parte también de todos los poblados ecuatorianos, rescatando para dicho efecto la leyenda del Duende de la Cascada, la leyenda de la Laguna, entre otros.

Promoción Turística: Tanto la página web institucional del gobierno parroquial <http://gadprpapallacta.gob.ec/napo/?p=139> como su fanpage de facebook <https://es-la.facebook.com/pages/category/Government-Organization/GAD-Parroquial-Papallacta-673711469429033/> requiere mejorar la imagen que proyectan, es importante además manejar páginas diferenciadas una dirigidas al turismo y las acciones de sostenibilidad desarrolladas así como los planes de acción y otra destinada a la comunidad y otras funciones que cumple el GAD

Actividades Turísticas: Fomentar el desarrollo económico de la comunidad e incentivar la creación de negocios complementarios que integren a la oferta turística existente confiriendo mayor atractivo al lugar.

7. Conclusiones

Los resultados obtenidos de la investigación tanto teórica como de campo han favorecido el conocimiento a cerca de Papallacta y de la aplicación de la sostenibilidad turística en un destino turístico inmaduro que tiene por delante aún la posibilidad de implementar normas y reglamentos que fomenten un turismo responsable y respetuoso con la naturaleza y la población local, en donde los beneficios sean redistribuidos entre todos los stakeholders, pero no como una factor caritativo sino como agente canalizador del desarrollo y deseo de superación de sus habitantes.

En el que es inminente la necesidad de una planificación turística sostenible, mediante el trabajo conjunto de los agentes involucrados y no de forma aislada e independiente, en la cual se establezcan parámetros de acción y de evaluación constante con el objetivo de mantener una mejora continua de los procesos y estándares, sin descuidar dentro de éste la gestión comunicativa hacia la población transparentando las actividades que se desarrollan en pro del turismo y la comunidad.

Es importante destacar la gran apertura de todos los agentes tanto públicos como privados hacia un proceso de mejora así como la favorable apertura e interacción entre la empresa privada y pública que de forma empírica han venido desarrollando, la cual correctamente encausada y planificada podría dar grandes resultados al turismo de la localidad; para ello se propone la creación de una fundación participativa en favor del turismo de Papallacta, en el que todos los agentes involucrados tengan voz y voto, en la que se marque un plan de acción y se tomen decisiones de forma conjunta.

El cambio de un gobierno clásico a una gobernanza inclusiva que se desarrolle de forma abierta, incorporando planes de acción que permitan afrontar desastres naturales considerando la situación geográfica de vivir entre volcanes y fallas geográficas es trascendental para el desarrollo del turismo, en el que se fomente la seguridad tanto para la población local como para los visitantes a pesar de la inestabilidad política en la que el país se desenvuelve potencializando el conocimiento de los recursos y los atractivos.

El turismo tiene también la gran facultad de incorporar a otras actividades económicas dentro de sus haberes, por lo que impulsar la producción local de insumos incorporando normativas de comercio justo presenta la oportunidad para desarrollar más a la comunidad; para lo cual encaminar las capacitaciones y los financiamientos ofrecidos por las autoridades hacia una producción complementaria mejoraría la situación actual.

De la misma manera es concluyente la necesidad de ampliar la oferta turística más allá del hospedaje, la gastronomía y el termalismo con actividades orientadas tanto al turismo nacional como internacional, en el que se incorpore y fomente las festividades populares, la producción artesanal, las actividades de aventura y ocio, que otorguen más vida y folklore a una localidad apagada por sus condiciones climáticas y con un arraigo cultural inexistente.

Posterior a esta investigación se recomienda también la generación de políticas locales que garanticen la permanencia y seguridad de los recursos naturales como las fuentes termales y reservas naturales de las cuales depende la parroquia; si bien se saben conocedores de su potencial y de la significación que tiene el turismo para el desarrollo económico la falta de protección representa una inminente amenaza al futuro de la actividad principalmente bajo una concepción e idiosincrasia acostumbrada a recibir un porcentaje económico a cambio de concesiones del político de turno y de la explotación de una zona rica en fuentes energéticas.

Es destacable también el compromiso de sostenibilidad que la empresa privada Termas de Papallacta mantiene, la cual evidencia una mayor responsabilidad y nivel de conocimiento, con políticas ambientales de las que se debe destacar la planta de tratamiento de aguas residuales y el sistema de calefacción termal; así como compromiso social en beneficio de la comunidad receptora.

De esta manera se estaría comprobando las hipótesis y objetivos planteados al inicio de esta investigación, en las que se mencionaba una demanda insatisfecha en cuanto a productos complementarios y el fortalecimiento de la parroquia como destino turístico en su conjunto claramente favorecido por éste como actividad económica principal; en la que la oportunidad de mejora es latente.

Mientras que la medición de sostenibilidad realizada en base a los indicadores de la certificación Biosphere, ha favorecido la ampliación del enfoque a un ámbito más global independientemente de las necesidades concretas de la población; puesto que la diferencia entre un estado ideal y avanzado de sostenibilidad en contrapartida con la realidad local genera una amalgama de paradigmas, situaciones y enfoques diversos, entre los que se puede mencionar:

- Bajo cumplimiento de los indicadores: Innegablemente el destino requiere mejorar una gran cantidad de procesos en relación al manejo sostenible del turismo, sin embargo hubo elementos que aunque no se abordaban en su totalidad como destino la empresa privada si los cumplía; ampliar estas técnicas a la parroquia mejoraría su nivel de calificación.
- Energías sostenibles: En cuanto a este tópico en concreto podemos observar una ambivalencia destacable, si bien incorporar un consumo de este tipo de electricidad significa cuidar el medioambiente y la reducción de emisiones de carbono, no podemos olvidar la afectación que las mismas pueden provocar, como es el caso concreto de la energía geotérmica mencionada en una de las entrevistas, la cual ha provocado en otros países el enfriamiento de las fuentes termales a largo plazo, lo que desembocaría en una grave afectación para el poblado local.

De la misma manera sería interesante adaptar los indicadores a la realidad local, de modo que se puede cuantificar los avances que se desarrollan en torno a la sostenibilidad y que no han sido contempladas en Biosphere; como gestión de riegos naturales, servicios de sanidad, concientización y educación local tanto de la actividad como de la conservación, entre otros.

La situación actual que afectó al destino de estudio, evidencia la necesidad de investigar el nivel de resiliencia del mismo, analizando la recuperación de las actividades turísticas pos-covid así como la respuesta de la demanda tanto nacional como internacional y las acciones gubernamentales y corporativas en favor del turismo como actividad generadora de recursos, con el objetivo de estudiar planes de acción que mejoren la resiliencia.

El haber abordado este estudio desde varias metodologías favoreció la obtención de información y con ello poder llegar a los resultados planteados anteriormente, enfocándonos no solo en los resultados numéricos, sino también en los motivos y condicionantes que giran alrededor de todos los actores implicados en la actividad turística y la sostenibilidad como tal; de la misma manera el haber complementado con los indicadores Biosphere amplió la visión crítica de la investigación más allá de las fuentes locales.

Si bien la realidad de un país en vías de desarrollo es diferente al manejo de destinos turísticos consolidados como es el caso de España, implementar procesos que encaminen la actividad con respeto social y ambiental de forma que se mantenga la percepción del turismo como actividad benefactora para la sociedad y su desarrollo es trascendental; de igual manera magnificar los beneficios y reducir los riesgos del turismo favorecería en gran medida al destino.

7.1 Indicadores Biosphere:

En esta investigación se recurrió a los indicadores de la Certificación Biosphere para realizar la evaluación del destino de estudio como herramienta basada principalmente en destinos de naturaleza, la cual proporcionó un gran aporte a este análisis reconociendo en éste beneficios y carencias.

Así se acepta que el planteamiento de los indicadores esta muy bien efectuado en relación a los ODS, lo cual facilitó la evaluación del destino; de la misma manera, haber desarrollado el estudio con base en esta certificación amplió la visión de la investigación puesto que al realizar las encuestas y las entrevistas los problemas locales absorben la perspectiva del investigador y una base como ésta devuelve al punto de partida conservando la independencia que el análisis requiere.

En cuanto a la carencias que se podrían mencionar es su enfoque exclusivo en los ODS considerando que al valorar un destino se evalúa la totalidad del mismo, por lo que la incorporación de indicadores de gobernanza como mecanismo de administración serían muy oportunas; de la misma manera se opto personalmente por adjudicar un sistema de semáforo para su valoración sin embargo en ninguno de los documentos tanto de su página principal como en otros estudios relacionados se pudo conocer el

sistema de medición que ellos aplican en su certificación, desconociendo si esta es numérica o no.

Si bien toda certificación debe tener la amplitud para ser aplicada en todos los destinos independientemente de las características de este, si se emplea al destino de estudio se debería adaptar a su realidad para poder medir sus avances y nivel de cumplimiento; teniendo en cuenta además que se utilizó esta certificación ya que era la que más se adaptaba a las condiciones de Papallacta.

7.2 Líneas de Investigación:

Con el objetivo de ampliar las posibles investigaciones que han surgido después de este análisis se plantea:

- Conocer dinámicas sostenibles trazadas en destinos similares ¿Qué estrategias se han aplicado y que problemas se han detectado? Con un enfoque fundamental en gestión y dirección de destinos rurales.
- Establecer un marco de análisis de sostenibilidad orientado a destinos rurales de montaña, en el que considere la valorización de los recursos ambientales y culturales.
- Profundizar en los destinos que han aplicado la energía geotermal y las implicaciones que esto ha tenido en las poblaciones, con el objetivo de contrastar la información recibida en esta investigación.
- Crear indicadores de evaluación de destinos rurales de montaña que sean útiles para diagnosticar y mantener el seguimiento de la sostenibilidad en los lugares que ya han sido estudiados; como un modelo y guía de mejora.

Referencias Bibliográficas:

- (TIES), L. S. I. de E. (2004). *Una guía simple sobre certificación* (p. 25). p. 25.
Retrieved from
<http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS14/MGTSV-13/SEMANA1/Guiasimplesobrecertification.pdf>
- Almeida Peñaherrera, J. D. (2019). Capacidad de carga biofísica del sendero ecológico “El agua y la vida” del páramo de Papallacta, como propuesta de remediación de los impactos de la actividad turística. Retrieved March 12, 2020, from <https://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/20375>
- Almeida Reyes, E. (2019). PAPALLACTA | PROPUESTA UNIVERSITARIA. Retrieved March 13, 2020, from <http://docenteconvoz.blogspot.com/2019/04/papallacta.html>
- Alvarez, L. Valdés, R. (2016). Selección e indicadores para la evaluación del desarrollo sostenible de un destino turístico. Aplicación al municipio de Gijón. Retrieved April 25, 2020, from Dialnet website:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5634799>
- Biosphere Responsible Tourism. (2017a). 22 beneficios del turismo sostenible. Retrieved April 11, 2020, from <https://www.biospheretourism.com/es/blog/22-beneficios-del-turismo-sostenible/94>
- Biosphere Responsible Tourism, O. (2017b). 22 beneficios del turismo sostenible. Retrieved April 22, 2020, from <https://www.biospheretourism.com/es/blog/22-beneficios-del-turismo-sostenible/94>
- Blanco, N.; y ; Pirela, J. (2015). La complementariedad metodológica: Estrategia de integración de enfoques en la investigación social. Retrieved May 31, 2020, from <https://www.redalyc.org/jatsRepo/676/67646966005/html/index.html>
- Castrillón I., Canto A., Cantorna A., C. L. (2011). ANÁLISIS DE LOS PRINCIPALES MODELOS EXPLICATIVOS DE LA COMPETITIVIDAD DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS EN EL MARCO DE LA SOSTENIBILIDAD. *Cultur, Resvista de Cultura e Turismo*. Retrieved from <http://periodicos.uesc.br/index.php/cultur/article/view/383>
- Del Valle, S., & Colmenares, P. (n.d.). La planificación y prevención de los impactos ambientales del turismo como herramienta para el desarrollo

sostenible: Caso de estudio Timotes, Venezuela Planning And Prevention Of Environmental Impacts Of Tourism As A Tool For Sustainable Development: Cas. *Pérez Colmenares*, 13(2), 2017. Retrieved from <https://scielo.conicyt.cl/pdf/riat/v13n2/0718-235X-riat-13-02-00164.pdf>

Dias E Cordeiro, I., Körössy, N., Santiago, V., & Selva, F. (2012). DETERMINACIÓN DE LA CAPACIDAD DE CARGA TURÍSTICA El caso de Playa de Tamandaré-Pernambuco-Brasil. In *Estudios y Perspectivas en Turismo* (Vol. 21). Retrieved from <http://www.estudiosenturismo.com.ar/PDF/V21/N06/v21n6a15.doc.pdf>

Esquivel, G. (2016). Encuesta de Investigación Mixta. Retrieved April 29, 2020, from <https://es.scribd.com/document/329712331/Encuesta-de-Investigacion-Mixta>

Gambarota, D., & Leonardi, V. (2016). Proposal to transform a resource into a tourist attraction: "Termas de La Bahía" spa resort, Argentina. In *Daniela Gambarota, Viviana Leonardi* (Vol. 12). Retrieved from <http://riat.utralca.cl/index.php/test/article/view/362>

Gobierno Parroquial, de P. (2015). ACTUALIZACIÓN "PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL DE PAPALLACTA." Retrieved May 24, 2020, from <https://odsterritorioecuador.ec/wp-content/uploads/2019/04/PDOT-PARROQUIA-PAPALLACTA-2015-2019.pdf>

GOMEZ OREA, DOMINGO, GÓMEZ VILLARINO, A. (2013). Ordenación territorial - -. Retrieved June 30, 2020, from https://books.google.com.ec/books?id=ZdWTAwAAQBAJ&pg=PA212&lpg=PA212&dq=cuatro+tipos+de+unidades+de+integración:+Cuadrícula,+Ambientales+u+homogéneas,+Estratégicas+o+de+síntesis+y+Funcionales&source=bl&ots=CZhk1hsq_8&sig=ACfU3U00KG4hgQz0t9AIG9k1xJKxnq0V5g

INEC. (2017). Tras las cifras de Quito. Retrieved May 27, 2020, from <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/tras-las-cifras-de-quito/>

Instituto de Turismo Responsable. (2012a). BIOSPHERE RESPONSIBLE TOURISM SYSTEM. Retrieved June 29, 2020, from <https://es.slideshare.net/BiosphereITR/biosphere-responsible-tourism-system>

Instituto de Turismo Responsable. (2012b). Certificación Biosphere. Retrieved April 25, 2020, from <https://es.slideshare.net/BiosphereITR/esp-certificacin-biosphere>

ITR, I. de T. R. (n.d.). Certificaciones Internacionales en Turismo Sostenible Presente y Futuro. Retrieved April 25, 2020, from https://es.slideshare.net/BiosphereITR?utm_campaign=profiletracking&utm

_medium=sssit&utm_source=ssslideview

- Ivars Baidal, J. A. D. (2001). PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE: PROPUESTAS PARA LA CREACIÓN DE UN SISTEMA DE INDICADORES. Retrieved May 23, 2020, from 1578-679-X website: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/20506/1/Planificacion_gestion_sostenible_desarrollo_turistico_sostenible.pdf
- Lombeida y Serrano, E. (2020). Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), diciembre 2019. Retrieved April 23, 2020, from <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/Informe-Rendición-de-Cuentas-2018-MINTUR.pdf>
- Matínez, J. P. (2018). Certificación de Turismo Sostenible: quien hace qué en un ambiente cada vez más competitivo. Retrieved April 25, 2020, from Travindy website: <https://www.travindy.com/es/2018/01/certificacion-de-turismo-sostenible-quien-hace-que-en-un-ambiente-cada-vez-mas-competitivo/>
- Montalvo Vargas, Ramos; y ; Castillo Ramiro, J. J. (2018). *ESTIMACIÓN DE LA CAPACIDAD DE CARGA TURÍSTICA EN AGUA SELVA (TABASCO – MÉXICO) Base para la planificación y el desarrollo regional*. (ISSN-e 1851–1732). Retrieved from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6353745>
- Murillo Torrecilla, J. (n.d.). La entrevista. Retrieved April 29, 2020, from http://www.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf
- Naciones Unidas, O. (2018). La agenda de desarrollo sostenible necesita un impulso urgente para alcanzar sus objetivos - Desarrollo Sostenible. Retrieved April 22, 2020, from <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2018/06/la-agenda-de-desarrollo-sostenible-necesita-un-impulso-urgente-para-alcanzar-sus-objetivos/>
- NÚÑEZ MOSCOSO, J. (2017). LOS MÉTODOS MIXTOS EN LA INVESTIGACIÓN EN EDUCACIÓN: HACIA UN USO REFLEXIVO. Retrieved April 29, 2020, from <http://www.scielo.br/pdf/cp/v47n164/1980-5314-cp-47-164-00632.pdf>
- Observatorio de Calidad de Tenerife. (2013). *Biosphere Resonsible Tourism, Certificación más Reconocida por los Touroperadores*. Retrieved from <http://www.calidadtenerife.org/?q=node/15370>
- Ochoa, C. (2015). Muestreo no probabilístico por bola de nieve. Retrieved May 27, 2020, from <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-bola-nieve>

- Thiel Ellul, D. F. (2014). Medición y análisis de la sostenibilidad: Indicadores sintéticos a través de métodos multicriterio y su relación con el turismo en el litoral de Andalucía. Retrieved April 24, 2020, from <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/8591>
- Tomás Azcárate, Javier Benayas, G. N. & A. J. (2019). Guía para un turismo sostenible. Retrieved May 23, 2020, from <https://reds-sdsn.es/wp-content/uploads/2019/10/Guía-para-un-turismo-sostenible-REDS-RTI-web.pdf>
- Turismo, Q. (2013). Quito en cifras. Retrieved March 13, 2020, from https://www.quito-turismo.gob.ec/descargas/concurso/bicentenario/informacion_referencial/BQuitoCifras.pdf
- Up, A. S. (2015). *PLAN DE DESARROLLO TURÍSTICO DE LA PARROQUÍA DE PAPALLACTA*. Retrieved from https://www.google.com/search?rlz=1C5CHFA_enEC825EC825&sxsrf=ALeKk0230zubIHbJQ6c2w99v60vlgoftdQ%3A1584072940837&ei=7AhrXondMuOhggecq6igDA&q=papallacta+destino+turistico+pdf&oq=papallacta+destino+turistico+pdf&gs_l=psy-ab.3...827.1738..2730...0.2..0.252.76
- Wordpress, T. y S. (2012). Certificaciones en Turismo Sostenible. Retrieved April 25, 2020, from <https://turismoysostenibilidad.wordpress.com/2012/03/01/certificaciones-en-turismo-sostenible/>

Glosario

Papallacta: Destino Turístico de estudio, cercano a la ciudad de Quito, el cual es reconocido por sus fuentes de agua termal.

Indicadores de Sostenibilidad: son estándares guías que facilitan la evaluación y control de los impactos generados por las actividad turística en los recursos del destino.

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible, premisas en las que se basan los indicadores de la certificación Biosphere.

Gobernanza: Eficiencia, calidad y buen manejo por parte de las autoridades públicas en donde se incorpora la participación de todos los stakeholders y se prevé la resiliencia del destino.

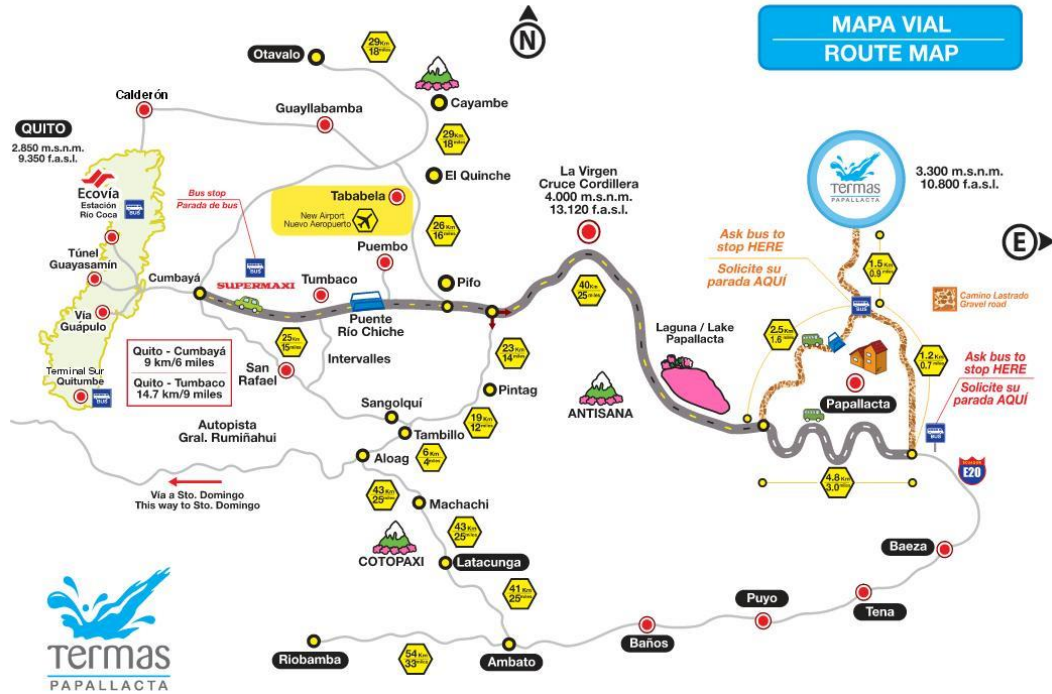
Resiliencia: Capacidad de recuperación que tiene el destino frente a eventos catastróficos en base a su planificación previa estrategias de contingencia y adaptación.

Comercio Justo: Es un sistema comercial alternativo que pretende favorecer a las zonas productoras y más desfavorecidas estratégica y comercialmente.

Totora: Planta herbácea empleada en el tratamiento de aguas residuales que purifica el agua naturalmente.

Anexos

Anexo 1. Mapa



Fuente: Termas de Papallacta <https://www.termaspapallacta.com/>

Anexo 2. Fotografía



Fuente: Allpahuasi - Papallacta 2011
<https://web.archive.org/web/20120427153202/http://papallacta.info/Acerca%20de%20Papallacta.html>

Anexo 3. Fotografía



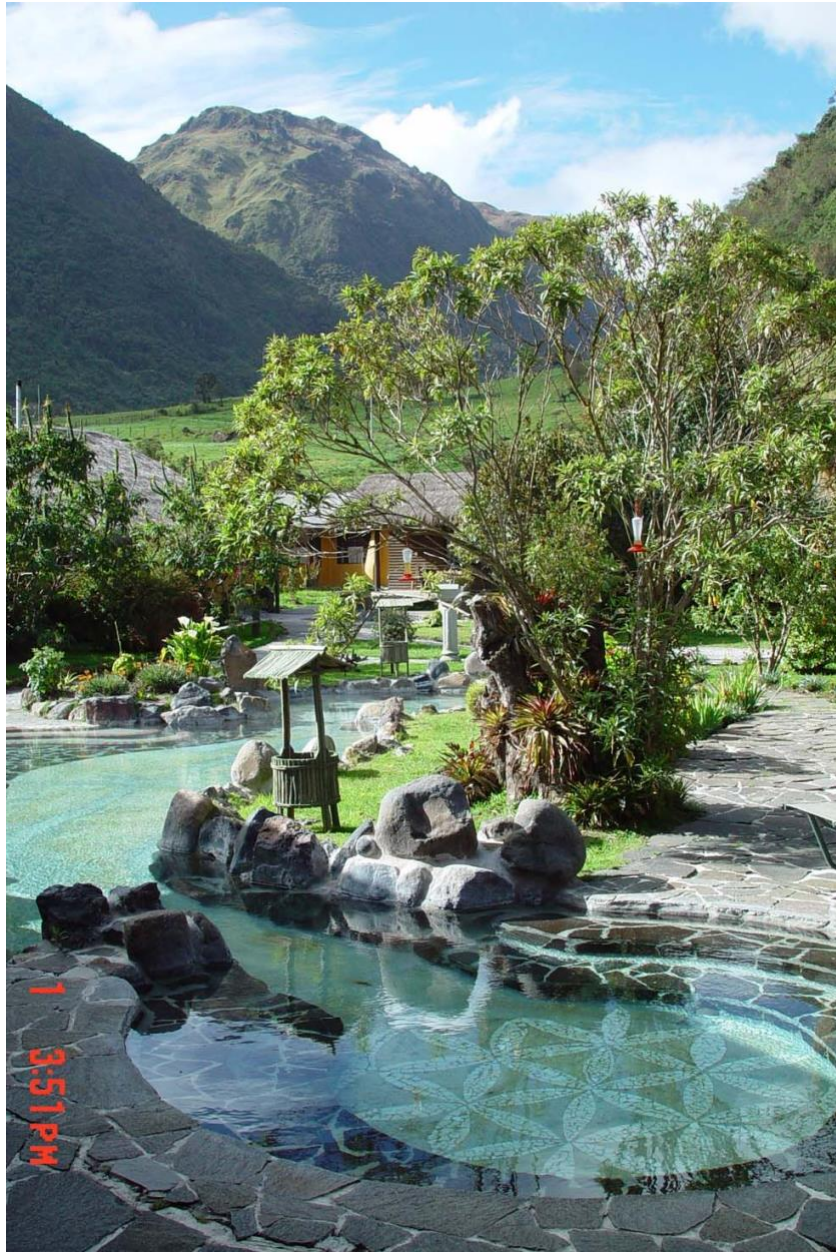
Fuente: LonelyPlante, <https://www.lonelyplanet.com/ecuador/papallacta>

Anexo 4. Fotografía



Fuente: Termas de Papallacta <https://www.termaspapallacta.com/>

Anexo 5. Fotografía



Fuente: Termas de Papallacta, <https://www.termaspapallacta.com/>

Anexo 6. Objetivos de Desarrollo Sostenible, ODS





JOIN US ON THE 2030 JOURNEY








People | Planet | Prosperity | Peace | Partnership












Fuente: OMT <https://www.unwto.org/es/tourismo-por-los-ods>

Anexo 7. Estándar de Certificación Biosphere Destinos

Codificación: Nula , Bajo , Medio , Alto 

<u>HOJA DE RUTA</u>	
<u>Cambio Climático:</u>	
ODS 7: Garantizar el acceso a la energía sostenible	
	<i>Nivel de Cumplimiento</i>
Programas e iniciativas de uso eficiente de la energía	
Existencia y/o adquisición de energía verde	
Campañas de sensibilización y guía a cerca de ahorro energético	
ODS 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático	
	<i>Nivel de Cumplimiento</i>
Programas de reducción y compensación de emisiones de carbono	
Promover la movilidad alternativa de bajas emisiones	
<u>Medioambiente:</u>	
ODS 6: Uso y gestión sostenible del agua	
	<i>Nivel de Cumplimiento</i>
Análisis y control periódico de seguridad y calidad de masas de agua, así como su uso y consumo	
Programas e iniciativas de uso eficiente del agua	









Campañas de sensibilización y guías sobre ahorro de agua	
ODS 12: Producción y consumo responsable	
	<i>Nivel de Cumplimiento</i>
Política de compra en la que se priorice el consumo local y sostenible	
Recolección y Reciclaje de residuos	
Minimizar el uso de insumos externos y la generación de desechos	
Criterios de consumo responsable en toda la cadena de suministros	
ODS 14: Usos sostenibles de los ecosistemas acuáticos y los recursos marinos para el desarrollo sostenible	
	<i>Nivel de Cumplimiento</i>
Reglamentaciones e iniciativas de control de calidad y estado actual de las masas de agua.	
Garantizar el uso sostenible de los recursos acuícolas y marinos	
Concientización de la población residente y visitante el destino respecto a ecosistemas acuáticos	
ODS 15: Biodiversidad y protección de los ecosistemas terrestres y de los paisajes naturales urbanos	
	<i>Nivel de Cumplimiento</i>
Sistemas de evaluación de impacto ambiental de la actividad turística sobre la biodiversidad, los habitantes y los paisajes,	






así como la prevención de riesgos ambientales y corrección de efectos adversos.	
Disponer de un inventario de recursos naturales, así como con una evaluación de sus activos turísticos y lugares de interés, que permita conocer su fragilidad y niveles de uso responsable.	😊
Garantizar la flora y la fauna autóctona y regular la introducción de especies exóticas invasoras, controlar la comercialización y exposición de la vida silvestre del Destino.	😊
Desarrollar actividades y servicios turísticos sostenibles que fomenten el uso respetuoso del patrimonio natural y que transmitan los valores del destino y su identidad a través de la experiencia turística.	😊






Social:



ODS 1: Crecimiento económico inclusivo y erradicación de la pobreza

	<i>Nivel de Cumplimiento</i>
Fomentar la colaboración de los stakeholders en campañas e iniciativas con fines sociales.	😊
Desarrollar medidas para maximizar los beneficios económicos del turismo para la comunidad de acogida y fomentar actividades económicas del entorno.	😊
Desarrollar proyectos de cooperación internacional, solidarios, de acción humanitaria o asistencia en turismo sostenible.	😊
Habilitar herramientas para calcular el balance socio-económico de las áreas urbanas de mayor presión turística y establecer medidas cuya prioridad sea mantener a la población residente.	😞





Impulsar medidas destinadas a maximizar los beneficios económicos derivados de la actividad turística y garantizar el retorno socio-económico de los beneficios sobre la ciudad.	
ODS 3: Bienestar, seguridad y salud	Nivel de Cumplimiento
Desarrollar un sistema eficiente de seguridad para prevenir, controlar, informar públicamente y dar respuesta ante posibles peligros que atenten contra la salud e integridad física de residentes y visitantes.	
Asegurar el desarrollo, promoción y priorización de productos y actividades turísticas saludables.	
Reforzar la capacidad de contribuir a la mejora de la asistencia sanitaria ofrecida en los núcleos turísticos del destino.	
Mejorar la capacidad para identificar, prevenir, planificar y dar respuesta a los riesgos ambientales y emergencias reales y potenciales que atenten contra la salud e integridad física de residentes y visitantes.	
ODS 4: Promoción de la educación y la formación inclusiva y de calidad	Nivel de Cumplimiento
Disponer de capacidad formativa de calidad, inclusiva y adaptada a las necesidades reales del destino, así como de formación específica en materia de sostenibilidad turística.	
Desarrollar actividades educativas y de divulgación sobre el turismo y el desarrollo sostenible.	
Fomentar la colaboración con entidades, instituciones, centros educativos y formativos para el desarrollo de iniciativas y proyectos relacionados con la Sostenibilidad aplicada al sector turístico.	

ODS 5: Igualdad de género y empoderamiento femenino	<i>Nivel de Cumplimiento</i>
Generar planes y políticas de igualdad fomentadas por las entidades públicas y por los principales actores del sector turístico.	
Desarrollar campañas de sensibilización en materia de igualdad de género dirigidas a los ciudadanos y a las entidades/empresas del sector turístico.	
ODS 17: Cooperación en turismo sostenible	<i>Nivel de Cumplimiento</i>
Pertener a redes, proyectos o alianzas globales y regionales para el turismo sostenible en cualquiera de sus facetas.	
Mejorar la capacidad de promover y facilitar el intercambio de buenas prácticas y conocimientos tanto en el mismo destino como con experiencias externas, que permitan inspirar la replicación de casos de éxito en el turismo sostenible local.	
Desarrollar iniciativas de cooperación con instituciones académicas u otras entidades, ya sean acuerdos públicos o privados, para favorecer la innovación en el desarrollo sostenible del turismo en todos los ámbitos, incluyendo la gestión y la valoración del conocimiento como recurso turístico.	

<u>Economía:</u>	
ODS 2: Seguridad y calidad alimentaria	
	<i>Nivel de Cumplimiento</i>
Desarrollar acciones de fomento y apoyo a la adquisición de productos provenientes de la agricultura sostenible local por parte del sector turístico, incluyendo la oferta gastronómica.	
Desarrollar un sistema de control de seguridad, higiene y calidad alimentaria debidamente procedimentado en el destino.	
Desarrollar medidas para evitar el desperdicio de alimentos el Destino mediante la promoción de buenas prácticas y crear mecanismos e incentivos para su adopción por parte del sector turístico.	
ODS 8: Promover el crecimiento económico sostenible, inclusivo y sostenible y el empleo digno	
	<i>Nivel de Cumplimiento</i>
Desarrollar marcos jurídicos o convenios que garanticen la protección de los derechos laborales, la seguridad de los trabajadores y la lucha contra cualquier forma de discriminación laboral a nivel internacional.	
Generar disposiciones relativas a la conciliación laboral en el sector turístico, y a la incorporación de colectivos menos favorecidos, incluyendo los jóvenes.	



Desarrollar medidas orientadas a la generación de empleo local cualificado y a favorecer el emprendimiento en actividades y servicios turísticos sostenibles.	
Disponer de recursos y herramientas para apoyar la capacidad empresarial en el ámbito turístico y favorecer la activación de las diversas actividades económicas de la ciudad en toda su cadena de valor.	




ODS 9: Infraestructuras turísticas sostenibles y resilientes, y fomento de la innovación






	<i>Nivel de Cumplimiento</i>
Desarrollar iniciativas, proyectos y directrices orientadas a la consolidación y promoción de infraestructuras sostenibles para el turismo, incluyendo los ámbitos de la edificación y el alojamiento, las comunicaciones, la movilidad, la energía o el ciclo del agua.	
Garantizar el acceso a las infraestructuras y atracciones generadas por el turismo por parte de la población residente.	
Desarrollar iniciativas y proyectos capaces de movilizar el uso de las tecnologías de la información para generar actividades turísticas responsables y modelos de gestión inteligentes y sostenibles en el uso de los recursos.	
Evaluar periódicamente y readaptar las herramientas de gestión urbana de forma que puedan hacer frente a los efectos del uso intensivo de los recursos y la movilidad de los turistas en la ciudad.	

ODS 10: Reducción de la desigualdad

	<i>Nivel de Cumplimiento</i>
Desarrollar políticas de integración social que persigan la eliminación de elementos discriminatorios y garanticen la	

<p>igualdad de oportunidades de toda la población, velando especialmente por la integración de la población menos favorecida del Destino</p>	
<p>Desarrollar medidas dirigidas a garantizar la accesibilidad universal en todos los eslabones de la cadena de valor del turismo, incluyendo los entornos físicos, los sistemas de transporte, y la completa gama de instalaciones en los sectores de la hostelería, los servicios y las actividades turísticas.</p>	

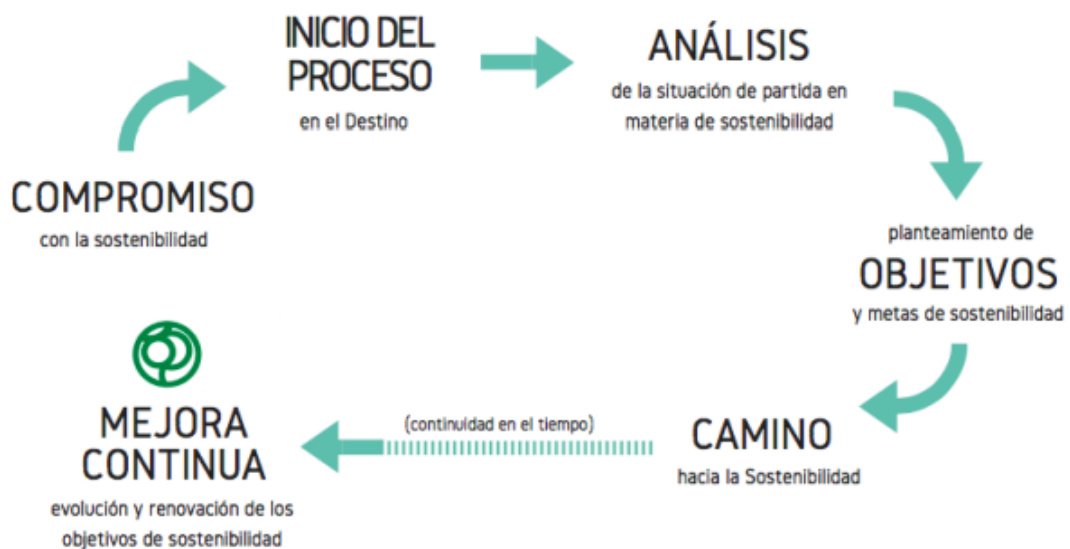
<p><u>Cultura:</u></p>	
<p>ODS 11: Destinos turísticos sostenibles y patrimonio</p>	
	<p><i>Nivel de Cumplimiento</i></p>
<p>Desarrollar planificación territorial estratégica que favorezca la sostenibilidad del modelo turístico, su integración territorial, urbana, social y ambiental, y que contemple la conservación del patrimonio natural y cultural del Destino, con especial atención al patrimonio intangible dada su extrema vulnerabilidad.</p>	
<p>Generar productos y actividades turísticas sustentadas en el patrimonio cultural, respetuosas con los criterios de autenticidad e integridad de los bienes.</p>	
<p>Transmitir, a través de iniciativas y proyectos relacionados con el turismo, los conocimientos locales relacionados con las tradiciones y el patrimonio cultural inmaterial, de forma que este sea transmitido e integrado eficazmente en la actividad turística del Destino.</p>	

<u>Cultura:</u>	
ODS 16: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible y el turismo en las ciudades	
	<i>Nivel de Cumplimiento</i>
Disponer de un sistema de gobernanza del destino que incluya a todas las partes interesadas, especialmente a nivel local, que fomente el partenariado públicoprivado, y donde el papel y responsabilidades de cada una estén claramente definidos, incluyendo el sistema de participación.	
Disponer de un sistema de indicadores adaptados a las características del destino que permita evaluar la mejora continua en la sostenibilidad de sus componentes, así como el grado de satisfacción de turistas y población local.	
Ofrecer a los visitantes información actualizada, clara, veraz y respetuosa con las comunidades de acogida sobre los espacios, itinerarios, establecimientos, servicios e infraestructuras de interés turístico del Destino.	
Desarrollar una estrategia turística a través de la cual el Destino asuma la adopción de compromisos sostenibles, que se encuentre accesible públicamente y disponible en las lenguas más habituales entre los turistas.	
Disponer de mecanismos para controlar, medir y reportar públicamente datos sobre la satisfacción de la población residente y visitante respecto a la actividad turística del Destino.	

Disponer de políticas o prácticas consolidadas para evitar cualquier tipo de explotación en el sector turístico del Destino.	😊
Evaluar y regular periódicamente las nuevas actividades turísticas disruptivas en la ciudad, y erradicar las actividades ilegales, especialmente aquellas que hagan peligrar los derechos fundamentales de los ciudadanos.	😊
Integrar el marketing turístico de la ciudad con la estrategia de comunicación, reputación y promoción de la ciudad para garantizar la sostenibilidad del destino.	😞
Procurar la integración de las políticas de ordenación, financiación, comunicación y promoción turística de forma que todas pivoten en torno a una estrategia compartida basada en los pilares de la sostenibilidad.	😞
Promover la construcción de un relato turístico de ciudad inclusivo y plural, fundamentado en los principios de la sostenibilidad urbana	😊

Fuente: Elaboración propia en base a los Estándares Biosphere

Anexo 8. Proceso de Certificación Biosphere Destinos





Fuente: Procesos Certificación Biosphere

https://ajuntament.barcelona.cat/turisme/sites/default/files/documents/memorandum_barcelona-es.pdf

Anexo 9. Modelo de Plan de Acción

LOGO DEL ESTABLECIMIENTO	PLAN DE FORMACIÓN (PERÍODO)	PÁGINA 1/1	
--------------------------	------------------------------------	------------	---

CURSO DE FORMACIÓN EXTERNA	TEMA DE FORMACIÓN	FECHA	DURACIÓN	PERSONAL A PARTICIPAR	RECURSOS ECONÓMICOS/MATERIALES
"Gestión de Residuos Peligrosos"	Pasos a seguir para llevar a cabo una correcta gestión de residuos peligrosos	05/07/12	3 h.	Responsable de Medioambiente	XXXX
				Responsable de Calidad	
				Jefe de Mantenimiento	

CURSO DE FORMACIÓN INTERNA	TEMA DE FORMACIÓN	FECHA	DURACIÓN	PERSONAL A PARTICIPAR	RECURSOS ECONÓMICOS/MATERIALES
Charla de sensibilización medioambiental	Buenas prácticas medioambientales	10/06/12	2 h.	Recepcionista	XXXX
				Cocineros	

LOGO DEL ESTABLECIMIENTO	PLAN DE ACCIÓN (PERÍODO)	PÁGINA 1/1	
--------------------------	---------------------------------	------------	---

OBJETIVOS	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ECONÓMICOS ASIGNADOS
1. Disminuir el consumo eléctrico mediante la instalación de luminarias de bajo consumo	1.1 Solicitud de varios presupuestos.	Dirección y Departamento de Mantenimiento	Durante 2012	xxxxxx	xxx \$
	1.2 Adquisición de las luminarias				
	1.3 Instalación de las luminarias				

Revisado y aprobado
(Dirección del establecimiento)

Fecha:

Fuente: Procesos Certificación Biosphere

https://es.slideshare.net/BiosphereITR?utm_campaign=profiletracking&utm_medium=sss&utm_source=ssslideview

Anexo 10. Formulario

DESTINO:

DATOS DEL PERFIL	
PAÍS	
SUPERFICIE	
POBLACIÓN	
Nº TURISTAS	

ODS	REQUISITOS
 1 FIN DE LA POBREZA	1.1. Campañas e iniciativas con fines sociales
	1.2. Beneficios del turismo en la economía local
	1.3. Proyectos de cooperación internacional y acción humanitaria
 2 HAMBRE CERO	2.1. Agricultura sostenible local
	2.2. Controles de calidad alimentaria
	2.3. Medidas contra el desperdicio de alimentos
	2.4. Protección de tierras fértiles
 3 SALUD Y BIENESTAR	3.1. Prevención de riesgos ambientales
	3.2. Productos y actividades turísticas saludables
	3.3. Asistencia sanitaria
 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	4.1. Educación inclusiva y de calidad
	4.2. Educación en turismo y desarrollo sostenible
	4.3. Colaboración entre instituciones a favor de la sostenibilidad
 5 IGUALDAD DE GÉNERO	5.1. Políticas y campañas de igualdad de género
	5.2. Condiciones laborales y empoderamiento femenino
 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	6.1. Controles de seguridad, calidad y consumo del agua
	6.2. Huella hídrica
	6.3. Campañas sensibilización de ahorro de agua
	6.4. Prevención de la contaminación del agua
	6.5. Reciclado y reutilización de recursos hídricos
 7 ENERGÍA LIMPIA Y DEBIDAMENTE UTILIZADA	7.1. Uso eficiente de la energía
	7.2. Energías renovables
	7.3. Campañas de ahorro energético
 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	8.1. Derechos laborales, seguridad y discriminación
	8.2. Conciliación laboral y empleo juvenil
	8.3. Empleo local y emprendimiento
	8.4. Innovación tecnológica en el sector turístico
 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS	9.1. Infraestructuras sostenibles
	9.2. Acceso a infraestructuras turísticas
	9.3. Utilización de las TICs para el turismo sostenible

ODS	REQUISITOS
 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGNAJES	10.1. Integración social e igualdad de oportunidades
	10.2. Accesibilidad universal
	10.3. Diversificación de la distribución de beneficios
 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	11.1. Planificación territorial sostenible
	11.2. Patrimonio cultural y natural
	11.3. Tradiciones y patrimonio cultural inmaterial
	11.4. Overtourism
 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	12.1. Compra y consumo local
	12.2. Consumo de proximidad
	12.3. Reciclaje de residuos
	12.4. Colaboración entre destinos y regiones emisoras
 13 ACCIÓN POR EL CLIMA	13.1. Huella de carbono
	13.2. Transporte sostenible
	13.3. Resiliencia del sector turístico al cambio climático
 14 VIDA SUBMARINA	14.1. Calidad de las masas de agua
	14.2. Recursos acuáticos y marinos
	14.3. Sensibilización sobre ecosistemas acuáticos
	14.4. Fomento del uso respetuoso de costas y mares
 15 VIDA DEBIDAMENTE PROTEGIDA	15.1. Impacto ambiental de la actividad turística
	15.2. Plan de conservación de recursos naturales
	15.3. Flora y fauna
	15.4. Fomento del uso respetuoso del patrimonio natural
 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	16.1. Participación ciudadana
	16.2. Evaluación del impacto turístico
	16.3. Satisfacción de población residente y visitante
	16.4. Información de interés turístico
	16.5. Estrategia turística sostenible
	16.6. Políticas contra la explotación del sector turístico
 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	17.1. Proyectos y alianzas para el turismo sostenible
	17.2. Intercambio de buenas prácticas
	17.3. Cooperación para la innovación en el desarrollo sostenible

Fuente: Guía para un turismo sostenible <https://reds-sdsn.es/wp-content/uploads/2019/10/Guía-para-un-turismo-sostenible-REDS-RTI-web.pdf>

Anexo 11. Propiedades del Agua

PROPIEDADES DE LAS AGUAS

- Sulfatadas, sódicas, cálcicas, cloruradas, ligeramente magnésicas y litínicas.
- Uso terapéutico por inhalación, balneación y/o ingestión. Sirven para:

Dolor de huesos y articulaciones.

Problemas respiratorios, digestivos, renales y de piel.

Mejora la circulación de la sangre y la eliminación de toxinas.

Estrés, insomnio y ansiedad.

Relajar músculos y aliviar tensiones.

Fuente: Termas de Papallacta <https://www.termaspapallacta.com/nosotros/>

Anexo 12. Formulario de la Encuesta

28/5/2020

Sostenibilidad Turística de Papallacta

Sostenibilidad Turística de Papallacta

Estimados participantes, esta encuesta será utilizada en un estudio de investigación universitaria que pretende impulsar la sostenibilidad en el Cantón mencionado. Agradecemos su participación de antemano.

¿Con que frecuencia visita usted el destino turístico de Papallacta?

- 1 vez al año
- 1 vez al mes
- Varias veces al año
- No lo visita

¿Qué le motiva a usted a viajar a este destino?

- Balnearios Termales
- Parajes Naturales
- Sistema Lacustre y Pesca
- Es una escala cuando viaja a la selva
- Otros

¿Considera usted que el destino debería ampliar su oferta turística?

- Si
- No

28/5/2020

Sostenibilidad Turística de Papallacta

¿Qué tipo de turismo le interesaría más realizar?

- Turismo Gastronómico
- Turismo de Aventura
- Turismo de Salud
- Turismo de relajación
- Eco-turismo
- Agro-turismo

¿Qué le motivaría a usted a incrementar su estadia? (número de noches)

Tu respuesta

Con el objetivo de ampliar los atractivos turísticos del lugar, de la siguiente lista
¿Cuáles preferiría usted?

- Mercado de Artesanías
- Festividades populares
- Canopi
- Escalada
- Excursiones a la reserva natural
- Cabalgatas
- Paint-ball
- Granja
- Parque temático
- Otros

28/5/2020

Sostenibilidad Turística de Papallacta

En un escala del 1 al 5, en la que 1 le es indiferente y 5 es muy importante; ¿Qué importancia tiene para usted la conservación ambiental y sociocultural?

- 1 2 3 4 5
-

¿Estaría usted dispuesto a pagar más por un destino que garantice la conservación ambiental y sociocultural?

- Sí
- No

¿En qué medida considera usted que la riqueza generada por el turismo es distribuida equitativamente con el poblado? (Siendo 1 menor distribución y 5 el mayor distribución)

- 1 2 3 4 5
-

Teniendo en cuenta la situación actual (Covid-19), ¿Regresaría usted al destino turístico de Papallacta?

- Si con protocolos de Bio-seguridad
- Cuando se encuentre la cura o vacuna
- No considera volver a viajar durante el resto del año

28/5/2020

Sostenibilidad Turística de Papallacta

¿A que grupo pertenece usted?

- Menores de 20 años
- Entre 20 y 30 años
- Entre 30 y 40 años
- Entre 40 y 50 años
- Entre 50 y 60 años
- Mayores de 60 años

Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 13. Formularios de Entrevistas

Entrevista a Representante de la Junta Parroquial

- f) El entrevistador saludará y dará la bienvenida al entrevistado, explicándole posteriormente el objetivo de la entrevista. (Tiempo aproximado 4 minutos)
- g) Se solicitará el permiso del entrevistado para ser grabado en materiales de audio.
- h) Preguntas a realizar:
 - 1. ¿Cuáles son las actividades económicas que se desarrollan en la Parroquia? ¿Y cuál considera usted es la más rentable o prometedora?
 - 2. ¿Qué percepción tienen los pobladores sobre el turismo? ¿Y qué tan dispuestos están a involucrarse en él?
 - 3. ¿Me podría comentar cuales son las mayores necesidades de la Parroquia?
 - 4. ¿Ustedes llevan a cabo programas de conservación ambiental? (Profundizar sobre el tema)
 - 5. ¿Tienen algún programa que busque potencializar el turismo en la zona? ¿Me podría comentar más sobre esto? ¿Y qué necesidades presenta para implementarlo?
- i) El entrevistador podrá agregar las preguntas adicionales que hayan surgido en el momento, se recomienda no extenderse más allá de 2.
- j) El entrevistador agradecerá la participación del entrevistado, mencionando que se le otorgará el crédito de sus aportes dentro del trabajo de investigación.

Entrevista a Empresario Hotelero

- a) El entrevistador saludará y dará la bienvenida al entrevistado, explicándole posteriormente el objetivo de la entrevista. (Tiempo aproximado 4 minutos)
- b) Se solicitará el permiso del entrevistado para ser grabado en materiales de audio.
- c) Preguntas a realizar:
 - 1. ¿Cuál considera usted qué es la deficiencia del destino, más allá del producto que ustedes ofertan?
 - 2. ¿Cómo describiría usted a la comunidad de Papallacta y su relación con el turismo?
 - 3. ¿En la comunidad se desarrolla algún programa de sostenibilidad?
 - 4. ¿Cuál es su posición como empresa frente a la sostenibilidad? ¿Y cuál sería su aporte?
 - 5. ¿Me podría hablar de la apertura que tienen las autoridades locales relacionada con el turismo y con su empresa en particular?
 - 6. ¿Realizan ustedes apoyo a la comunidad? ¿En que consiste?
- d) El entrevistador podrá agregar las preguntas adicionales que hayan surgido en el momento, se recomienda no extenderse más allá de 2.
- e) El entrevistador agradecerá la participación del entrevistado, mencionando que se le otorgará el crédito de sus aportes dentro del trabajo de investigación.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 14. Fichas de Recursos Turísticos:

Ficha de Recursos Turísticos

Nombre del Recurso:

Localización:

Categoría:

Recurso Natural:

Recurso Histórico:

Manifestaciones Culturales:



Tipo:

Sub-Tipo:

Descripción:

Accesibilidad:	Estado de Conservación:
Carretera Asfaltada: <input type="checkbox"/>	Excelente: <input type="checkbox"/>
Carretera sin Asfaltar: <input type="checkbox"/>	Bueno: <input type="checkbox"/>
Sendero: <input type="checkbox"/>	Regular: <input type="checkbox"/>
Inaccesible: <input type="checkbox"/>	Malo: <input type="checkbox"/>

Valoración del Recurso:

Complementa otros recursos:

Motiva al turismo local:

Motiva al turismo regional:

Atractivo a nivel nacional:

Atractivo a nivel internacional:

Conflictos de uso:

Organismo Responsable:

Público/ Privado

Fuente: Elaboración propia

Anexo 15. Ficha de Servicios Turísticos:

Ficha de Servicios Turísticos

Nombre del Establecimiento:	
Localización:	
Datos de Contacto:	
<u>Tipo de Establecimiento:</u> Hospedaje: <input type="checkbox"/> Restauración: <input type="checkbox"/>	Agencia de Viajes: <input type="checkbox"/> Balnearios: <input type="checkbox"/> Otros: _____
Descripción:	
Organismo Responsable:	Público/ Privado
<u>Valoración:</u> Excelente: <input type="checkbox"/> Bueno: <input type="checkbox"/> Regular: <input type="checkbox"/> Malo: <input type="checkbox"/>	<u>Precio:</u> Menor a \$25 <input type="checkbox"/> Entre \$25 y \$50 <input type="checkbox"/> Mayor a \$50 <input type="checkbox"/>
Capacidad Instalada:	
<u>Instalaciones de facil accesibilidad:</u> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Cuales: _____	
<u>Conectividad:</u> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Cuales: _____	

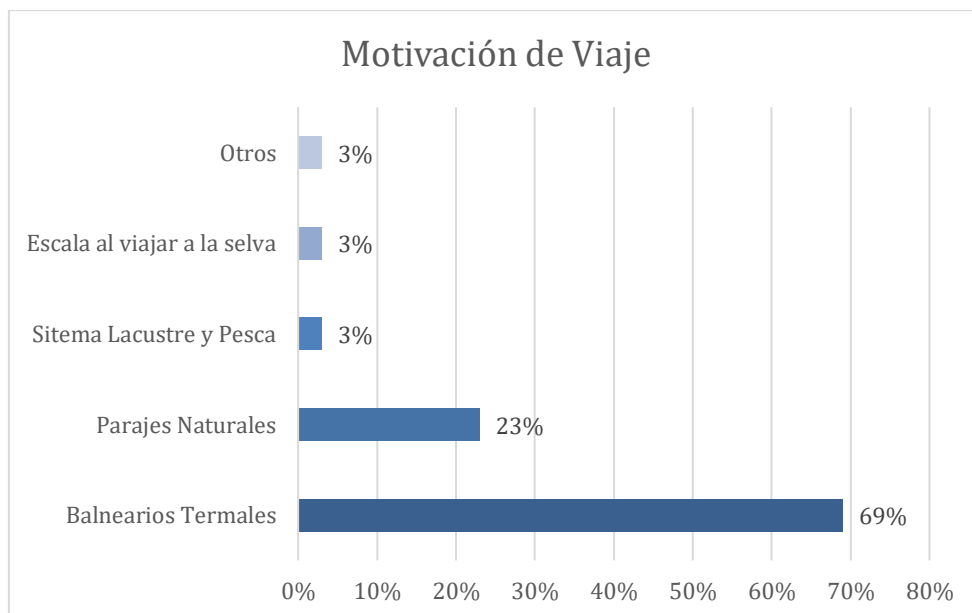
Fuente: Elaboración propia

Anexo 16. Resultados de la Encuesta

1) ¿Con que frecuencia visita usted el destino turístico de Papallacta?



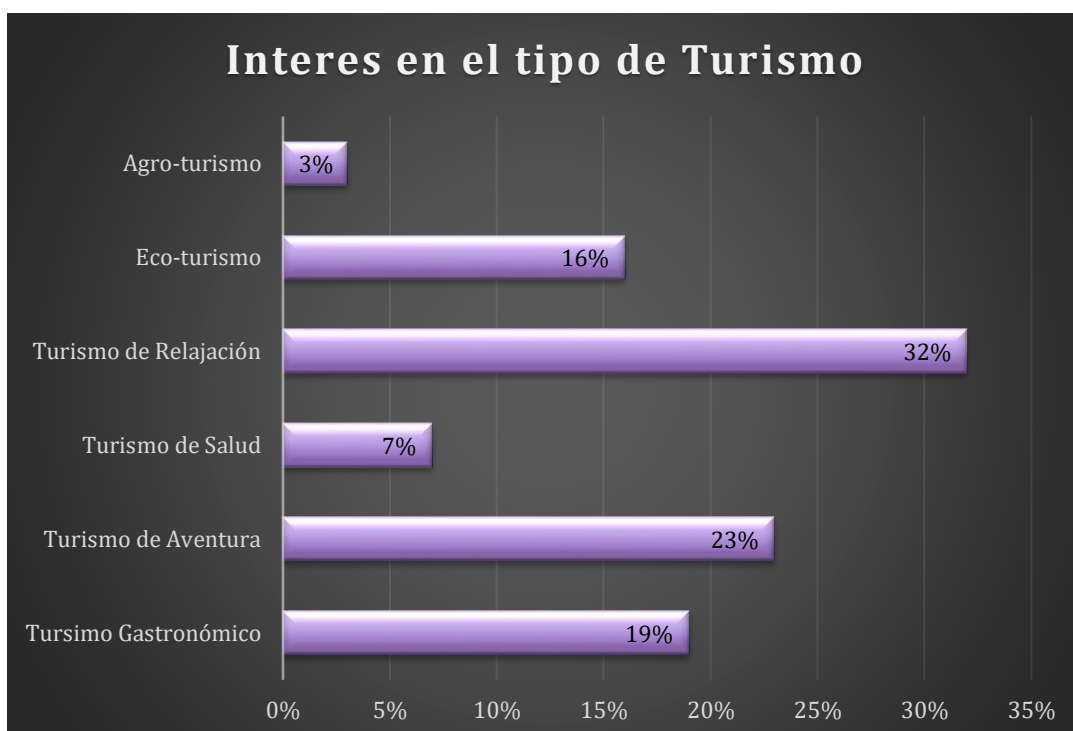
2) ¿Qué le motiva a usted a viajar a este destino?



3) ¿Considera usted que el destino debería ampliar su oferta turística?



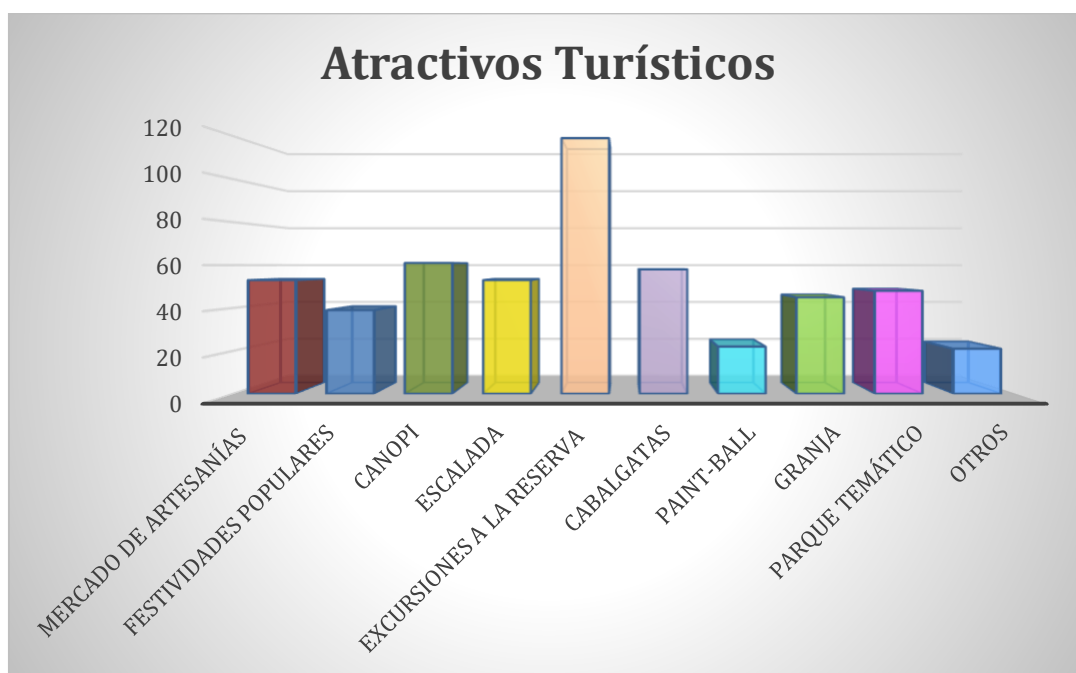
4) ¿Qué tipo de turismo le interesaría más realizar?



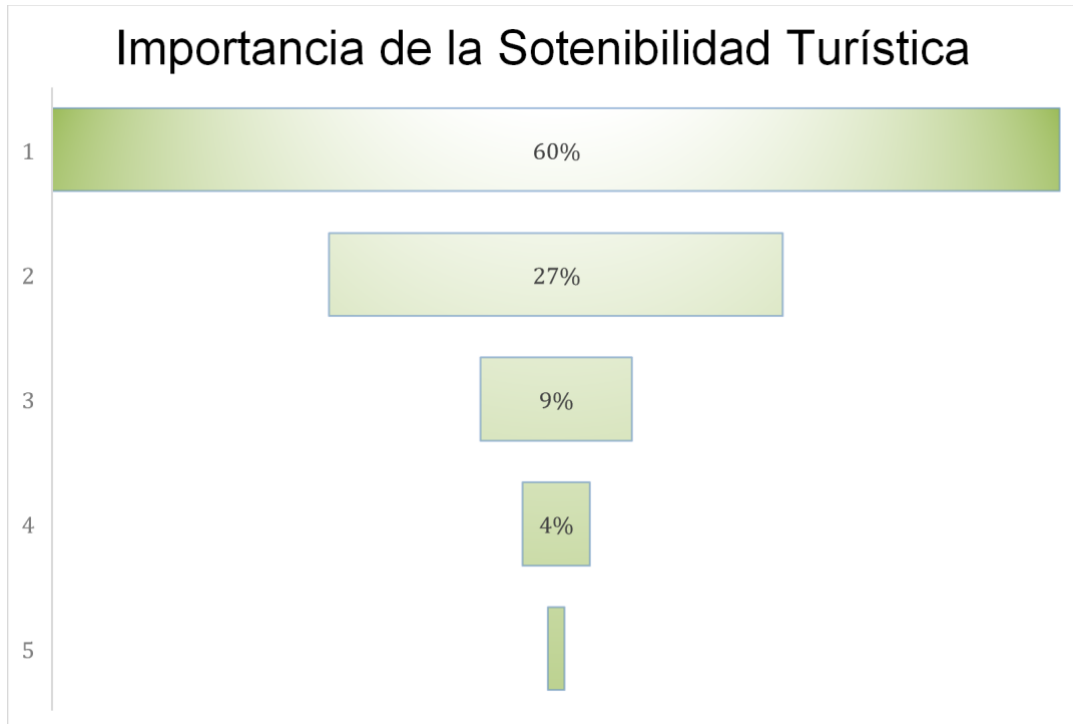
5) ¿Qué le motivaría a usted a incrementar su estadía? (número de noches)

Sugerencias	Cantidad
Precio y Promociones	77
Actividades	50
Paz del lugar	2
Nada	4
Restaurantes	4
Oferta Hotelera	7
Cabalgatas	1
Caminatas	2
Pesca	1
Atracción Nocturna	2
Camping	2
Escalada	1
Nuevo Spa	1
Hotel de Lujo	1
Actividades en el páramo	2
Propuesta entretenida	2
Grupos Folclóricos	1
Ecoturismo	2
Actividades guiadas	2

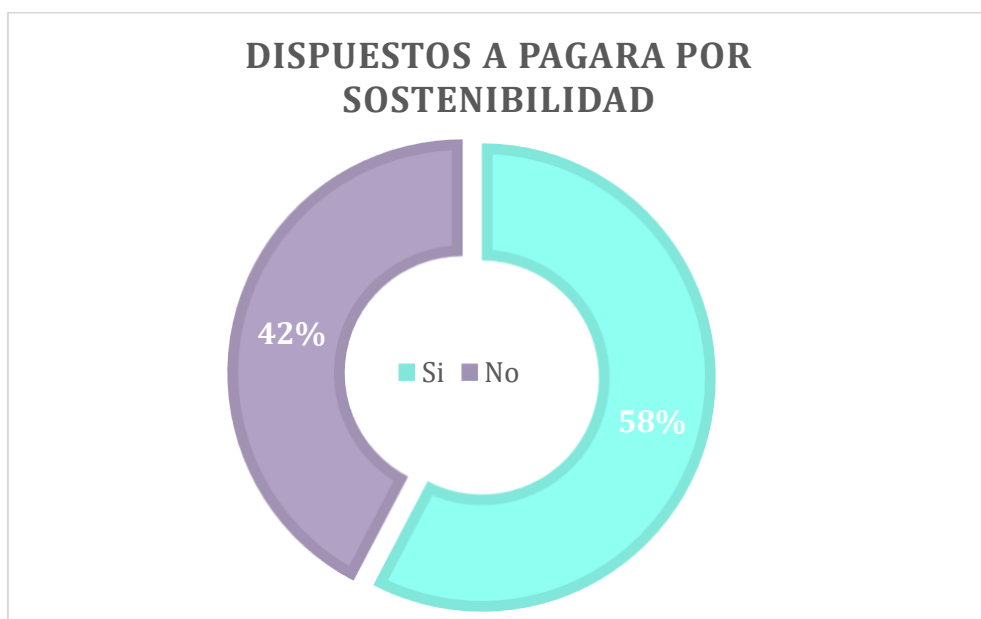
6) Con el objetivo de ampliar los atractivos turísticos del lugar, de la siguiente lista ¿Cuáles preferiría usted?



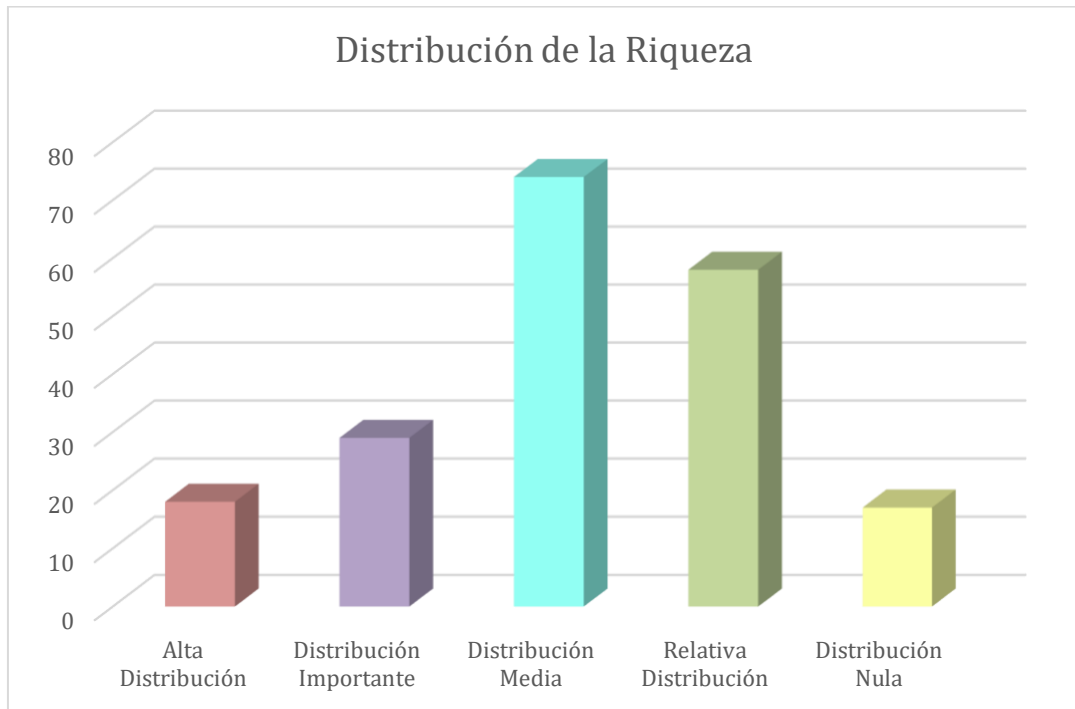
7) En un escala del 1 al 5, en la que 1 le es indiferente y 5 es muy importante; ¿Qué importancia tiene para usted la conservación ambiental y sociocultural?



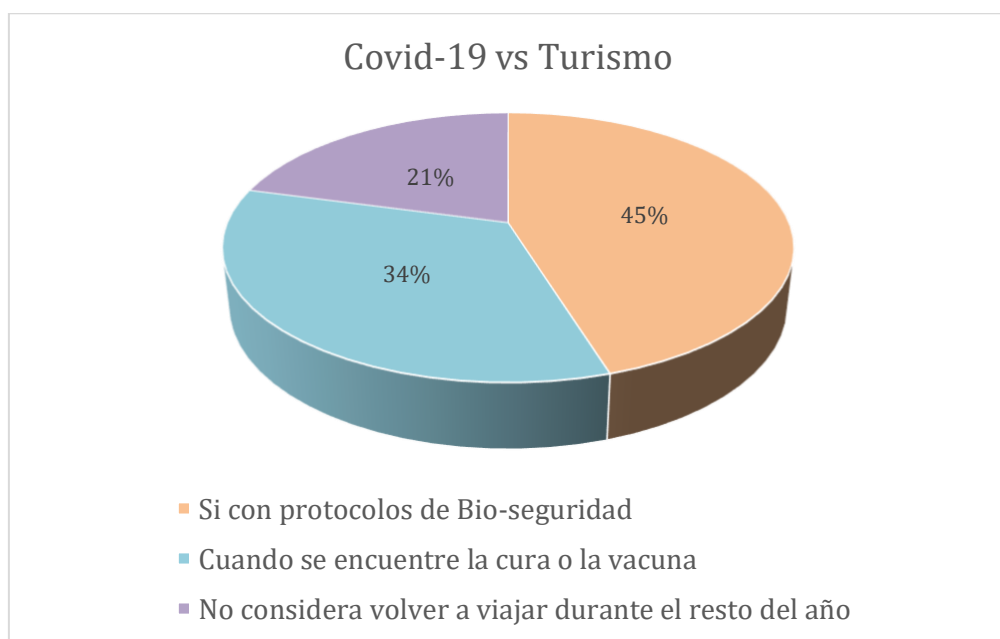
8) ¿Estaría usted dispuesto a pagar más por un destino que garantice la conservación ambiental y sociocultural?



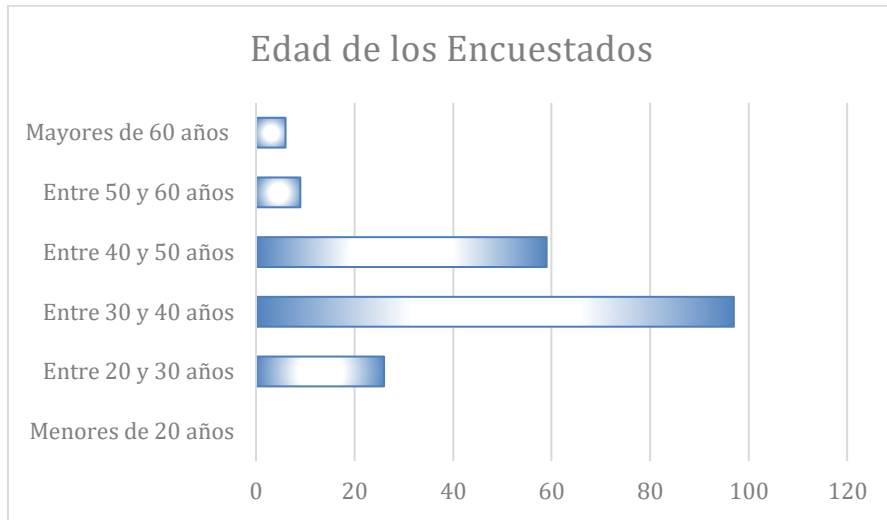
- 9) ¿En qué medida considera usted que la riqueza generada por el turismo es distribuida equitativamente con el poblado? (Siendo 1 menor distribución y 5 el mayor distribución)



- 10) Teniendo en cuenta la situación actual (Covid-19), ¿Regresaría usted al destino turístico de Papallacta?



11) ¿A que grupo pertenece usted?



Cantidad de encuestas realizadas:

Sostenibilidad Turística de Pa

Preguntas Respuestas 200

200 respuestas

No se aceptan más respuestas

Mensaje para los encuestados

Ya no se aceptan respuestas en este formulario

Resumen Pregunta Individual

Anexo 17. Entrevista a Experto Hotelero de la Zona

1. ¿Cuál considera usted qué es la deficiencia del destino, más allá del producto que ustedes ofertan?

Falta de pro actividad para desarrollar servicios complementarios a la actividad de la empresa. El resort más grande de la parroquia es Termas de Papallacta, una empresa que cuenta un Balneario termal, restaurantes, un SPA y alojamiento. Al ser un destino muy visitado la empresa adquiere muchos productos para poder dar servicios de calidad. No ha existido el abastecimiento de muchos productos que se pueden comercializar en la parroquia de Papallacta. Existen pocas iniciativas para diversificar la actividad turística en el sector y las existentes tienen carencias administrativas para sacar los proyectos adelante.

El entorno de la zona es único, considerado un sitio SNAP (Sistema Nacional de Áreas Protegidas), es la zona de amortiguamiento del Parque Nacional Cayambe Coca, y no se ha aprovechado el potencial turístico que tiene el Páramo y los bosques andinos. El desarrollo se ha focalizado principalmente en el Termalismo del sector, se encuentran muchos Balnearios y piscinas Termales, restaurantes y hoteles. La riqueza del lugar permitiría que el destino pueda crecer en cuanto a su naturaleza.

2. ¿Cómo describiría usted a la comunidad de Papallacta y su relación con el turismo?

Papallacta es una parroquia pequeña ubicada en el cantón de Quijos, provincia del Napo, a una hora de la Capital del Ecuador, Quito. Existen varias vertientes de agua termal que son aprovechadas de forma turística principalmente con lugares de alojamiento con piscinas termales y balnearios.

El turismo se ha convertido en el principal motor de la economía de la parroquia, muchos negocios han crecido y prosperado en los últimos años, ha existido una transición entre la ganadería a una parroquia principalmente turística. Existen negocios para todos los tipos de segmentos de mercado, desde lugares con precios bajos, hasta resorts con servicios más exclusivos.

3. ¿En la comunidad se desarrolla algún programa de sostenibilidad?

En la comunidad de Papallacta se han realizado varios proyectos de sostenibilidad y programas de adaptación al cambio climático, apoyados por ONG y empresas privadas. Entre ellos, se desarrollaron viveros para que la comunidad sea autosustentable en el consumo de algunos alimentos, este programa tuvo mucha acogida por la comunidad en su inicio ya que esta fue capacitada y no tuvo que invertir recursos económicos en el proyecto.

Termas de Papallacta apoya a proyectos de sostenibilidad, incluyendo una campaña de reciclaje, en la que se capacitó a la población y se dotó de los insumos necesarios para su ejecución. Se apoyó a proyectos de investigación y protección de especies en peligro de extinción, entre otras.

Las iniciativas de programas de sostenibilidad en su gran mayoría son generadas por fundaciones, ONG y empresas privadas, destacando un estudio práctico en el que se analizó que productos agrícolas podían incorporarse a los nuevos efectos del cambio climático y que otros ya no germinaban en la zona por efectos del calentamiento global.

4. ¿Cuál es su posición como empresa frente a la sostenibilidad? ¿Y cuál sería su aporte?

La empresa cuenta con certificaciones ambientales de buenas prácticas ya que desde un comienzo se priorizó el minimizar los impactos ambientales y cuidar los recursos para futuras generaciones.

Contamos con dos plantas de tratamiento de aguas residuales, y de esa forma no contaminar al río Papallacta. Se utiliza un sistema de calefacción termal en los pisos de las habitaciones del hotel y áreas generales, aprovechando la energía térmica de las vertientes que se utilizan en balneología.

La empresa protege 200 hectáreas de terrenos (de la misma compañía), los resultados de dicha protección han generado que se puedan observar ocasionalmente animales en peligro de extinción como la danta y el oso de anteojos.

5. ¿Me podría hablar de la apertura que tienen las autoridades locales relacionada con el turismo y con su empresa en particular?

La relación de la empresa con las autoridades locales es excelente, ya que colaboramos en muchos proyectos y apoyamos a la comunidad en la que la empresa realiza su actividad económica. Las autoridades aprecian el turismo ya que se evidencia que es una fuente de empleo importante en la comunidad y deja muchos recursos económicos en la parroquia y cantón. Las autoridades consideran que el turismo debe potencializarse en todo el cantón creando rutas y nuevos destinos turísticos.

6. ¿Realizan ustedes apoyo a la comunidad? ¿En que consiste?

Realizamos apoyo a la comunidad de forma permanente, hemos realizado varias capacitaciones, apoyo a eventos y ferias de turismo organizadas por la parroquia y cantón. Nuestros procesos son enfocados al apoyo comunitario, desde preferencia en adquisiciones y contratación de personal de la zona, así como una política clara para el desarrollo sostenible por parte de la empresa.

Apoyo a la comunidad con atenciones médicas por parte del personal de la empresa, y solidaridad con grupos vulnerables. Hay otros proyectos que te serían de interés, por lo que más tarde solicitare te envíen mayor información de sostenibilidad de la compañía.

Anexo 18. Información Sostenible de Termas de Papallacta

¿Desde cuándo han incorporado prácticas de sustentabilidad en las labores diarias del establecimiento?

En 1998 se construyó la primera planta de aguas residuales junto con habitaciones de hotel, esto por el compromiso que tienen los accionistas con el ambiente.

Posteriormente se construye en 1999 la Fundación Terra con el fin de contribuir a la conservación de la naturaleza.

En diciembre de 2005 Termas de Papallacta obtiene la certificación internacional de turismo sostenible "Smart Voyager" (Sello Verde)", programa creado por Rain Forest Alliance junto a Conservación y Desarrollo del Ecuador con el fin de apoyar la conservación ambiental e impulsar un turismo sustentable. Esta certificación garantiza que Termas de Papallacta cumple con estándares para la conservación de la vida silvestre, la protección de las aguas, el bienestar de los trabajadores y las comunidades locales y le obliga a realizar un proceso de mejoramiento continuo. Así, Termas de Papallacta se convirtió en el primer hotel en Ecuador continental en obtener una certificación internacional para el desarrollo de turismo sostenible. Seguimos renovando esta certificación anualmente.

¿Qué prácticas son?

Construcción de la planta de reciclaje de residuos sólidos.
Construcción de plantas de tratamiento de aguas residuales
Utilización de agua termal para calefacción de habitaciones. Con calefactores de aceite se consumía 75000 vatios con agua termal se consume 3500 vatios
Reducción de volumen de piscinas para optimizar caudal
Cambio del sistema de iluminación a luminarias tipo led
Monitoreo y cuidado de la flora y fauna
Mejorar la calidad de vida de los colaboradores con buena alimentación, una excelente vivienda y un trato justo, amas del crecimiento personal y profesional
Apoyo a la comunidad
Uso de productos altamente biodegradables

¿Cómo afecta al impacto ambiental estas prácticas?

El impacto ambiental con estas prácticas es positivo pues tenemos eficiencia energética, menor contaminación ambiental, colaboradores sanos y comprometidos, la población contenta de tener un aliado y los turistas satisfechos de ver que se desarrollan buenas prácticas ambientales.

¿Qué beneficios económicos y sociales les ha traído el mantener estas prácticas?

El ahorro de consumo de energía por el nuevo sistema de calefacción termal, el uso de focos ahorradores led y en si las buenas prácticas ambientales han representado un ahorro económico significativo.
Entre los beneficios sociales tenemos la reducción de la contaminación ambiental por residuos sólidos y aguas residuales, mantener muy buenas relaciones y de apoyo con la comunidad, compartir experiencias con ellos para que también puedan implementar buenas practicas, tener una buena imagen ante la sociedad.

¿Qué indicadores han establecido para medir su gestión?

Partimos de un programa anual de actividades en base a nuestro sistema de gestión el mismo que se analiza mes a mes en conjunto con el Comité de Seguridad Salud y Ambiente dentro de este programa se tienen programadas las siguientes actividades: Medición del volumen de residuos generado por clases: plástico, cartón, metal, entre otros

Análisis de agua de consumo humano y de aguas residuales

Plan de mantenimiento preventivo de equipos

Medición del consumo de energía y de agua

Planes de emergencia con sus respectivos simulacros

Capacitaciones al personal

Inspecciones a la vivienda de personal, a sus puestos de trabajo

Proyectos de apoyo a la comunidad

Entre otras actividades.

Al momento estamos estudiando para calcular la huella ecológica y poder implementar programas para reducción de la misma pues los parámetros citados son la base para el cálculo.

¿Qué tanto influye en la preferencia de los clientes el tener un sistema de gestión sustentable?

La tendencia del turista está volcándose a actividades turísticas que desarrollen buenas prácticas ambientales en este contexto Termas Papallacta está en esta línea lo cual permite que los clientes se inclinen por nuestros servicios, además que la belleza paisajista ayuda mucho para tener un complemento perfecto

¿Cuál es la reacción del personal por trabajar en una empresa con responsabilidad social y ambiental?

El personal se siente motivado principalmente por el trato, por el crecimiento y también por las buenas prácticas ambientales que desarrollan en sus actividades, esto hace que haya un compromiso grande de ellos hacia la empresa

¿Cuál es el nombre del ave que está en el logo de Smart Voyager?



El ave que está en el logo de Smart Voyager es la fragata

AUDITORIA SMART PLANET

Esta auditoria se desarrolla con base en los siguientes documentos normativos:

- Política de certificación para operaciones turísticas Smart Planet 2015
- Norma Smart Planet enero del 2015 (versión 13)
- Normativa ambiental y del Ecuador

La auditoría incluye la evaluación del desempeño social, ambiental, calidad y de salud y seguridad ocupacional de la Operación Turística con respecto a criterios aplicables de los documentos normativos del programa Smart Planet

AREAS AUDITADAS:

Las areas auditadas son:

Área auditada.	Descripción (si fuese necesario)
Servicios	Alimentación, alojamiento, SPA, recreación en aguas termales, interpretación, licores, lavandería y cafetería.
Almacenamiento de productos	Bodegas de alimentos, congeladores, talleres, materiales varios, lencería, cristalería y combustible.
Áreas de esparcimiento	Spa, comedores, piscinas y senderos.
Aspectos operacionales y legales.	Administrativos, salud y seguridad ocupacional, permisos de funcionamiento del Ministerio de Ambiente, MINTUR, MRL, MS y Municipales.
Aspectos laborales	Organizativos, legales, OIT, sistema de capacitación, y facilidades.

PRINCIPIOS DE LA AUDITORIA

La auditoría pasó a ser de Smart Voyager (trece principios) a Smart Planet la misma que cuenta en la actualidad con once principios y son:

PRINCIPIO	DESCRIPCION	Ejemplo
1. Sistema de Gestión Socio-Ambiental	Conjunto de políticas y procedimientos manejados por la empresa para planificar y ejecutar las operaciones de manera que se implementen las buenas prácticas de sostenibilidad	Conformación del comité de SSO y Ambiente, plan anual de SSO y Ambiente, presupuestos
2. Apoyo a la conservación de Ecosistemas Naturales	Acciones para la preservación y conservación de ecosistemas existentes	Plan de preservación Fundación Terra (Reforestación con especies nativas, capacitación al personal, mantenimiento de senderos)
3. Protección de la vida silvestre	Acciones para la preservación y conservación de la vida silvestre	Acciones de Fundación Terra (apoyo en el monitoreo del oso y la danta a Armando Castellano)
4. Conservación de recursos hídricos	Promover el uso racional del recurso hídrico, mediante la medición y reducción del consumo de agua Promover el uso racional del agua mediante campañas, capacitaciones y educación ambiental implementando prácticas sostenibles en el uso del agua	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y corrección de fugas de agua de todas las áreas sobre todo en inodoros • Tratamiento aguas residuales
5. Trato justo y buenas condiciones para los trabajadores	Elevar el bienestar socioeconómico y la calidad de vida de los trabajadores	Construcción de nuevas habitaciones en hacienda, mantenimiento de las habitaciones del personal
6. Salud y Seguridad Ocupacional	El Programa de Salud Ocupacional, tiene como objetivo principal mejorar las condiciones de trabajo y garantizar la salud de los trabajadores en la realización de sus trabajos.	Estudio ampliado de riesgos en terapistas, cocina y áreas con nivel de riesgo alto,

		cumplimiento del plan anual de SSO y Ambiente
7. Sistemas de compras	Implementación de un sistema de compras que garantice que los productos adquiridos sean amigables con el ambiente	Evaluación anual de proveedores, revisión de hojas de seguridad
8. Responsabilidad social con la comunidad	Contar con un plan de apoyo a la comunidad teniendo el mismo enfoque de negocios a sus relaciones comunitarias para que sean sostenibles y rentables en el tiempo.	Programa de reciclaje con la Junta Parroquial
9. Manejo de desechos	Contar con un plan integral de manejo de desechos sólidos y líquidos que incluyan la reducción, reutilización, reciclaje, tratamiento y disposición final adecuada	Planta de reciclaje, planta de tratamiento de aguas residuales
10. Uso de tecnologías limpias y disminución de emisiones	Buscar la mejor tecnología disponible, incentivar la investigación de técnicas limpias e innovadoras	Calefacción termal, calentadores por convección
11. Sistemas de capacitación en servicios	Contar con un sistema de capacitación donde el personal reciba continuamente educación y capacitación en temas ambientales, sostenibilidad turística y cultural	Charlas de sostenibilidad, inducciones al personal nuevo

Anexo 19. Entrevista a *Representante de la Junta Parroquial*

1. **¿Cuáles son las actividades económicas que se desarrollan en la Parroquia? ¿Y cuál considera usted es la más rentable o prometedora?**

- *El turismo, las entradas a lo balnearios, lo que es gastronomía*
- *Aquí también hay la agricultura y la ganadería, pero en mayor medida la ganadería de tipo lechero.*
- *Trabajadores públicos como Petroecuador, Emap, Ecoluz, Hidalgo & Hidalgo por trabajo de tuberías, GAD Parroquial, Subcentro de Salud y la Escuela*

2. **¿Qué percepción tienen los pobladores sobre el turismo? ¿Y qué tan dispuestos están a involucrarse en él?**

Si les gusta el turismo porque es algo que les deja dinero cada semana o diario, dependiendo como se manejen en restaurantes, tiendas y complejos turísticos; pero también se vive de la leche, de la ganadería más que de la agricultura.

3. ¿Me podría comentar cuales son las mayores necesidades de la Parroquia?

Se necesita concientizar a la gente para mejorar la atención al turista, si tienen dinero, pero no se que les falta para incentivarles para que mejoren, por ejemplo en restaurantes, a que lo pongan más bonito, por ejemplo pintado, no digo que sean sucios pero si que sean un poquito más higiénicos, que los platos sean mejor presentados; los complejos turísticos son más cuidados porque tienen más dinero pero restaurantes y tiendas si les falta más un poquito; que atraiga más a la vista del turista, y en gourmet también falta un apoyo en cocina para mejorar, que salga más fino, sirven por servir, no sale bonito.

Papallacta es un destino turístico, claro que ahorita nos afecta esta pandemia, pero vamos a pasar, igual la gente va a venir y quiere venir, sí ahora preguntan cuando se abrirá de nuevo es porque quieren venir a las piscinas a Papallacta.

¿Ósea capacitación?

Sí, a pesar de que nosotros si les hemos dado conjuntamente con el Ministerio de Turismo, del ARSA, porque yo estoy aquí como 7 años y si se ha realizado capacitación cada 2 o 3 meses, pero les falta, no se que estrategia, talvez hacer cada mes.

¿Una iniciativa talvez?

No están mal, del 10 al 100 están en un 60%, pero si falta incentivarles, porque también son acostumbrados a que todo les demos, que si se gestiona con unos o con otros o con Termas, todo se les de regalado, por eso también se estaba cambiando la estrategia, si algo se hace que el 50% sea cubierto por ellos y 50% gestionado con cualquier empresa o cualquier institución pública, para que al sentir el dinero que ponen muestren mayor interés.

También les falta inglés, no ponen interés en aprender otro idioma porque yo si traje unos voluntarios, por más que puse folletos no les llama la atención aprender.

**4. ¿Ustedes llevan a cabo programas de conservación ambiental?
(Profundizar sobre el tema)**

El GAD Cantonal se lleva los desechos a Baeza, se ha hecho capacitaciones, se ha concientizado con el apoyo de Termas se entregó tachos de basura también, pero lo que nos faltó al último es quién recicle, que ese material y se lleve a Quito o venda.

También se hacen mingas de recolección de basura con la gente en la vía estatal y en la parroquia pero nos falta un poco de cultura, y más de los transportistas, antes de esto justo íbamos a hacer una campaña con los buses que pasan por acá, porque ellos son los que generan la basura y botan a la calle, el proyecto con el MAE buscaba cuidar el medioambiente y que no boten la basura, pero no sabemos como llegar a los transportistas ya que salen de diferentes ciudades y terminales; este rato no se ha podido recoger la basura porque tenemos miedo de salir a la vía estatal ahora no hay buses pero pasan los camiones, los tráileres que van a Lago Agrío, al Tena aún no hay paso, pero son ellos los que botan la basura a la vía y no sabemos de que lugar vienen.

Se ha hecho también campañas de prevención de accidentes, prevención de atropellamiento de Osos, de los que hay por la Virgen del Páramo,

**5. ¿Tienen algún programa que busque potencializar el turismo en la zona?
¿Me podría comentar más sobre esto? ¿Y qué necesidades presenta para implementarlo?**

Con el Ministerio de Turismo si se ha pensado incentivarles, estoy esperando que me envíen la información para facilitar prestamos junto a Banecuador, pero no me han llegado los lineamientos por la situación que enfrentamos, recién el día jueves se reabertura de la cuarentena y saldremos a capacitarles en cada local comercial a cerca de las medidas de seguridad que deben tomar, pero también el jueves va ayudar Termas para socializar el protocolo de seguridad de desinfección para que ellos inviertan su dinero para cuando venga el turista, y se de seguridad; pero estamos esperando porque no podemos hacer aglomeraciones probablemente se divida por grupos por seguridad y la Junta Parroquial también va a hacer unos folletos.

¿Qué me podría comentar de la situación actual?

En Papallacta no hay casos, pero hay que cuidar y concientizar, se está cambiando la semaforización y se están volviendo a trabajar, son 3 meses y la gente ya no tiene mucho dinero; aunque aquí no hay tanta pobreza como en otros lugares, si hay familias vulnerables un 30 o 40% no es mucho, porque aquí igual gracias a Termas hay trabajo, hubo recortes por la situación, pero la gente conserva su dinero y tienen sus vaquitas. No es que la gente tiene dinero, pero para vivir medianamente si tienen su casita; con el MIES si nos hemos preocupado porque tengan comida en esta pandemia, pero solo de quien si no tiene nada porque como es a nivel nacional recién hace una semana llegó 20 raciones.

¿A parte de la energía hidroeléctrica, hay algún proyecto de generar energía a partir de fuentes renovables?

Sí había un proyecto de energía geotérmica, pero estábamos preocupados de que no hagan porque eso debilita en el futuro las fuentes del agua termal, se alerto a la población, a los líderes, porque eso afecta a la población que igual tiene su agua termal en las casas y nos presentaron estudios de que eso en otros países no funcionó; estábamos preparándonos para detener el proyecto porque no estábamos de acuerdo, se envió cartas para hacerles saber pero nos dijeron que igual iban a venir pero no vinieron, que ellos ya tenían estudios y que tenían un acuerdo con el presidente anterior de la junta parroquial, que iban a dar 10.000 dólares a la junta parroquial pero eso estaban analizando que el dinero es poco para la afectación.

La gente si esta en contra y aquí en Papallacta si son unidos, de que si algo afecta a todos rápido salen a apoyar a las necesidades del pueblo hay envidias, pero se unen por metas en común. Después de que la EMAP se llevó el agua para Quito, y el pueblo no recibió compensación, pero ahora ya se han organizado y para los nuevos proyectos les dan dinero, por eso también no hay mucho pobreza, en la instalación de antenas eléctricas y en ampliación de las tuberías han entregado cheques a los afectados y así tienen sus carritos y sus casitas.

[Principio del documento](#)