



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
DEL COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERIA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA
Y HOTELERA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO (A) EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA
Y HOTELERA**

TEMA

**ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN LA
GESTIÓN DE LAS OPERADORAS TURÍSTICAS DE
AVENTURA DE LA PARROQUIA DE MINDO, CANTÓN SAN
MIGUEL DE LOS BANCOS, PROVINCIA DE PICHINCHA Y SU
INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO**

AUTORES:

VICENTE ANGAMARCA MAYRA ALEJANDRA

BÁEZ SÁNCHEZ CÉSAR AUGUSTO

DIRECTOR:

INGENIERO SOTOMAYOR MOSQUERA PATRICIO

SANGOLQUÍ

2016

Certificado de tutor**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO****CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA****CERTIFICACIÓN**

Certifico que el trabajo de titulación, "Análisis de los factores que influyen en la gestión de las operadoras turísticas de aventura de la parroquia de Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha y su incidencia en la calidad del servicio" realizado por la señorita Mayra Alejandra Vicente Angamarca, y el señor César Augusto Báez Sánchez, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar a la señorita Mayra Vicente y al señor César Báez para que lo sustenten públicamente.

Sangolquí, 10 de mayo del 2016

Patricio Ramiro Sotomayor Mosquera

1708031743

DIRECTOR

Autoría de responsabilidad

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD**

Yo, Mayra Alejandra Vicente Angamarca, con cédula de identidad N° 172178006-0, declaro que este trabajo de titulación "Análisis de los factores que influyen en la gestión de las operadoras turísticas de aventura de la parroquia de Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha y su incidencia en la calidad del servicio" ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, 12 de mayo del 2016

Mayra Alejandra Vicente Angamarca

172178006-0



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Yo, César Augusto Báez Sánchez, con cédula de identidad N° 171860847-2, declaro que este trabajo de titulación "Análisis de los factores que influyen en la gestión de las operadoras turísticas de aventura de la parroquia de Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha y su incidencia en la calidad del servicio" ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de mi autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Sangolquí, 12 de mayo del 2016

César Augusto Báez Sánchez

171860847-2

Autorización de publicación en el aula virtual



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
AUTORIZACIÓN

Yo, Mayra Alejandra Vicente Angamarca, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca Virtual de la institución el presente trabajo de titulación "Análisis de los factores que influyen en la gestión de las operadoras turísticas de aventura de la parroquia de Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Píchincha y su incidencia en la calidad del servicio" cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.

Sangolquí, 12 de mayo del 2016

Mayra Alejandra Vicente Angamarca

172178006-0



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
AUTORIZACIÓN

Yo, César Augusto Báez Sánchez, autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca Virtual de la institución el presente trabajo de titulación "Análisis de los factores que influyen en la gestión de las operadoras turísticas de aventura de la parroquia de Mindo, cantón San Miguel de los Bancos, provincia de Pichincha y su incidencia en la calidad del servicio" cuyo contenido, ideas y criterios son de mi autoría y responsabilidad.

Sangolquí, 12 de mayo del 2016

César Augusto Báez Sánchez

171860847-2

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación principalmente a mis padres por el apoyo que me han dado en estos años de estudio, a mis abuelitos por ser una buena influencia en el transcurso de mi vida como persona y como estudiante y a todos y cada uno de mis profesores de la universidad ya que ellos son la fuente de todos los conocimientos que he aprendido durante mi estudio en la institución.

Mayra Vicente

Dedico esta investigación a todas las personas que han confiado en nosotros, especialmente a mis padres y familia porque sin ellos nada sería posible, a mi hermana Verónica quien es una motivación muy especial para mí, para quienes no confiaron porque igualmente fueron una motivación adicional, y finalmente dedico este trabajo a mi colegio y a mi universidad porque desde ahí he podido adquirir conocimientos que me llenan y me inspiran a seguir preparándome.

César Báez

Agradecimiento

En primer lugar doy gracias a Dios, por haberme dado la fuerza y el valor para culminar esta etapa de mi vida Universitaria. Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mis padres, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me han demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos. Agradezco también a mi compañero de aula y compañero de vida César Báez por brindarme su apoyo y colaboración para alcanzar una meta más junto a él.

Y para finalizar agradezco especialmente a mis profesores por toda la colaboración brindada y conocimientos dados durante mis años que he pasado en la universidad.

Mayra Vicente

A Dios y a la vida por darme todo lo bueno y enseñarme de todo lo malo. A mis padres por su incondicional apoyo, a mi familia por su cariño y confianza, a Mayra por su ejemplo y su tiempo, a mis amigos por estar siempre, al deporte por ser un alivio y a las caídas por darme un motivo para poder levantarme.

César Báez

Índice

CAPÍTULO 1.....	1
MARCO REFERENCIAL	1
1.1 Introducción	1
1.2 Antecedentes	2
1.3 Definición del problema	4
1.4 Justificación del problema	5
1.5 Objetivos	6
1.5.1 Objetivo General	6
1.5.2 Objetivos Específicos.....	6
1.6 Metodología	7
1.7 Idea a defender	9
1.8 Marco Teórico	11
1.8.1 Perspectivas teóricas existentes.....	11
1.8.2 Estructuración de la teoría que sustenta la investigación	11
1.8.3 Antecedentes investigativos que sustenten el trabajo de investigación	27
1.8.3.1 Investigaciones Cualitativas.....	28
1.8.3.2 Investigaciones Cuantitativas.....	28
1.9 Marco Conceptual.....	30
1.10 Marco Legal	43
CAPÍTULO 2.....	49
DIAGNÓSTICO SITUACIONAL	49
2.1 ANÁLISIS EXTERNO	49
2.1.1 Macroambiente	49
2.1.1.1 Entorno económico	49
2.1.1.1.1 Renta per cápita.....	49
2.1.1.1.2 Tasa de desempleo.....	49
2.1.1.1.3 Tasa de inflación	50
2.1.1.1.4 Análisis del PIB	51
2.1.1.1.5 Balanza comercial.....	53

2.1.1.2 Entorno sociocultural.....	54
2.1.1.2.1 Factores demográficos.....	54
2.1.1.2.1.1 Tamaño de la población.....	54
2.1.1.2.1.2 Distribución por edades	56
2.1.1.2.1.3 Niveles de formación.....	57
2.1.1.2.1.4 Niveles de ingresos.....	58
2.1.1.2.1.5 Grupos étnicos	60
2.1.1.3 Entorno geográfico.....	61
2.1.1.3.1 Ubicación geográfica.....	61
2.1.1.3.2 Hidrografía	63
2.1.1.3.3 Orografía.....	64
2.1.1.3.4 Clima	65
2.1.1.3.5 Infraestructura vial.....	66
2.1.1.3.6 Servicios básicos	67
2.1.1.4 Entorno tecnológico	71
2.1.1.4.1 Conectividad	71
2.1.1.4.2 Sistemas informáticos utilizados en el sector.....	73
2.1.1.4.3 Nuevas tendencias tecnológicas.....	74
2.1.1.5 Entorno político	74
2.1.1.5.1 Forma de gobierno.....	74
2.1.1.5.2 Estabilidad política	76
2.1.1.5.3 Planes y programas gubernamentales.....	77
2.1.1.5.4 Convenios y programas de cooperación internacional.....	79
2.1.1.6 Entorno legal.....	80
2.1.1.6.1 Constitución de la República.....	80
2.1.1.6.2 Tratados y convenios internacionales	82
2.1.1.6.3 Leyes y reglamentos: laboral, tributario, social y ambiental	83
2.1.1.6.4 Permisos de operación y funcionamiento	90
2.1.2 Microambiente	94
2.1.2.1 Atractivos turísticos	94
2.1.2.2 Clientes, turistas y/o visitantes	96
2.1.2.3 Competencia directa e indirecta.....	98

2.1.2.4 Sustitutos	101
2.1.2.5 Proveedores.....	102
2.1.2.6 Organismos reguladores.....	103
2.2 ANÁLISIS INTERNO.....	104
2.2.1 Constitución legal.....	104
2.2.2 Recursos y capacidades	105
2.2.2.1 Tangibles	105
2.2.2.1.1 Económicos y financieros	105
2.2.2.1.2 Físicos.....	106
2.2.2.1.3 Tecnológicos.....	106
2.2.2.1.4 Estructura organizacional.....	107
2.2.2.2 Intangibles.....	108
2.2.2.2.1 Humanos.....	108
2.2.2.2.2 Innovación y creatividad.....	108
2.2.2.2.3 Prestigio y reconocimiento	109
2.3 ANÁLISIS DAFO.....	110
2.3.1 Debilidades	110
2.3.2 Amenazas	111
2.3.3 Fortalezas	111
2.3.4 Oportunidades	112
2.3.5 Matriz DAFO	112
CAPÍTULO 3.....	114
ESTUDIO DE MERCADO	114
3.1 Estudio de la Oferta	114
3.1.1 Descripción del producto y/o servicio.....	114
3.1.2 Determinación del Universo o población de estudio de la oferta.....	115
3.1.3 Determinación de la muestra	116
3.1.4 Instrumento de recolección de información.....	116
3.1.5 Situación de la oferta actual.....	117
3.1.6 Proyección de la oferta	140

3.2 Estudio de la Demanda.....	143
3.2.1 Determinación del Universo o población de estudio de la demanda.....	143
3.2.2 Determinación de la muestra	143
3.2.3 Técnicas de muestreo.....	143
3.2.4 Instrumento de recolección de información.....	144
3.2.5 Situación de la Demanda actual	145
3.2.6 Definición del perfil del cliente.....	160
3.2.7 Proyección de la Demanda	162
3.3 Análisis de Precios.....	162
3.3.1 Determinación de política de precios	162
3.3.2 Determinación de punto de equilibrio.....	163
3.3.3 Percepción del precio por el consumidor	167
3.4 Canales de Distribución	168
3.4.1 Canales de Distribución	168
3.4.2 Evaluación del Canal de Distribución.....	169
CAPÍTULO 4.....	170
PROPUESTA.....	170
4.1 Determinar lo necesario para que se decrete a Mindo como Área turística protegida (ATP) en el MINTUR.....	170
4.1.1 Definición	170
4.1.2 Situación actual.....	171
4.1.3 Ventajas y desventajas	172
4.1.4 Viabilidad y presupuesto	173
4.2 Brindar herramientas de negociación con agencias de viajes a las operadoras turísticas de aventura de Mindo	174
4.2.1 Definición	174
4.2.2 Ventajas y Desventajas.....	175
4.2.3 Plazos y presupuesto.....	177
4.3 Promoción y aplicación del reglamento de operación turística de aventura y el Reglamento nacional de guianza turística.....	179
4.3.1 Definición	179

4.3.2 Programa de capacitación	179
4.3.3 Presupuesto	180
4.4 Facilitar capacitaciones en Organismos especializados	182
4.4.1 Definición	182
4.4.2 Organismos especializados	183
4.4.3 Ventajas y desventajas	185
4.5 Afiliación de las operadoras turísticas de aventura a la Cámara de turismo de Pichincha (CAPTUR)	186
4.5.1 Definición	186
4.5.2 Condiciones y proceso de afiliación	187
4.5.3 Beneficios y desventajas	188
4.5.4 Costos y plazos	189
4.6 Implementar procesos de Post-venta en las empresas turísticas de aventura	190
4.6.1 Definición	190
4.6.2 Ventajas y desventajas	191
4.6.3 Plazos y presupuesto	193
4.7 Mejorar el uso de herramientas tecnológicas en todos los procesos del servicio	193
4.7.1 Definición	193
4.7.2 Herramientas	194
4.7.3 Plazos y presupuestos	197
CAPÍTULO 5.....	199
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	199
5.1 Conclusiones	199
5.2 Recomendaciones	200
5.3 Bibliografía	201

Índice de Tablas

Tabla 1 Tasa de desempleo	50
Tabla 2 Tasa de Inflación del Ecuador	50
Tabla 3 Peso del consumo turístico receptor en el PIB	52
Tabla 4 Balanza Turística del Ecuador	54
Tabla 5 Población de Mindo	55
Tabla 6 Estructura de la población	56
Tabla 7 Nivel de Formación de Mindo	57
Tabla 8 Auto Identificación étnica Mindo	61
Tabla 9 Red vial de Mindo	67
Tabla 10 Cobertura de desechos sólidos en Mindo.....	69
Tabla 11 Establecimientos Educativos en Mindo	70
Tabla 12 Inversión extranjera por actividad.....	76
Tabla 13 Principales países que invierten en Ecuador.....	76
Tabla 14 Cooperación internacional	79
Tabla 15 Llegada de Turistas a Mindo	96
Tabla 16 Oferta turística de aventura en Mindo.....	115
Tabla 17 Años de funcionamiento de la empresa.....	118
Tabla 18 Número de Socios	119
Tabla 19 Actividad Estrella	120
Tabla 20 Número de trabajadores fijos.....	122
Tabla 21 Número de trabajadores temporales	123
Tabla 22 Volumen económico que generan	124
Tabla 23 Apartado Entidad	126
Tabla 24 Apartado Actividad Estrella.....	127
Tabla 25 Apartado Recursos Materiales	129
Tabla 26 Apartado Seguridad.....	131
Tabla 27 Apartado Medio Ambiente Natural.....	132
Tabla 28 Apartado Recursos Humanos.....	134
Tabla 29 Apartado Cliente	136
Tabla 30 Medias de parámetros HEVA™ en Mindo	138
Tabla 31 Percepción del Cliente.....	139

Tabla 32 Evolución de la Oferta en Mindo.....	140
Tabla 33 Tabla de frecuencias para proyección	141
Tabla 34 Llegada de turistas a Mindo.....	143
Tabla 35 Género.....	145
Tabla 36 Edad	146
Tabla 37 Nacionalidad.....	147
Tabla 38 Practica Actividades de aventura	148
Tabla 39 Practica Actividades de aventura en Mindo.....	150
Tabla 40 Modo de organizar el viaje.....	151
Tabla 41 Existe calidad en las actividades de aventura	153
Tabla 42 Calidad de las actividades turísticas en Mindo	155
Tabla 43 Sugerencias de mejora.....	158
Tabla 44 Percepción calidad actividades turísticas aventura en Mindó.....	160
Tabla 45 Precio y frecuencia por actividad de aventura	163
Tabla 46 Estado de pérdidas y ganancias Anual Promedio	165
Tabla 47 Costos fijos y variables por actividad.....	166
Tabla 48 Puntos de equilibrio por periodo y actividad	166
Tabla 49 Evaluación calidad Parámetro Precio.....	167
Tabla 50 Presupuesto para conformar el ATP de Mindó.....	174
Tabla 51 Presupuesto programa de capacitación sobre reglamentos en Mindó.....	182
Tabla 52 Cuotas de afiliación a CAPTUR para agencias de viaje	189

Índice de Figuras

Figura 1 Diagrama Causa y Efecto del proyecto.....	4
Figura 2 Estudios relacionados con el turismo.....	24
Figura 3 Teoría del feedback	26
Figura 4 Enfoque Sustentable.....	37
Figura 5 Renta per cápita Ecuador	49
Figura 6 PIB Ecuador.....	51
Figura 7 Ingresos por turismo y exportación de productos principales	52
Figura 8 Balanza Comercial del Ecuador	53
Figura 9 Población Total Ecuatoriana	55
Figura 10 Composición PEA por actividad Mindo	58
Figura 11 Ubicación Geográfica de Mindo	62
Figura 12 Hidrografía de Mindo.....	64
Figura 13 Cobertura de Electricidad en Mindo.....	69
Figura 14 Disponibilidad de teléfono convencional en Mindo	71
Figura 15 Disponibilidad de teléfono celular en Mindo.....	72
Figura 16 Disponibilidad de Internet en Mindo.....	73
Figura 17 Llegada de Turistas a Mindo.....	98
Figura 18 Estructura Organizacional.....	108
Figura 19 Años de funcionamiento de las empresas	119
Figura 20 Número de socios que componen la empresa.....	120
Figura 21 Actividades de mayor demanda.....	121
Figura 22 Número de trabajadores temporales.....	123
Figura 23 Volumen económico que generan	125
Figura 24 Apartado Entidad	127
Figura 25 Apartado Actividad Estrella	129
Figura 26 Apartado Recursos Materiales	130
Figura 27 Apartado Seguridad	132
Figura 28 Apartado Medio Ambiente Natural	134
Figura 29 Apartado Recursos Humanos	135
Figura 30 Apartado Cliente	137
Figura 31 Medias de parámetros HEVA™ en Mindo	139

Figura 32 Evolución de la Oferta de Mindo	141
Figura 33 Género	146
Figura 34 Edad.....	147
Figura 35 Nacionalidad	148
Figura 36 Practica Actividades de aventura	148
Figura 37 Hombres y mujeres que practican actividades de aventura.....	149
Figura 38 Practica Actividades de aventura en Mindo	150
Figura 39 Practican actividades de aventura en Mindo por nacionalidad.....	151
Figura 40 Modo de organizar el viaje	152
Figura 41 Modo de viaje por nacionalidad	153
Figura 42 Existe calidad en las actividades de aventura.....	153
Figura 43 Considera que existe calidad según la nacionalidad	154
Figura 44 Calidad de las actividades turísticas en Mindo	156
Figura 45 Grado de importancia del MINTUR.....	156
Figura 46 Grado de importancia del GAD de Mindo	157
Figura 47 Grado de importancia de las agencias de viajes de Mindo.....	157
Figura 48 Grado de importancia de los turistas.....	157
Figura 49 Grado de importancia de los proveedores	158
Figura 50 Sugerencias de mejora	159
Figura 51 Percepción de calidad de actividades turísticas de aventura en Mindo	160
Figura 52 Evaluación calidad Parámetro Precio	167
Figura 53 Cronograma negociación con Agencias de viajes	178
Figura 54 Cronograma procesos de Post-venta.....	193
Figura 55 Cronograma para mejora de herramientas tecnológicas	198

Índice de Cuadros

Cuadro 1 Operacionalización de variables.....	10
Cuadro 2 Modalidades, categorías y actividades turísticas	32
Cuadro 3 Variables Climáticas de Mindo	66
Cuadro 4 Planes y programas del MINTUR en ejecución.....	78
Cuadro 5 Certificaciones en Mindo de actividad de aventura	86
Cuadro 6 Atractivos Turísticos de Mindo	95
Cuadro 7 Patrimonio Tangible e intangible	95
Cuadro 8 Recursos físicos del GAD de Mindo.....	106
Cuadro 9 Recursos Tecnológicos del GAD de Mindo	107
Cuadro 10 Recursos Humanos del GAD de Mindo.....	108
Cuadro 11 Matriz CAME	113
Cuadro 12 Matriz resumen. Estrategia 1.....	173
Cuadro 13 Matriz resumen. Estrategia 2.....	176
Cuadro 14 Presupuesto para implementar herramientas de negociación con agencias de viaje	178
Cuadro 15 Matriz resumen. Estrategia 3.....	180
Cuadro 16 Programa de capacitación sobre reglamentos de aventura en Mindo	181
Cuadro 17 Organismos para tomar cursos de turismo de aventura.....	184
Cuadro 18 Matriz resumen. Estrategia 4.....	186
Cuadro 19 Matriz resumen. Estrategia 5.....	189
Cuadro 20 Matriz resumen. Estrategia 6.....	192
Cuadro 21 Presupuesto estrategias de Post-venta.....	193
Cuadro 22 Redes sociales recomendadas	195
Cuadro 23 Matriz resumen. Estrategia 7.....	196
Cuadro 24 Presupuesto y plazos mejorar herramienta	198

Resumen

El presente proyecto de titulación se enfoca en el estudio de los factores internos y externos que influyen en la gestión de las operadoras turísticas de aventura de la parroquia de Mindo, y el modo en el que estos factores determinan la calidad en el servicio que ofrecen las empresas; a partir de este estudio se recomiendan siete estrategias claves para mejorar su gestión, por ende aumentar la calidad ofertada y de este modo incrementar la llegada de turistas hasta la parroquia. Para ello se ha desarrollado un diagnóstico situacional de la actividad turística de aventura en la parroquia, se ha determinado el perfil del turista que llega a Mindo por practicar actividades de aventura, se ha valorado la percepción que tiene actualmente la demanda en cuanto a dichas actividades y se ha efectuado una evaluación de las actividades turísticas de aventura desde la perspectiva de los empresarios mediante el uso de la herramienta de evaluación HEVA™. A raíz de este proyecto se pretende mejorar la imagen de Mindo hacia el mundo como un destino confiable para practicar actividades de aventura y lograr que el manejo de las operadoras turísticas de aventura sea un modelo de gestión técnica y operativa para todas las operadoras turísticas de aventura del territorio ecuatoriano.

Palabras claves:

GESTIÓN

OPERADORAS TURÍSTICAS DE AVENTURA

CALIDAD

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN

FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS

MODELO DE GESTIÓN TÉCNICA Y OPERATIVA

Abstract

This titling project focuses on the internal and external factors study that influence the tourism operators adventure management in Mindo, and the way in which these factors determine the quality of service offered by the operators; from this study seven keys to improve their management and thus increase the quality offered strategies are recommended. For this has been developed a situational analysis of tourism adventure in the parish, has been given the profile of tourists coming to Mindo for practice adventure activities, it has been valued demand's perception in respect of these activities and it has made an adventure tourism activities assessment from the actually perspective of employers using the assessment tool HEVA™. Following this project is to improve the Mindo's image to the world as a reliable destination for adventure activities and achieve the management of tourism operators adventure come a model of technical and operational management for all tour operators' adventure Ecuadorian territory.

Keywords:

MANAGEMENT

ADVENTURE TOUR OPERATORS

QUALITY

ASSESSMENT TOOL

INTERNAL AND EXTERNAL FACTORS

MODEL OF TECHNICAL AND OPERATIONAL MANAGEMENT

CAPÍTULO 1

MARCO REFERENCIAL

1.1 Introducción

El presente proyecto de titulación consiste en el estudio de los diversos factores que influyen en la gestión de las operadoras turísticas de aventura de la parroquia de Mindo, y la manera en la que estos factores afectan a la calidad de servicio que ofrecen este tipo de empresas desde el punto de visto administrativo y operativo en la localidad.

La investigación nace por la aparente deficiencia en la prestación de los servicios turísticos de aventura por parte de las operadoras en la parroquia de Mindo, y por los riesgos que este tipo de actividades turísticas conllevan para el turista y el prestador del servicio debido principalmente a la falta de seguridad y calidad en los equipos empleados.

La metodología empleada en la investigación es sistemática basada en datos cuantitativos porque al ser un estudio social será necesario emplear diversos métodos de recolección e interpretación de información los cuales sean cuantificables y sometidos a diversos análisis estadísticos que permitan a los empresarios del sector una adecuada toma de decisiones.

Dentro de los métodos científicos empleados para el desarrollo de la investigación se encuentran; el histórico porque se recaba información que sirve de base para el proyecto, método analítico el cual consiste en descomponer el objeto de estudio para poder analizar mejor cada una de las partes, método sintético que permite diseñar las estrategias adecuadas en base a la información obtenida.

Las técnicas empleadas para la recolección de la información sobre todo son de campo por los motivos indicados anteriormente; se plantea la realización de encuestas y entrevistas a los clientes, prestadores de servicios y entidades reguladoras de la actividad turística de aventura de la parroquia. Para poder aplicar las técnicas adecuadas es indispensable el uso de los instrumentos de investigación indicados, en el proyecto las técnicas empleadas son las encuestas, entrevistas y la observación científica la cual nos permite identificar claramente aspectos que algunas veces no pueden ser cuantificados.

La finalidad del proyecto es plantear diversas estrategias empresariales, las cuales al ser implementadas por las operadoras turísticas de aventura de Mindo les permitan mejorar su gestión administrativa y operativa, logrando de este modo incrementar la satisfacción de los clientes y sobre todo manejar una alternativa de desarrollo sostenible para esta comunidad.

1.2 Antecedentes

El reporte global de turismo de aventura emitido por la OMT en conjunto con la empresa Adventure Travel Trade Association (ATTA) arrojó datos impactantes los cuales muestran que durante los años 2012 y 2013 el turismo de aventura generó cerca de 269 billones de USD en todo el mundo. En el mismo documento se indica además que los mercados emergentes para el desarrollo de turismo de aventura son Norteamérica, Europa y América del Sur especialmente los países en vías de desarrollo como son Perú y Chile los cuales han incrementado su actividad en cuanto al turismo de aventura en un 1,4% en los años 2013 y 2014. (Adventure Travel Trade Association, 2015).

El secretario General de la Organización Mundial del Turismo (OMT) Taleb Rifai, en el Reporte global de turismo de aventura 2015 mencionó:

“Este informe ofrece una visión en profundidad de un segmento sumamente dinámico que está impulsando el crecimiento del turismo, si se aplica una

gestión cuidadosa y responsable el turismo de aventura ofrece oportunidades reales de desarrollo a países que buscan nuevas fuentes de crecimiento que sean sostenibles”. (p. 6).

La misma empresa ATTA en el estudio anual que realiza, indica que en 2015 los destinos que recibieron más reservas frecuentes de viajeros fueron Estados Unidos, Italia, Tanzania, Perú, Ecuador y Sudáfrica. La lista es similar a la del Informe 2014, con la única diferencia de que Costa Rica le cedió el puesto a Ecuador. (Adventure Travel Trade Association, 2015).

El gobierno nacional del Ecuador en busca de fomentar el cambio de la matriz productiva ha establecido una serie de programas, proyectos y actividades encaminados a cumplir los principales cambios estructurales en el país, es por ello que todas las entidades educativas han de encaminar sus proyectos de investigación a cumplir los objetivos del Plan Nacional Del Buen Vivir. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013).

En el ámbito turístico el presente proyecto se encuentra enmarcado bajo las directrices del Objetivo No. 10 del mencionado plan; exactamente del sub objetivo 10.3 el cual señala literalmente “Diversificar y generar mayor valor agregado en los sectores prioritarios que proveen servicios”, dentro de los servicios se encuentran claramente la prestación de servicios para actividades de aventura. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013).

En la localidad de Mindo a lo largo de los años ha existido un notorio desinterés por parte de las autoridades y sobre todo de las personas que prestan los servicios de actividades de aventura. Esto ha deteriorado el desarrollo de esta actividad y pone en riesgo al turismo de Mindo e incluso del noroccidente de Pichincha. (Diario El Comercio, 2012).

La potencialidad que evidentemente tiene nuestro país para la realización de actividades de aventura se debe principalmente a su privilegiada geografía, esta ventaja no se puede desaprovechar y con la situación actual que vive el turismo en nuestro país serán decisivas las acciones que se tomen en estos momentos para el futuro socioeconómico del país.

1.3 Definición del problema

Para poder llegar a determinar el problema central es necesario realizar un análisis de causa y efecto el cual ha sido investigado conjuntamente con la Sra. María Fernanda Villamil, Gerente de la empresa Mindo Xtremebirds y el Sr. Teniente político de la parroquia de Mindo Klever Tello. (Villamil & Tello, 2016). Para poder sintetizar la información analizada se grafica el siguiente diagrama de causa y efecto:

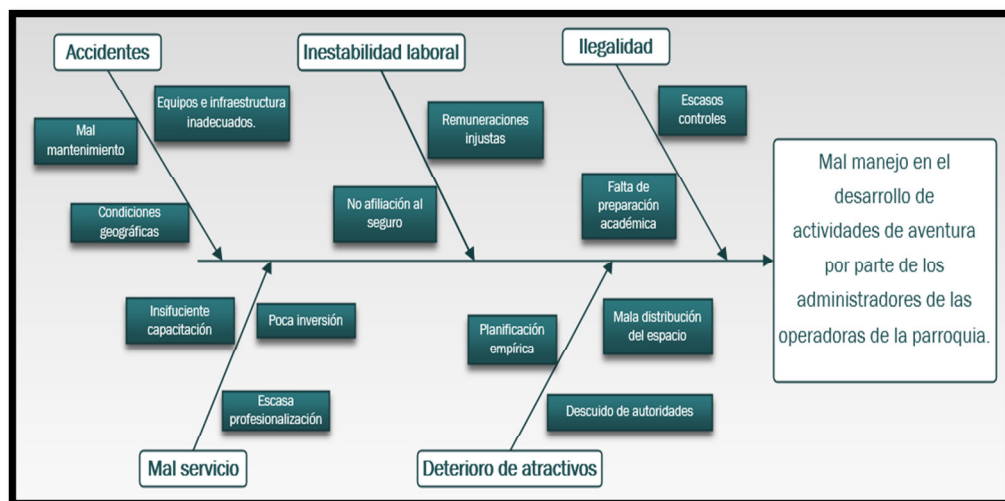


Figura 1 Diagrama Causa y Efecto del proyecto

Como se puede apreciar en el gráfico anterior luego de detallar las principales causas y efectos se llega a determinar que el problema principal existente es el mal manejo en el desarrollo de actividades de aventura por parte de los administradores de las operadoras turísticas de la parroquia.

1.4 Justificación del problema

Las operadoras turísticas que desarrollan sus actividades en la parroquia de Mindo se mantienen en una grave desorganización tanto administrativa como operativa. El manejo de las normas de seguridad que rigen este tipo de actividades en el estado ecuatoriano no son aplicadas por estas empresas. Lo que ha generado que en varias ocasiones uno de los principales atractivos de Mindo tenga que suspender sus actividades, como es la tarabita de las siete cascadas.

El mencionado atractivo tuvo que cerrar su atención al público en los últimos meses del año 2015 por incumplir con la reglamentación que exige el ministerio de Turismo para constituirse como una operadora turística; cabe recalcar que dicho atractivo ya se encuentran en funcionamiento desde el pasado sábado 09 de enero de 2016 pero las pérdidas que se ocasionaron mientras permaneció cerrado fueron significativas. (Ortiz Figueroa, 2015).

Uno de los accidentes que mayor impacto generó en la población de Mindo fue el de la turista estadounidense Julia Musailova, quien en el mes de mayo de 2012 falleció al practicar la actividad del Canopy en una de las empresas que brinda estos servicios, al presentarse un accidente en la infraestructura con la que cuenta para brindar sus servicios. (Diario El Comercio, 2012).

El MINTUR emitió el reglamento de operación turística de aventura a principios del año 2014, sin embargo en la localidad de Mindo el 60% de las empresas no cumplen con dicho reglamento y el 40% restante lo cumple pero no reciben un control permanente de las entidades competentes, el último control realizado fue previo al feriado de carnaval del año 2014 (Ministerio de Turismo, 2014); y aquello ha causado que el prestigio que tiene esta parroquia en cuanto a la realización de actividades turísticas de aventura se vea muy afectado, esto ha generado una disminución considerable en el número de turistas que llegan a este sector por realizar las actividades que se pueden ofrecer ahí.

Esto se puede evidenciar en las estadísticas que maneja el centro municipal de información turística de Mindo en las cuales se observa que en el año 2010 ingresaron al mencionado centro 13.136 turistas de diversas nacionalidades y como para el año 2014 esa cifra disminuyó a 11.353. Se debe considerar que no solo las actividades de aventura presentan deficiencias que motivan esta disminución de turistas; también son factores importantes el insuficiente número de camas en temporada alta, el deficiente servicio de alojamiento, alimentos y bebidas, la inseguridad que existe en el sector, entre otros. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de los Bancos, 2010 - 2014).

También se puede apreciar esta disminución de turistas, en los datos en el boletín estadístico emitido en el año 2013 por el Sistema institucional de indicadores turísticos del DMQ, en el cual se señala que la provincia de Pichincha es la que tiene mayor déficit en cuanto a turismo interno con un (-16,6%) con respecto al año 2012. (Secretaría de Turismo del Ilustre Municipio de Quito, 2013).

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Analizar los factores que influyen en la gestión de las empresas turísticas de aventura, mediante el establecimiento de directrices enmarcadas bajo el reglamento de operación turística de aventura y de este modo mejorar la seguridad en los diferentes servicios y garantizar la satisfacción del cliente.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente los estándares que se manejan a nivel mundial referente a la seguridad y calidad en el servicio de deportes extremos mediante la consulta bibliográfica.
- Determinar los factores internos y externos que afectan a la realización del proyecto, empleando para ello un análisis de cada uno de éstos.

- Definir el perfil del cliente que visita Mindo específicamente del turista que desea realizar actividades turísticas de aventura.
- Diseñar estrategias que permitan mejorar la gestión y el servicio que brindan las operadoras turísticas de aventura de la parroquia de Mindo.

1.6 Metodología

En el presente proyecto se emplea la metodología de investigación empírica porque implica la utilización de recursos los cuales están basados en la experiencia de los distintos sujetos de estudio mediante el empleo de herramientas como la encuesta y la entrevista, las cuales serán aplicadas a una muestra obtenida luego de un estudio técnico. (Díaz, 2009)

La metodología que se ajusta de la manera más adecuada a este proyecto es la sistemática, tomando en cuenta que este método hace referencia a los sistemas, sus componentes internos y externos así como también la manera de entenderlos particularmente y al sistema como un todo. (Von Bertalanffy, 1940).

Enfocado al proyecto se puede definir que los componentes internos del sistema son las operadoras turísticas de Mindo que ofrecen servicios turísticos de aventura las cuales desempeñan su actividad legalmente en esta parroquia de Pichincha. Mientras que los factores externos que pueden influir en el sistema son la presencia y preferencias de turistas extranjeros que visitan la parroquia así como las empresas y personas que ofertan actividades turísticas de aventura de manera ilegal, los cuales no representan más del 5% (Salazar, 2015).

Es por esto que para poder realizar un análisis completo y adecuado de los factores que influyen en la gestión de las operadoras turísticas de aventura en Mindo es necesario comprender como funciona este sistema, y de qué manera podemos mitigar los factores exógenos que afectan a los componentes internos y por ende al sistema.

Durante el desarrollo de cada uno de los capítulos será necesario implementar diversos métodos y técnicas de análisis de información bibliográfica como son conceptos y teorías que se ajustan al tema de investigación es por esto que en el desarrollo del capítulo I es importante aplicar la metodología de investigación histórica, analítica y sintética.

A partir del capítulo II será necesario implementar métodos de investigación que conlleven el trabajo de campo porque este capítulo requiere el análisis de factores geográficos, ambientales y socioculturales los cuales forman parte fundamental del tema de investigación; sin embargo predominan aún los métodos bibliográfico e histórico porque ante todo se investigan y analizan indicadores económicos, sociales, tecnológicos y políticos los cuales se encuentran en fuentes de información oficiales y actualizadas como el GAD parroquial de Mindo, el INEN, el BCE, entre otros.

Para poder llevar a cabo la ejecución del Capítulo III será necesario aplicar los métodos cualitativos y cuantitativos que requieren la presencia física de los investigadores en el sector analizado, los instrumentos que sirven de base para la ejecución de éste capítulo son las encuestas y entrevistas realizadas a los oferentes y demandantes de las actividades de aventura de Mindo. No se puede olvidar que es importante también aplicar métodos de análisis de información eficaces los cuales nos permitan entender la realidad actual que viven los turistas y empresarios del sector y por ende plantear correctamente las estrategias.

Finalmente en los capítulos IV y V es necesario aplicar métodos de deducción los cuales en base a los datos recolectados y analizados permitan evaluar las mejores opciones y alternativas que se pueden plantear para los prestadores de servicios de aventura de la parroquia y de este modo poder cumplir con los objetivos del presente proyecto.

1.7 Idea a defender

La satisfacción del cliente que visita Mindo por practicar actividades de aventura incrementará al recibir un servicio seguro, oportuno y completo; y con ello aumentará la llegada de turistas hasta la parroquia.

Variable Independiente: Calidad de las actividades de aventura ofertadas

Variable Dependiente: Satisfacción del cliente

Variable Dependiente: Aumento en la llegada de turistas

Cuadro 1
Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos	Ítems
Calidad de las actividades de aventura ofertadas	La calidad es una herramienta básica relacionada con el servicio integrado a las actividades de aventura ofertadas, con el objetivo de que exista satisfacción del cliente por practicar las actividades de aventura en Mindo y la seguridad que estas actividades presentan. (Gisolf, 2014)	<ul style="list-style-type: none"> *Técnica *Humana *Administrativa *Económica *Ambiental 	*Número de personas que llegan a Mindo por practicar actividades de aventura	<ul style="list-style-type: none"> *Encuesta *Herramienta HEVA TM 	<ul style="list-style-type: none"> *Aumento de llegada de turistas. *Confiability en las actividades de aventura. *Fidelidad con el servicio.
Satisfacción del cliente	La satisfacción del cliente es el nivel de conformidad de la persona, relacionada con la utilización de un servicio que se la integra en las actividades de aventura con el objetivo de saciar o compensar una exigencia, deseo o necesidad de realizar una actividad, en este caso el practicar las actividades de aventura ofertadas en Mindo. (Mediavilla, 2013)	<ul style="list-style-type: none"> *Niveles de satisfacción *Beneficios de satisfacción *Elementos de satisfacción *Evaluación de satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> *Estadísticas de evaluación post-venta. *Número de clientes que regresan al establecimiento 	<ul style="list-style-type: none"> *Post-encuesta de evaluación *Herramienta HEVA TM 	<ul style="list-style-type: none"> *Lealtad hacia las operadoras que brindan actividades de aventura. *Superar expectativas al practicar actividades de aventura en Mindo. *Satisfacción del servicio brindado por las operadoras.
Aumento en la llegada de turistas	El termino aumento se refiere al crecimiento de cualquier elemento en relación con etapas anteriores, se la relaciona con la llegada de turistas integrada a practicar actividades de aventura en Mindo con el fin de conseguir el incremento de turistas hacia Mindo para disfrutar de su diversidad de actividades. (Ministerio de Turismo, 2013)	<ul style="list-style-type: none"> *Tipos de Aumento *Modalidades de Aumento *Estrategias de Aumento 	<ul style="list-style-type: none"> *Datos de llegada de turistas a Mindo *Comparativo de datos estadísticos 	<ul style="list-style-type: none"> *Encuesta *Información estadística oficial *SPSS 	<ul style="list-style-type: none"> *Objetividad *Confiability *Validez *Posibilidad

1.8 Marco Teórico

1.8.1 Perspectivas teóricas existentes

Las teorías que han servido de base para el desarrollo del marco teórico corresponden a teorías relacionadas con la administración, la psicología del turismo, psicología de los seres humanos, el comportamiento humanístico y la calidad en el servicio de actividades de aventura.

1.8.2 Estructuración de la teoría que sustenta la investigación

A lo largo de la historia los seres humanos han hecho uso constante de la administración, esta característica es la que diferencia al ser humano de los animales debido a que le otorga la virtud de emplear los recursos limitados de la manera más adecuada. Es por ello que el trabajo se encuentra sustentado en las principales teorías de la administración las cuales han sido desarrolladas desde hace muchos años por los siguientes autores:

Henry Fayol durante su estudio desarrolló la teoría clásica, la cual estaba basada en el aumento de la eficiencia en la empresa a través de la forma y disposición de los órganos componentes de la organización (departamentos) y de sus interrelaciones estructurales. Es así que este autor coloca el énfasis en la anatomía (estructura) y en la fisiología (funcionamiento) de la organización. El análisis que realiza el autor Carlos Dávila Ladrón De Guevara en su obra "Teorías organizacionales y administrativas" indica cual es la diferencia entre organización y administración, confirmando lo escrito en la teoría clásica de Fayol en cuanto a que la organización forma parte de la administración y para ello es fundamental conocer claramente los órganos que componen a cada organización. (Citado por Dávila Ladrón de Guevara, 2001). Para Henry Fayol administrar consiste en los siguientes cinco procesos:

- Planear: Considerar el futuro y diseñar acciones para el mismo.

- Organizar: Estructurar los recursos de la organización.
- Dirigir: Guiar y orientar al talento humano.
- Coordinar: Formar armonía en todos los actos colectivos.
- Controlar: Constatar que todo lo planificado se cumpla.

Además es importante en la teoría administrativa que maneja Fayol indicar los siguientes principios de la administración:

- División del trabajo.
- Autoridad y responsabilidad.
- Disciplina.
- Unidad de mando.
- Unidad de dirección.
- Interés general sobre el individual.
- Justa remuneración al personal.
- Delegación vs. centralización.
- Jerarquías.
- Orden.
- Equidad.
- Estabilidad del personal.
- Iniciativa.
- Espíritu de equipo.

Sin embargo el autor aclara de la misma manera que dichos principios no son rígidos porque siempre dependerá de las situaciones que enfrente cada organización; y como ha quedado dicho al principio de este proyecto la administración es una disciplina dinámica la cual se encuentra en constante cambio tal y como lo estudió Fayol.

Por su lado Frederick Winlow Taylor analizó la teoría de la administración científica la cual consistía en aumentar la eficiencia de la empresa a través de la racionalización del trabajo operario. A diferencia de la teoría de Fayol, Taylor sostiene administración científica es un enfoque de

abajo hacia arriba; es decir del operario hacia el supervisor y gerente; y de las partes (operarios y sus cargos) para el todo (organización empresarial).

La organización racional del trabajo es parte fundamental de la teoría de Taylor, la cual se fundamenta igualmente en la obra denominada "Historia del pensamiento administrativo" de los autores Claude y Álvarez los cuales sustentan que la teoría de administración científica busca la especialización de cada uno de los departamentos de la organización empezando por los operarios y llegando hasta los gerentes encargados de la administración. (Claude & Alvarez, 2005).

Para el presente proyecto la teoría que se emplea como base es la Teoría de la administración científica de Taylor debido a que se busca la especialización de todos los elementos de la organización y de este modo alcanzar la correcta administración de la empresa. No con ello se deja de lado la importancia del supervisor y gerente de la empresa quien debe cumplir con todos los requerimientos para elegir al personal adecuado.

También se considera fundamental señalar que toda la teoría administrativa que sustenta a este proyecto se encuentra en constantes cambios, debido a que siempre la administración se basa en los seres humanos y todos y cada uno de ellos son diferentes por lo tanto los procesos administrativos deben acoplarse a las capacidades con las que cuentan los colaboradores, ahí está la habilidad de un correcto administrador.

Como se ha mencionado el tema se encuentra sustentado en diversos tipos de teorías de carácter social como es la teoría del comportamiento organizacional en la cual la conducta organizacional se define como una disciplina académica que se ocupa de describir, controlar, predecir y entender el comportamiento humano dentro de un ambiente organizacional. Cuando se aplica a individuos dentro de una organización, comprende normas, valores, excepciones y actitudes.

El comportamiento organizacional se centra en conductas observables, tales como hablar con los compañeros de trabajo, manejar el equipo, o la

preparación de un informe. También se ocupa de los estados internos como el pensamiento, la percepción, y la toma de decisiones, etc. Igualmente, estudia el comportamiento de las personas tanto individual, cómo grupalmente dentro de una organización. El comportamiento organizacional, además, examina la conducta de grupos y organizaciones ya que ninguno se comporta de la misma manera que los demás. (Hodgetts & Luthans, 2006)

La teoría de los sistemas es fundamental para entender la magnitud del proyecto, esta aglutina los aspectos estructurales y los del comportamiento, posibilitando el surgimiento del desarrollo organizacional. Siempre se debe considerar las marcadas diferencias entre procesos (procedimientos) y estructura.

El proceso (procedimiento) es dinámico y se refiere a las normas que mantiene una organización, los cargos y funciones asumidos por las personas, la manera como se resuelven los problemas y la manera de tomar las decisiones. La estructura por su parte hace referencia a elementos estáticos dentro de las organizaciones y se refieren a la distribución de sus diferentes componentes (división del trabajo, autoridad y responsabilidad). (Comisión Interministerial de Ciencia y Tecnología, 2004).

El proyecto se encontrará sustentado además en la teoría de las relaciones humanas propuesto por el científico Elton Mayo, también se la conoce como la escuela humanística de la administración, dicho enfoque humanístico promueve una verdadera revolución a las teoría clásica de Fayol y la teoría científica de Taylor; si antes el énfasis se hacía en la tarea (por parte de la administración científica) y en la estructura organizacional (por parte de la teoría clásica), ahora se hace en las personas que trabajan o participan en las organizaciones.

En el enfoque humanístico de la administración se diferencia de las anteriormente citadas principalmente por la sustitución de la preocupación por la máquina y el método de trabajo, la organización formal y los principios de administración aplicables a los aspectos organizacionales por la

preocupación por el hombre y su grupo social: de los aspectos técnicos y formales se pasa a los aspectos psicológicos y sociológicos. (Citado por Dávila Ladrón de Guevara, 2001).

Como se puede evidenciar en lo narrado anteriormente las teorías que sirven de base para poder desarrollar este proyecto tienen un denominador común que es la correcta administración de los recursos; es decir el dilema que se desea resolver, la manera adecuada de administrar los escasos recursos con los que cuenta la organización para poderla poner en ejecución de la mejor manera desde un punto de vista operativo, administrativo, departamental y humano.

Las teorías organizacionales juegan un papel fundamental dentro del desarrollo del proyecto porque lo que se busca es lograr una adecuada organización de las empresas dedicadas a la actividad turística la cual sin duda alguna debe estar basada en la organización con la que cuenten los diversos establecimientos; sin embargo el aspecto técnico es fundamental para la elaboración del proyecto no se puede diseñar y aplicar correctamente una consultoría sino contamos con las herramientas administrativas y por supuesto técnicas que nos permitan administrar de manera correcta los recursos. Es así que a continuación se detallarán teorías relacionadas con la actividad turística en general para posteriormente interiorizar en la actividad turística sostenible la cual se constituye en el fin mismo de la investigación.

Es por ende que se considera necesario citar al autor Glauber Eduardo de Oliveira Santos, el cual se refiere al turismo como una actividad la cual posee un enfoque espacial "más allá de expresar aspectos fundamentales del fenómeno turístico, los modelos teóricos con enfoque espacial son bastante difundidos.

Se puede definir esa categoría de modelos como aquellos cuyos principales elementos constitutivos son de carácter espacial, como por ejemplo origen y destino. Buena parte de los modelos teóricos con enfoque

espacial concentran su atención en la relación existente entre esas dos unidades geográficas. (De Oliveira Santos, 2012).

Así mismo este autor toma como referencia a muchos otros autores los cuales consideran al turismo desde un enfoque espacial, observándolo como un fenómeno que puede ser estudiado desde esta perspectiva Fernández Fuster, por ejemplo, representa el fenómeno del turismo con un modelo extremadamente simple basado en la interrelación entre origen y destino. A los flujos turísticos de ida y vuelta los coloca entre estos dos elementos. (Fernandez Fuster, 1991).

El modelo que maneja Mariot (Pearce 2003:30) se puede considerar similar al de Fernández Fuster, de igual manera se concentra en la relación que mantienen el origen - destino. Este autor añade entre esos dos elementos las rutas que son empleadas por los viajeros para movilizarse. En este modelo existen tres rutas entre origen y destino: de acceso, de regreso y recreativa.

Las rutas de acceso y de regreso son aquellas vías que no poseen atractivos turísticos y únicamente se utilizan para la movilización. Por lo general las rutas utilizadas de arribo son las mismas que para el regreso. La ruta recreativa es aquella que presenta atractivos que forman parte la experiencia del turista y contribuyen directamente a satisfacer sus deseos. Asimismo, el modelo propone la posibilidad de combinar las vías de acceso y de regreso con las recreativas. (Castrogiovanni, 2007).

El modelo de Palhares igualmente relaciona a los elementos origen y destino. Comparado con el modelo de Mariot alterna mejores posibilidades de diferentes destinos. El autor propone la posibilidad de que los visitantes se dirijan a más de un destino durante sus viajes, determinando de este modo un destino primario y uno o más destinos secundarios.

El modelo de Palhares también considera la cantidad de desplazamientos que pueden ser realizados por los turistas. Son representados los flujos entre origen, destino primario y destinos

secundarios, además de los realizados en el interior de cada destino turístico. (Palhares, 2002).

La teoría del sistema turístico es otra de las bases que fundamentan el presente proyecto de investigación, es por ello que debe ser analizada desde una manera más amplia y completa como es la que plantean la OMT y el autor mexicano Roberto C. Boullón los cuales establecen que la manera en que se compone el sistema turístico.

El sistema turístico está compuesto por un conjunto de elementos heterogéneos que están estrechamente vinculados entre sí y en constante dinamismo. Según la Organización Mundial del Turismo (OMT) el sistema turístico se compone de 4 elementos: La demanda, la oferta, el espacio geográfico y los operadores de mercado. Por su parte Boullón propone los siguientes elementos: la demanda, la oferta, la infraestructura, la superestructura, los atractivos y las facilidades. (Boullón, 2006).

La demanda: es el componente más dinámico del sistema e implica al grupo de personas (actuales o potenciales) que viajan y hacen uso de los servicios e instalaciones creadas para su recreación. Desde un punto de vista socio-económico, la demanda está determinada por la facilidad de acceso a los transportes, por los ingresos, por el nivel educativo y por el deseo de salir de la rutina; la demanda turística se genera cuando la sociedad haya superado, en forma general, un nivel de renta suficiente para cubrir las necesidades básicas. En contrapartida las sociedades con grandes polarizaciones en la concentración de la riqueza generarán una demanda turística limitada o restringida.

La oferta: es el conjunto de elementos que conforman la experiencia del turista, es decir, se compone de aquellos elementos que atraen al turista hacia el destino y logran satisfacer sus necesidades y expectativas. Así se distinguen los siguientes componentes: los recursos y atractivos turísticos, la planta turística (las empresas relacionadas con el sector), la infraestructura y

los elementos institucionales (las instituciones públicas y privadas que intervienen en el desarrollo turístico).

Los recursos y atractivos turísticos: son aquellos elementos que motivan el desplazamiento de los turistas. Pueden ser de origen natural, cultural, etc. Cabe diferenciar entre recursos y atractivos siendo los primeros atractivos potenciales mientras que los segundos son aquellos recursos ya puestos en valor.

La planta turística: son todas las empresas que facilitan la permanencia del turista en el destino proporcionando servicios de alojamiento, restauración, esparcimiento, desplazamiento, entre otros y sobre los cuales este proyecto pone mayor énfasis, dado que las empresas turísticas de aventura corresponden al análisis.

La infraestructura: son todos aquellos elementos que proporcionan servicios no exclusivamente turísticos y que en primer lugar buscan la satisfacción de la población local pero sin los cuales sería imposible el funcionamiento de los servicios turísticos resultaría imposible. Estos son las carreteras, los ferrocarriles, los puertos, los aeropuertos, las comunicaciones, las redes de energía, las de agua potable y residual, los sistemas de recogida de residuos, etc. Algunos autores hacen la distinción entre infraestructura e infraestructura de apoyo, refiriéndose a la primera como aquellos elementos estáticos y a la segunda como los que se van transformando de acuerdo a las necesidades. (ej: infraestructura: una ruta aérea, una vía marítima; infraestructura de apoyo: un aeropuerto o un puerto marítimo).

Los elementos institucionales: son la legislación turística en general, los entes de turismo públicos, privados o mixtos, las acciones de promoción, la facilitación a empresas privadas, es decir, todo aquella actividad que realiza el sector público en materia de turismo. Este elemento también es denominado como superestructura y es el encargado velar por el buen funcionamiento en general de todo el sistema. De esto se deduce que

cuanto más importante sea la actividad turística para la región, más fuerte y eficiente debería ser la superestructura que gestione dichos territorio.

Otra de las teorías que sirve de base para el proyecto de investigación es la teoría del ocio humanista; existen muchos autores que se refieren a esta teoría en particular; dentro de los más destacados se encuentra el Dr. Manuel Cuenca, catedrático de la Universidad de Deusto y director del Instituto de estudios de ocio de esta universidad ubicada en la ciudad de Bilbao en España, este instituto así como el Dr. Cuenca buscan generar un desarrollo de la actividad (turismo activo y de aventura) en el país de España y en todo el mundo.

Este autor sostiene que el ocio es una experiencia, una vivencia que permite el desarrollo del ser humano partiendo de la libertad de elección que tiene cada uno de ellos, esto le permite generar placer al individuo haciendo lo que le gusta, en la obra de Cuenca “Ocio humanista: dimensiones y manifestaciones actuales del ocio”. Se hace referencia al ocio no como una actividad en sí misma sino a la satisfacción que se genera por realizar cualquier actividad dependiendo siempre de cada ser humano; lo cual le permite satisfacer sus necesidades y lograr un desarrollo personal y colectivo. (Cuenca Cabeza, 2010).

Es importante señalar que para que se pueda generar el ocio es necesaria la presencia de tiempo libre. El ocio no es el tiempo libre, las personas emplean el tiempo libre para la generación del ocio porque se tiene que distinguir claramente que en el tiempo siempre tienen actividades que deben hacer y actividades que se quieren hacer. La experiencia de ocio se llega a concretar realmente cuando se alcanza una satisfacción total con lo que se está haciendo y no cuando se tiene una experiencia de aburrimiento porque eso se constituye en ocio ausente, o cuando se vive una experiencia que atente con nuestro cuerpo o la sociedad ya que se transforma en un ocio nocivo. (Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, 2014).

En este punto es conveniente citar a la profesora de sanidad de la Universidad Nacional de Defensa de Washington Dra. Bernardette Feist-Fite quien sostiene la teoría del enlace la cual consiste en la influencia que tienen en el disfrute pleno del ocio los siguientes elementos: La edad, la abundancia, nutrición y el estilo de vida. Para la mencionada autora la relación de estas variables conduce al planteamiento de que se llega al disfrute pleno del ocio teniendo un estilo de vida adecuado, determinado por la alimentación que tenga el individuo, a su vez condicionada por la abundancia de recursos que posea en relación con la edad. (Pujol, 2008).

Uno de los elementos que conllevan las teorías analizadas es el tiempo libre, este elemento es fundamental para que se pueda generar actividades de ocio y recreación, por ende es necesario entender la teoría del tiempo libre; encontramos así que el tiempo libre “es aquel, del cual dispone el individuo, fuera de sus necesidades inevitables y obligaciones profesionales, familiares y sociales”. (Organización de las Naciones Unidas para la educación, la ciencia y la cultura, 1948).

Otros de los requisitos que se deben presentar para que se genere el ocio son los recursos y la motivación. Lastimosamente el ocio se ha entendido de manera incorrecta desde hace muchos años, se lo ha confundido con la pereza lo cual ha impedido que se aborde este tema desde un punto de vista científico.

El consumismo es uno de los factores que más problemas ha generado para el estudio del ocio, porque es innegable que para tener acceso a actividades que nos lleven al ocio el recurso económico es primordial; en el caso de las actividades de aventura aún más porque éstas conllevan el uso de equipos que tienen un valor elevado en el mercado.

La motivación como se ha indicado es otro de los elementos que genera el ocio, por lo tanto el autor John Atkinson en su obra “Motivational determinants of risk-taking behavior” indica que el ser humano adquiere una conducta motivacional cuando se presentan tres factores; el motivo, la

expectancia y el incentivo. A su vez el autor indica que el motivo es un rasgo de personalidad de cada individuo generado principalmente por las experiencias vividas; la expectancia la define como “un conocimiento anticipado de las consecuencias que pueden derivarse de una actividad dada” y finalmente señala que el incentivo “es la relativa atracción o no atracción que un determinado objeto ejerce sobre el sujeto en un momento dado”. (Citado por Palmero, Gómez, Carpi, & Guerrero, 2008).

Sin embargo entrar en el campo de la motivación es un tema que requiere un análisis social y sobretodo de teorías orientadas al campo psicológico lo cual implicaría adentrarse en un tipo de teorías que se alejan del tema tratado. Se considera necesario tomar en cuenta únicamente a autores y sus principales estudios sobre la psicología en el turismo y los viajes como son los siguientes:

Considerados los padres de la psicología del turismo (Pearce & Argyle, 1982) hacen énfasis en los tres niveles que determinan la actitud del turista y del anfitrión:

- Nivel de demostración: Estudia las actividades del turista las cuales generan un choque entre éste y la comunidad anfitrión.
- Nivel simbiótico: Estudia la intersección entre el turista y la guía turística, también considera las motivaciones del turismo y la salud bienestar que experimente cada turista.
- Nivel de consulta: Analiza la vida de los trabajadores del turismo, la resolución de conflictos entre la industria turística y residentes que estudia la satisfacción experimentada por el turista.

De los niveles mencionados en el simbiótico como queda escrito, Pearce analiza las motivaciones del turismo lo cual le lleva a elaborar una pirámide de motivaciones orientadas hacia el ámbito turístico, las cuales se han basado en gran parte de la conocida pirámide de las necesidades de Abraham Maslow (1943).

1. Necesidades de relajación (Descanso/actividad)

2. Necesidades de estimulación (Seguridad/emociones fuertes)
3. Necesidades sociales (Familia y amistades)
4. Necesidades de autoestima (desarrollo personal, histórico, medio ambiental y cultural)
5. Necesidades de autorrealización (Búsqueda de la felicidad)

Otro de los autores que se refiere de manera interesante a la motivación en el turismo es el holandés Marinus Gisolf quien trabaja en turismo más de 20 años y actualmente maneja una página web donde se publican sus principales artículos los cuales hablan sobre todo de los enfoques del turismo reflexivo analizado más adelante.

Para Gisolf el turista se ve motivado a viajar principalmente por cubrir una necesidad generada por impulso como menciona Maslow en su teoría de la motivación humana; Gisolf también aporta que dentro de los factores motivacionales se deben tomar en cuenta los conceptos de empuje (push) y de arrastre (pull). En esto coincide con lo manejado por el autor José Manuel Castaño en su obra Psicología social de los viajes y el turismo quien reafirma lo dicho por Gisolf indicando que al turista lo motivan factores intrínsecos (push) y extrínsecos (pull) los cuales generan una necesidad lo que conlleva a tomar una decisión. (Gisolf, 2014).

Una de las teorías que se relaciona con la psicología que se considera importante analizar, es la denominada teoría del flujo la cual establece que una persona puede llegar alcanzar un estado de plenitud (flujo) mediante la realización de una tarea siempre y cuando esta tarea se convierta en un desafío que lleve al individuo a poner en práctica todas sus habilidades. Esta teoría indica que si la tarea es de interés de la persona, ésta llamará la atención exclusiva del individuo ocasionando que la tarea se realice con la mayor concentración y sobretodo con la aspiración de lograr el flujo, la satisfacción, la plenitud. (Csíkszentmihályi, 1996).

El psicólogo que ha trabajado ya 25 años en la industria turística (Stanley, 2001) en el artículo de su autoría denominado “Why destinations áreas rise and fall in popularity” se enfoca en el “centro” partiendo de él como el conjunto de normas y valores que existen en una sociedad; a partir de esto Plog indica que existen tres tipos de turistas:

Los Psicométricos.- Denominados también turistas de extremos conformistas. Personas introvertidas, con poca confianza en sí mismos, les gustan las cosas simples. Consideran al turismo una actividad de descanso generalmente en zonas de sol y playa o de abundante naturaleza. Gustan de planificar sus viajes desde casa y sin complicarse tanto, son de las personas que compran un paquete turístico planificado.

Los Alocéntricos.- Denominados extremos impulsores. Personas extrovertidas, seguros de sí mismos, complejas y que realizan muchas actividades, valoran mucho la independencia y la libertad. Consideran el turismo un cúmulo de experiencias basadas en la aventura y el riesgo, por ello planifican mínimamente el viaje y prefieren zonas alejadas como montañas, selvas o desiertos.

Los Mediocéntricos que a su vez lo subdivide en:

Los Mediocéntricos de tendencia psicocéntrica: Denominados turistas convencionales, turista de masas, su motivo principal de viaje es el descanso, la relajación y el contacto con familiares y amistades. Considera al turismo como una actividad que le permite alejarse de lo cotidiano a zonas rurales de tranquilidad, donde pueda hacer compras, divertirse, conocer elementos culturales y naturales.

Los Mediocéntricos de tendencia alocéntrica: Son turistas que tienen intereses especiales porque consideran al turismo un medio para el desarrollo de sus aficiones y entretenimientos, es un turismo muy relacionado con actividades de aventura o de esfuerzo físico, asumiendo nuevas experiencias y aventuras siempre y cuando el riesgo sea controlado.

Una de las teorías que se considera prudente incluir es la teoría de los sistemas la cual ha servido de base para la metodología que se aplica en el presente proyecto. (Jafari & Ritchie, 1981). En el artículo denominado “Toward a framework for tourism education: Problems and Prospects” indican que el turismo es una experiencia que abarca gran cantidad de conocimientos, por lo tanto estudiar al turismo no debe ser únicamente desde el punto de vista del consumo o desde el mercado, sino desde una gran cantidad de áreas del conocimiento como se puede observar en la siguiente figura.

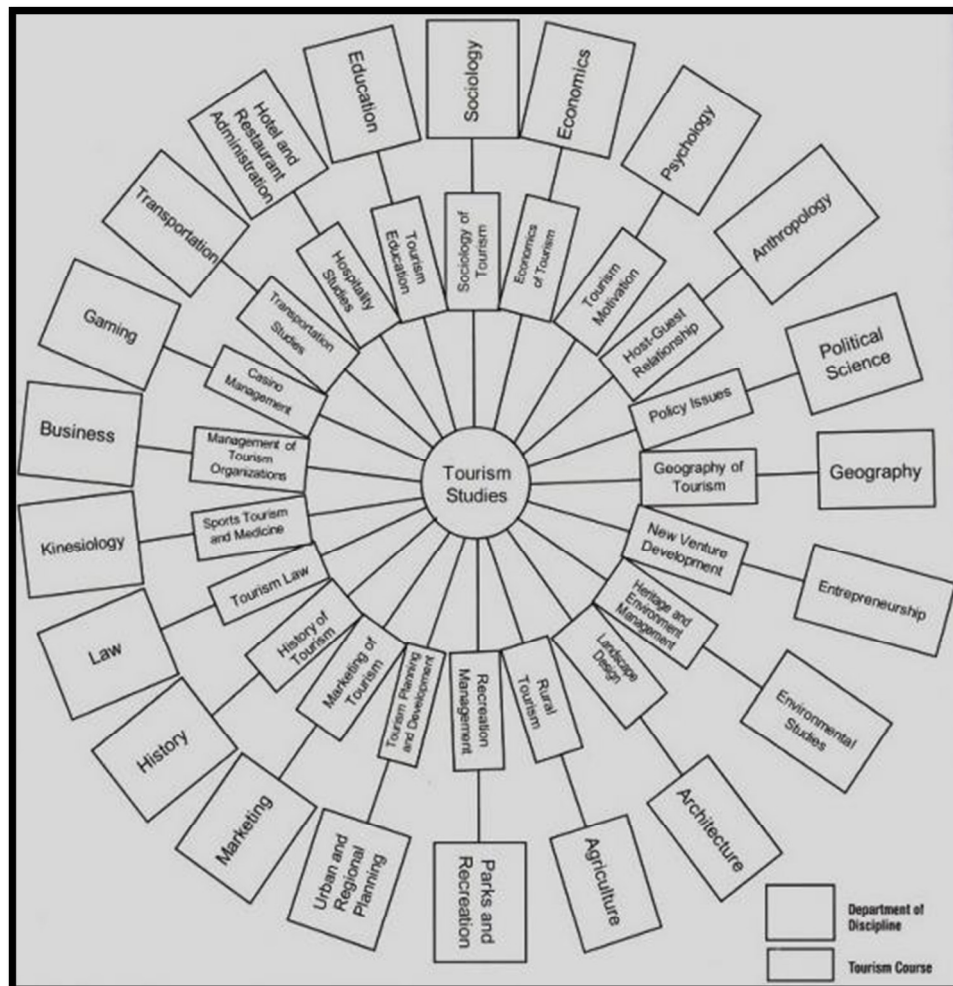


Figura 2 Estudios relacionados con el turismo
Fuente: Jafari & Ritchie, 1981

Como se puede apreciar en el gráfico el turismo debe ser analizado desde diversos puntos de vista no solo desde el punto de vista de la economía y la administración. Es por ello que en este capítulo se han colocado las teorías que están acordes con el estudio del turismo en general y sobre todo orientado a las actividades de aventura que motivan el turismo.

Tal y como se ha mencionado anteriormente la psicología conlleva un gran campo de estudio el cual abarca teorías que sin duda se relacionan con la actividad turística, para evitar entrar en campos que no competen al presente proyecto se encuentra necesario explicar finalmente en que consiste la teoría del miedo y la emoción.

La emoción según la interpretación dada a los principales autores se define como la reacción psicofisiológica del ser humano a los diferentes estímulos que se le presentan. Para el estudio del presente proyecto se hace necesario comprender el proceso que cumple la asimilación del ser humano a determinada reacción; para ello se cita a los autores William James y Carl Lange quienes estudiaron por primera vez las emociones en los años 1884 y 1885 respectivamente.

Los autores señalados sostienen que las emociones surgen de la interpretación de nuestras respuestas fisiológicas; es decir el cuerpo viene antes, después la mente. Sin embargo en 1927 los psicólogos Walter Cannon y en 1938 Philip Bard difieren de lo expresado por James y Lange indicando que las emociones están conformadas tanto por nuestras respuestas fisiológicas como por la experiencia subjetiva de la emoción ante un estímulo. (Citado por Soriano & Guillazo, 2007).

Esto dio paso a la creación de la teoría del feedback elaborada por el psicólogo James quien al observar las teorías de Cannon y Bard sostiene que las emociones cumplen una secuencia que le permite al ser humano entender el tipo de emoción que experimenta. El esquema de esta secuencia sería el siguiente:



Figura 3 Teoría del feedback
Fuente: Cannon y Bard, 2007

Finalmente se considera importante aunque no sea una teoría al estudio geográfico como un elemento de base para la investigación porque es el estudio de la geografía turística el que permitirá conocer la planificación que se debe dar en los lugares donde se practica turismo de aventura para evitar el deterioro del atractivo, mejorar la seguridad del turista y por ende del prestador del servicio, y sobretodo garantizar la sustentabilidad.

Los espacios geográficos tienen un interés para la actividad turística y sobre todo en el desarrollo las actividades de aventura debido a que se hace necesario el realizarlas conjuntamente con la naturaleza, por lo tanto estas actividades deben estar sujetas a una política que ordene, regule, promocióne, desarrolle y controle esta transformación para tal uso con una detallada planificación. (Montaner, 1991).

Para el estudio del presente proyecto se hace fundamental conocer claramente a que se refiere la calidad en el servicio y sobretodo orientado a las actividades de aventura, por lo tanto se ha tomado en cuenta los estudios realizados por diversos autores que explican la teoría de calidad total y se considera además el modelo de análisis de empresas de aventura HEVA™.

La calidad es “un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”. (Deming, 1986); el autor además señala que la manera de conseguir una mayor calidad es mejorando el producto y la adecuación del servicio a las especificaciones para reducir la variabilidad en el diseño de los procesos productivos.

La calidad no cuesta, lo que cuesta son las cosas que no tienen calidad. (Crosby, 1991); este autor define a la calidad como conformidad con las especificaciones o cumplimiento de los requisitos y entiende que la principal

motivación de la empresa es el alcanzar la cifra de cero defectos. Su lema es "Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos".

El modelo de análisis de las empresas de turismo de aventura HEVA™ por su parte constituye un instrumento para el análisis de la calidad que brindan las empresas prestadoras de servicio de aventura desde tres aristas fundamentales: perfil empresarial, desarrollo de actividades de aventura y finalmente la percepción de calidad del cliente. (Mediavilla, 2013).

Este instrumento es un cuestionario elaborado por el Doctor en Ciencias de la actividad física y del deporte Lázaro Mediavilla Saldaña, profesor de la universidad Politécnica de Madrid y valorizado por distintos profesionales de la actividad física en Europa especialmente en España. Se considera este instrumento para la investigación porque ha sido elaborado en tres países diferentes económicamente pero que la flexibilidad del cuestionario le permite adaptarse a la realidad de cada uno de ellos; además que este estudio puede ser empleado para la legislación ecuatoriana dependiendo de los resultados que se logren alcanzar en este proyecto.

A partir de las teorías y el estudio técnico citados en este Capítulo, se pretende fundamentar el proyecto de investigación desde todo punto de vista, considerando ante todo cumplir con los objetivos del mismo, aclarar dudas a los analistas de esta propuesta y poder dejar sentado un trabajo investigativo que permita futuras ampliaciones al mismo.

1.8.3 Antecedentes investigativos que sustenten el trabajo de investigación

Como se ha indicado anteriormente el presente estudio está orientado hacia el comportamiento de los demandantes con referencia a los servicios de los oferentes es por ello que se encontraron la mayor parte de antecedentes cuantitativos porque se respaldan en datos estadísticos principalmente para cumplir los objetivos de la investigación.

Sin embargo se encontró un estudio realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial de Mindo (GAD) hace seis meses, que tiene el carácter de cualitativo porque contempla las principales características geográficas, de comportamiento social, turísticas y políticas de la localidad. Aunque este estudio tiene una orientación mayor hacia la conservación del bosque protector Mindo-Nambillo, brinda datos que sirven de apoyo para elaborar el diagnóstico situacional del proyecto.

1.8.3.1 Investigaciones Cualitativas

El gobierno de la provincia de Pichincha en el año 2012 elaboró un proyecto conjuntamente con el GAD de la parroquia de Mindo para la organización y la elaboración de un plan de manejo de los recursos turísticos de la parroquia el cual nos sirve de ayuda para la elaboración del tema planteado. Por ende este proyecto se constituye en una guía para la elaboración de nuestro proyecto ya que la propuesta que se plantea es el mejoramiento de la gestión de las operadoras turísticas de aventura.

1.8.3.2 Investigaciones Cuantitativas

En la Universidad de las Fuerzas Armadas se ha realizado un Plan de mejoramiento de los servicios turísticos de la parroquia de Mindo ubicada en el cantón San Miguel de los Bancos provincia de Pichincha en el año 2013 elaborado por las señoritas Carpio Diana y Sánchez Kathy; el cual busca mejorar los servicios turísticos que se brindan en la parroquia de Mindo (hoteleros, alimentos y bebidas, agencias de viaje, información turística entre otras); pero de una manera muy general, sin profundizar en los servicios que brindan las operadoras de actividades turísticas de aventura. Es por ello que el alcance del proyecto planteado es mucho más específico en cuanto a este tipo de operadoras turísticas.

Por otra parte el señor Oscar Santamaría, estudiante de la Universidad Tecnológica Israel en el año 2014 previo a la obtención de su título universitario, realizó un estudio en el sector turístico que se titula

“investigación de las actividades físico-deportivas y recreativas extremas en la naturaleza y su influencia en el diseño de la eco-ruta de deportes extremos en la provincia de pichincha”, en la que se pudo percibir la satisfacción que causa la práctica de actividades deportivas por parte de los turistas que visitan la provincia de Pichincha, indicando de este modo que una eco-ruta de deportes extremos permitirá impulsar diferentes sectores de la provincia de Pichincha potencializando los recursos naturales con los que cuenta aprovechando los mismos sin olvidarse de la sustentabilidad y sostenibilidad que debe tener una eco-ruta.

Sin embargo la señorita Ana Belén Rivas estudiante de la Universidad Católica del Ecuador en el año 2013 previo a la obtención de su título universitario, realizó un estudio en el sector turístico, sobre “el análisis de los servicios de hospedaje y guianza de Mindo y sugerencias de Mejora”, los resultados de esta investigación demuestran que la actividad turística en Mindo se desarrolló principalmente por la experiencia de los prestadores de servicio, más no por su formación académica en su mayoría, siendo la falta de conocimiento y capacitación el principal problema para conseguir la calidad total.

Se obtuvo como resultado que los parámetros de capacitación, inseguridad y falta de información fueron impedimento para conseguir excelentes resultados de satisfacción en el servicio de guianza de Mindo constituyéndose el 6% de turistas insatisfechos por estos elementos, que a pesar de no ser un porcentaje significativo, se podría incrementar si no se toma las acciones pertinentes para mejorar la calidad de este servicio; revelando así las falencias que se originan en las entidades de control, en éste caso en el Ministerio de Turismo que no regula el funcionamiento de los guías ni asegura la actualización de la información que ofrecen al turista después de haber obtenido la licencia.

Otro estudio relacionado en el sector Turístico es el realizado por la señorita Melida Mise, estudiante de la Universidad Central del Ecuador en el año 2014, el mismo trataba acerca de establecer un centro de capacitación y

formación turística en Mindo, cuyo principal resultado fue la aceptación de la implementación del Centro siempre y cuando exista inversión privada y directivos que estén de acuerdo en implementar este tipo de proyectos en Mindo, todo esto se debió a la gran potencialidad turística que posee la Parroquia. Extendiendo la necesidad de tener estudiantes y personal calificados en la materia de deportes extremos y aventura (Canopy, Canyoning, Rafting, Puentes Colgantes, Escalar, Senderismo) posibilitando su posicionamiento como un sector productivo.

Por otra parte las señoritas Ana Lucia Velasco y Bernarda Zambrano, estudiantes de la Universidad Central del Ecuador en el año 2013 realizaron un estudio en el sector Turístico, sobre una propuesta de desarrollo turístico comunitario en la parroquia de Mindo, cuyo principal resultado fue que efectivamente hay un gran número de turistas nacionales y extranjeros que visitan la Parroquia de Mindo, los cuales se mostraron entusiastas en disfrutar una nueva alternativa de deporte como es la cabalgata, la propuesta de cabalgata de la ruta de Nambillo, no afecta al Medio Ambiente, por el contrario se propone una nueva alternativa que es el de remplazar los automóviles por los caballos, rescatando de esta manera el atractivo y sobre todo ayudando a su conservación.

1.9 Marco Conceptual

Para poder analizar de manera adecuada y organizada el marco conceptual se hace necesario partir desde el tema central del proyecto el cual se refiere a factores que influyen en la gestión de las operadoras turísticas de aventura de la parroquia de Mindo, es por ello que debemos indicar que se considera factores influyentes en la actividad que realizan las operadoras turísticas de aventura a todas aquellas circunstancias las cuales ayudan a que se produzca un determinado resultado (Real Academia de la Lengua, 2014); el principal inconveniente que presentan las operadoras turísticas de Mindo es que estos factores no están bajo su control, son esos

elementos los cuales se buscan analizar en el proyecto para poder plantear soluciones reales a los problemas de las operadoras.

La gestión es un término que hace referencia a la administración que se da a una empresa, engloba todos los procesos, estrategias, métodos, organización y control que maneja cada grupo empresarial. Es importante señalar que la gestión empresarial se convierte sin duda en un factor primordial para que toda empresa pueda formularse objetivos y metas que le permitan crecer, si no existe la gestión la empresa no tendría posibilidad de sobrevivir en el tiempo. (Martínez Guillén, 2003).

De igual manera se debe conocer de manera clara lo que es una operadora turística de aventura para lo cual nos remitimos a la definición que le da la Reglamento de operación turística de aventura emitido por el Ministerio de turismo del Ecuador en el mes de febrero del año 2014 el cual define a las operadoras turísticas de aventura como las empresas comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas, debidamente autorizadas, que se dediquen profesionalmente a la organización de modalidades turísticas de aventura. (Ministerio de Turismo, 2014).

Esta definición permite considerar lo que significa el turismo de aventura el cual se define como la “actividad de carácter turístico la cual se realiza mediante cualquier actividad física en la que se incluya además un intercambio cultural y una interacción con el destino”. (Adventure Travel Trade Association, 2015).

Como el término turismo de aventura es muy importante para la realización del proyecto se considera necesario profundizar aún más en la manera en la que se genera el concepto empleado como base. Es por ello que se parte de la definición de turismo en general y para aquello indicamos que “el turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o profesionales”. (Organización Mundial del Turismo, 2008).

El turismo como tal se subdivide en muchos tipos dependiendo de diversos factores; en el presente proyecto el tipo de turismo al cual se hace referencia es el turismo de aventura. (Ivanova & Ibañez, 2012). Analizan en su obra denominada “Medio ambiente y política turística en México” los diversos tipos de turismo que se desarrollan actualmente, especialmente se hace referencia a los conceptos que brindan sobre lo que es turismo tradicional y turismo alternativo teniendo así los siguientes conceptos:

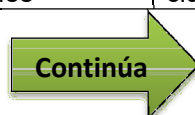
El turismo tradicional se sustenta en el turismo de masas y en el desarrollo de grandes instalaciones de alojamiento y esparcimiento. Los turistas que por lo general demandan este tipo de turismo regularmente presentan hábitos consumistas y demandan servicios sofisticados. Las actividades que mayormente caracterizan a estos turistas son las visitas a las playas y grandes destinos turísticos o bien, a ciudades coloniales o de atractivo cultural. (Ivanova & Ibañez, 2012).

El turismo alternativo es una corriente del turismo que tiene como objetivo la realización de viajes donde el turista participa en actividades recreativas de contacto con la naturaleza y las expresiones culturales de comunidades rurales, indígenas y urbanas, respetando los patrimonios natural, cultural e histórico del lugar que visitan. (Ivanova & Ibañez, 2012).

A su vez el turismo alternativo se compone de otros tipos de turismo donde se encuentra ubicado como uno de ellos el turismo de aventura, para sintetizar esto de mejor manera las autoras han elaborado un cuadro donde se distinguen los distintos tipos de turismo así como las actividades que los identifican. (Ivanova & Ibañez, 2012).

Cuadro 2
Modalidades, categorías y actividades turísticas

Modalidad turística	Categoría	Actividad
Turismo tradicional	Relacionadas son sol y playa	Visitas, aglomeradas en las playas, Esquí, paseos en moto y actividades acuáticas en complejos turísticos
	Actividades culturales en grandes ciudades	Visitas a sitios históricos en grandes ciudades



		Visitas a eventos musicales, concursos o ferias en grandes ciudades
	Otras actividades de esparcimiento en lugares con lujosas infraestructuras	Disfrute y visitas a restaurantes lujosos y discotecas y casinos anexos Entre otras
Turismo alternativo	Ecoturismo	Talleres de educación ambiental Senderismo interpretativo Observación sideral Rescate de flora y fauna Observación de flora y fauna Observación de ecosistemas Observación geológica Observación de atractivos naturales
	Turismo de aventura	Montañismo Rappel Cabalgata Escalada Espeleísmo Ciclismo de montaña Caminata
	Turismo rural	Talleres artesanales Etnoturismo Ecoarqueología Agroturismo Preparación y usos de medida tradicional Talleres y disfrute gastronómico Fotografía rural Aprendizaje de dialectos Vivencias místicas

Fuente: Ivanova e Ibáñez, 2012

Otros autores definen a la actividad turística de aventura de la siguiente manera “la búsqueda deliberada del riesgo y la incertidumbre del resultado generalmente denominado aventura” (Ewert, 1989); el mismo autor indica en su libro “Adventure model” que son “actividades auto emprendidas interactuando con el medio ambiente natural, que contengan elementos de peligro aparentes o reales, en las que el resultado, aunque incierto, puede estar influenciado por el participante y la circunstancia”.

Uno de los países que más ha avanzado en aspectos legales que regulen la actividad en la región es Chile por lo cual se cita la definición que se encuentran en la legislación en uno de los Municipios de dicho país en los que se desarrollan actividades turísticas de aventura, en la misma se indica

que “la actividad turística recreacional en la que se utiliza un entorno o medio natural como recurso para provocar en los turistas determinadas emociones y sensaciones de descubrimiento y exploración al practicar actividades deportivas de riesgo controlado”. (Municipalidad de Pucon, 2013).

De la misma manera a nivel de Gobierno nacional de ese país, existe una normativa técnica que define al turismo de aventura como “actividades específicas que utilizan el entorno o medio natural como soporte físico y recurso para producir en los turistas determinadas emociones y sensaciones de descubrimiento y de exploración y que implican cierto empeño, actividad física y riesgo controlado”. (Federación de empresas turísticas de Chile, 2015).

Para evitar inconsistencias es necesario también diferenciar lo que es turismo deportivo, turismo activo y turismo reflexivo; además de otros términos que son de uso general al hablar de turismo de aventura como son los siguientes:

- *Recreación*: Es la disciplina cuyo propósito es utilizar las horas de descanso (tiempo libre), en el cual puede el hombre aumentar su valor como ser humano y como miembro de la comunidad, ocupando este tiempo con actividades creadoras y motivándolo para que se enriquezca en los dominios profesional, artístico – cultural, deportivo y social. (Escuela Internacional de educación física y deportes, 2003). El concepto de recreación implica la participación activa, tanto a nivel físico como mental del individuo, en este sentido la recreación se opone al ocio porque el ocio es una forma pasiva de distracción más relacionada con la distensión y la relajación del cuerpo y la mente.

- *Guía de turismo de aventura*: El guía de turismo de aventura es la persona que tiene la capacidad de conducir al turista por ambientes no urbanos, en actividades deportivas y de aventura, que tengan al mismo tiempo el carácter recreativo y que involucren riesgos evaluados, controlados y asumidos en el contacto con la naturaleza, en sitios o zonas geográficas específicas. (Servicio ecuatoriano de capacitación profesional, 2012).

- *Actividad al aire libre*: Manteniendo concordancia con todo lo analizado en el presente capítulo se entiende actividades al aire libre aquellas que se realizan en un espacio físico abierto en contacto directo con la naturaleza desarrollándose en este entorno y respetando al máximo su conservación y equilibrio.

- *Tiempo libre*: Se refiere al tiempo que se dedica a actividades que no corresponden al trabajo, ni actividades domésticas y que por lo general son recreativas. Este tiempo es empleado por el individuo de la manera que considere tomando en cuenta rasgos exclusivos de personalidad. En el tiempo libre todo ser humano practica las actividades que le parecen atractivas y que tiene la capacidad de realizar; sin embargo en la sociedad actual se emplea el tiempo libre para realizar actividades que tienen cierto grado de obligatoriedad como ir al médico o ir al supermercado pero esto se da sobre todo cuando el tiempo de trabajo ocupa un gran espacio en la vida del individuo. (Organización de las Naciones Unidas para la educación, la ciencia y la cultura, 1948).

De esta manera tenemos que el turismo deportivo es la actividad que implica la realización de una actividad deportiva por competición, lleva consigo una sensación de motivación pero el fin mismo del viaje no es la relajación a diferencia del turismo de aventura en el cual los turistas buscan realizar actividades de aventura especialmente para vivir sensaciones diferentes teniendo contacto con la naturaleza. La razón por la que se confunde estos términos es porque por lo general ambos se desarrollan en zonas rurales, lo importante es diferenciar la motivación y finalidad del viaje. (Ramirez Hernández, 2013).

En cuanto al turismo activo se encuentra que es aquel tipo de turismo en el cual la principal motivación corresponde a la realización de actividades deportivas o de aventura de diferente grado de profundidad y con un riesgo controlado que exigen ciertas condiciones psicofísicas, teniendo como escenario para su práctica, básicamente, al espacio natural sin deteriorarlo o degradarlo. (Asociación Nacional de empresas de Turismo Activo, 2013).

En el estudio que realiza la Asociación Nacional de empresas de Turismo Activo de España se indica que las características del turismo activo en cuanto al sector del ocio al aire libre está relacionado con las actividades deportivas, pero se diferencia del deporte en que implemente estas actividades en un contexto no competitivo y aunque implica un nivel de riesgo está alejado de los deportes extremos.

Por otra parte el término turismo reflexivo indica una definición que sobre todo se espera influya en la manera de manejar el destino por parte de los prestadores del servicio, debido a que el turismo reflexivo comprende la actitud que tengan los participantes del sistema turístico con el destino en sí mismo, es un concepto relacionado con el desarrollo sostenible de la actividad turística. (Gisolf, 2014).

Por ende es necesario conocer a que se refiere el desarrollo sostenible. (López, 2008) indica en su obra "Sustentabilidad y Desarrollo sustentable" que desarrollo sustentable es aquel capaz de satisfacer las necesidades de las generaciones actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones para satisfacer sus necesidades. A este concepto se ha añadido en los últimos años que además de garantizar las posibilidades de futuras generaciones, estas deben ser aumentadas.

Es importante considerar que para que se genere un verdadero desarrollo sustentable es necesario enfocar de manera adecuada el desarrollo logrando alcanzar un equilibrio donde se consideren los factores económicos, sociales, y ambientales tal y como lo demuestra el siguiente gráfico.

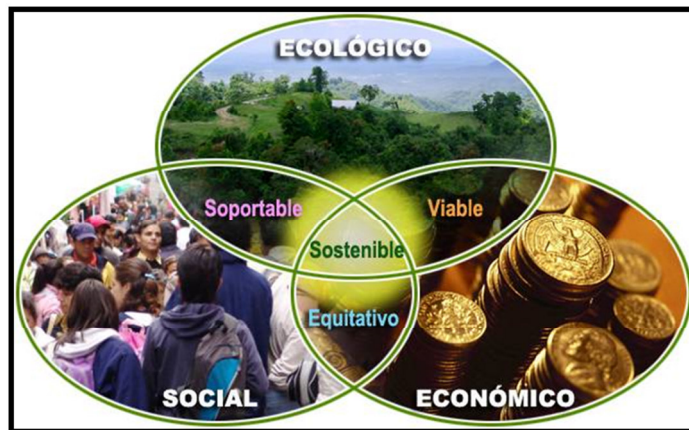


Figura 4 Enfoque Sustentable
Fuente: Domínguez Alonso, 2012

Para poder entender de manera completa el proyecto es necesario conceptualizar las distintas actividades de aventura que se practican en la localidad de Mindo, es por ello que se toman en cuenta las actividades que en el artículo seis y siete del Reglamento de operación turística de aventura del MINTUR a las cuales clasifica en tres categorías (Tierra, agua o aire), considerando las condiciones geográficas, climáticas y ambientales las actividades que se realizan en la localidad de estudio son:

ACTIVIDADES DE TIERRA

- Canyoning (CY)
- Cicloturismo (CT)
- Senderismo (SE)
- Cabalgatas (CB)

ACTIVIDADES DE AGUA

- Tubing (TB)

ACTIVIDADES DE AIRE

- Canopy (CN)

Sin duda es indispensable conocer a que se refieren las actividades enlistadas anteriormente para lo cual se toma como referencias las normas

técnicas de turismo de aventura de cada una de las mencionadas actividades; las normas técnicas señaladas servirán de base para el desarrollo de capítulos posteriores tomando en cuenta que son reglamentos que deben ser analizados de manera más amplia. De este modo se conceptualiza que:

Canyoning: Es la actividad cuyo fin es el descenso y ascenso de cañones, cascadas y cursos de agua, de diverso nivel de dificultad y compromiso, mediante el uso de técnicas de escalada, tales como rapel, cruces con cuerda, anclajes de aseguramiento bajo caídas de agua. (Ministerio de Turismo, 2014). Este concepto necesita a su vez aclarar los siguientes términos:

Cañones.- Un cañón o quebrada es un valle profundo y estrecho con laderas empinadas y rocosas. Se forma como resultado de largos periodos de erosión del suelo. Cabe recalcar que en la localidad de Mindo no existe la presencia de cañones, de hecho en el Ecuador el cañón más conocido es el del Toachi en el cantón Sigchos, provincia de Cotopaxi. (Ministerio de Turismo, 2014).

Cascadas.- Es conocida como un salto de agua, es un lugar donde el agua fluye rápidamente perdiendo elevación mientras discurre por una región con fuerte desnivel o por un acantilado. Las cascadas se producen cuando en los ríos existe una diferencia brusca de nivel. (Ministerio de Turismo, 2014).

Rapel.- Es una técnica que permite descender por una superficie vertical; a través del uso de un arnés, una soga adecuada y un descensor. La persona puede bajar de modo seguro sorteando un precipicio con relativa facilidad. (Ministerio de Turismo, 2014).

Anclajes.- Son puntos de contención, los cuales pueden ser naturales o artificiales, son usados para fijar las cuerdas. (Ministerio de Turismo, 2014).

Cicloturismo: Actividad que consiste en el recorrido de un área urbana, rural o ambiente natural en bicicleta, generalmente por caminos o senderos

rústicos a campo traviesa. (Ministerio de Turismo, 2014). Del mismo modo se con respecto a esta actividad es necesario aclarar los siguientes términos:

Senderos rústicos.- Un sendero se refiere a un camino estrecho generado por el paso constante de animales y/o personas; mientras que el término rústico hace referencia a la zona rural o del campo. (Ministerio de Turismo, 2014).

Campo traviesa.- Es una expresión que se usa en Hispanoamérica (en castellano campo a través) que se refiere a senderos del campo donde no se encuentran características urbanas y que son difíciles de acceder para la mayoría de vehículos. (Ministerio de Turismo, 2014).

Senderismo o hiking: Es la actividad cuyo fin es caminar o visitar una zona determinada, utilizando un sendero de condiciones geográficas variadas, sin pernoctar y que no requieran el uso de técnicas y equipo especializado de montañismo. A diferencia del trekking que es un término que se puede emplear y confundir, el hiking o senderismo se realiza en terrenos inferiores a 4000 m.s.n.m y como queda dicho no necesita de equipo especializado de montañismo. (Ministerio de Turismo, 2014).

Cabalgata: Actividad que utiliza caballos y que permite acceder a zonas preferentemente agrestes (zonas llenas de maleza por falta de cultivo) por medio de senderos o rutas identificadas. (Ministerio de Turismo, 2014).

Tubing: Como actualmente se practica en Ecuador, el tubing es la actividad que consiste en navegar en la corriente de un río, con una embarcación compuesta de “tubos” circulares inflables. La navegación puede hacerse de forma individual (cada visitante con su tubo) o grupal (varios visitantes sobre tubos unidos unos a otros con algún mecanismo de sujeción), dirigida por guías en embarcaciones paralelas o sobre la misma embarcación grupal. (Ministerio de Turismo, 2014).

Canopy: Es la actividad cuyo fin es deslizarse sobre o entre las copas de los árboles y estructuras con plataformas intermedias, empleando poleas (roldanas), arneses y un sistema de control (velocidad y control del cuerpo), sobre un sistema de cables, sujeto entre puntos fijos, elevado en todo el trayecto con respecto al nivel del suelo y con un desnivel suficiente para que las poleas se deslicen por gravedad. (Ministerio de Turismo, 2014). Finalmente se conceptualiza técnicamente los siguientes elementos:

Arnés: Es un equipamiento de seguridad personal que se emplea cuando se realizan actividades que tienen un nivel elevado de riesgo, la mayoría de arneses consisten en correas o cintas de nylon o poliéster, los cuales son ajustables tanto en hombros como en piernas, las mismas que distribuyen el peso del usuario a través del pecho y caderas, contando además con argollas y anillos los cuales se encuentran conectados a una línea de seguridad. (Ministerio de Turismo, 2014).

Poleas: Es una máquina simple empleada para la trasmisión de fuerza está formada por una rueda móvil alrededor de un eje (roldana), que presenta un canal en su circunferencia. Por esa garganta atraviesa una cuerda, en cuyos extremos accionan la resistencia y la potencia. (Ministerio de Turismo, 2014).

Claramente al realizar actividades de aventura el término recurrente será el riesgo, esto lleva a entender que es el riesgo, la respuesta se encuentra en la definición que da el Centro internacional para la investigación del fenómeno del niño (CIIFEN) el cual señala que “riesgo es la probabilidad de que ocurra un hecho cuyas consecuencias sean negativas” para ello es necesario que exista el riesgo y la vulnerabilidad.

El gobierno de Chile a través de la secretaría de turismo de este país define al riesgo en el desarrollo de actividades de aventura como “la suma de condiciones inseguras con acciones inseguras puede resultar en un accidente” (Vertical, 2014); y nos muestra que el riesgo está compuesto de cuatro elementos fundamentales, a decir:

- Actividades a realizar.

- Entorno (estación del año, clima, geografía, flora, fauna).
- Equipo (calzado, vestuario, medio de transporte).
- Grupo humano (habilidades sociales, habilidades técnicas, experiencia, liderazgo, condición física y mental).

Una vez que se logre mantener el equilibrio entre las probabilidades de que ocurra un accidente y las probabilidades de que no sea así se logrará manejar el riesgo. Siempre partiendo como base de información real y oportuna.

Durante el desarrollo del segundo capítulo de la investigación se realizará un análisis externo e interno de los factores que afectan al proyecto en general es por ello que para poder desarrollar adecuadamente este capítulo se debe conocer en que consiste un análisis externo, interno y por supuesto la elaboración de la herramienta FODA.

El análisis FODA es una herramienta clásica para evaluar la situación estratégica de una empresa y definir cursos de acción, con este análisis se busca detectar y aprovechar las oportunidades particulares para un negocio en un momento dado, eludiendo sus amenazas, mediante un buen uso de sus fortalezas y una neutralización de sus debilidades. (Zambrano, 2007).

Con estos conceptos se hace necesario por consiguiente conceptualizar el capítulo número tres el cual corresponde al estudio de mercado dentro del mismo se debe aclarar cuáles son los elementos que intervienen en el mismo.

Los principales elementos que necesitan ser conceptualizados claramente son; oferta, demanda, servicio, perfil de cliente, muestra y técnicas de muestreo. Es así que se empieza definiendo a la oferta como “la relación que muestra las distintas cantidades que los vendedores estarían dispuestos y serían capaces de poner a la venta a precios alternativos durante un periodo dado de tiempo, suponiendo que las demás cosas continúan permanentes”. (Kotler , Gertner, Rein, & Haider, 2007).

La demanda a su vez hace referencia a “las distintas cantidades alternativas de un bien o servicio que los consumidores están dispuestos a comprar a los diferentes precios, manteniendo todos los demás determinantes constantes en un determinado tiempo”. (Kotler , Gertner, Rein, & Haider, 2007).

Como se ha mencionado es necesario definir además lo que significa servicio y es así que se entiende como servicio a “la actividad o serie de actividades más o menos intangibles que, por regla general, aunque no necesariamente, se genera en la interacción que se produce entre el cliente y los empleados de servicios y/o los recursos o bienes físicos y/o los sistemas del proveedor de servicios, que se proporcionan como soluciones a los problemas del cliente.” (Grönroos, 1990).

Los estudios de mercado permiten a las empresas detectar oportunidades, reducir riesgos y evaluar el impacto causado en el mercado, por eso es fundamental saber cuál es el perfil del consumidor, el cual se define como el conjunto de características demográficas, sociales y de mentalidad que distinguen a los consumidores de una marca, clientes de un establecimiento y usuarios de un servicio. (Kotler , Gertner, Rein, & Haider, 2007).

Este perfil se obtiene mediante la investigación del cliente describiendo las características sobre un producto o de los usuarios sobre un servicio determinado, el cual sirve para definir al público objetivo; siendo esta una variable muy importante para cualquier estrategia de marketing.

Otro de los términos que requiere ser conceptualizados es el de muestra y técnica esto es una referencia más bien estadística y por ende se entiende a estos conceptos como el procedimiento mediante el cual seleccionamos una muestra representativa de la población objeto de estudio. (Anderson, 2012).

El paso siguiente que debe resolver el investigador es el diseño y la elección de la muestra. Ambas acciones está íntimamente unidas puesto

que dependiendo del diseño que utilice el investigador así será la elección de los sujetos de estudio. Los elementos, personas, fenómenos, constituyen la muestra de la investigación. Estos elementos forman parte de un grupo de conceptos básicos que conviene clarificar y que deben ser definidos en cada investigación. (Kotler , Gertner, Rein, & Haider, 2007).

Finalmente corresponde el análisis conceptual del capítulo cuatro, el cual corresponde a las alternativas que se constituyen en la propuesta final que se desea efectuar en las operadoras turísticas de aventura de la parroquia de Mindo para ello se debe especificar claramente que es lo que se desea hacer.

De esta manera definimos que lo que se plantea a las operadoras turísticas para que puedan mejorar su gestión y disminuir los impactos de los factores externos consiste en implementar un sistema de gestión basado en herramientas tecnológicas que le brinden al visitante de la empresa la completa seguridad de que la actividad que pretende realizar es completamente segura y confiable ya que las herramientas, infraestructura y personal con las que cuenta el establecimiento son de calidad y cumplen con las especificaciones del reglamento de actividades turísticas de aventura.

1.10 Marco Legal

Es indispensable tomar en cuenta el respectivo marco legal que servirá de base para plantear nuevas alternativas de solución a la problemática planteada anteriormente. Para ello se parte indicando que la actividad turística en general es regulada mundialmente a través de la OMT (Organización mundial del turismo), organismo de las Naciones Unidas encargado de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos. En la página web de la citada organización se indica que la OMT “genera conocimiento de los mercados, promueve políticas e instrumentos de turismo competitivo y sostenible, fomenta la enseñanza y la formación en materia de turismo y trabaja con el fin de hacer del turismo una

herramienta eficaz para el desarrollo mediante proyectos de asistencia técnica en más de 100 países del mundo”.

Aplicando un enfoque legal y local se encuentra que la legislación que regula la actividad turística en nuestro país está representada a través de la ley de turismo y por los reglamentos que la respaldan dependiendo del área turística en la que se aplique cada norma. Para el presente proyecto serán consideradas las siguientes leyes, normas, tratados y convenios que se encuentran vigentes a nivel mundial, regional y nacional los cuales serán explicados con mayor detalle en el Capítulo II:

Declaración universal de los derechos humanos: La Asamblea General de las Naciones Unidas proclamó y declaró el 10 de Diciembre de 1948 dicha declaración universal; el objetivo es que individuos e instituciones promuevan mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y libertades de reconocimiento tanto Nacional como Internacional. Por este motivo se ha tomado en cuenta esta declaración ya que en el Art. 13 se indica que los turistas y visitantes tendrán la libertad de circular por el interior de su país y de un Estado a otro; además el Art. 24 menciona que todas las personas tienen derecho al descanso, a disfrutar su tiempo libre, a vacaciones periódicas que sean pagadas y a un tiempo limitado de su trabajo. (Organización de las Naciones Unidas, 1948)

Código ético mundial para el turismo: La Asamblea General de la Organización Mundial de Turismo aprobó en 1999 dicho Código; es un marco fundamental de referencia para el turismo responsable y sostenible, el objetivo es orientar a todos los actores del desarrollo turístico como son: gobiernos, empresas turísticas, comunidades y turistas para ayudar a maximizar todos los beneficios del sector y minimizar todas las desventajas que tenga tanto el ambiente como el patrimonio cultural. Se ha tomado en cuenta tres principios que cubren los componentes ambientales de viajes y sobre todo el turismo, indicando sobre las obligaciones que los agentes de turismo tienen que aportar para el desarrollo turístico, el derecho que como

ciudadanos tienen hacia el turismo y sobre la libertad de desplazamiento turístico. (Organización Mundial del Turismo, 2008)

Constitución de la República del Ecuador: Elaborada por la Asamblea Nacional en el año 2008, vigente desde el 20 de Octubre del mismo año con el objetivo de alcanzar una nueva forma de convivencia ciudadana y armonía con la naturaleza para alcanzar el buen vivir, respetando la dignidad de las personas y las colectividades, siendo un país democrático y sobre todo garantizando y defendiendo la soberanía nacional. Este medio es uno de los más importantes que trataremos en el capítulo II, específicamente en el entorno legal del macro Ambiente. (Asamblea Nacional, 2008)

Ley de turismo: El extinto Congreso Nacional el 27 de Diciembre del 2002 declaró como política prioritaria de Estado el desarrollo del turismo en el país; y en ejercicio de facultades constitucionales y legales se expidió la ley de Turismo, teniendo sus últimas modificaciones el 06 de mayo del 2008, el objetivo es determinar el marco legal que rige la promoción, desarrollo y regulación del sector turístico. Por este motivo la ley de turismo es un pilar principal dentro del proyecto ya que menciona las políticas estatales actuales con relación al turismo que deben ser cumplidas por las agencias de viajes y a las diferentes actividades que estas instituciones las deben realizar siempre garantizando la protección de los derechos del buen vivir de los ecuatorianos y de los turistas que se encuentren en territorio Nacional. (Congreso Nacional, 2002)

Reglamento general a la ley de turismo: De acuerdo a Registro Oficial considerado por el presidente constitucional Lucio Gutiérrez el 05 de Enero del 2004 se decretó que es necesaria la expedición del Reglamento donde se permitirá la aplicación de la ley, el establecimiento de los procedimientos generales y la actualización general de las normas jurídicas secundarias del sector turístico, este reglamento tuvo su última modificación el 09 de Enero del 2008. Por esta razón se toma en cuenta como eje principal para el proyecto ya que mediante el reglamento se regula todas las actividades

turísticas, de operación y agenciamiento de una agencia de viajes que brinde actividades de aventura. (Ministerio de Turismo, 2014)

Reglamento de operación turística de aventura: De acuerdo a Registro Oficial considerado por el Ministro de Turismo el 11 de Febrero del 2014 se expidió el Reglamento con el cual se regula toda operación turística de aventura en el país, el propósito de dicho reglamento es precautelar y salvaguardar la integridad de los viajeros que realizan turismo de aventura en el Ecuador (Ministerio de Turismo, 2014).

Por tal motivo este documento es uno de los más importantes dentro del proyecto debido a que en el Art. 3 señala que para ofrecer modalidades turísticas de aventura es obligatorio contar con el registro de turismo y la licencia única de anual de funcionamiento obtenidos conforme lo establece la ley y reglamentos de turismo, además el mencionado reglamento regulará las modalidades turísticas de aventura clasificadas de acuerdo al elemento natural donde se desarrollan que son tierra, agua y aire (Ministerio de Turismo, 2014).

Ley forestal y de conservación de áreas naturales y vida silvestre: De acuerdo a Registro Oficial el 16 de septiembre del 1992 se creó la ley, pero conforme a ido avanzando el tiempo se han realizado varias modificaciones, una de estas es el considerado por el Congreso Nacional que expidió la codificación de la Ley Forestal el 10 de Septiembre del 2004 y siendo la más actual la del 23 de febrero del 2015; siendo como objetivo principal regular el manejo forestal sostenible de los bosques, utilizando los principios, criterios e indicaciones establecidos para fomentar el manejo forestal sostenible. Por tal razón se ha tomado en cuenta esta ley para el proyecto ya que se toma en consideración el uso múltiple de los bosques y aspectos del paisaje que está orientado a la obtención de beneficios de variados productos. (Congreso Nacional, 2004)

Código Civil Ecuatoriano: Según registro oficial del 24 junio del 2005, menciona que la ley es una declaración de la voluntad soberana que, manifiesta en la forma prescrita por la Constitución, donde manda, prohíbe o permite. Se ha tomado en cuenta esta ley debido a que dentro de esta se encuentra la clasificación de los contratos y las obligaciones en general; ya que para realizar las actividades de aventura con turistas son hacen contratos donde las obligaciones y responsabilidades son bipartitas ya que se someten a cumplir las personas ya sean estas por un pacto, contrato o convenio, la realización de una determinada actividad o tarea para alcanzar un propósito y que en este se beneficie a las partes que están involucradas.

Ley del deporte: La Asamblea General, de conformidad de las atribuciones que le confiere la constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de la función legislativa, discutió y aprobó el proyecto de la ley del Deporte, Educación Física y Recreación el 11 de Agosto del 2010 de acuerdo a Registro Oficial y teniendo una última modificación el 20 de Febrero del 2015, donde se considera que el Estado le corresponde proteger, promover y coordinar el deporte y la actividad física como actividades para la formación integral del ser humano preservando principios de universalidad, igualdad, equidad, progresividad, interculturalidad, solidaridad y no discriminación. (Asamblea Nacional , 2008)

Por esta razón se ha tomado en cuenta esta ley dentro del proyecto ya que se fomenta, protege y regula al sistema deportivo, educación física y recreación en el territorio nacional, regula técnica y administrativamente a las organizaciones deportivas en general y a sus dirigentes, la utilización de escenarios deportivos públicos o privados. (Asamblea Nacional, 2010)

Reglamento general a la ley del deporte: De acuerdo a decreto ejecutivo en el año 2013 y de conformidad con los deberes del Presidente de la Republica se expide el reglamento a la ley del deporte para la aplicación de la ley; en la que se regularan las aplicaciones de la ley para la adecuada utilización de la infraestructura y el desarrollo de las organizaciones

deportivas en la búsqueda constante y sostenible del acondicionamiento físico de toda la población la promoción del desarrollo integral de las personas, el impulso del acceso masivo del deporte y las actividades deportivas a nivel formativo, la práctica del deporte de alto rendimiento y la participación de la personas con discapacidad para cumplir con normas del Buen vivir. (Asamblea Nacional, 2010)

De este modo el presente reglamento es uno de los documentos que ayudaran para la elaboración del proyecto porque a través del reglamento se garantiza a los ciudadanos, a los deportistas y a las organizaciones deportivas el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. (Asamblea Nacional, 2010)

Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017: Es un conjunto de 12 objetivos centrales los cuales cuentan con políticas específicas para cumplirlos los cuales constituyen una hoja de ruta basada en la equidad, el desarrollo integral, la Revolución Cultural, la Revolución Urbana, la Revolución Agraria y la Revolución del Conocimiento en todo el territorio ecuatoriano. Al considerarse el turismo como uno de los sectores estratégicos de la economía, el presente proyecto debe enmarcarse en los objetivos que promueve el Plan Nacional del Buen Vivir. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2013)

Reglamento Nacional de Guianza Turística: Este reglamento no se encuentra vigente en la actualidad, sin embargo el borrador que se ha analizado permite indicar que la aplicación de dicho reglamento es necesaria para poder regular la actividad turística de aventura desde el punto de vista de la guianza. Como se ha mencionado este reglamento es aún un borrador, los plazos que establecen las disposiciones transitorias han sido ya cumplidos y por lo tanto se permite recomendar su uso de manera inmediata. (Ministerio de Turismo, 2015).

CAPÍTULO 2

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

2.1 ANÁLISIS EXTERNO

2.1.1 Macroambiente

2.1.1.1 Entorno económico

2.1.1.1.1 Renta per cápita

Comprendiendo que la renta per cápita corresponde al valor que se obtiene de la relación entre el Producto Interno Bruto (PIB) de un país y el número de habitantes que posee (Banco Central del Ecuador, 2014), según datos obtenidos desde la página web del Banco Mundial la renta per cápita de la República del Ecuador es de 6.090 USD al mes de diciembre del 2014.

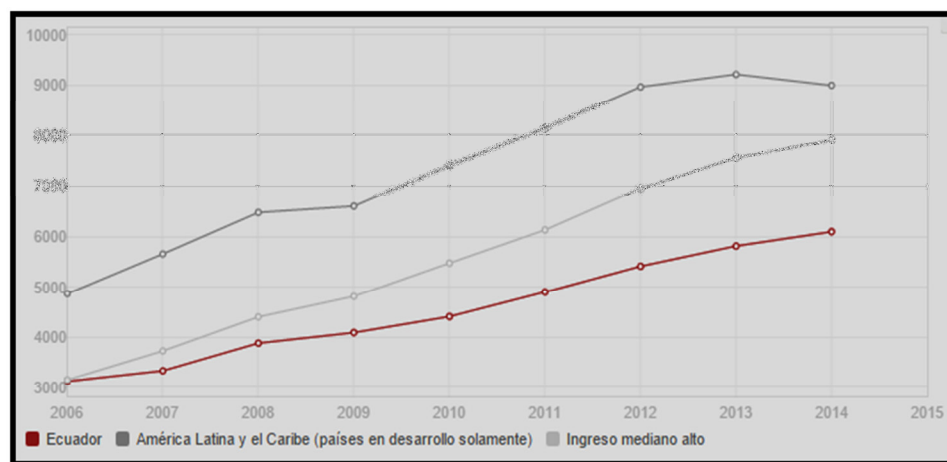


Figura 5 Renta per cápita Ecuador
Fuente: Banco Mundial

2.1.1.1.2 Tasa de desempleo

Entendiendo a la tasa de desempleo como el indicador económico representado en porcentaje sobre el cual se relacionan el número de personas desempleadas con todas las personas que se encuentran en la fuerza laboral. (Hernández, 2006). Como referencia se toman los datos del

Banco Central del Ecuador (BCE), organismo que entrega estas estadísticas de manera periódica y actualizada.

Tabla 1
Tasa de desempleo

FECHA	VALOR
Diciembre-30-2015	5.65 %
Septiembre-30-2015	5.48 %
Junio-30-2015	5.58 %
Marzo-31-2015	4.84 %
Diciembre-31-2014	4.54 %

Fuente: Banco Central del Ecuador

2.1.1.1.3 Tasa de inflación

La tasa de inflación de un país es un indicador económico que como la mayoría se presenta a manera de porcentaje matemático financiero que indica el cambio anual de los precios al consumidor, comparados con los precios al consumidor del año anterior. (Hernández, 2006). Siendo así se toman los datos del BCE con referencia a la variación mensual de los precios de los últimos meses del año 2015 y los primeros meses del año 2016.

Tabla 2
Tasa de Inflación del Ecuador

FECHA	VALOR
Enero-31-2016	3.09 %
Diciembre-31-2015	3.38 %
Noviembre-30-2015	3.40 %
Octubre-31-2015	3.48 %
Septiembre-30-2015	3.78 %

Fuente: Banco Central del Ecuador

2.1.1.1.4 Análisis del PIB

El Ecuador es un país que sustenta su economía en la explotación petrolera y la exportación de materia prima especialmente de banano, camarón, flores y cacao; esto se puede ver evidenciado en las cuentas nacionales que maneja el BCE, institución que toma como referencia para el cálculo del PIB los precios base del año 2007 y realizan una comparación del crecimiento que ha tenido este indicador económico en los últimos años. (Banco Central del Ecuador, 2014). El Banco mundial y el BCE indican que el PIB a finales del año 2014 ascendió a un valor de 100.917'372.000 USD.

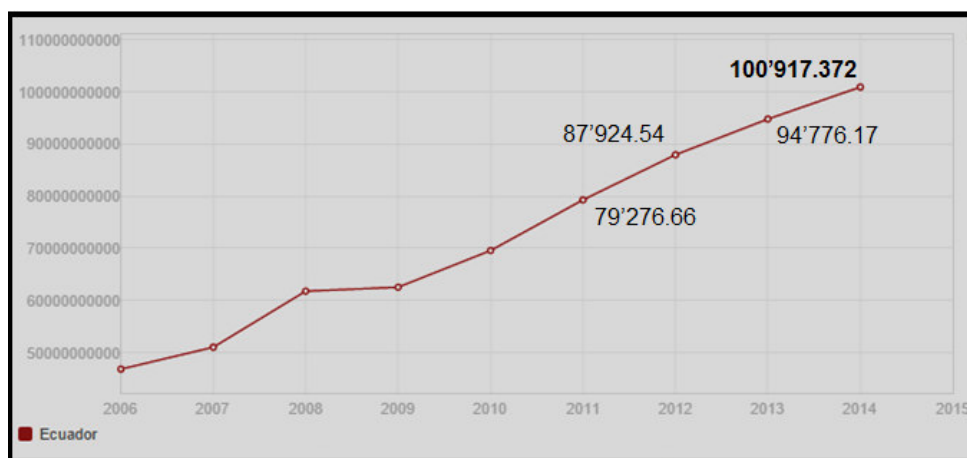


Figura 6 PIB Ecuador
Fuente: Banco Mundial

Sin embargo en las páginas web de las instituciones citadas no se destaca claramente el aporte del turismo en el Producto Interno Bruto del país, debido a que ese estudio le corresponde a la secretaria de Estado especializada MINTUR; por lo tanto se toman en cuenta en adelante estadísticas oficiales de este organismo.

Tabla 3
Peso del consumo turístico receptor en el PIB

AÑOS	CONTUREC (Miles de USD)	PIB (Millones de USD)	PARTICIPACION EN EL PIB %
2010	786,6	69.555,40	1,1
2011	849,7	79.276,70	1,1
2012	1.038,80	87.623,40	1,2
2013	1.251,20	94.472,70	1,3
2014	1.487,20	100.543,20	1,5

Fuente: Ministerio de Turismo

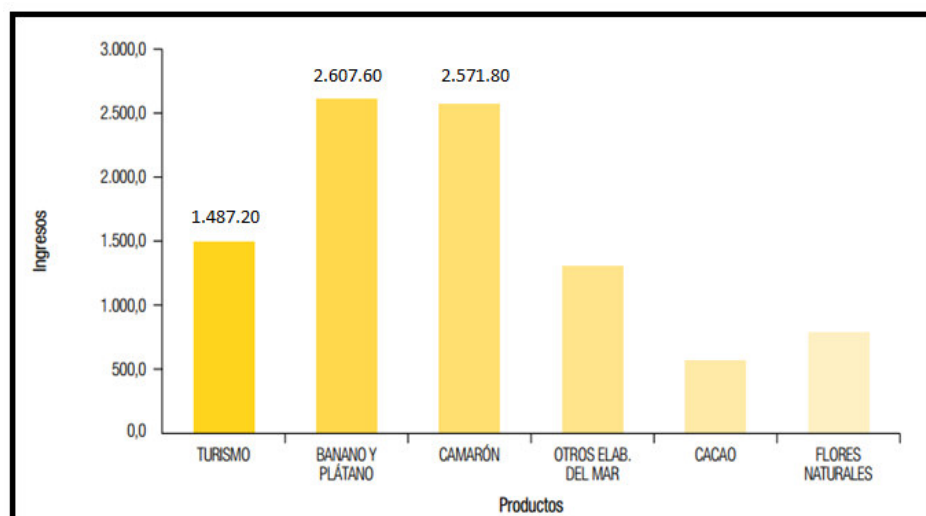


Figura 7 Ingresos por turismo y exportación
Fuente: MINTUR

En los cuadros anteriores se puede observar claramente el crecimiento sostenido que está manteniendo la actividad turística en el Ecuador, aún no se ha logrado reemplazar del todo la exportación de materias primas como los principales aportes a la economía del país pero dentro de los objetivos que maneja el gobierno actual se encuentra potencializar el turismo para que se llegue a convertir en uno de los principales ingresos económicos del país. (Ministerio de Turismo, 2013).

2.1.1.1.5 Balanza comercial

El petróleo es el principal producto de exportación del Ecuador, a partir del mes de agosto del 2014 la continua caída en el precio de este mineral ha provocado que la economía del país se vea afectada evidentemente, es así que según datos del Banco central la balanza comercial en 2015 presentó un déficit de USD -2,092.4 millones. (Banco Central del Ecuador, 2014).

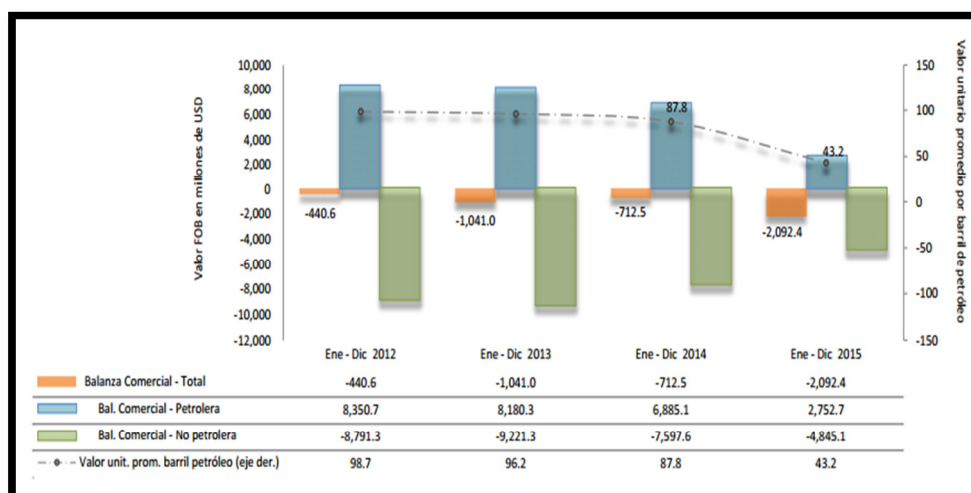


Figura 8 Balanza Comercial del Ecuador
Fuente: Banco Central del Ecuador

Como se puede apreciar en el gráfico anterior la balanza comercial petrolera, de enero a diciembre del 2015 presentó un saldo favorable de USD 2,752.7 millones; superávit menor al obtenido en el mismo periodo de 2014 (USD 6,885.1 millones). Por su parte, la balanza comercial no petrolera disminuyó su déficit (36.2%) frente al resultado contabilizado en el mismo periodo de 2014, al pasar de USD -7,597.6 millones a USD -4,845.1 millones.

De la misma manera en las estadísticas del Banco central no se especifica demasiado el aporte de la actividad turística en la balanza comercial por lo cual se recurre al boletín de estadísticas turísticas del 1er trimestre del año 2015 elaborado por el MINTUR de manera periódica en el cual se encuentra que en el año 2014 el saldo de la balanza turística fue de

469 millones de USD lo que representa un 78% de incremento con referencia al año 2013. Tal y como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 4
Balanza Turística del Ecuador

AÑOS	INGRESO	EGRESO	SALDO
2010	786,6	863,4	-76,8
2011	849,7	916,5	-66,8
2012	1.038,80	943,6	95,2
2013	1.251,20	987,1	264,1
2014	1.487,20	1.020,40	466,8

Fuente: Ministerio de Turismo

2.1.1.2 Entorno sociocultural

2.1.1.2.1 Factores demográficos

2.1.1.2.1.1 Tamaño de la población

En el transcurso de las dos últimas décadas se observa que el estado Ecuatoriano ha incrementado en su población; hasta el 2010 el número de personas ascendió a 14'483.499 con una tasa de crecimiento que representa el 1.95%, mostrando una constante disminución en la población menor de los 5 años y un incremento de población de 40 años. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010).

Es importante considerar que el próximo censo nacional que se realizará en el territorio nacional será en el año 2021 por lo que emplear una población más actual es fundamental para evitar que se presenten imprecisiones para investigaciones posteriores a la presente y de este modo generar una mayor precisión constantemente.

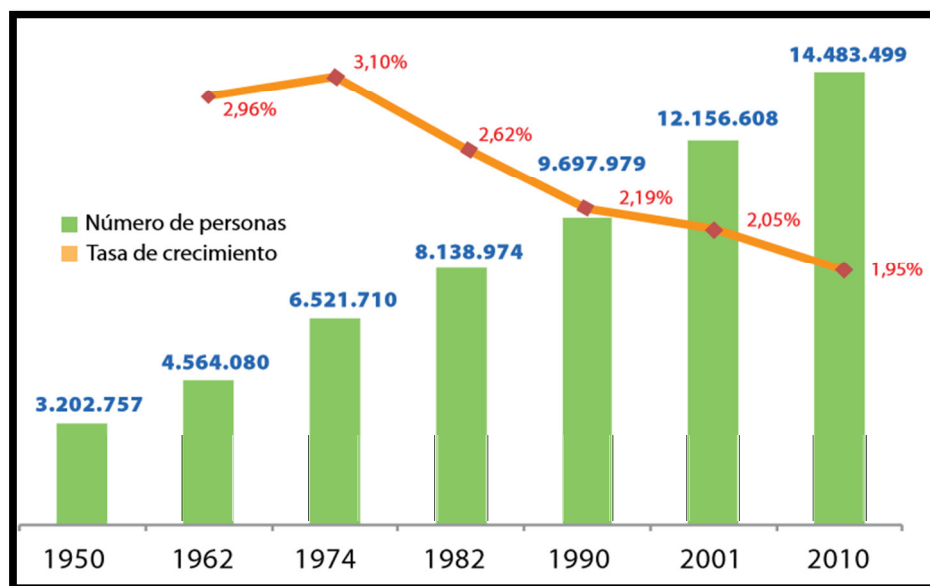


Figura 9 Población Total Ecuatoriana

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

En base a este documento de la misma manera se tiene que la población perteneciente a Mindo es de 3.842 habitantes en 2010 mostrando un incremento de 1.413 habitantes con respecto al año 2001, según el último censo de población y vivienda del INEC, el porcentaje de incremento poblacional fue de 36,78% en 2010 y se proyecta un aumento de 24,59% para el 2015. (Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia de Mindo, 2015).

La composición de la población de Mindo ha estado representada en su mayoría por hombres con 51,2% en el 2001 y un 51,8% en el 2010. Así mismo, la tasa de crecimiento masculino fue de 5,23% en el mismo año lo que es ligeramente menor en contraste con el crecimiento femenino que representa un 4,95%. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010).

Tabla 5
Población de Mindo

AÑO	2001	2010	2015
Hombres	1243	1991	-
Mujeres	1186	1851	-



<i>Total</i>	2429	3842	5095
%Hombres	51,17%	51,82%	-
%Mujeres	48,83%	48,18%	-
%Total	100%	100%	-
Crecimiento Hombres	2,06%	5,23%	-
Crecimiento Mujeres	2,14%	4,95%	-
Crecimiento Total	2,10%	5,09%	-
% de Incremento	-	36,78%	24,59%

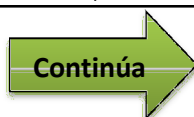
Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Mindo

2.1.1.2.1.2 Distribución por edades

En base a los datos obtenidos del fascículo nacional elaborado por el INEN en el año 2010 la población del Ecuador en general es joven actualmente, esto puede permitir al país generar mayor fuerza laboral ya que el porcentaje más alto de la población ecuatoriana se ubica entre los 10 a 14 años de edad; sin embargo también existe un gran porcentaje de habitantes que poseen una edad entre 20 a 29 años. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2010). En la siguiente tabla se puede apreciar la distribución por edades en el país, provincia y parroquia:

Tabla 6
Estructura de la población

RANGO DE EDAD	ECUADOR		PICHINCHA		MINDO	
	2010	%	2010	%	2010	%
De 95 y más años	9.992	0,07	1.619	0,1	8	0,2
De 90 a 94 años	25.500	0,18	6.294	0,3	12	0,3
De 85 a 89 años	60.735	0,42	11.092	0,5	32	0,8
De 80 a 84 años	115.552	0,80	17.445	0,7	35	0,9
De 75 a 79 años	165.218	1,14	25.513	1,1	58	1,5
De 70 a 74 años	240.091	1,66	35.569	1,5	71	1,8
De 65 a 69 años	323.817	2,24	43.818	1,8	81	2,1
De 60 a 64 años	400.759	2,77	54.407	2,3	113	2,9
De 55 a 59 años	515.893	3,56	66.296	2,8	111	2,9
De 50 a 54 años	610.132	4,21	92.256	3,9	192	5,0
De 45 a 49 años	750.141	5,18	247.627	10,4	194	5,1
De 40 a 44 años	819.002	5,65	110.756	4,6	245	6,4
De 35 a 39 años	938.726	6,48	141.919	5,9	320	8,3
De 30 a 34 años	1.067.289	7,37	163.413	6,8	355	9,2
De 25 a 29 años	1.200.564	8,29	182.114	7,6	319	8,3



De 20 a 24 años	1.292.126	8,92	204.363	8,6	479	12,5
De 15 a 19 años	1.419.537	9,80	249.075	10,4	460	12,0
De 10 a 14 años	1.539.342	10,63	246.651	10,3	397	10,3
De 5 a 9 años	1.526.806	10,54	243.651	10,2	302	7,9
De 0 a 4 años	1.462.277	10,10	242.729	10,2	57	1,5
TOTAL	14.483.499	100,00	2.386.607	100,00	3841	100,0

2.1.1.2.1.3 Niveles de formación

Para determinar los niveles de formación existentes en la parroquia de Mindo se toma como referencia los indicadores del fascículo nacional elaborado por el INEN en noviembre del 2010 los cuales indican que el analfabetismo en el Ecuador es de 6,8%, los años de escolaridad urbana son 10,9 y los años de escolaridad rural son de 7,2 considerando que Mindo es una parroquia de este tipo.

Con referencia a la parroquia de Mindo específicamente se determina que las tasas de asistencia por nivel de educación corresponden al número de alumnos que asisten a establecimientos de enseñanza de un determinado nivel, en relación al total de la población del grupo de edad en ese nivel de educación. (Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia de Mindo, 2015).

Tabla 7
Nivel de Formación de Mindo

Territorio	Tasa de asistencia por nivel de educación	
Mindo	Tasa neta de asistencia en Educación Básica	90,78
	Tasa neta de asistencia en Educación Primaria	90,39
	Tasa neta de asistencia en Educación Secundaria	79,11
	Tasa neta de asistencia en Educación Bachillerato	60,78
	Tasa neta de asistencia en Educación Superior	12,42

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Mindo

Puede evidenciarse la problemática existente en lo referente a la asistencia a educación en la parroquia de Mindo. Por un lado los niños y niñas se encuentran asistiendo regularmente a clases y por otro, también los

adolescentes asisten a la educación secundaria, sin embargo, conforme estas poblaciones van creciendo la asistencia a clases disminuye, este problema se agrava cuando son justamente los jóvenes quienes aspiran llegar a la educación superior.

2.1.1.2.1.4 Niveles de ingresos

En la parroquia de Mindo, casi la mitad de la población de Mindo (49%) está en edad de trabajar, y el 48,25% tiene trabajo con lo cual podemos inferir que existe un nivel bajo de personas en edad de trabajar que no tienen empleo constituyendo un alto potencial en cuanto a fuerza laboral. (Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia de Mindo, 2015)

Como es lógico, la población mestiza que es la población predominante en la parroquia, tiene una fuerte representación en la Población Económicamente Activa total (PEA), ya que abarca el 79%. En segunda instancia se encuentra la etnia blanca con el 8% y la tercera más importante es la afro ecuatoriana con el 2%. (Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia de Mindo, 2015).

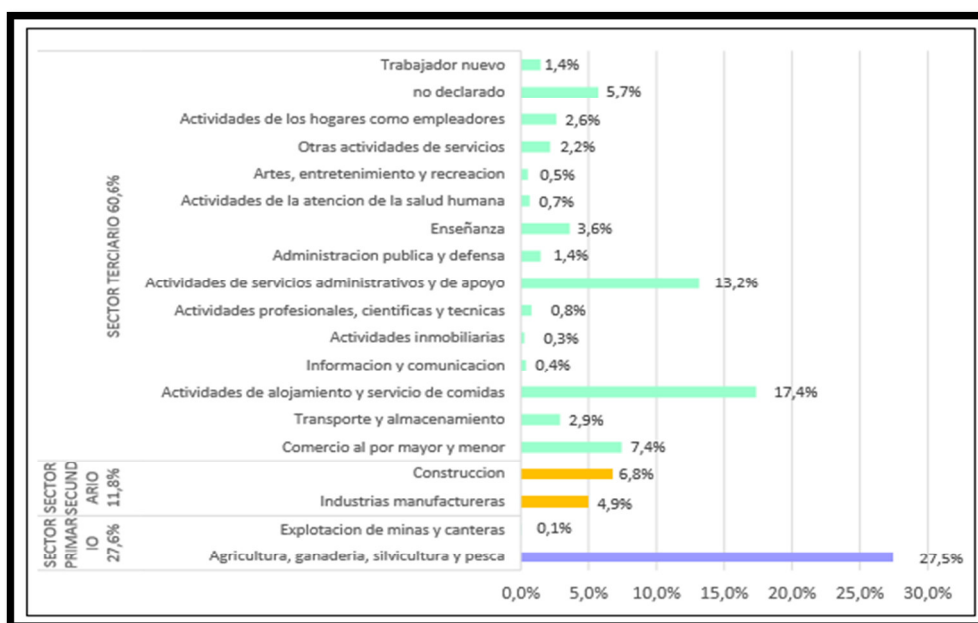


Figura 10 Composición PEA por actividad Mindo
Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Mindo

El conflicto de empleo y de la equidad frente a los ingresos económicos se ve sensiblemente afectado, puesto que son justamente las actividades turísticas las que generan mejores réditos sin embargo, la mayor parte de la población, especialmente en la periferia rural no se beneficia de esta actividad y se dedica a actividades agropecuarias, lo que ubicaría a la población de Mindo bajo el contexto actual del INEN en familias de nivel socioeconómico (C-). (Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia de Mindo, 2015). Las características principales de este estrato son las siguientes:

Bienes.

- El material predominante del piso de la vivienda es ladrillo o cemento.
- En promedio tienen un cuarto de baño con ducha de uso exclusivo.
- El 52% de los hogares dispone de servicio de teléfono convencional.
- Más del 84% tiene refrigeradora y cocina con horno.
- Menos del 48% tiene lavadora, equipo de sonido y/o minicomponente.
- En promedio tienen una televisión a color.

Tecnología y Hábitos de consumo.

- El 11% de hogares tiene computadora de escritorio.
- En promedio disponen de dos celulares en el hogar.
- El 14% de los hogares compran la mayor parte de la vestimenta en centros comerciales.
- El 43% de los hogares usa internet.
- El 25% de los hogares utiliza correo electrónico personal (no del trabajo).
- El 19% de los hogares está registrado en alguna página social de internet.
- El 22% de los hogares de este nivel ha leído libros diferentes a manuales de estudio y lectura de trabajo en los últimos tres meses.

Educación y Economía

- El jefe de hogar tiene un nivel de instrucción de primaria completa.

- Los jefes del hogar se desempeñan como trabajadores de los servicios comerciantes, operadores de máquinas y montadores y algunos se encuentran inactivos.
- El 48% de los hogares está afiliado o cubierto por el seguro del IESS (seguro general, voluntario o campesino) y/o seguro del ISSFA o ISSPOL.
- El 6% de los hogares tiene seguro de salud privada con hospitalización, seguro de salud privada sin hospitalización, seguro internacional, AUS, seguros municipales y Consejos Provinciales.

2.1.1.2.1.5 Grupos étnicos

Partiendo de que un grupo étnico es aquel que se diferencia en el conjunto de la sociedad nacional o hegemónica por la perpetuación biológica de sus integrantes, iguales características raciales, ocupación de un territorio exclusivo, posesión de valores culturales básicos, empleo de una misma lengua o forma dialectal, conciencia de pertenencia, recuerdos o memoria de un pasado común; así como un ajuste ecológico similar al de los miembros del grupo. (Ferrajoli & Sarlo, 2008).

Según datos del Consejo de desarrollo de las nacionalidades y pueblos del Ecuador (CODENPE) en todo el territorio ecuatoriano existen 27 nacionalidades y pueblos indígenas reconocidos por la constitución de la República del Ecuador, de los cuales en la parroquia de Mindo al año 2010 la mayor concentración de la población se encuentra auto-identificada como mestiza con un total de 3.086 habitantes, las cuales representan el 80% de la población de esta parroquia, la etnia blanca es la segunda en importancia con el 8.51% de los habitantes, seguida de la etnia mulata con el 4.01% y la montubia con el 2.50%. Finalmente se encuentran la etnia Negra-afroecuatoriana con un 3.36%, otras auto identificaciones que representan un 0.86% y la etnia indígena con un 0.44% (Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia de Mindo, 2015).

Tabla 8
Auto Identificación étnica Mindo

Auto identificación	Población	Porcentaje
Indígena	17	0,44
Negra-afroecuatoriana	129	3,36
Mestiza	3086	80,32
Mulata	154	4,01
Blanca	327	8,51
Montubia	96	2,50
Auto identificada como otra	33	0,86
TOTAL	3842	100,00

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Mindo

2.1.1.3 Entorno geográfico

2.1.1.3.1 Ubicación geográfica

El Cantón San Miguel de los Bancos se encuentra ubicado en el Noroccidente de la Provincia de Pichincha en el Km. 94, a dos horas de la ciudad de Quito, tomando la autopista Calacalí-La Independencia, en el flanco Occidente de la Cordillera de los Andes, siendo parte de la Cordillera del Choco considerado como una de las zonas más ricas y biodiversas del País y Sudamérica, está a una altura de 1.100 m.s.n.m. rodeada de una exuberante vegetación que le ha proporcionado reconocimiento no solo nacional si no internacionalmente. Dentro de este cantón la única parroquia que forma parte es Mindo. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de Los Bancos, 2014).

La parroquia de Mindo a su vez se encuentra ubicada a 70 Km de la ciudad de Quito, al noroccidente de la provincia de Pichincha, emplazada en un gran valle subtropical. Se coloca aproximadamente a 22 km. en línea recta (línea de aire) desde el cráter del Guagua Pichincha; y su acceso es posible por medio de la vía Calacalí - La Independencia. La parroquia se encuentra en la zona de influencia del Bosque Protector Mindo - Nambillo.

La parroquia se localiza en una altitud de 1.250 msnm, sin embargo su territorio se encuentra influenciado por el Bosque Protector Mindo-Nambillo, con una altitud que oscila entre los 1.180msnm, hasta los 4.780 msnm. La superficie de Mindo abarca un área de 274,03 km². (Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia de Mindo, 2015).

Límites:

- *Norte*: Parroquias Gualea y Nanegalito del DMQ; desde la confluencia del río Pachijal con el río Chalguhayacu Grande.
- *Sur*: Parroquia Lloa; de las nacientes del río Mindo, la línea latitudinal hacia el oeste, hasta alcanzar los orígenes de la quebrada Nambillo chico
- *Este*: Parroquia Nono del DMQ; desde los orígenes del río Tandayapa, la línea imaginaria a las nacientes de la quebrada Herrerías
- *Oeste*: Parroquia San Miguel de los Bancos; siguiendo el curso del río Saloya, aguas abajo que luego toma el nombre de río Blanco desde la desembocadura del río Cinto hasta la confluencia del río Mindo



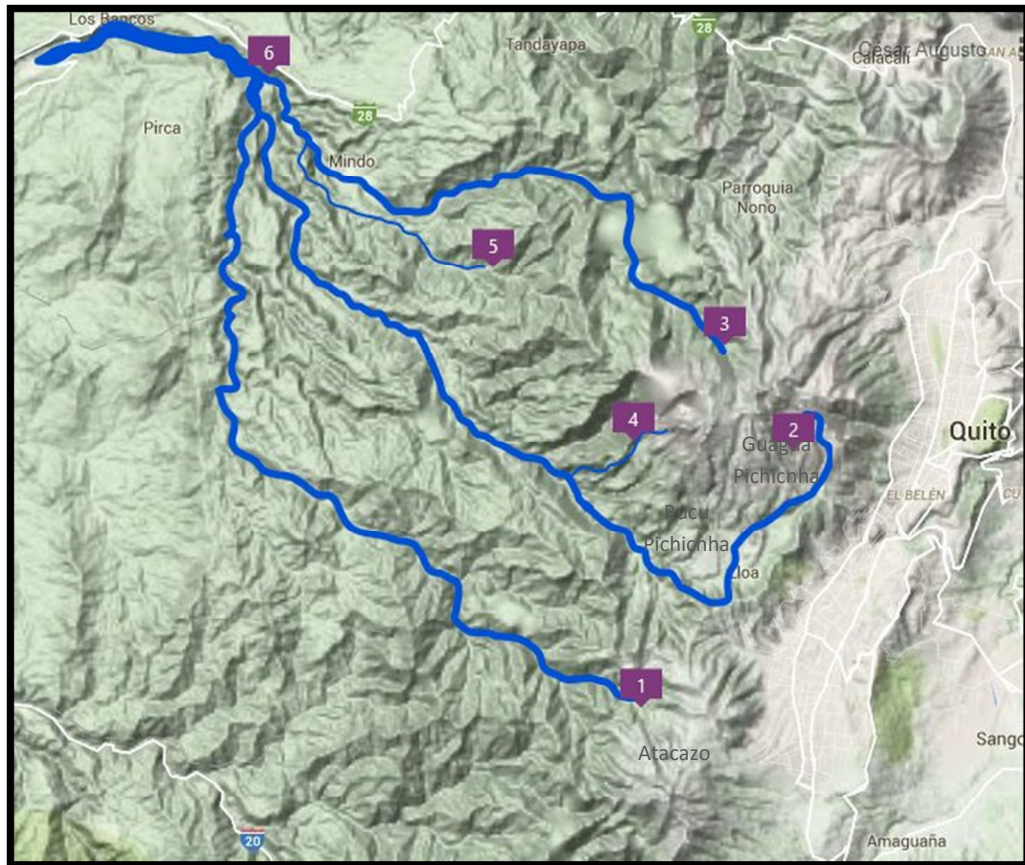
Figura 11 Ubicación Geográfica de Mindo
Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Mindo

2.1.1.3.2 Hidrografía

El Ecuador es un país que cuenta con un potencial considerable en recursos hídricos, pues de la gran cadena montañosa de los Andes nacen y se desarrollan la mayor parte de los ríos ecuatorianos, unos dirigiéndose a la región Oriental y desembocando en el río Amazonas y otros viajando a la región Litoral y desembocando en el océano Pacífico. (Instituto Oceanográfico, 2012).

Con respecto a la hidrografía de la parroquia de Mindo se encuentra que Mindo está dentro del sistema hidrográfico en la cuenca del río Esmeraldas, que a su vez está conformada; por la sub-cuenca del río Guayllabamba y el río Blanco, y por 8 microcuencas adicionales. Las microcuencas pertenecen a los ríos; Alambi, Pachijal, Chalguayacu Chico, Virginia, Verde, Mindo, Nambillo y Drenajes menores.

La red hidrográfica está compuesta por tres ríos principales catalogados como ríos dobles por su ancho, caudal y longitud; río Mindo, río Saloya y río Cinto; es importante para el presente proyecto considerar la micro cuenca del río Nambillo dado que esta fuente hidrográfica es uno de los principales lugares donde se practican actividades de aventura sobre todo en la cascada de Nambillo. Estos ríos se ven afectados por las actividades agropecuarias aledañas a sus cauces, donde las descargas líquidas del ganado vacuno son expulsadas hacia los ríos por medio de sus afluentes. (Secretaría Nacional del Agua, 2015).



SIMBOLOGÍA:

1	Río Saloya	4	Río Cristal
2	Río Cinto	5	Río Nambillo
3	Río Mindo	6	Río Blanco

Figura 12 Hidrografía de Mindo

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Mindo

2.1.1.3.3 Orografía

El sistema montañoso del Ecuador se basa principalmente en la cordillera de los Andes, la cual atraviesa el país de norte a sur dividido en tres cordilleras definidas claramente (Occidental, Central y Oriental) unidas

entre sí por una serie de nudos transversales que dividen a la región interandina en diferentes hoyas. (Avilés, 2016).

En el caso particular de la parroquia de Mindo se tiene que esta posee una superficie territorial que abarca un área de 274,03 km², se localiza a una altitud de 1.250 m.s.n.m, sin embargo su territorio se encuentra influenciado por el Bosque Protector Mindo-Nambillo, con una altitud que oscila entre los 1.180 hasta los 4.780 m.s.n.m.

La parroquia de Mindo se encuentra en la zona de influencia del Bosque Protector Mindo – Nambillo; sin embargo las actividades turísticas de aventura se desarrollan dentro del Bosque Protector, por lo cual la hidrografía existente en esta área natural determina también la orografía de la parroquia. El gráfico empleado para representar la hidrografía de Mindo permite observar que entre los ríos que están dentro del Bosque protector se forman distintas cordilleras las cuales son de vital importancia para el presente proyecto; se considera por lo tanto para la orografía de Mindo a la Cordillera del Mindo-Nambillo al norte, la Cordillera Cinto-Nambillo en el Centro Norte y hacia el sur la Cordillera del Cinto-Saloya.

2.1.1.3.4 Clima

El Ecuador por su posición geográfica se encuentra exclusivamente en la zona ecuatorial tropical, pero debido a factores como la influencia del mar con la presencia de las corrientes fría de Humboldt y la calidad de Panamá, que combinado con la orientación perpendicular de los Andes a los vientos Alisios, dan como resultado una climatología muy variada que contiene una verdadera gama de subclimas, microclimas y topoclimas. Las cuatro estaciones características de regiones templadas no se cumplen en el Ecuador, llamándose invierno a la estación lluviosa y verano a la estación seca. (Instituto Oceanográfico, 2012). En la siguiente matriz se analizan los factores climáticos característicos de la parroquia de Mindo.

Cuadro 3
VARIABLES CLIMÁTICAS DE MINDO

Variable	Descripción
Precipitación	La parroquia se encuentra dentro de una zona de precipitación que va desde los 1800 mm. Hasta los 3300 mm. Hacia el occidente de la parroquia se encuentra la zona donde mayor cantidad de precipitaciones se presentan en un rango de 2700-3100 mm anuales, mientras que hacia la zona donde se ubica el Bosque protector Nambillo-Mindo las precipitaciones disminuyen y oscilan entre 2500-1800 mm. al año.
Temperatura	El comportamiento de esta variable va desde los 10°C hasta los 21°C, con un predominio de temperaturas entre 17 y 20°C en toda la parroquia.
Pisos climáticos	La parroquia por su gradiente altitudinal se ubica dentro de tres pisos climáticos: Ecuatorial Meso Térmico Húmedo, (Bosque protector Nambillo-Mindo), Ecuatorial Meso Térmico Muy Húmedo y hacia el occidente Sub tropical Meso Térmico Muy Húmedo.
Humedad	Parroquia con un alto régimen de humedad.
Déficit hídrico	Extensión del territorio con un déficit hídrico bajo con un rango de 0-10, se debe tomar en cuenta la mediana de precipitación, la evapotranspiración potencial, y la capacidad máxima de retención del agua en el suelo.

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Mindo

2.1.1.3.5 Infraestructura vial

La infraestructura vial del Ecuador es regulada por el Ministerio de transporte y obras públicas por lo cual en base al Acuerdo Ministerial 001 del 12 de enero de 2001 se define lo siguiente: la red vial Nacional es el conjunto total de las carreteras, existentes en el territorio ecuatoriano y se clasifica según su jurisdicción en: Red vial estatal, red vial provincial y red vial cantonal.

En el caso de la parroquia de Mindo la carretera que se emplea con mayor frecuencia para llegar hasta ahí es la red vial colectora E28 denominada la vía Quito (Calacalí) – La Independencia, la cual posee una extensión de 187 km y además sirve como vía principal para conectar la provincia de Pichincha con la provincia de Esmeraldas. El siguiente cuadro ayuda a describir la composición de la red vial de la parroquia Mindo. Se observa que existen un total de 22 rutas, distribuidas en 13 rutas primarias (con pavimento) y 9 rutas secundarias (sin pavimento). (Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia de Mindo, 2015).

Tabla 9
Red vial de Mindo

Tipo de ruta	Duro/Pavimento	Suelto/ No pavimento	Total
Ruta primaria	13	-	13
Ruta secundaria	-	9	9
Total Red Vial	13	9	22

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Mindo

2.1.1.3.6 Servicios básicos

Definiendo que los servicios básicos en la población son las obras de infraestructura necesarias para contar con una vida saludable, y evitar así el deterioro de la misma. (Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo, 2016). Entre los servicios básicos más importantes de la parroquia de Mindo se encuentran los siguientes:

Agua Potable: La cobertura de agua potable ha subido de 263 viviendas (56,32%) en 2001 hasta 464 viviendas (58,07%) en 2010. La siguiente fuente principal por la que las viviendas reciben el agua es a través de río, vertiente, acequia o canal, gracias a los recursos hídricos que existen en la

parroquia, el que ha incrementado en número, de 173 a 302 viviendas, y en porcentaje de 37,04% a 37,80%.

Ventajosamente para la parroquia, la recolección a través de agua lluvia ha disminuido, tanto en número de 16 a 7 viviendas, como en porcentaje de 3,43% a 0,88%. Sin embargo, la problemática en torno a la calidad del agua es latente, puesto que no existe un sistema de agua potable con los parámetros sanitarios idóneos para la salud.

Alcantarillado: En Mindo, actualmente la empresa Consorcio Facilpetroil se encuentra desarrollando el proyecto de alcantarillado, tienen proyectado finalizar la construcción en el mes de Julio del 2016. (Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia de Mindo, 2015).

Recolección de residuos: La actividad turística creciente en Mindo ha dado lugar a la producción y acumulación de basura. Gran cantidad de productos de uso diario, llega a las áreas turísticas, hogares, escuelas o lugares de trabajo; el incremento de la población y el consumo exagerado de objetos innecesarios desechados casi siempre en un periodo corto, acarrea la demanda cada vez mayor de bienes de consumo, muchos de los cuales se presentan envueltos en papel, plástico o cartón. Las actividades comerciales de la parroquia genera abundante basura conformada por diversos materiales sin embargo, siempre predominan el papel y los plásticos. (Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia de Mindo, 2015).

La cultura de reciclaje forma parte de la comunidad, se conoce que alrededor del 80% y 85% de la población realiza una clasificación de desechos, en concordancia con las bondades biodiversas del territorio. Sin embargo la problemática de la basura se ha convertido en un tema sensible, toda vez que la actividad turística genera que ciudadanos visitantes ajenos a esta cultura, arrojen basura en senderos y ríos de la zona, haciendo

permanente encontrar desechos plásticos y no degradables en áreas ambientales sensibles.

Tabla 10
Cobertura de desechos sólidos en Mindo

Eliminación de la basura	2001		2010	
	Casos	%	Casos	%
Por carro recolector	239	51,18	641	80,23
La arrojan en terreno baldío o quebrada	94	20,13	17	2,13
La queman o la entierran	96	20,56	100	12,52
La arrojan al río, acequia o canal	0	0,00	1	0,13
De otra forma	38	8,14	40	5,01
Total	467	100,00	799	100,00

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Mindo

Energía Eléctrica: La alta cobertura de electricidad es un potencial de la parroquia Mindo, pues la cobertura de los servicios básicos ayuda a impulsar la reducción de problemáticas de la pobreza por necesidades básicas insatisfechas. Al día de hoy toda la localidad de Mindo cuenta con energía eléctrica tanto pública como privada. El voltaje que se emplea en la localidad corresponde a 110 voltios, aunque se debe considerar que en la infraestructura que desarrolla actividades turísticas de aventura algunos equipos necesitan que se produzca un voltaje de 220 voltios.

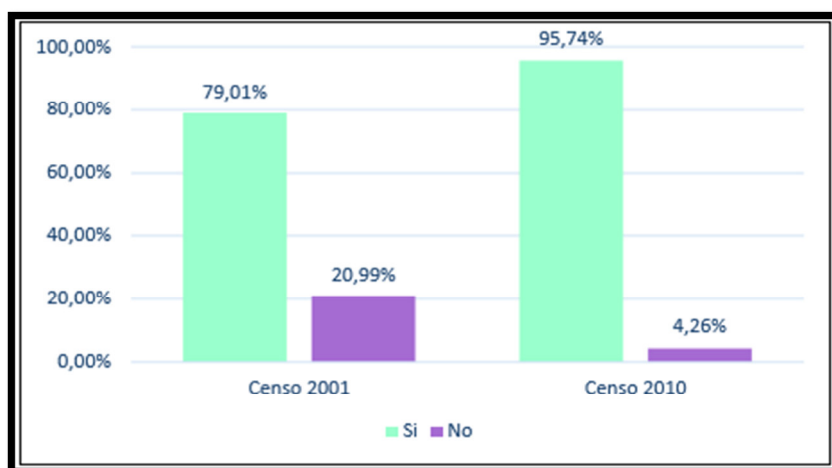


Figura 13 Cobertura de Electricidad en Mindo
Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Mindo

Seguridad Pública: En la parroquia de Mindo existe una Unidad de Policía Comunitaria (UPC), compuesta por 6 miembros de la Policía, el departamento de bomberos que regula a la parroquia se encuentra en la ciudad de San Miguel de los Bancos, el destacamento militar más cercano es el de la Escuela Superior Militar "Eloy Alfaro".

Es necesario indicar además que la parroquia de Mindo por su ubicación corre el riesgo de que se dé una erupción del volcán Pichincha y que ocasione algunos inconvenientes; sin embargo existen proyectos de seguridad y evacuación para la población por lo cual la seguridad pública de la parroquia está completamente garantizada. (Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia de Mindo, 2015).

Asistencia Médica: La infraestructura de salud en Mindo es mínima, ya que existe solo un centro de salud que representa el Nivel 1 de atención (Promoción y prevención), por lo que es necesario incrementar la oferta de servicios de salud para la población de más de 3500 habitantes en esta parroquia. (Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia de Mindo, 2015).

Establecimientos educativos: En la parroquia Mindo existían 6 centros educativos primarios que cuentan con un total de 66 profesores para 1.057 alumnos, dando un promedio de 16 alumnos por maestro. Como se ha visto anteriormente esto ha permitido que se desarrollen de mejor manera los niveles de educación en la parroquia.

Tabla 11
Establecimientos Educativos en Mindo

No.	Nivel/Nombre	No. Alumnos	No. Profesores
1	Centro "Pedro Vicente Maldonado"	220	13
2	Escuela "Gabriela Mistral"	100	9
3	Escuela "General Eloy Alfaro"	50	2
4	Escuela "Río Túmbez"	30	2



5	Escuela "Río Saloya"	14	1
6	Unidad Educativa "Técnico Ecuador"	643	39
Total		1057	66

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Mindo

2.1.1.4 Entorno tecnológico

2.1.1.4.1 Conectividad

En el Ecuador la conectividad es promocionada, planificada y regulada por el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, este organismo tiene como objetivo de coordinar acciones de apoyo y asesoría para garantizar el acceso igualitario a los servicios que tienen que ver con el área de telecomunicación, para de esta forma asegurar el avance hacia la sociedad de la Información y así el buen vivir de la población.

La telefonía fija o convencional, hace referencia a las líneas y equipos que se encargan de la comunicación entre terminales telefónicos no portables, y generalmente enlazados entre ellos o con la central por medio de conductores metálicos. (Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia de Mindo, 2015).

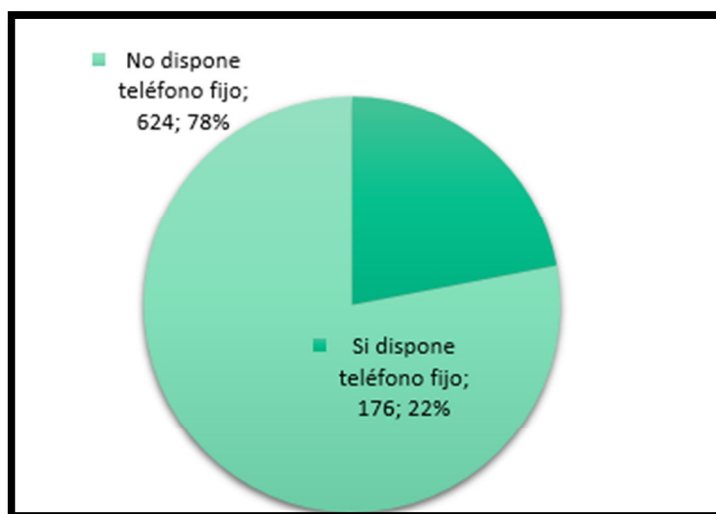


Figura 14 Disponibilidad de teléfono en Mindo
Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial

El servicio de telefonía fija se ha visto desplazado por el de telefonía móvil que ha ralentizado su crecimiento, no obstante se hace necesario una mayor promoción de este servicio toda vez que las actividades económicas y productivas ancladas al turismo exigen cada vez una mejor conectividad. Por otra parte, la opinión ciudadana refuerza lo señalado, puesto que en general existe una percepción de que el servicio de telefonía fija es más estable y de mejor eficiencia que el brindado por la telefonía móvil.

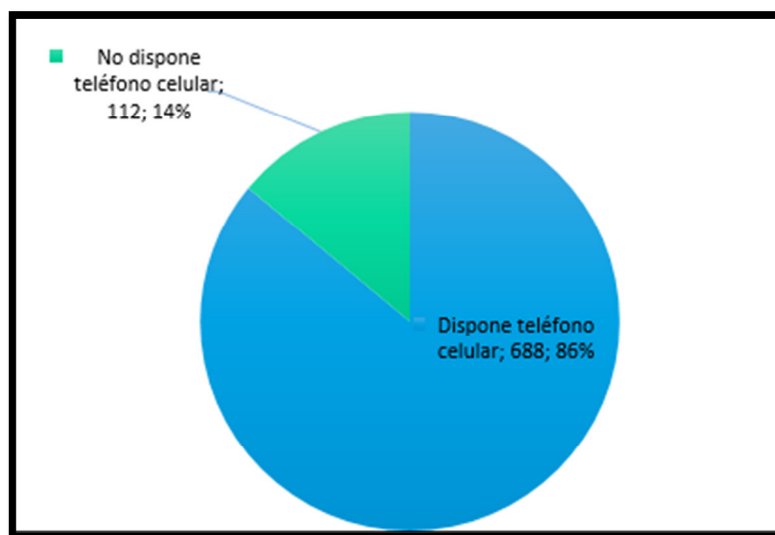


Figura 15 Disponibilidad de teléfono celular en Mindo
Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial

Las operadoras de telefonía móvil en la Parroquia Mindo prestan un servicio entre bueno y regular a causa de la baja cobertura de antenas. Las operadoras activas la conforman Movistar y Claro, en tanto que la empresa CNT se encuentra actualmente en el proceso de ingeniería de colocación de antenas para brindar su servicio a la comunidad mindeña. En promedio se evidencia un alto acceso a telefonía móvil, factor de alta potencialidad comunicativa para la parroquia, sin embargo la calidad del servicio no es la idónea. (Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia de Mindo, 2015).

La percepción ciudadana de conectividad a internet dentro de la parroquia señala que es mejor la conectividad por cable que la conectividad digital, sin embargo se cuenta con un servicio catalogado entre regular y

bueno haciéndose necesario que la conectividad mejore puesto que la demanda turística así lo exige. La promesa de conectar mediante fibra óptica a la parroquia aún no se ha cumplido, toda vez que fue un compromiso de las autoridades luego del paso del oleoducto de crudos pesados por territorio parroquial. (Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia de Mindo, 2015).

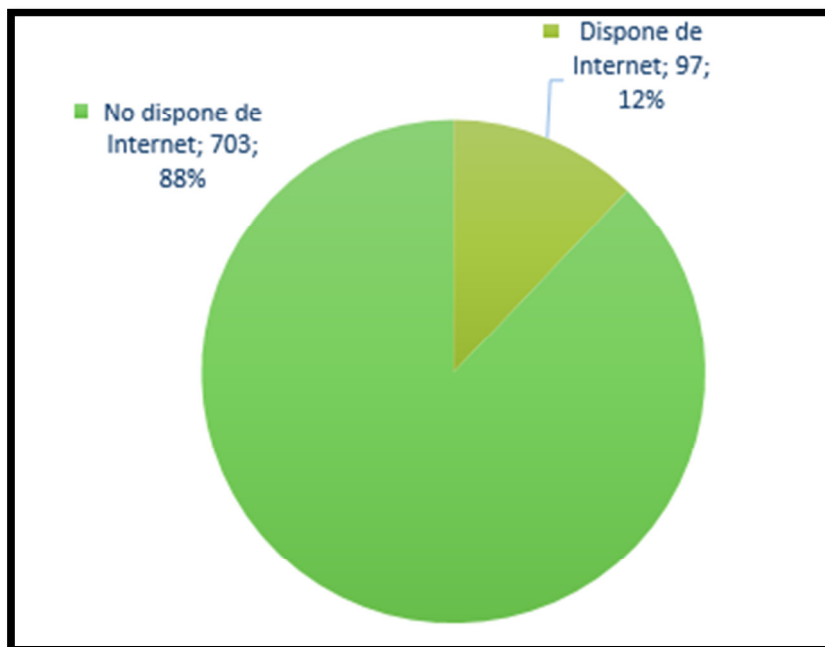


Figura 16 Disponibilidad de Internet en Mindo
Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial

2.1.1.4.2 Sistemas informáticos utilizados en el sector

Partiendo de que un sistema informático es un conjunto de información que se basa en el uso de tecnología interrelacionada principalmente hardware, software de computadoras y recurso humano. (Anderson, 2012) En la parroquia de Mindo los sistemas informáticos empleados son muy básicos debido a que no se posee ninguna plataforma virtual en la cual se publique información oficial acerca de la parroquia.

Actualmente existe una página en la red social de Facebook y un blog en el cual se publican videos y fotos de los eventos que desarrolla la parroquia;

sin embargo como se ha indicado en Mindo no existe un sistema informático que organice, analice, publique y almacene la información que genera oficialmente. Por este motivo el único sistema que emplean las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia es el desarrollado por el Gobierno Nacional denominado Sistema de Gestión documental QUIPUX.

2.1.1.4.3 Nuevas tendencias tecnológicas

Las tendencias tecnológicas de las operadoras turísticas de aventura están orientadas sobre todo a la mejora en la promoción más no en la infraestructura o el proceso para desarrollar las actividades en sí mismas, entre las principales tendencias se destacan el uso de redes sociales, telefonía inteligente, tablets, aplicaciones móviles, almacenamiento de información en la nube de internet, páginas web y blogs.

Se considera muy necesario el empezar a emplear tecnología en el desarrollo de actividades turísticas de aventura las cuales le permitan a las operadoras de Mindo mejorar el servicio que brindan especialmente en temas de seguridad y calidad. Con el desarrollo del presente proyecto de investigación se pretende brindar una herramienta para que se puedan generar estas nuevas tecnologías.

2.1.1.5 Entorno político

2.1.1.5.1 Forma de gobierno

La República del Ecuador organiza su sistema de gobierno de modo presidencialista basado en principios democráticos; al ser una república los poderes recaen sobre un Jefe de Estado o Jefe de Gobierno y el Congreso o Parlamento elegidos cada cuatro años mediante voto popular. La actual constitución del Ecuador (2008), principal documento legal de la República, organiza al Estado en cinco funciones: La función Ejecutiva, la función

Legislativa, la función Judicial, la función Electoral y la función de Transparencia y Control Social.

La función ejecutiva está delegada al Presidente de la República, actualmente es el economista Rafael Correa y acompañado por su vicepresidente Jorge Glas; es responsable de la administración pública y ejerce la máxima autoridad sobre las FF.AA y la Policía Nacional. (Asamblea Nacional , 2008).

La función legislativa se ejerce por la Asamblea Nacional unicameral, que tiene su sede en la ciudad de Quito en el Palacio legislativo, y está conformado por 137 asambleístas, repartidos en diez comisiones, elegidos para un periodo de cuatro años. (Asamblea Nacional , 2008) y la función judicial del país está conformada por el Consejo de la Judicatura como su ente principal y por la Corte Nacional de Justicia, las Cortes provinciales, los juzgados y tribunales, y los juzgados de paz. (Asamblea Nacional , 2008).

La función electoral debe garantizar el ejercicio de los derechos políticos de la ciudadanía y promover el fortalecimiento de la democracia, mediante la organización de procesos electorales y el apoyo de las organizaciones políticas y sociales; asegurando una participación equitativa, igualitaria, paritaria, intercultural, libre, democrática y justa para elegir y ser elegidos. (Asamblea Nacional , 2008).

Finalmente la función de transparencia y control social está conformada por el Consejo de participación ciudadana y control social, la Contraloría general del Estado, y las Superintendencias. Sus autoridades ejercerán sus puestos durante 5 años, éste poder se encarga de promover planes de transparencia y control público, así como también planes para diseñar mecanismos para combatir la corrupción. (Asamblea Nacional , 2008).

2.1.1.5.2 Estabilidad política

Por la región en la que se encuentra el Ecuador, el Banco Mundial considera los factores de riesgo de golpe militar, rebeliones, terrorismo político, guerra civil y conflictos armados para determinar si un país es políticamente estable. Uno de los indicadores que permite determinar si el Ecuador es estable políticamente es la inversión extranjera, por lo cual se citan las siguientes cifras del BCE.

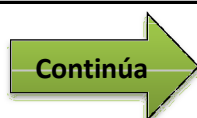
Tabla 12
Inversión extranjera por actividad

Actividad	2012	2013	2014
Agricultura, silvicultura, caza y pesca	17.845,48	20.761,66	38.912,61
Comercio	83.340,54	110.161,17	148.447,26
Construcción	31.112,41	68.730,48	4.278,37
Electricidad, gas y agua	46.447,49	29.201,26	-4.671,10
Explotación de minas y canteras	224.945,00	252.886,20	685.578,24
Industria manufacturera	135.596,22	137.917,83	107.722,24
Servicios comunales, sociales y personales	1.698,62	-2.318,61	14.072,48
Servicios prestados a las empresas	39.478,88	118.113,55	25.742,44
Transporte, almacenamiento y comunicaciones	-13.433,33	-8.241,33	-246.980,58
Total general	567.031,30	727.212,21	773.101,95

Fuente: Banco Central del Ecuador.

Tabla 13
Principales países que invierten en Ecuador

País	2012	2013	2014
Canadá	59.071,26	28.444,47	229.079,39
China	85.867,05	94.326,45	79.032,12
Holanda	10.517,00	48.320,96	75.955,84
España	49.843,24	71.002,44	67.501,33
Uruguay	6.487,89	115.211,39	62.461,09
Nueva Zelanda	5.617,40	0,00	30.565,23
Suiza	17.736,94	8.684,37	28.403,88



Panamá	25.205,20	54.502,93	27.574,96
Italia	27.410,12	60.673,35	27.186,94
Inglaterra	18.706,92	1.270,48	25.377,39
Venezuela	17.936,64	20.118,91	20.301,62
Colombia	8.158,22	-1.258,50	19.683,28
Costa Rica	4.414,42	9.210,19	18.542,59
Chile	15.894,77	23.506,46	18.188,81
Argentina	25.338,63	19.095,63	14.002,36
Alemania	-128,42	559,74	11.689,60
Estados Unidos	93.513,10	42.201,90	10.098,65

Fuente: Banco Central del Ecuador.

Siendo así se puede indicar que el Ecuador es estable políticamente porque no existen conflictos bélicos internos que amenacen al país como sucede en el país fronterizo de Colombia con las Fuerzas armadas revolucionarias de Colombia (FARC), además como se puede observar en los cuadros anteriores la inversión extranjera en el Ecuador ha aumentado paulatinamente en los últimos años.

2.1.1.5.3 Planes y programas gubernamentales

La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES) es el organismo gubernamental encargado de los planes y programas que maneja el gobierno nacional, el plan que sirve de base para el resto de programas a nivel nacional es el “Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017”. Dentro del campo turístico que aborda este proyecto de investigación, el MINTUR en el año 2007 elaboró el PLANDETUR 2020 el cual tiene como objetivos principales los siguientes:

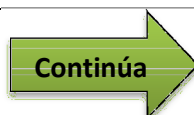
- Generar un proceso orientador que coordine los esfuerzos públicos, privados y comunitarios para el desarrollo del turismo sostenible, basado en sus territorios y bajo los principios de alivio a la pobreza, equidad, sostenibilidad, competitividad y gestión descentralizada. (Ministerio de Turismo, 2007).

- Crear las condiciones para que el turismo sostenible sea un eje dinamizador de la economía ecuatoriana que busca mejorar la calidad de vida de su población y la satisfacción de la demanda turística actual, aprovechando sus ventajas comparativas y elementos de unidad del país. (Ministerio de Turismo, 2007).
- Insertar al turismo sostenible en la política de Estado y en la planificación Nacional para potenciar el desarrollo integral y la racionalización de la inversión pública y privada. (Ministerio de Turismo, 2007).

De la misma manera la Dirección de seguimiento y evaluación del MINTUR elabora una matriz mensual con los planes programas y proyectos que maneja esta institución, de este modo tenemos la siguiente información:

Cuadro 4
Planes y programas del MINTUR en ejecución

PROYECTO	META	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACION
Programa Nacional de Destinos Turísticos de Excelencia	Incrementar el número de arribos de los turistas internacionales a Ecuador al 2017 en un 10%.	2014	2017
Ecuador Potencia Turística	Incrementar el ingreso de divisas por concepto de turismo al 25%.	2015	2017
Implementación del Sistema Nacional de Señalización Turística	Al 2016 se han colocado 4910 señales turísticas con una cobertura de 6.400 km de la red vial nacional	2013	2016
Programa Nacional para la Excelencia Turística	En el período 2014-2017, los ingresos económicos generados en el sector turístico se incrementan en 25%.	2014	2017
Programa para la selección estratégica de áreas para la atracción de inversión turística	Al término del año 2017, la inversión nacional y extranjera en el sector turístico se incrementará en 500 millones de dólares.	2014	2017
Proyecto para la consolidación, regulación y control turístico	Incrementar en un 0,33% anual adicional al crecimiento normal (durante los 4 años de duración del proyecto), del ingreso de turistas al Ecuador.	2014	2017
Proyecto Ruta del Agua	Al 2017 contar con un incremento del 37% de turistas extranjeros que visitan de	2014	2017



	la región amazónica.		
Programa de Excelencia Institucional	Lograr el 40% de confianza institucional de la ciudadanía en la gestión del MINTUR, al tercer año.	2014	2016

Fuente: Dirección de Seguimiento y Evaluación. MINTUR

2.1.1.5.4 Convenios y programas de cooperación internacional

La Secretaría Técnica de Cooperación Internacional (SETECI) es el organismo gubernamental encargado del Planteamiento e implementación de las políticas y reglamentos de gestión de la cooperación internacional; además del registro de programas y proyectos de cooperación internacional. Según datos de la mencionada institución, el Ecuador hasta febrero de 2016 ha recibido USD 197'534.681,76 por concepto de cooperación internacional de diversas fuentes, destacándose las siguientes:

Tabla 14
Cooperación internacional

País u Organismo	N° de proyectos	Monto (USD)	%
USA	179	44'219.031,11	22,39
Alemania	87	31'178.003,68	15,78
ONU	92	28'466.367,64	14,41
España	103	13'873.793,20	7,02
Gran Bretaña	22	12'154.095,05	6,15

Fuente: Secretaría Técnica de Cooperación Internacional

Según la fuente de recursos se tiene que un 39,1% proviene de fuentes bilaterales; 26,9% de fuentes multilaterales; 28% de ONG extranjeras; apenas un 2,4% es de fuente descentralizada; y, finalmente un 0,8% proviene de actores multidonantes. De todos los ingresos y egresos señalados anteriormente ninguno ha sido orientado hacia la operación de actividades turísticas de aventura directamente; sin embargo al ser el turismo uno de los sectores estratégicos de producción, parte de la

cooperación internacional ha sido orientada hacia este sector. (Secretaría técnica de Cooperación Internacional, 2015).

Particularmente en la parroquia de Mindo existen proyectos de ayuda social los cuales no están orientados al desarrollo de las actividades turísticas; estas inversiones se han realizado en proyectos que persiguen el bienestar social especialmente en menores de edad como es la Fundación Alemana SALEM. Este centro para niñas, niños y jóvenes en Mindo es un lugar donde los niños pueden ser niños, pueden aprender y jugar como niños, siendo aceptados y amados. Durante el día se atiende a niños y a jóvenes desfavorecidos. SALEM en Mindo se dedica, desde hace muchos años, a combatir el círculo vicioso de la pobreza, la falta de expectativas de futuro y la falta de oportunidades educativas.

El creciente turismo genera esperanzas de mejora de la calidad de vida y de las condiciones laborales; y atrae a otras familias pobres procedentes de otras regiones. Sin embargo, muchos de estos deseos no se ven cumplidos, lo que conlleva a la pobreza, unida al desarraigo social, y a otros conflictos. Finalmente este proyecto con el tema de apadrinamiento también posibilita a otros niños el acceso a la escuela proporcionando, entre otras cosas, uniformes y material escolar y el apadrinamiento, por otra parte, también contribuye a mantener y a mejorar las instalaciones.

2.1.1.6 Entorno legal

2.1.1.6.1 Constitución de la República

La Constitución de la República es la norma suprema, carta magna, ley fundamental, texto principal, y fuente de autoridad jurídica que rige a la política en el Ecuador, sustenta la existencia del país y del gobierno. La Constitución vigente se elaboró en el año 2008 en la ciudad de Montecristi en la provincia de Manabí. Partiendo de este principio se resaltan los siguientes artículos relacionados con el tema de investigación.

- En el Capítulo II que hace referencia a los Derechos del buen vivir en el artículo 24 de la sección cuarta se indica que “Las personas tienen derecho a la recreación y al esparcimiento, a la práctica del deporte y al tiempo libre”.
- En el Capítulo VI relacionado con los Derechos de libertad en el artículo 66, inciso 27 se aclara que El estado reconoce y garantiza “El derecho a vivir en un ambiente sano, ecológicamente equilibrado, libre de contaminación y en armonía con la naturaleza”.
- En el Capítulo IX referente a las responsabilidades de los ecuatorianos, en el artículo 83 numeral 6 se indica que se debe “Respetar los derechos de la naturaleza, preservar un ambiente sano y utilizar los recursos naturales de modo racional, sustentable y sostenible”.
- En Capítulo III del Título V referente a la organización del estado se indica claramente en el artículo 259 que “Con la finalidad de precautelar la biodiversidad del ecosistema amazónico, el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados adoptarán políticas de desarrollo sustentable que, adicionalmente, compensen las inequidades de su desarrollo y consoliden la soberanía.
- En el artículo 283 referente a la Soberanía y política económica se indica que se debe “Promocionar la incorporación del valor agregado con máxima eficiencia, dentro de los límites biofísicos de la naturaleza y el respeto a la vida y a las culturas”.
- En el título VII referente a los Derechos del Buen vivir, en la sección sexta que se refiere a la cultura física y el tiempo libre se indica que “Se garantiza el derecho de las personas y las colectividades al tiempo libre, la ampliación de las condiciones físicas, sociales y ambientales para su disfrute, y la promoción de actividades para el esparcimiento, descanso y desarrollo de la personalidad”.
- Finalmente en el artículo 395, en el numeral 3 se aclara que “El Estado garantizará la participación activa y permanente de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades afectadas, en la planificación, ejecución y control de toda actividad que genere impactos ambientales”.

2.1.1.6.2 Tratados y convenios internacionales

En el marco de la 54 Reunión de la Comisión de la OMT para las Américas, la Cámara Provincial de Turismo de Pichincha (CAPTUR) y la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas S.A. de España (SEGITTUR), suscribieron un convenio con el propósito de mejorar la competitividad turística del Ecuador. Para Antonio López de Ávila, Presidente de la Sociedad Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, el convenio significa un gran paso para ejecutar acciones que fomenten la competitividad, la innovación y el desarrollo tecnológico en el sector turístico ecuatoriano. (Ministerio de Turismo, 2014).

Uno de los principales convenios internacionales que influye en la operación turística es el generado con la República Popular de China, sobre todo porque en el “Convenio de Cooperación Económica y Técnica entre la República del Ecuador y la República Popular China” se suprimen las visas como requisito para los portadores de pasaporte ordinario lo que generaría por lo tanto un aumento en el ingreso de turistas de esta nacionalidad hasta el Ecuador. (El Ciudadano, 2015).

Con la suscripción del Reglamento de Tránsito y Transporte Terrestre Turístico, en el marco del Primer Gabinete Binacional, se facilitó el trámite para que los turistas colombianos ingresen con sus vehículos al Ecuador. En el Centro Nacional de Atención Fronteriza del Puente Internacional de Rumichaca, en la provincia del Carchi, frontera norte, los visitantes provenientes de Colombia podrán obtener directamente un permiso de ingreso y el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), válido durante su internación en el país. (Ministerio de Relaciones Exteriores, 2014).

2.1.1.6.3 Leyes y reglamentos: laboral, tributario, social y ambiental

Dentro de las leyes y reglamentos vigentes en la legislación ecuatoriana y que se relacionan con el presente proyecto de investigación en orden jerárquico resaltan los siguientes: Ley de turismo, Reglamento general de aplicación a la ley de turismo, Código del trabajo, Reglamento nacional de guianza turística, Ley forestal y el Reglamento de operación turística de aventura.

De este modo se tiene que la Ley de turismo como se indica en el artículo N°1 “tiene por objeto determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios”. (Congreso Nacional, 2002). En el artículo N°15 de esta ley se establece que “El Ministerio de Turismo es el organismo rector de la actividad turística ecuatoriana...” y que dentro de las funciones que le corresponden a esta institución se destaca entre otras “Promover y fomentar todo tipo de turismo, especialmente receptivo y social y la ejecución de proyectos, programas y prestación de servicios complementarios con organizaciones, entidades e instituciones públicas y privadas incluyendo comunidades indígenas y campesinas en sus respectivas localidades”. (Congreso Nacional, 2002).

En el artículo N°19 se establece que “El Ministerio de Turismo establecerá privativamente las categorías oficiales para cada actividad vinculada al turismo. Estas categorías deberán sujetarse a las normas de uso internacional. Para este efecto expedirá las normas técnicas y de calidad generales para cada actividad vinculada con el turismo y las específicas de cada categoría”. Finalmente es necesario indicar que en la ley de turismo se contemplan tres incentivos fundamentales para las personas naturales o jurídicas que presenten proyectos turísticos y que sean aprobados por el Ministerio de Turismo; los cuales consisten en la exoneración de impuestos,

tributos y acceso a créditos en actividades que estén directamente relacionadas con el turismo. (Congreso Nacional, 2002).

El reglamento general de aplicación a la ley de turismo es el instrumento que permite la aplicación de la Ley, el establecimiento de los procedimientos generales y la actualización general de las normas jurídicas secundarias del Sector Turístico expedida con anterioridad a la expedición de Ley. (Congreso Nacional, 2003). Este reglamento se encuentra vigente desde el 23 de Febrero del 2003 y entre otras normas se destaca la siguiente:

En el artículo 43 se definen una por una a las actividades de turismo las cuales son enumeradas en el artículo 5 de la Ley de turismo; el estudio del presente proyecto se enmarca en las actividades turísticas de “Intermediación” las cuales son definidas como “...las diversas formas de organización de viajes y visitas, mediante modalidades como: Turismo cultural y/o patrimonial, etnoturismo, turismo de aventura y deportivo, ecoturismo, turismo rural, turismo educativo-científico y otros tipos de operación o modalidad que sean aceptados por el Ministerio de Turismo”. (Congreso Nacional, 2003).

Por naturaleza las actividades turísticas de aventura tienen un riesgo implicado por lo tanto es necesario conocer que en el artículo N°38 “los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social”. (Ministerio de Turismo, 2015). Como se ha mencionado en la legislación laboral se hace necesario el análisis del Reglamento Nacional de Guianza turística el cual establece en el Título II la clasificación de los guías de turismo en Ecuador de la siguiente manera:

- a) Guía Local;
- b) Guía Nacional; y,
- c) Guía Nacional Especializado
 - a. Patrimonio turístico
 - b. Aventura

Los citados profesionales para poder ejercer la sus funciones legalmente deben cumplir con los siguientes requisitos generales exigidos en el reglamento Nacional de Guianza turística:

- Poseer título oficial de bachiller;
- Haber culminado los cursos de capacitación específicos para guías locales, avalados por la Autoridad Nacional de Turismo y Autoridad Ambiental Nacional;
- Certificar que son residentes por al menos tres años en la localidad donde ejercerán la actividad; y,

En el caso de miembros de comunidades, pueblos o nacionalidades indígenas, comunas que habitan en las áreas protegidas y sus zonas de amortiguamiento pertenecientes al PANE, deberán presentar una declaración juramentada ante Notario Público, respecto del lugar específico de su residencia, la que deberá incluir el tiempo durante el cual el guía local ha residido en la localidad en donde requiera desarrollar su servicio.

El guía Nacional de Turismo adicionalmente a los requisitos enlistados deberá registrar su título profesional de nivel técnico superior a través de una institución de educación superior debidamente acreditada y evaluada de conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Educación Superior. Finalmente el Guía Nacional Especializado deberá cumplir tener registrado su título profesional de nivel técnico superior a través de una institución de educación superior debidamente acreditada y evaluada de conformidad a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Educación Superior y haber aprobado el

curso de capacitación correspondiente conforme a lo establecido en dicho Reglamento y la Autoridad Nacional de Turismo.

Siendo así se tiene que “el guía nacional especializado en aventura estará capacitado para desarrollar las siguientes modalidades de turismo de aventura: senderismo, cicloturismo, espeleología y las que determine la Autoridad Nacional de Turismo”. (Ministerio de Turismo, 2015). Para el guía nacional de turismo que desee acceder a la especialización en aventura en las siguientes modalidades: buceo, alta montaña, rafting, kayak y canyoning, y las que determine la Autoridad Nacional de Turismo, deberán contar con una certificación de habilidad reconocida por la Autoridad Nacional de Turismo. En el caso de la parroquia de Mindo por las actividades turísticas que se pueden desarrollar las certificaciones reconocidas son las siguientes:

Cuadro 5
Certificaciones en Mindo de actividad de aventura

Actividad	Certificación guía	Certificaciones Reconocidas
Canyoning	-	ICOPRO International Canyoning Organization for professionals
Escalada	Guía de montaña	Guía de Montaña ASEGUIM Guías de Montaña UIAGM
Kayak de río	Guía de Rafting + Certificación de Kayak de Seguridad	IRF Rafting International Federation
Rafting	Guía de Rafting	IRF Rafting International Federation

Fuente: Reglamento Nacional de Guianza Turística

Concluyendo con el análisis del Reglamento Nacional de Guianza turística se indican cuáles son los derechos, obligaciones y prohibiciones de los guías nacionales especializados:

- a) Ejercer sus actividades para las agencias de servicios turísticos, así como en cualquier institución pública o privada, nacional o extranjera, que requiera de sus servicios, con los límites establecidos por este Reglamento y demás normativa vigente;
- b) Registro Único de Contribuyentes (RUC), registrado en la actividad de servicios profesionales de guianza establecido por la Autoridad Competente;
- c) Percibir las remuneraciones u honorarios pactados para los servicios prestados, y ser cancelados sus haberes puntualmente;
- d) Recibir de las agencias de servicios turísticos y prestadores de servicios turísticos las garantías necesarias para el ejercicio de la guianza turística;
- e) Exigir el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley de Turismo, este Reglamento y demás normativa pertinente;
- f) Denunciar el ejercicio ilegal e informal del servicio de guianza o tour líder, según sea el caso;
- g) Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo, a las agencias de servicios turísticos que contraten guías sin la credencial vigente;
- h) Conducir el grupo a su cargo, tomando las decisiones necesarias, previniendo riesgos potenciales;
- i) Portar su credencial en un lugar visible;
- j) Respetar el orden público;
- k) Contribuir a la conservación del patrimonio turístico natural y cultural;
- l) Dar información veraz, completa y oportuna a los visitantes;
- m) Conocer el marco regulatorio aplicable al manejo, control y administración de las áreas naturales protegidas y patrimonio cultural, y demás normativa pertinente;
- n) Orientar e informar a las personas en forma precisa, sobre los horarios y características de la actividad, puntos de referencia generales acerca de los lugares a visitar y ofrecerle la información que facilite su permanencia en los mismos;

- o) De acuerdo a las circunstancias, recomendar que los visitantes cuenten con el equipo, la vestimenta y/o accesorios que requiere la actividad, para una experiencia segura;
- p) Ejercer sus funciones sin manifestación de parcialidad o discriminaciones de tipo político, religioso, étnico, de género, socioeconómico, cultural o de cualquier otra índole, que vulneren los derechos fundamentales de los usuarios de sus servicios;
- q) Contribuir a la creación y fortalecimiento de la conciencia turística de la población local, regional y nacional, en aspectos referentes a la protección, preservación y vigilancia del patrimonio turístico del país; y,
- r) Colaborar en la recolección de residuos que se generen durante el desarrollo de la guianza, debiéndose retirar los mismos a zonas previstas para el efecto

Les está prohibido a los guías nacionales de turismo, especializados y guías locales:

- a) Ejercer sus funciones o pretender ejercerlas bajo el influjo de bebidas alcohólicas, sustancias estupefacientes, psicotrópicas u otras similares;
- b) Contrariar la Ley, el orden público o inducir al visitante a hacerlo;
- c) Realizar actos que desprestigien al país y sus instituciones;
- d) Los guías nacionales de turismo no podrán variar arbitrariamente la programación e itinerario del tour, salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente justificada, para lo cual deberá notificar a la agencia de viajes u operador;
- e) Los guías locales no podrán ejercer su actividad fuera de lo contemplado en este Reglamento;
- f) Operar u organizar tours o excursiones independientes por cuenta propia;
- g) Cobrar valores adicionales a los acordados por las partes;
- h) Utilizar la credencial fuera de los estrictos límites de sus atribuciones; y,
- i) Los guías nacionales especializados no podrán ejercer el servicio de guianza turística en otra clasificación que no corresponda a la otorgada.

La población de Mindo se encuentra en la zona sur del Bosque protector Mindo-Nambillo, sin embargo las actividades turísticas de aventura que se ofrecen en la población se llevan a cabo dentro de diversas zonas del bosque protector como el tubing en el Río Mindo, el Canopy, la observación de aves, entre otras.

Por lo tanto es necesario tomar en cuenta lo que establece la ley forestal vigente en el Ecuador, la cual indica en el artículo N°1 que "...todas las tierras que se encuentren en estado natural y que por su valor científico y por su influencia en el medio ambiente, para efectos de conservación del ecosistema y especies de flora y fauna, deban mantenerse en estado silvestre..." son considerados Patrimonio Forestal del Estado, por lo mismo en el artículo N°2 se indica que "...no podrá adquirirse el dominio ni ningún otro derecho real por prescripción sobre las tierras que forman el patrimonio forestal del Estado, ni podrán ser objeto de disposición por parte del Instituto Nacional de Desarrollo Agrario". (Congreso Nacional, 2004).

El reglamento de operación turística de aventura finalmente detalla claramente cuáles son las normas que rigen a esta rama de las actividades turísticas que se desarrollan en el Ecuador, por lo cual se hace indispensable su análisis. Este reglamento indica en su artículo N°1 que "El presente Acuerdo regula a toda operación turística de aventura en el país y será aplicado por el Ministerio de Turismo en todas sus acciones de regulación y control a las agencias de viajes operadoras o duales, así como por los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los que se haya transferido la correspondiente competencia". (Ministerio de Turismo, 2014).

Dentro del reglamento se especifican, definen y dictan normas para la realización de cada actividad turística; y sobre los derechos y obligaciones de los prestadores del servicio así como de los visitantes. Cabe recalcar que el Reglamento de operación turística de aventura se encuentra vigente desde el 11 de Febrero del 2014 por lo que las operadoras turísticas de

aventura deben registrarse al mismo desde el mes de Julio del mismo año puesto que entre las disposiciones transitorias se establece un plazo máximo de 6 meses para acoplar los requerimientos que indica el reglamento; del mismo modo los guías e instructores de turismo de aventura no pueden prestar sus servicios si no se encuentran calificados. (Ministerio de Turismo, 2014).

Por la importancia que tienen todos y cada uno de los artículos que componen el Reglamento de operación turística de aventura para la realización de este proyecto, no se cita ninguno en especial; considerando que uno de los problemas que presenta la parroquia de Mindo es el incumplimiento de este reglamento por gran parte de los operadores turísticos se hace necesario el conocimiento profundo del mismo, tanto de los investigadores como de los operadores.

2.1.1.6.4 Permisos de operación y funcionamiento

Tomando en cuenta que en el artículo N°2 del Reglamento de operación turística de aventura se indica que “La operación turística de aventura comprende las diversas formas de organización de viajes y visitas mediante modalidades turísticas de aventura. Se la realizará a través de agencias de viajes operadoras o duales que se definen como las empresas comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas, debidamente autorizadas, que se dediquen profesionalmente a la organización de modalidades turísticas de aventura”. (Ministerio de Turismo, 2014).

Y el artículo N°3 del mismo reglamento el cual aclara que “para ofertar modalidades turísticas de aventura es obligatorio contar con el registro de turismo y la licencia única anual de funcionamiento obtenidos conforme lo establece la Ley de Turismo; así como sujetarse a las disposiciones contenidas en el presente Acuerdo y demás normativa vigente”. (Ministerio de Turismo, 2014).

Se hace necesario recurrir a la Ley de turismo la cual en su artículo N°9 establece que “El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda”. (Congreso Nacional, 2002). Por lo mismo en el artículo N°47 del Reglamento general a la Ley de turismo se indica que el registro de turismo “...consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos en el catastro o registro público de empresarios y establecimientos turísticos, en el Ministerio de Turismo”.

En el caso de las operadoras turísticas de aventura deben cumplir con tres tipos de requisitos tal y como establecen los artículos N° 8, 9, 10 y 11 del Reglamento de operación turística de aventura. Estos requisitos se clasifican en: los requisitos básicos; los requisitos para la comercialización, y; los requisitos para la prestación del servicio. (Ministerio de Turismo, 2014). Los requisitos básicos “se refieren a los requisitos mínimos con los cuales una agencia de viajes operadora o dual que desee ofertar modalidades turísticas de aventura, debe contar antes de obtener el registro de turismo y durante su funcionamiento, según corresponda”.

- a) Un local donde se contraten los servicios y se mantenga un mínimo de facilidades que permitan la realización y tratamiento de las reservas y contratación de servicios mediante comunicaciones telefónicas, correo postal y/o electrónico.
- b) Un organigrama básico de funcionamiento y división de responsabilidades cuando el personal sea mayor o igual a tres personas.
- c) Una póliza de responsabilidad civil cuando se ofrezcan modalidades turísticas de aventura, la que deberá incluir a clientes, guía(s) y terceras personas e informar explícitamente las restricciones que imponen la póliza sobre la cobertura, tales como límites de edad, enfermedades pre existentes, equipos u otros.

- d) Plan de operaciones de cada modalidad turística de aventura que oferte.
- e) Manual de operaciones de cada modalidad turística de aventura que oferte.
- f) Plan de gestión de riesgos definidos por la Secretaría Nacional de Gestión de Riesgos y cualquier otra normativa que esta institución defina para el lugar donde se realizará la modalidad.

Los requisitos para la comercialización “se refieren a los requisitos mínimos que una agencia de viajes operadora o dual debe cumplir para mantener prácticas comerciales responsables y asegurar al usuario la veracidad y claridad en la información que transmite sobre las modalidades turísticas de aventura que oferta y comercializa”. (Ministerio de Turismo, 2014).

- a) Comprobantes de venta vigentes con autorización del Servicio de Rentas Internas.
- b) Información de las modalidades turísticas de aventura que ofrecen, con descripción de la infraestructura, equipamiento y lugares donde se las realiza.
- c) Información clara de los componentes o actividades del producto o servicio ofertado, así como la descripción de las personas a las que este va dirigido y de los niveles de riesgo que la actividad supone.

Finalmente los requisitos para la prestación del servicio se refieren a los requisitos mínimos que deben cumplirse para la adecuada atención al turista y para asegurar la prestación de los servicios conforme a la ley.

- a) Infraestructura (cuando aplique), equipamiento, accesorios y equipos mínimos para el desarrollo de cada modalidad de aventura, que se describen en el presente Acuerdo, sean estos propios o alquilados y deberán estar en buen estado de funcionamiento acorde a la modalidad que se realiza, ser homologados, cumplir con normas y, estándares

internacionales y contar con certificaciones UL, ULC, CE o UIAA y deberán estar acordes al peso, altura y edad del turista que los utilice.

- b) Plan de mantenimiento y reposición de materiales, accesorios, equipos, equipamiento e infraestructura.
- c) Formulario de "Descargo de Responsabilidad y Asunción de Riesgos" como documento habilitante al comprobante de venta.
- d) Medios de transporte apropiados para la operación turística de aventura que cumplan con la regulación de la Agencia Nacional de Tránsito.
- e) Guías especializados para todas las modalidades turísticas de aventura descritas en el presente Acuerdo, a excepción de la modalidad de surf y modalidades recreaciones en embarcaciones motorizadas donde deberán contar con un instructor especializado y deberán cumplir con lo estipulado a continuación:

Guías:

- Credencial otorgada por el Ministerio de Turismo
- Certificación emitida por el Organismo Competente reconocido por el Ministerio de Turismo
- Acreditar cursos de primeros auxilios en condiciones extremas y reanimación cardio-pulmonar (RCP)
- Acreditar cursos de capacitación y actualización periódica

Los guías de modalidades turísticas de tierra y aire deben además acreditar cursos de técnicas de rescate, supervivencia y evacuación.

Instructores:

- Certificación emitida por el Organismo Competente reconocido por el Ministerio de Turismo.
- Acreditar cursos de primeros auxilios en condiciones extremas y reanimación cardio-pulmonar (RCP)
- Acreditar cursos de capacitación y actualización periódica

Los guías e instructores de modalidades turísticas de agua y canyoning deben además acreditar cursos de técnicas de rescate en aguas abiertas (si la modalidad se realiza en el mar o sistema lacustre) o aguas rápidas (si la modalidad se realiza en un sistema fluvial), evacuación y supervivencia. Como se ha mencionado al inicio del punto 2.1.6.4 aparte del Registro en el MINTUR es necesaria la obtención de la licencia única anual de funcionamiento (LUAF), por lo cual se cita lo que indica el artículo N°57 del Reglamento general a la Ley de turismo el cual aclara “el Ministerio de Turismo, mediante acuerdo ministerial establecerá los requerimientos que, a nivel nacional deben cumplir los establecimientos de turismo con el objeto de acceder a la licencia única anual de funcionamiento, entre los que necesariamente constará la obligación de estar afiliado y al día en el cumplimiento de obligaciones para con la respectiva Cámara Provincial de Turismo de su jurisdicción...”

2.1.2 Microambiente

2.1.2.1 Atractivos turísticos

Un atractivo turístico se genera a partir de un recurso turístico, dado que un recurso turístico son todos los bienes y servicios que, por intermedio de la actividad del hombre y de los medios con los que cuenta, hacen posible la actividad turística y satisfacen las necesidades de la demanda. Sin embargo la definición de atractivo turístico no se encuentra en castellano por lo que se considera que es un anglicismo el cual define que un atractivo turístico es “an interesting or enjoyable place to go or thing to do” (Un lugar interesante y disfrutable para ir o para tener que hacer). (Navarro, 2015).

De este modo se detallan en el siguiente cuadro los atractivos naturales y culturales con los que cuenta la parroquia de Mindo, conforme con la información obtenida del Centro Municipal de Información turística de Mindo y del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel de los Bancos:

Cuadro 6
Atractivos Turísticos de Mindo

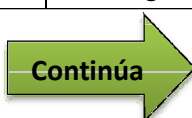
No.	Nombre del Atractivo	Tipo	Subtipo
1	Bosque protector Mindo - Nambillo	Sistema de áreas protegidas	Bosque protector
2	Cascada del Río Nambillo	Ríos	Cascadas, cataratas o saltos
3	Río Canchupi	Ríos	Arroyos
4	Río Cinto	Ríos	Rápidos o raudalaes
5	Río Mindo	Ríos	Rápidos o raudalaes
6	Río Nambillo	Ríos	Rápidos o raudalaes
7	Río Saloya	Ríos	Rápidos o raudalaes
8	Río Gran Río Blanco	Ríos	Rápidos o raudalaes
Potenciales			
Cascada El Corazón, Los Tucanes, Santuario de Cascadas, Cascada de azúcar, Cascada del Río Bravo			

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Mindo

Dentro del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2015-2019 para la parroquia de Mindo se indican además los siguientes lugares como Patrimonios tangibles e intangibles de esta parroquia:

Cuadro 7
Patrimonio Tangible e intangible

TIPO DE PATRIMONIO TANGIBLE	LOCALIZACION	TIPO DE PATRIMONIO INTANGIBLE
Casa típica de Mindo, Propiedad del Sr. Julio Arias	Barrio Las Bugambillas, tras edificio de la Junta parroquial	Romería a la Virgen del Cisne
Museo de la Cultura de los Yumbos, Finca las Luciérnagas	Vía a Cunucu, en el 1er Km del centro poblado tras el Colegio Ecuador	-
Manuscritos, sellos	Centro poblado en el centro de Rescate cultural de la Fundación Vida activa	-
Culuncos	Cunucu, antigua hacienda de la Marquesa de Solanda, hoy Hostería Refugio de los Caminantes	-
Las haciendas San Vicente	Sector La Casa Amarilla, entre el barrio las Bugambillas y el Barrio el triunfo	-



Hacienda la Maga	Barrio La Magdalena	-
Vestigios de Culuncos	San Tadeo y Hacienda Doña Iva	-

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Mindo

2.1.2.2 Clientes, turistas y/o visitantes

Para poder indicar el número de clientes, visitantes y turistas que llegaron hasta la parroquia de Mindo se recurre al registro de visitantes que maneja el Gobierno autónomo descentralizado del cantón San Miguel de los Bancos, el mismo que se basa en los datos del Centro Municipal de Información turística de la parroquia. Siendo así se tiene el siguiente número de personas en los últimos 4 años:

Tabla 15
Llegada de Turistas a Mindo

PAISES	2010	2011	2012	2013
Alemania	290	239	233	214
Argentina	107	122	155	130
Australia	88	69	40	60
Austria	19	18	15	22
Bélgica	66	47	65	36
Belice	2	-	-	-
Bolivia	8	6	8	2
Brasil	9	16	23	-
Canadá	177	81	127	95
Chile	67	86	60	61
China	4	18	20	5
Colombia	80	56	64	77
Corea	7	-	3	1
Costa Rica	2	-	-	-
Cuba	19	34	22	7
Dinamarca	27	43	37	13
EE.UU	864	561	521	449
Ecuador	10155	8749	6682	4045
Emiratos Árabes	-	-	-	2
Egipto	-	-	42	-
España	249	105	97	197
Finlandia	9	-	4	-
Estonia	1	1	-	-



Escocia	27	-	-	7
Eslovenia	2	-	-	-
Eslovaquia	1	-	-	4
Francia	186	132	159	201
Grecia	7	18	-	18
Guatemala	7	21	5	-
Haití	3	-	-	-
Holanda	68	66	61	41
Honduras	-	21	2	-
Hong Kong	-	-	-	1
Hungría	-	-	-	2
Indonesia	2	11	6	-
India	10	21	16	2
Inglaterra	149	142	84	92
Irlanda	15	13	7	10
Israel	57	21	13	13
Italia	72	82	45	73
Japón	9	23	13	6
Líbano	1	-	-	2
Países Bajos	1	35	-	-
México	23	42	38	18
Nicaragua	2	-	1	-
Noruega	4	-	-	-
Nueva Zelanda	9	23	15	5
Paraguay	1	32	16	-
Perú	12	37	20	32
Polonia	39	13	11	3
Portugal	2	13	15	3
Rep. Checa	2	-	-	-
Rumania	-	3	-	-
Rusia	7	7	8	9
Sudáfrica	1	12	-	-
Suecia	13	18	11	10
Suiza	101	45	54	79
Surinam	-	-	5	-
Tasmania	1	-	-	-
Taiwan	-	-	6	4
Túnez	-	-	-	2
Turquía	1	-	-	1
Ucrania	10	-	-	-
Uruguay	4	-	1	12
Vietnam	1	-	-	-
Venezuela	35	19	54	16
TOTAL	13135	11121	8884	6082

Como se puede apreciar en la tabla anterior el principal número de turistas que visitan la parroquia de Mindo son de nacionalidad ecuatoriana seguidos de los ciudadanos estadounidenses, alemanes, españoles y franceses. En el siguiente gráfico sin embargo se puede observar como el número de turistas ha ido disminuyendo en los últimos años. Se hace necesario por lo tanto tomar acciones que ayuden a mejorar estas estadísticas.

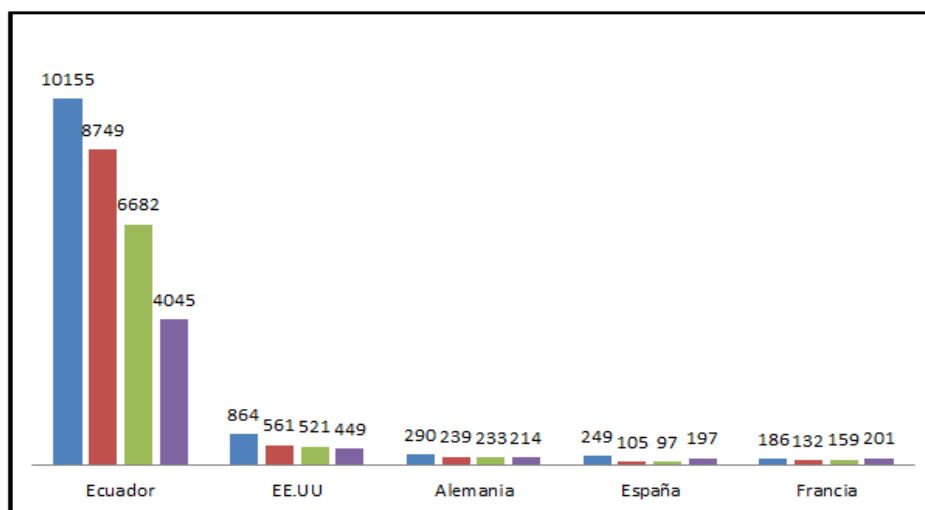


Figura 17 Llegada de Turistas a Mindo
Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de los Bancos

2.1.2.3 Competencia directa e indirecta

Considerando que uno de los productos turísticos que desea potenciar y posicionar el Ecuador es el Producto “aventura” tal y como se puede evidenciar en la publicidad oficial de la marca país y en todos los proyectos publicitarios que maneja el MINTUR. Se conoce que en el país existen una gran cantidad de destinos turísticos que ofrecen actividades de aventura, sin embargo no todos los destinos cuentan con las mismas capacidades para atender adecuadamente al turista. Esto genera que cada destino tenga su característica especial y por la geografía que posee pueda brindar diversas actividades de aventura de manera especializada.

Es por ello que conjuntamente con las autoridades de la parroquia, el Sr. Teniente político de la parroquia de Mindo Klever Tello y la Sra. Presidenta del GAD parroquial Lilián Salazar se ha determinado que la competencia directa de las operadoras turísticas de aventura de Mindo son todas aquellas agencias de viaje y establecimientos de alojamiento especializados en brindar servicios en los que se incluyan actividades de aventura como las que se pueden ofrecer en Mindo y aquellos lugares que estén orientadas al perfil del cliente que visita Mindo. (Tello & Salazar, 2016). Siendo así se tiene que los principales destinos que representan la competencia directa de Mindo son:

- Pedro Vicente Maldonado.- Este cantón se constituye en la principal competencia de las operadoras turísticas de aventura de la localidad de Mindo dado que su ubicación cercana con la ciudad de Quito y los atractivos naturales que posee le permiten desarrollar actividades turísticas similares a las que se ofrecen en Mindo. Como se ha mencionado este cantón se ubica en el ecosistema de Bosque nublado lo que le permite contar con distintos atractivos como ríos y cascadas en los cuales las operadoras turísticas ofrecen actividades de aventura. (Tello & Salazar, 2016).
- Baños.- Es uno de los cantones que mayor prestigio en cuanto al desarrollo de actividades turísticas de aventura tanto a nivel nacional como internacional; el encontrarse ubicado en las faldas del volcán Tungurahua (1.826 m.s.n.m) y la geografía que posee le ha permitido a este Cantón desarrollar el tipo de actividades de aventura que se encuentra en Mindo como son el rafting, escalada, canyoning, canopy, hiking, mountain biking, entre otros. (Banios, 2016).
- Bucay.- Este cantón de la provincia del Guayas se ha convertido en los últimos años en un lugar bastante visitado por turistas nacionales y extranjeros que buscan desarrollar actividades de aventura como las que

se ofrecen en Mindo, especialmente el canopy, hiking y la visita a cascadas. Gran parte de este desarrollo se debe al apoyo que ha recibido este cantón por parte del gobierno Nacional y el Gobierno Provincial; es importante señalar que este Cantón tomó como ejemplo para su desarrollo a la localidad de Mindo precisamente pero con el paso de los años Bucay se ha convertido en una fuerte competencia para las operadoras turísticas de aventura existentes en Mindo. (Gobierno provincial del Guayas, 2016).

En cuanto a la competencia indirecta de la parroquia se tiene que a este factor lo constituyen todas aquellas empresas que brindan actividades turísticas de aventura que no son similares a las que se encuentran en Mindo y que además se encuentran distantes de la ciudad de Quito (tomando como referencia a Mindo); generalmente localizadas en la Amazonía ecuatoriana, las Islas Galápagos o ciudades del Austro como Cuenca, Loja o Zamora. (Tello & Salazar, 2016). Siendo así se tiene que los principales destinos que representan la competencia indirecta de Mindo son:

- Tena.- Es una ciudad ubicada en la provincia de Napo en la Amazonía del Ecuador, es conocida nacional e internacionalmente por las actividades ecoturísticas que ahí se pueden realizar como son visita a las comunidades ancestrales, camping, hiking, rafting, kayak de río, espeleología, ciclismo, entre otros. Se diferencia de la parroquia de Mindo sobre todo porque el ecosistema que se encuentra en este lugar es completamente distinto al que existe en Mindo, especialmente por la presencia de la Amazonía y de la Cordillera de los Andes. (Gobierno Autónomo Descentralizado del Tena, 2016).
- Cuenca (Ricaurte).- En el Cantón Cuenca de la provincia del Azuay específicamente en la parroquia de Ricaurte se realizan actividades de aventura las cuales son similares a las que se practican en Mindo como son el canopy, el arborismo y el camping; este lugar es conocido principalmente por turistas nacionales tanto de la sierra como de la Costa

ecuatoriana; sin embargo en los últimos años esta parroquia ha ganado un gran prestigio en cuanto a este tipo de actividades. (El tiempo, 2009).

- Loja y Zamora.- Estas dos ciudades disponen de una geografía muy singular debido a su ubicación, poseen varios pisos climáticos especialmente en la provincia de Loja lo que les permite ofrecer diversas actividades de ecoturismo a los turistas que las visitan como trekking y camping en el Parque Nacional Podocarpus, la práctica de parapente en Macará o Catamayo y la visita indispensable en el Alto Nangaritza. (Agencia pública de Noticias del Ecuador y Suramérica, 2013).
- Puerto Quito.- En la parroquia de Puerto Quito se pueden realizar diversas actividades consideradas como de aventura, especialmente el hiking; el río Puerto Quito y la Cascada Escondida son dos de los atractivos que representan la principal competencia para las operadoras turísticas de aventura, considerando también que la altitud de esta zona no supera los 800 m.s.n.m lo que ocasiona que su clima sea mucho más cálido aquel que se encuentra en Mindo. (Ministerio de Turismo, 2014).
- Baeza.- Es la cabecera cantonal del cantón Quijos, se encuentra a 2 horas y 30 minutos de la ciudad de Quito y se convierte en competencia indirecta de las operadoras turísticas de aventuras dado que en este lugar son muy reconocidas las actividades arqueológicas combinadas con aventura como las cabalgatas, por ser un sitio de transición entre la sierra y la Amazonía su potencial turístico puede llegar a representar una fuerte competencia con Mindo si se considera la cercanía de este cantón con la ciudad de Quito.

2.1.2.4 Sustitutos

Considerando que la amenaza de los productos sustitutos se presenta cuando el valor de un producto no es relevante; es decir cuando el precio y las características de este no son únicos en el mercado. (Claude & Alvarez, 2005), se considera que los productos sustitutos a las actividades turísticas de aventura que brindan las operadoras turísticas no solo de la parroquia de Mindo sino de todos los lugares en los cuales se ofrecen estos servicios en

Ecuador son aquellas actividades que tienen la misma finalidad de aquellas de aventura pero que no conllevan una interacción con la comunidad receptora y el medio ambiente. (Tello & Salazar, 2016).

Es por ello que se consideran productos sustitutos de las actividades turísticas de aventura en Mindo a todas aquellas actividades de carácter deportivo que se realizan en las cercanías de la ciudad de Quito las cuales buscan generar en el cliente una experiencia de adrenalina como la que se tiene al realizar actividades de aventura; así como también actividades que pueden ser desarrolladas en la parroquia. (Asociación Nacional de Empresas de Turismo Activo, 2014). Dentro de las principales se destacan las siguientes:

- Práctica de Bungee en el puente de la González Suarez al Norte de Quito.
- Trekking y asenso en el teleférico de Quito.
- Parapente en la loma de Puengasí al sur de la ciudad y en la Reserva Geobotánica del Pululahua en la parroquia de Calacalí.
- Ciclo paseos urbanos especialmente los fines de semana.
- Hidrospeed en el río Mindo
- Kayak de río en los ríos del Bosque Protector.
- Acampada en la caminata Lloa-Mindo.
- Parapente en el Bosque Protector
- Arborismo

2.1.2.5 Proveedores

Por tratarse de actividades que implican un contacto directo con la naturaleza y una necesaria interacción con la comunidad receptora; se considera que los principales proveedores de actividades turísticas de aventura en Mindo corresponden a la naturaleza representada a través del Bosque Protector Mindo-Nambillo y el ser humano representada por los pobladores de la parroquia de Mindo. (Tello & Salazar, 2016).

Sin embargo se considera también lo explicado en la teoría de las cinco fuerzas de Porter en la que se especifica claramente que cualquier organización necesita materias primas para producir o brindar un servicio y esto crea necesariamente relaciones comprador-vendedor entre el mercado y los proveedores. Por este motivo se toma como referencia a la empresa Mindo Xtrem Birds, una de las empresas que ofrece mayor número de actividades de aventura en la parroquia; para identificar los principales proveedores de instrumentos para el desarrollo de este tipo de actividades.

Gracias a una entrevista realizada a la Sra. Gerente de la empresa en mención María Fernanda Villamil se ha podido determinar que las principales empresas proveedoras de instrumentos para realizar actividades de aventura se encuentran en la ciudad de Quito y Santo Domingo de los Tsáchilas, entre las principales se destacan: Kao sport center, Tatroo Adventure Gear, Explorer y Marathon Sports. (Villamil, 2015).

2.1.2.6 Organismos reguladores

Los organismos que se encargan de regular la actividad legal de las empresas turísticas de aventura de la localidad de Mindo en orden jerárquico corresponden al: Ministerio de Turismo a través de la Coordinación Zonal 2, el funcionario que actualmente desarrolla esta función es el Ingeniero Wilson Andrés Montes Paguay, cabe recalcar que la jurisdicción del MINTUR es Nacional. (Ministerio de Turismo, 2014). En el mismo orden jerárquico se encuentran organismos que regulan la actividad empresarial de estas organizaciones como son el Registro de la propiedad, la Superintendencia de compañías y seguros, y el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

El siguiente nivel de control le corresponde al Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Miguel de los Bancos, el cual cumple las funciones de Municipio, regulando el uso del suelo, el cumplimiento de los requisitos de los bomberos, la expedición de claves catastrales, patentes municipales mediante el cobro de impuestos. De manera específica se

encarga del control de las actividades turísticas en general tanto en Mindo como en San Miguel de los Bancos la comisión de Desarrollo comunitario (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de Los Bancos, 2014), es importante indicar que no existe un departamento encargado específicamente del control en las actividades turísticas de aventura.

Finalmente se encuentra como organismo regulador al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Mindo el cual tiene como finalidad primordial en cuanto al turismo de aventura, promover el correcto desarrollo de las actividades turísticas de aventura y sobre todo el cuidado consiente de los diferentes atractivos turísticos de la parroquia por parte de prestadores de servicio y turistas. Para lo cual establece políticas y proyectos representados en el plan de ordenamiento territorial 2015-2019 que ha servido de base para el desarrollo de este capítulo. (Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia de Mindo, 2015).

2.2 ANÁLISIS INTERNO

2.2.1 Constitución legal

De acuerdo al Art. 63 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), se establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera; están integrados por los Órganos previstos en mencionado código para el ejercicio de las competencias que le corresponda. La sede del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural será la cabecera parroquial prevista en la ordenanza cantonal de creación de la parroquia rural. (Ministerio de Coordinación de la política, 2011).

Dentro del código COOTAD menciona las funciones que debe cumplir el Gobierno Parroquial Autónomo Descentralizado Parroquial Rural, una de las principales es Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción

territorial parroquial para garantizar la relación del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas parroquiales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales. (Ministerio de Coordinación de la política, 2011).

Según el Art. 64 del COOTAD dentro de las funciones del gobierno autónomo descentralizado parroquial rural se encuentra la de promover y patrocinar las culturas, las artes, las actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad. (Ministerio de Coordinación de la política, 2011). Es por ello que objeto de estudio del proyecto es conjuntamente con el apoyo del GAD parroquial de Mindo y con la agencia de viajes Mindo Xtreme Birds una de las operadoras más grandes de la parroquia, buscando el beneficio de la calidad y seguridad de las actividades de aventura que se realizan en Mindo.

2.2.2 Recursos y capacidades

2.2.2.1 Tangibles

2.2.2.1.1 Económicos y financieros

En la parroquia de Mindo, la principal actividad económica es el turismo ya que posee gran cantidad de atractivos naturales y una biodiversidad en cuanto a flora y fauna. (Carraco & Villacís, 2004), es por este motivo que el número de visitantes ha aumentado paulatinamente y con la cantidad de servicios e infraestructura turística, por esta razón el Ministerio de Turismo brinda un gran apoyo para que continúe este desarrollo turístico ya que Mindo tiene una potencialidad enorme buscando siempre el beneficio para todos.

Siendo uno de los principales recursos, Mindo es una zona que posee algunos de los principales turísticos del país, por este motivo el Presidente del Gobierno Nacional, Economista Rafael Correa, solicitó al MINTUR visitar constantemente Mindo a fin de ver las necesidades básicas que tiene y en qué manera el estado puede colaborar para mejorar a la parroquia desde el

punto de vista turístico; por este motivo a finales del año 2011 se ha realizado una inversión cercana a los 5 millones de dólares para poder reponer la entrada a la localidad de Mindo y el en el año 2014 se arreglaron las calzadas y veredas dentro de la parroquia. (El Norte, 2011).

2.2.2.1.2 Físicos

Dentro de los principales recursos físicos con el que cuenta el GAD Parroquial Rural de Mindo se consideran aquellos que están detallados en el Plan de ordenamiento Territorial de la parroquia 2015-2019; a continuación se muestra el detalle de los instrumentos dividido en tres secciones principales: la construcción que posee el GAD, muebles y equipos de trabajo con los que proporciona información y aporte a la parroquia.

Cuadro 8
Recursos físicos del GAD de Mindo

NÚMERO	VARIABLES	DESCRIPCIÓN
<i>Construcción</i>		
1	Terreno	160 m ²
1	Sala de reuniones	-
4	Oficinas	-
2	Baterías sanitarias	De hombre y mujer
1	Cafetería	-
<i>Muebles</i>		
-	Archivadores	-
-	Sillas	-
-	Escritorios	-
-	Mesas	-
<i>Equipos</i>		
-	Concreteira	-
-	Moto guadaña	-
-	Herramientas de jardinería	-

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Mindo

2.2.2.1.3 Tecnológicos

El GAD Parroquial Rural de Mindo con la ayuda de entidades que colaboran conjuntamente con este organismo buscan brindar un mejor servicio y sobre todo encontrarse acorde a las necesidades de la actualidad

de la población que habita en la localidad así como la de los turistas que lo visitan; al momento el GAD cuenta con los siguientes recursos tecnológicos:

Cuadro 9
Recursos Tecnológicos del GAD de Mindo

NÚMERO	VARIABLES	DESCRIPCIÓN
3	Computadoras	-
3	Impresoras	-
3	Escáner	-
1	Infocus	-
-	Teléfono fax	-
-	Radio de emergencia	De la cruz roja
-	Radio de emergencia OCP	-
-	Teléfono celular OCP	-
-	Pantalla de proyección	-

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Mindo

2.2.2.1.4 Estructura organizacional

El GAD de Mindo por ser una entidad pequeña en comparación con el GAD parroquial de San Miguel de los Bancos y conforme con los reglamentos que se mencionan en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), se muestra a continuación un organigrama de la estructura organizacional con el que cuenta el GAD.

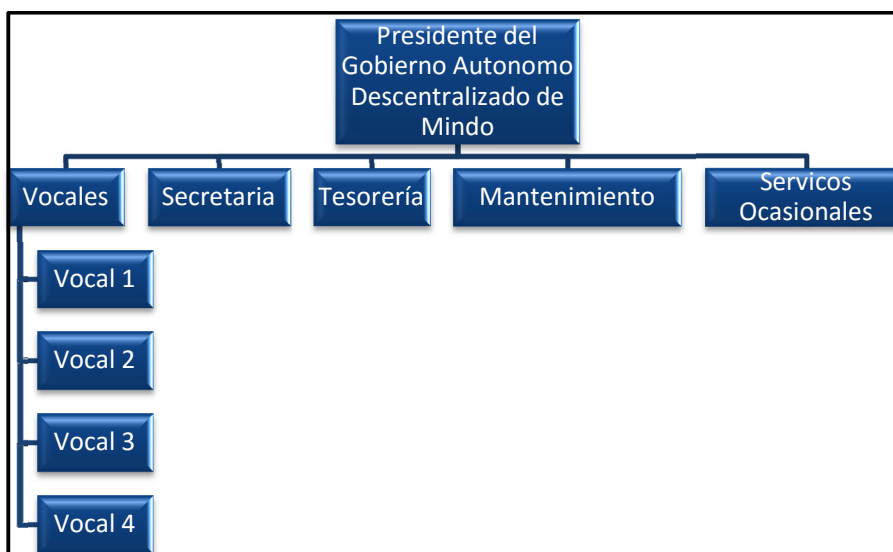


Figura 18 Estructura Organizacional
Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial

2.2.2.2 Intangibles

2.2.2.2.1 Humanos

Como parte de la participación que tiene el GAD de Mindo y por ser un ente regulador cuenta con personal Humano calificado para desarrollar y ejecutar de manera correcta las actividades, acciones, labores y tareas que deben realizarse para mejorar la calidad de los servicios que Mindo brinda y para que Mindo tenga reconocimiento no solo Nacional si no Internacionalmente.

Cuadro 10
Recursos Humanos del GAD de Mindo

NÚMERO	VARIABLES
1	Presiente del GAD de Mindo
4	Vocales
1	Secretaria
1	Tesorera
1	Persona para mantenimiento
1	Persona para servicios ocasionales

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Mindo

2.2.2.2.2 Innovación y creatividad

Uno de las principales dificultades dentro de Mindo es la escasa participación y desinterés del 60% de actores de la comunidad de la parroquia eso hace que como GAD Parroquial Rural se realicen reuniones para la toma de decisiones y coordinar acciones en beneficio de la parroquia, los impactos positivos de estas reuniones se han reflejado en la voluntad de apoyo a la gestión por parte de la comunidad con un promedio de 80 personas.

Durante estas reuniones se han tratado diferentes temas de innovación y creatividad en el ámbito social y turísticos debido a que las instituciones que aportan para la realización de turismo en Mindo forman parte de la normativa que se maneja en el GAD de Mindo y debido a que estas empresas de turismo aportan con inversión privada. Entre los proyectos más destacados actualmente se tienen:

- Implementar el parqueadero público con una tasa de ocupación de 40 vehículos por día.
- Creación de la zona azul en el casco parroquial debido que en Mindo aún no se implementaba este sistema.
- Creación de la tasa solidaria de todos los prestadores de servicios turísticos.
- Elaboración y comercialización del abono orgánico Bokashi, que ya gran parte de este recurso intangible ya está en funcionamiento.
- Ingreso por servicios ambientales y prestación de servicios turísticos.

2.2.2.2.3 Prestigio y reconocimiento

Uno de los reconocimientos de mayor importancia que ha obtenido Mindo y gracias a la colaboración del GAD Parroquial de Mindo es la nominación que tuvo como la primera IBA (Zona de Importancia para la conservación de las Aves) en Sud América, por su flora excepcional, fauna y Botánica. Cada año en el mes de Diciembre, la parroquia de Mindo en representación del Ecuador participa junto a otros países del Mundo en el conteo Mundial de Aves, obteniendo el primer lugar por 4 años (2000, 2006, 2007 y 2008), título que ha dado renombre a esta población considerándola como “La Capital Mundial de las Aves”. (MINTUR, 2013).

Otro de los acontecimientos importantes que ha tenido Mindo surgió de la preocupación que los moradores del sector tenían por la constante deforestación que existía en los años de 1980, surgiendo así una iniciativa de un grupo de habitantes de la parroquia para la conservación de los

recursos naturales, motivando también a gran parte de la comunidad de Mindo para que con su apoyo exista un desarrollo de actividades de conservación y turismo, esta iniciativa consistió en capacitarlos en varias ramas, duro más de 30 años logrando que esta acción tenga renombre y reconocimiento por la defensa y protección de los recursos naturales a nivel nacional e internacional. (Global Reporter, 2002).

El GAD Parroquial de Mindo a fin de que prospere la parroquia y de esta manera poder dar la posibilidad de reconocimiento no solo Nacional si no Internacionalmente, ha creado el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Mindo 2015-2019 con el objetivo de que exista defensa y protección de los recursos naturales y culturales de la parroquia utilizando muy buenas estrategias. Toda esta acción ha dado renombre y reconocimiento y a su vez se ha puesto a disposición para el desarrollo de mencionadas actividades tanto turísticas como sociales en Mindo.

2.3 ANÁLISIS DAFO

2.3.1 Debilidades

Las debilidades por su parte son aquellos factores que provocan una posición desfavorable de la organización frente a la competencia, son recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen o actividades que no se desarrollan positivamente. Como se ha mencionado antes, las debilidades no son factores manejables para la empresa. (MATRIZ FODA, 2016). Siendo así las debilidades de las operadoras turística de aventura en la parroquia de Mindo son:

- Deficiente infraestructura de las operadoras turísticas de aventura.
- Personal con poca calificación para brindar servicios de actividades de aventura.
- Incumplimiento de leyes y reglamentos en el sector por parte de las operadoras turísticas de aventura.
- Desorganización gremial de los prestadores de servicios de aventura.

- Capacidad de carga insuficiente en temporada alta.

2.3.2 Amenazas

Indicando que las amenazas para las operadoras turísticas de aventura de la parroquia de Mindo son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso con la existencia de la organización. (MATRIZ FODA, 2016). A continuación se enumeran los factores que se encuentran en las operadoras turísticas de aventura de la parroquia:

- Competencia mejor organizada.
- Publicidad negativa a causa de los accidentes que se han ocasionado anteriormente en Mindo.
- Ausencia de controles por parte de las autoridades competentes.
- Falta de apoyo de entidades gubernamentales en cuanto al turismo de aventura.

2.3.3 Fortalezas

Considerando que las fortalezas son aquellas capacidades especiales con las que cuenta una empresa, persona u organización, las cuales le permiten tener una posición privilegiada frente a la competencia. Es importante considerar que estos factores están bajo el control de la organización. (MATRIZ FODA, 2016). Se determina que las fortalezas de las operadoras turísticas de aventura de Mindo son las siguientes:

- Situación geográfica favorable.
- Precios de las actividades turísticas de aventura convenientes.
- Actitud positiva de los prestadores de actividades de aventura.
- Conciencia de protección ambiental por parte de las operadoras turísticas de aventura.
- El turismo de aventura como la principal actividad económica del 60% de la parroquia

2.3.4 Oportunidades

Se constituyen en aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables que se deben descubrir en el entorno que se desenvuelve la empresa u organización; estos factores le permiten obtener ventajas competitivas con relación a sus competidores; es importante destacar que estos factores no están bajo el control de la empresa. (MATRIZ FODA, 2016). De este modo se determina que las oportunidades con las que cuentan las operadoras turísticas de aventura de Mindo son las siguientes:

- Decreto de Mindo como área turística protegida (ATP).
- Implementar estrategias aplicadas en regiones más desarrolladas como el cantón baños en la provincia de Tungurahua.
- Capacitaciones por parte de universidades e institutos de turismo, especialmente de la ciudad de Quito en cuanto a temas de aventura.
- Proyectos de investigación relacionados con las actividades de aventura en Mindo.
- Voluntad por parte de las agencias de viajes nacionales e internacionales de incluir en sus paquetes el producto aventura en Mindo.

2.3.5 Matriz DAFO

Para poder agrupar de manera adecuada las principales características de la matriz DAFO se elabora a continuación la matriz CAME en la cual se indican de manera ordenada las estrategias que se aconseja aplicar en las empresas turísticas de aventura de la parroquia de Mindo para poder lograr los objetivos del presente plan:

Cuadro 11
Matriz CAME

<p style="text-align: center;">ANÁLISIS EXTERNO</p> <p style="text-align: center;">ANÁLISIS INTERNO</p>	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voluntad por parte de las agencias de viajes Nacionales e Internacionales de incluir en sus paquetes el producto de aventura en Mindo. • Decretar a Mindo como Área turística protegida (ATP) por parte del MINTUR. 	<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia mejor organizada. • Ausencia de controles por parte de las autoridades competentes.
	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento de leyes y reglamentos en el sector por parte de las operadoras turísticas de aventura. • Desorganización gremial de los prestadores de servicios de turismo de aventura. • Personal con poca calificación. 	<p style="text-align: center;">CORREGIR DEBILIDADES (C)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Facilitar capacitaciones en organismos especializados. ✓ Afiliación de las operadoras turísticas de aventura a la Cámara de turismo de Pichincha (CAPTUR).
<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Situación geográfica favorable • El turismo de aventura como la principal actividad económica del 60% de la parroquia. 	<p style="text-align: center;">MANTENER FORTALEZAS (M)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar lo necesario para que se decrete a Mindo como Área turística protegida (ATP) en el MINTUR. 	<p style="text-align: center;">EXPLOTAR OPORTUNIDADES (E)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Brindar herramientas de negociación con agencias de viajes a las operadoras turísticas de Mindo. ✓ Mejorar el uso de herramientas tecnológicas en todos los procesos del servicio. ✓ Implementar procesos de post-venta en las empresas turísticas de aventura.

CAPÍTULO 3

ESTUDIO DE MERCADO

3.1 Estudio de la Oferta

3.1.1 Descripción del producto y/o servicio

Como se ha indicado en el Capítulo anterior la parroquia de Mindo por su privilegiada ubicación geográfica posee atractivos turísticos de carácter natural ponderados tanto a nivel nacional como internacional; gracias a la belleza natural que existen en estos atractivos la actividad turística se ha convertido en uno de los principales ingresos económicos de la población que habita en esta localidad.

La práctica de actividades turísticas de aventura es a su vez una de los principales motivos por los que los turistas y visitantes deciden dirigirse hasta la población de Mindo. Actualmente en la parroquia las operadoras turísticas de aventura ofrecen un total de seis actividades de aventura específicas (tubing, hiking, ciclismo, canopy, cabalgata y canyoning), las cuales se ven complementadas con actividades de ecoturismo como la observación de aves y mariposas.

Por lo tanto el producto objeto de estudio son las actividades turísticas de aventura que se ofrecen en la parroquia de Mindo, considerando también como complemento necesario de este producto al servicio que brindan las operadoras turísticas de aventura para poder ofrecer al turista la experiencia que busca. El producto turismo de aventura en el Ecuador se ha desarrollado de manera adecuada en el cantón Baños de la provincia de Tungurahua debido a que las autoridades cantonales y provinciales consideran al turismo que llega hasta dicha localidad como una prioridad.

(Miño, 2016) Y sobre todo por la experiencia que poseen los operadores turísticos de aventura que laboran en esta zona.

3.1.2 Determinación del Universo o población de estudio de la oferta

La población de oferta del presente proyecto corresponde a las operadoras turísticas de aventura que en la actualidad se encuentran presentes físicamente en la parroquia de Mindo, las cuales deben estar correctamente registradas en el Ministerio de Turismo y funcionen con todos los requisitos legales. De este modo se tiene que la oferta de Mindo asciende a 14 operadoras legalmente registradas hasta Febrero de 2016.

Tabla 16
Oferta turística de aventura en Mindo

N°	NOMBRE	ACTIVIDAD OFRECE
1	ARIAS OROZCO OPERADORA TURISTICA	TUBING, HIKING, OBSERVACION MARIPOSAS, CABALGATA
2	BIRDINGMINDO TOURS	OBSERVACION AVES, OBSERVACION MARIPOSAS, HIKING
3	BIRDPARADISE TOUR OPERATOR	TUBING, OBSERVACION AVES, HIKING, CANYONING, OBSERVACION MARIPOSAS
4	ECOLOGICAL TOURIST CENTER LA ISLA	TUBING, OBSERVACION AVES, HIKING, CANYONING, OBSERVACION MARIPOSAS
5	ECOLOGICAL TOURIST CENTER LA ISLA SUC.	TUBING, OBSERVACION AVES, HIKING, CANYONING, OBSERVACION MARIPOSAS
6	ENDEMICTOURS	CICLISMO, TUBING, HIKING
7	KAMAC	TUBING, HIKING, CANYONING
8	MINDO CANOPY AVENTURES	CANOPPY
9	MINDOXTREM BIRDS	TUBING, HIKING, CANYONING, OBSERVACION MARIPOSAS
10	MINDOZIPLINES TOURS	CANOPPY
11	MULTIECUMINDO	TUBING, HIKING, OBSERVACION MARIPOSAS
12	OROMI OPERADORA ROCA MIRADOR	TUBING, OBSERVACION AVES, HIKING, CANYONING, OBSERVACION MARIPOSAS
13	TARABITA Y SANTUARIO DE LAS CASCADAS	HIKING, CANYONING
14	TOUR EL BUHO	TUBING, HIKING, CANYONING, OBSERVACION MARIPOSAS, CABALGATA

Fuente: Ministerio de Turismo

3.1.3 Determinación de la muestra

La oferta de Mindo al ser un número pequeño y exacto con relación a la demanda de la parroquia permite determinar que para obtener una confiabilidad en los datos es necesario realizar un censo; es decir aplicar las técnicas de recolección de información a toda la población; por lo tanto no es necesario determinar un número de muestra ya que este no sería representativo y por ser una pequeña población no es necesario muestrear. (Pere, 2001).

3.1.4 Instrumento de recolección de información

El instrumento de recolección de información empleada en la oferta es la herramienta estadística HEVA™ desarrollada por el Doctor en Ciencias de la actividad física y del Deporte Lázaro Mediavilla, catedrático de la universidad Politécnica de Madrid quien para su tesis doctoral elaboró dicha herramienta desde el año 2006 hasta el año 2010 realizando estudios en tres distintos lugares que poseen similares características especialmente en lo relacionado a actividades de turismo activo (turismo de aventura). (Mediavilla, 2013).

Este instrumento es un cuestionario que se compone de tres partes: la primera de ellas hace referencia al perfil empresarial; aquí es donde se ubica información referente a la empresa prestadora de servicios turísticos de aventura, el segundo apartado está compuesto por siete parámetros específicos del turismo de aventura y, a la vez, cada uno de ellos se subdivide en diez ítems los cuales se valoran mediante dos escalas; la primera de ellas es una escala valorativa LIKERT que va desde 1 hasta 5 y la escala siguiente es una escala tipo GUTTMAN que brinda dos opciones (Si y No), finalmente el tercer apartado está centrado en analizar la empatía que posee la empresa con la percepción de la calidad del cliente y está compuesto de dieciséis ítems que son valorados entre 1 y 5.

Cabe recalcar que este instrumento ha sido avalado en dos congresos internacionales; el primero de ellos denominado “II Encuentro nacional de expertos universitarios: Turismo activo y deportivo en espacios convencionales y no convencionales” y el segundo congreso llamado “II Congreso Internacional de Turismo Activo”; además la herramienta HEVA™ fue aprobada por el Comité Técnico de Normalización 188/SC3 sobre la calidad en el sector complementario de turismo activo. Finalmente se debe indicar que el instrumento ha sido aplicado en tres lugares y países diferentes, puesto que uno de los objetivos del autor es elaborar una herramienta que se adapte a las condiciones reales de cada localidad.

Las regiones donde se realizó el cuestionario fueron Huesca y Lleida en España, Trentino y Alto Adige en Italia y en la zona de Alajuela y Valle Central en Costa Rica; el total de empresas fue de 82 repartidas de la siguiente manera (España=28, Italia=10, Costa Rica=24). En el presente proyecto se aplicará la herramienta a las 14 empresas turísticas de aventura para poder comparar los datos con las demás empresas sobre todo con las de la región de Alajuela puesto que sus características son muy similares a las de Mindo.

3.1.5 Situación de la oferta actual

Actualmente la oferta en la parroquia de Mindo en cuanto a las actividades turísticas de aventura se encuentra bastante desorganizada, la falta de controles por parte de las autoridades, la escasa legislación, la poca colaboración de la población y del turista, la falta de profesionalismo y la escases de recursos económicos hacen que la oferta turística de aventura ponga en riesgo la generación de ingresos en base a la actividad económica que se encuentran realizando. (Miño, 2016).

Los datos del HEVA™ realizado en Mindo muestran claramente que las empresas turísticas de aventura en Mindo son jóvenes en relación a las existentes en la región costarricense de Alajuela, en la tabla N°17 se

observa que en Mindo el 92% de las empresas llevan en actividad entre 1 a 10 años mientras que en Alajuela más del 50% superan los 10 años de actividad. De la misma forma en la tabla N°18 las empresas turísticas de aventura en Mindo están compuestas por uno o dos socios (57,1%) al igual que en la región de Alajuela e incluso que en las regiones de Huesca y Alto Adige; estos indicadores permiten determinar que en Mindo las empresas cuentan con un número de socios adecuado pero que el tiempo de actividad aún no les otorga la experiencia necesaria.

Tabla 17
Años de funcionamiento de la empresa

AÑOS DE ANTIGÜEDAD	PAIS				TOTAL
	ESPAÑA	ITALIA	COSTA RICA	MINDO	
De 1 a 5 años	7	12	2	7	28
	25,0 %	40,0%	8,3 %	50,0 %	29,2%
De 6 a 10 años	7	8	10	6	31
	25,0 %	26,7%	41,7 %	42,9 %	32,3%
De 11 a 15 años	9	2	6	1	18
	32,1 %	6,7 %	25,0 %	7,1 %	18,8%
Más de 15 años	5	8	6	0	19
	17,9 %	26,7%	25,0 %	0,0 %	19,8%
TOTAL	28	30	24	14	96
	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

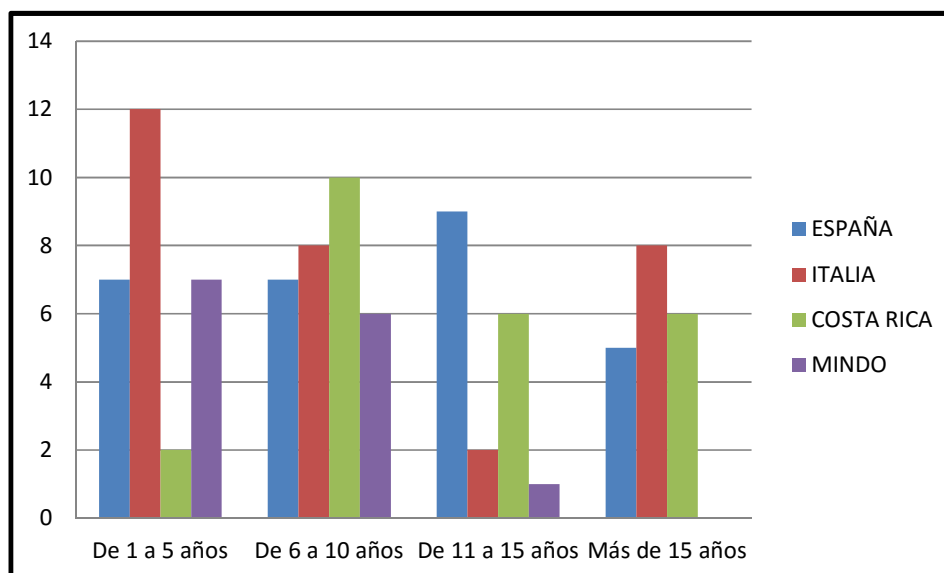


Figura 19 Años de funcionamiento de las empresas
Fuente primaria: Herramienta HEVA™
Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

Tabla 18
Número de Socios

N° DE SOCIOS	PAIS				
	ESPAÑA	ITALIA	COSTA RICA	MINDO	TOTAL
1	6	6	6	5	23
	21,4 %	20,0%	25,0%	35,7%	24,0%
2	11	6	8	3	28
	39,3%	20,0%	33,3%	21,4%	29,2%
3	4	4	4	3	15
	14,3%	13,3%	16,7%	21,4%	15,6%
4	3	8	4	3	18
	10,7%	26,7%	16,7%	21,4%	18,8%
5	1	2	0	0	3
	3,6%	6,7%	0,0%	0,0%	3,1%
6	3	2	0	0	5
	10,7%	6,7%	0,0%	0,0%	5,2%
7	0	2	2	0	4
	0,0%	6,7%	8,3%	0,0%	4,2%
TOTAL	28	30	24	14	96
	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente primaria: Herramienta HEVA™
Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

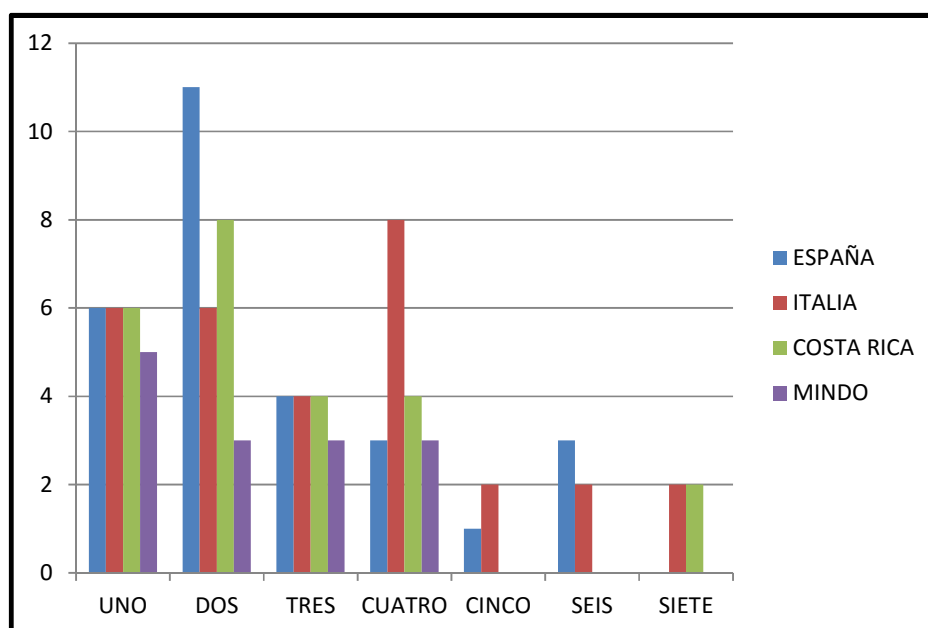


Figura 20 Número de socios que componen la empresa
Fuente primaria: Herramienta HEVA™
Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

Otro de los elementos necesarios para el análisis de la oferta es la actividad estrella que se realiza en cada una de las operadoras turísticas de la parroquia; siendo así en la tabla N°19 se tiene que las empresas turísticas de Mindo ofrecen como principal actividad al tubing en el Río Mindo (35,7%), seguido del Canopy (28,6%), posteriormente aparecen la observación de aves (14,3%) al igual que la tarabita y finalmente se tiene a la actividad de ciclismo de montaña (7,1%); comparando los datos con las demás regiones se tiene que Mindo coincide con las éstas en poseer como principal actividad al rafting o tubing; sin embargo se observa que en actividades de barranquismo, tarabita y descenso de cañones la parroquia es superada por las demás regiones estudiadas. Otro dato relevante que se puede observar es que tanto Alajuela como Mindo (quienes poseen geografía y actividades similares) tienen un número bastante parecido de actividades estrella, esto lleva a determinar que la existencia de una actividad principal se debe sobre todo por la geografía que presenta la zona.

Tabla 19
Actividad Estrella

ACTIVIDAD ESTRELLA	PAIS				TOT AL
	ESPAÑA	ITALIA	COSTA RICA	MINDO	
Tarabita/Barranquismo/descenso de cañones	6	0	4	2	12
Bungee/Puenting/Salto con elásticos	0	0	2	0	2
Bicicleta de Montaña	0	0	2	1	3
Kayak	3	0	0	0	3
Multiactividad (Mariposario)	1	0	0	2	3
Paintball	1	0	0	0	1
Parapente, Biplaza y Cursos	3	8	0	0	11
Parque de aventura	1	6	0	0	7
Rafting y tubing	12	10	8	5	35
Tirolina/Canopy	0	6	6	4	16
Hiking	1	0	2	0	3
TOTAL	28	30	24	14	96
	100	100	100	100	100

Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

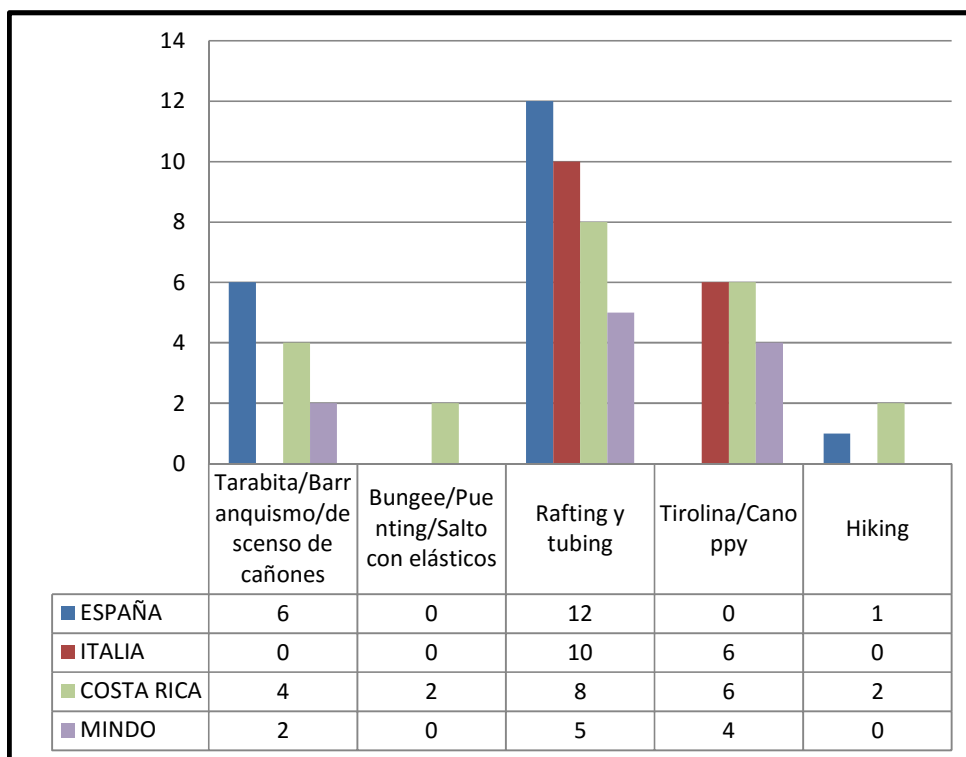


Figura 21 Actividades de mayor demanda

Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

En la primera parte de la herramienta HEVA™ se encuentra además otro dato relevante para la investigación, el mismo corresponde al número de trabajadores con los que cuentan las empresas. De este modo se observa en la tabla N°20 que las operadoras turísticas de aventura en Mindo poseen en un 57,1% dos o tres trabajadores fijos mientras que en la región de Alajuela tan solo un 25% necesitan ese número de trabajadores; sin embargo en esta región de Costa Rica se observa que existe un 25% de empresas que necesita tres o cuatro trabajadores fijos. Esto demuestra que la relación laboral de Mindo es muy parecida a la existente en Costa Rica lo que si se debe considerar es el nivel de preparación que existe entre estas los profesionales con los que cuentan las empresas de estos dos países lo

que sin duda determina el número exacto de trabajadores que necesita una empresa para desenvolverse correctamente.

Tabla 20
Número de trabajadores fijos

N° TRABAJADORES FIJOS	PAIS				
	ESPAÑA	ITALIA	COSTA RICA	MINDO	TOTAL
0	5	6	0	0	11
	17,9%	20,0%	0,0%	0,0%	11,5%
1	7	8	0	3	18
	25,0%	26,7%	0,0%	21,4%	18,8%
2	4	8	4	5	21
	14,3%	26,7%	16,7%	35,7%	21,9%
3	2	2	2	2	8
	7,1%	6,7%	8,3%	14,3%	8,3%
4	5	2	4	1	12
	17,9%	6,7%	16,7%	7,1%	12,5%
5	3	2	2	1	8
	10,7%	6,7%	8,3%	7,1%	8,3%
6	1	0	0	0	1
	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%
7	0	0	4	2	6
	0,0%	0,0%	16,7%	14,3%	6,3%
9	1	0	0	0	1
	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%
Más de 10	0	2	8	0	10
	0,0%	6,7%	33,3%	0,0%	10,4%
TOTAL	28	30	24	14	96
	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

Por otra parte la diferencia relevante se observa en cuanto a los trabajadores temporales que necesita cada una de las empresas de cada región, en la tabla N°21 se observa claramente como en Mindo el 92,9% de las empresas emplea entre cero a nueve empleados temporales; mientras que en Alajuela y el resto de regiones no superan el 60% y emplean a más de 20 personas en ciertas temporadas del año. Este sin duda es un indicador que puede ayudar a demostrar como la calidad que se ofrece en las operadoras turísticas de aventura se puede ver influenciado por el

personal con el que cuenta la empresa, se demuestra como en Mindo existen ocasiones que la oferta muchas de las veces no abastece a la demanda y sobre todo la calidad que ofertan no es la adecuada por esa misma razón.

Tabla 21
Número de trabajadores temporales

N° TRABAJADORES TEMPORALES	PAIS				
	ESPAÑA	ITALIA	COSTA RICA	MINDO	TOTAL
0 - 9	16	18	10	13	57
	57,1%	60,0%	41,7%	92,9%	59,4%
10 - 20	9	12	10	1	32
	32,1%	40,0%	41,7%	7,1%	33,3%
21 - 40	3	0	4	0	7
	10,7%	0,0%	16,7%	0,0%	7,3%
TOTAL	28	30	24	14	96
	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

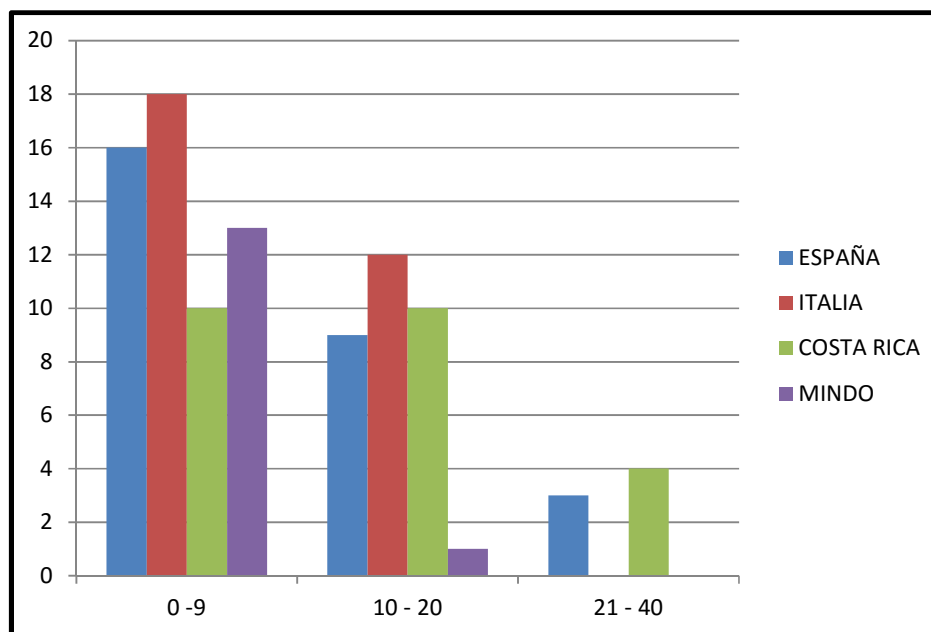


Figura 22 Número de trabajadores temporales

Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

Uno de los resultados más preocupantes que se pudo obtener mediante la aplicación de la herramienta HEVA™ es el del volumen económico que generan las empresas de actividades turísticas de aventura en Mindo; al principio de este proyecto se ha indicado el gran beneficio económico que actualmente implica ofrecer actividades de aventura sin embargo esto no se ve reflejado en la parroquia de Mindo. En la tabla N°22 se muestra como el 100% de la oferta en Mindo genera entre 0 y 336.000 USD anuales mientras que en Alajuela solo es el 55,6%. Esto sin duda se debe al poco desarrollo turístico que ha existido en Mindo, se practica turismo de aventura pero no se ofrecen buenos servicios y esto sin duda perjudica a los empresarios, al turista y al ambiente. (Miño, 2016).

Tabla 22
Volumen económico que generan

VOLUMEN ECONÓMICO	PAIS				
	ESPAÑA	ITALIA	COSTA RICA	MINDO	TOTAL
Entre 0\$ y 336.000\$	8	12	10	14	44
	47,1%	46,2%	55,6%	100,0%	58,7%
Entre 336.000\$ y 672.000\$	4	10	2	0	16
	23,5%	38,5%	11,1%	0,0%	21,3%
Más de 672.000\$	5	4	6	0	15
	29,4%	15,4%	33,3%	0,0%	20,0%
TOTAL	17	26	18	14	75
	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

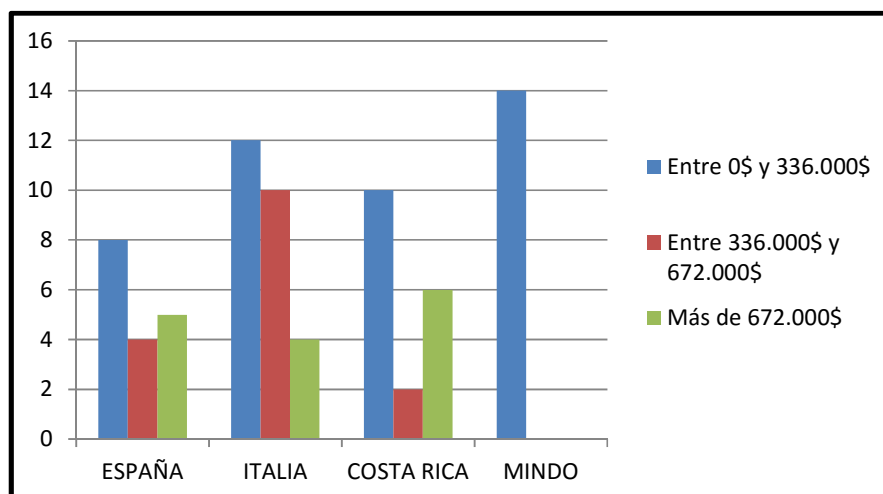


Figura 23 Volumen económico que generan
Fuente primaria: Herramienta HEVA™
Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

Al momento en la parroquia de Mindo existen 14 empresas turísticas de aventura las cuales son legalmente registradas en el MINTUR; sin embargo existe abundante práctica ilegal y esto ocasiona que las operadoras tomen medidas que muchas veces afectan en contra de ellos como bajar los precios y más preocupante aún disminuir la calidad del servicio; es importante mencionar que en la parroquia existe la tercerización en cuanto al turismo de aventura, la mayoría de agencias ofrecen únicamente tickets a los turistas para que puedan ingresar a los diferentes atractivos y de este modo comisionan, pero no cuentan con herramientas y equipos propios para brindar los servicios turísticos de aventura.

Las dos empresas en ofertar actividades turísticas de aventura y que poseen mayor número de servicios son “La Isla” y “Mindo Xtremebirds”; sin embargo no se puede dejar de lado a las agencias que son especialistas en un atractivo como “Mindo Zip Lines” y “Mindo Canopy Adventure” las cuales ofrecen únicamente Canopy, al igual que la empresa “Tarabita de Mindo” la cual ofrece actividades de senderismo además de visitar el atractivo conocido como tarabita.

Al aplicar la segunda parte de la herramienta HEVA™ en la población de Mindo se ha podido obtener resultados que revelan sin duda la situación actual que presenta la oferta de Mindo con relación a la oferta de las otras tres regiones donde ha sido aplicada esta herramienta de análisis, a continuación se presentan las gráficas de la escala de valoración Guttman la cual muestra en porcentajes como las empresas de Mindo cumplen o no con cada uno de los parámetros especializados.

Tabla 23
Apartado Entidad

ENTIDAD	PAÍS			
	ESPAÑA	ITALIA	COSTA RICA	MINDO
C.0.1.V. Hacer un estudio de viabilidad empresarial.	17 60,71%	6 20,00%	8 33,33%	10 71,43%
C.0.2.V. Poseer titulación oficial o formación, el responsable al frente de la empresa.	23 82,1%	18 60,0	24 100,0%	9 64,29%
C.0.3.V. Tener información en ámbitos concretos del sector, el responsable del sector.	28 100,0%	20 66,7	16 66,7%	9 64,29%
C.0.4.V. Realizar una consultoría o auditoría sobre la calidad del servicio emitido.	15 53,6%	18 60,0	10 41,7%	4 28,57%
C.0.5.V. Poseer una herramienta para medir la satisfacción del cliente.	20 71,4%	18 60,0	12 50,0%	8 57,14%
C.0.6.V. Pertenecer a una asociación de empresas del sector componente.	26 92,9%	20 66,7	12 50,0%	2 14,29%
C.0.7.V. Exigir criterios concretos para pertenecer a una asociación de empresas.	23 82,1%	24 80,0	6 25,0%	3 21,43%
C.0.8.V. Poseer un sistema de atención al cliente.	19 67,9%	14 46,7	10 41,7%	11 78,57%
C.0.9.V. Poseer y mostrar algún tipo de reconocimiento o premio público.	14 50,0%	12 40,0	10 41,7%	3 21,43%
C.0.10.V. Desarrollar algún sistema de calidad que mejore el servicio de la empresa.	18 64,3%	18 60,0	10 41,7%	7 50,00%

Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

En la tabla N°23 se puede observar claramente que solamente un 28,57% de las empresas de Mindo han declarado que realizan una auditoría de calidad, del mismo modo apenas un 14,29% forman parte de una asociación y finalmente solo un 21,43% poseen y muestran reconocimientos públicos en sus establecimientos. Estos datos indican que para las empresas de Mindo la administración de la entidad no la aplican con aspiraciones de mejorar la calidad y por lo tanto no pueden implementar planes de mejora del servicio.

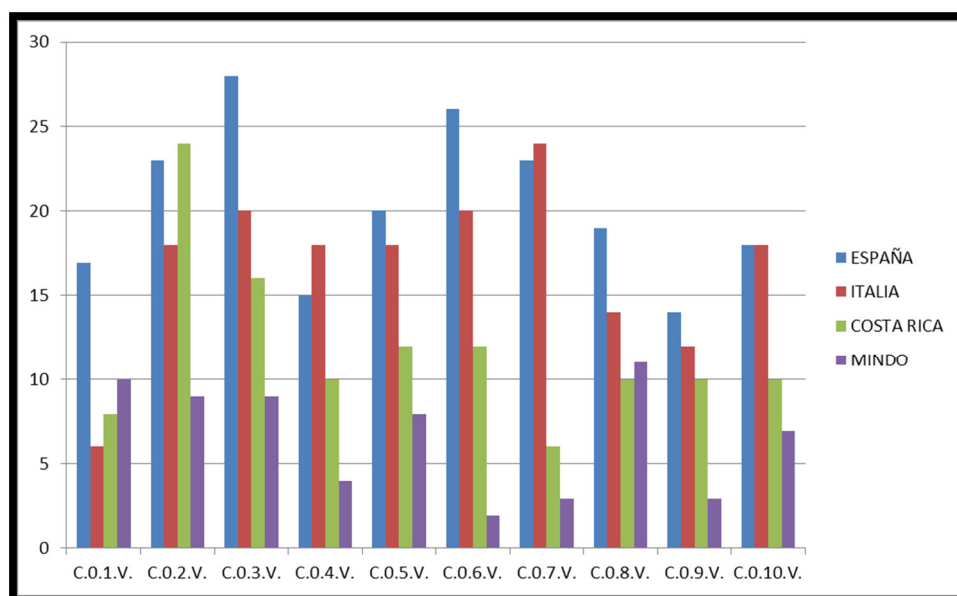


Figura 24 Apartado Entidad

Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

En la figura N°35 se puede observar como existe un mayor número de empresas en la región de Huesca en España que cumplen con los ítems de calidad que señala el Primer apartado referente a entidad, quizá esto se vea beneficiado por el número de años que tienen estas empresas en actividad lo que le ha llevado a desarrollar sistemas que les permitan mejorar la calidad en todos los ámbitos como el empresarial.

Tabla 24
Apartado Actividad Estrella

ACTIVIDAD ESTRELLA	PAÍS			
	ESPAÑA	ITALIA	COSTA RICA	MINDO
C.1.1.V. Destacarse por un tipo de actividad "estrella", la más demandada, por temporada.	24	14	24	13
	85,71%	46,67%	100,00%	92,86%
C.1.2.V. Tener unas exigencias concretas, hacia el cliente, para realizar la actividad.	21	28	24	9
	75,0%	93,3%	100,00%	64,29%
C.1.3.V. Valorar los conocimientos del cliente que requiere la actividad "estrella".	19	20	14	8
	67,9%	66,7%	58,3%	57,14%
C.1.4.V. Poseer un protocolo (escrito) sobre el sistema de actuación con esta actividad.	18	20	8	4
	64,3%	66,7%	33,3%	28,57%



C.1.5.V.	Tener un ratio técnicos-clientes-dificultad por escrito y más bajo de lo normal.	23	18	10	3
		82,1%	60,0%	41,7%	21,43%
C.1.6.V.	Tener estipulado el compartir información previa antes de realizar la actividad.	21	28	20	14
		75,0%	93,3%	83,3%	100,00%
C.1.7.V.	Conocer la normativa específica y actual que regula esta actividad.	28	28	24	13
		100,0%	93,3%	100,0%	92,86%
C.1.8.V.	Mostrar públicamente los requerimientos y permisos para realizar esta actividad.	18	20	8	6
		64,3%	66,7%	33,3%	42,86%
C.1.9.V.	Poseer la actividad adaptada a personas con algún tipo de necesidad especial.	16	22	14	3
		57,1%	73,3%	58,3%	21,43%
C.1.10.V.	Identificar y mostrar los niveles (dificultad y destreza) de la actividad "estrella".	26	26	16	10
		92,9%	86,7%	66,7%	71,43%

Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

En la tabla N°24 se observa cada uno de los parámetros del apartado Actividad Estrella en el mismo se puede observar como de las 14 empresas turísticas de Mindo solo el 28,57% de las mismas le brindan importancia al poseer un protocolo escrito sobre el sistema de adecuación de su actividad estrella al igual que solo el 21,43% poseen la actividad adaptada a personas con algún tipo de necesidad especial. Este parámetro es importante de analizar puesto que entrega una visión clara de que para el empresario en Mindo el tener protocolos y actividades inclusivas no le es importante. Lo cual se puede ver claramente reflejado en la siguiente figura.

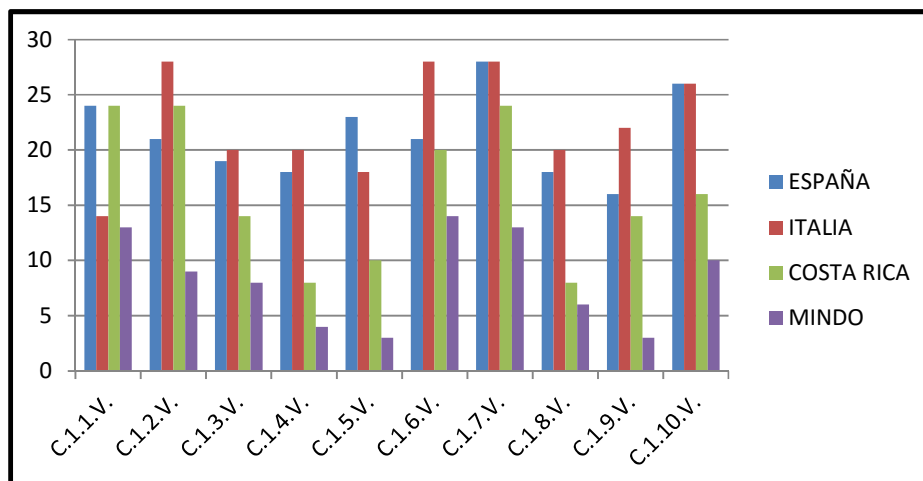


Figura 25 Apartado Actividad Estrella

Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

El siguiente parámetro a considerar es el de Recursos materiales, de esta manera se observa en la tabla N°25 que únicamente el 14,29% de las empresas turísticas de Mindo controla el material aportado por los clientes lo que en el resto de regiones es sumamente importante; además se reafirma que para las empresas turísticas de aventura de Mindo no es importante protocolizar el uso del material dado que solo un 28.57% de las empresas lo realizan.

Tabla 25
Apartado Recursos Materiales

RECURSOS MATERIALES	PAÍS			
	ESPAÑA	ITALIA	COSTA RICA	MINDO
C.2.1.V. Disponer y mostrar material específico homologado para cada actividad.	28	26	24	12
	100,00%	86,67%	100,00%	85,71%
C.2.2.V. Sustituir el material por caducidad de su vida útil.	22	30	10	14
	78,6%	100,0%	41,7%	100,00%
C.2.3.V. Sustituir el material por deterioro.	28	30	24	14
	100,0%	100,0%	100,0%	100,00%
C.2.4.V. Sustituir el material por no poseer la misma imagen identificativa.	13	12	6	10
	46,4%	40,0%	25,0%	71,43%
C.2.5.V. Controlar el posible material aportado por los usuarios.	21	28	16	2
	75,0%	93,3%	66,7%	14,29%
C.2.6.V. Aportar material de sustitución al cliente en caso de no cumplir los requisitos.	19	28	20	11
	67,9%	93,3%	83,3%	78,57%
C.2.7.V. Poseer un responsable de material o reconocer la asignación de esta tarea.	22	24	12	9
	78,6%	80,0%	50,0%	64,29%
C.2.8.V. Utilizar material específico para cada actividad.	28	26	20	14
	100,0%	86,7%	83,3%	100,00%
C.2.9.V. Conocer y realizar acciones de mantenimiento que han de hacerse al material.	28	24	22	13
	100,0%	80,0%	91,7%	92,86%
C.2.10.V. Controlar, de forma sistematizada y protocolizada, el uso del material.	21	22	18	4
	75,0%	73,3%	75,0%	28,57%

Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

En la figura N°37 se puede observar claramente como las empresas turísticas de Mindo en cuanto a actividades de aventura no cumplen con normas de calidad que deben ser elementales para brindar un servicio de calidad como son los recursos materiales con los que se ofrecen los distintos servicios a diferencia de las demás regiones las cuales poseen ya muchas de los parámetros de calidad que se recomiendan en el apartado de Recursos materiales.

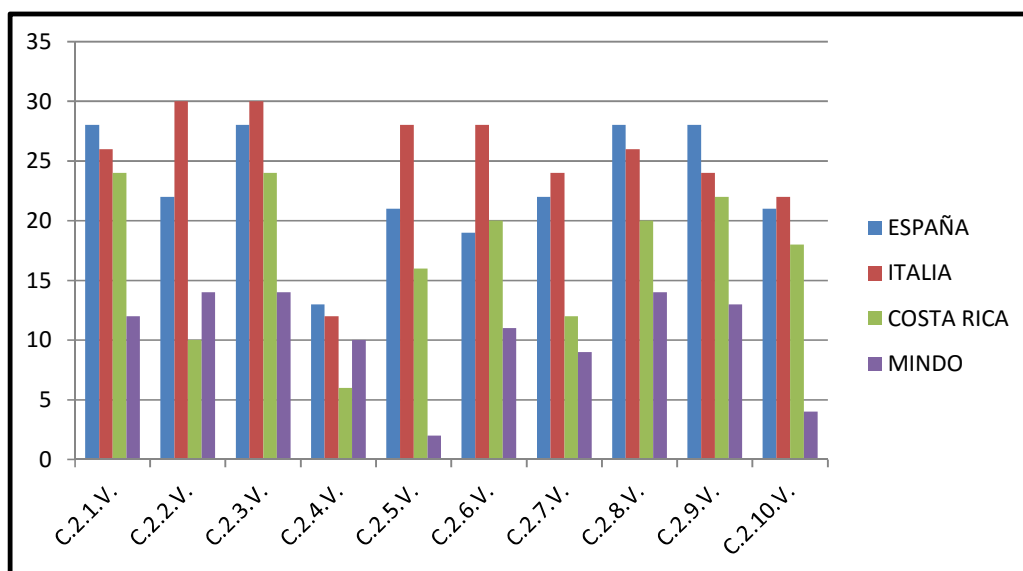


Figura 26 Apartado Recursos Materiales

Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

El cuarto apartado de la segunda parte del instrumento HEVA™ se refiere a la seguridad; uno de los puntos más importantes para mejorar la calidad del servicio de las operadoras turísticas de Mindo; en la tabla N°26 se puede observar claramente como de los diez parámetros de calidad solo se cumplen con los dos primeros mientras que con los restantes ocho, menos del 50% de las empresas los toman en cuenta, estos resultados sin duda reafirman la hipótesis de que la seguridad es uno de los factores que se está dejando de lado en la parroquia de Mindo.

Tabla 26
Apartado Seguridad

SEGURIDAD	PAÍS			
	ESPAÑA	ITALIA	COSTA RICA	MINDO
C.3.1.V. Repasar puntos básicos de seguridad y normas de autoprotección.	28 100,00%	30 100,00%	22 91,67%	13 92,86%
C.3.2.V. Recordar la obligatoriedad de seguir las indicaciones del responsable.	28 100,0%	26 86,7%	20 83,3%	14 100,00%
C.3.3.V. Poseer un seguro de responsabilidad civil. Por siniestro y por víctima.	28 100,0%	30 100,0%	24 100,0%	2 14,29%
C.3.4.V. Tener un seguro de asistencia y/o accidente que cubra las primeras curas.	27 96,4%	28 93,3%	20 83,3%	5 35,71%
C.3.5.V. Poseer franquicia.	16 57,1%	16 53,3%	10 41,7%	2 14,29%
C.3.6.V. Mostrar la titulación oficial de los responsables de la actividad.	14 50,0%	22 73,3%	8 33,3%	3 21,43%
C.3.7.V. Poseer, los responsables de la actividad, otros elementos de seguridad.	20 71,4%	26 86,7%	20 83,3%	10 71,43%
C.3.8.V. Tener un protocolo de actuación y seguimiento en caso de accidente.	27 96,4%	24 80,0%	20 83,3%	2 14,29%
C.3.9.V. Realizar controles meteorológicos protocolizados.	15 53,6%	20 66,7%	8 33,3%	1 7,14%
C.3.10.V. Poseer una comunicación protocolizada durante el transcurso de la actividad.	19 67,9%	22 73,3%	12 50,0%	6 42,86%

Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

Del mismo modo en la figura N°38 se observa la diferencia que existe entre cada una de las regiones con respecto al parámetro de la seguridad; se observa claramente que en Alto Adige en Italia es la región que más toma en cuenta los aspectos de seguridad al momento de realizar actividades de aventura, seguido por Huesca en España, Alajuela en Costa Rica y finalmente Mindo en Ecuador.

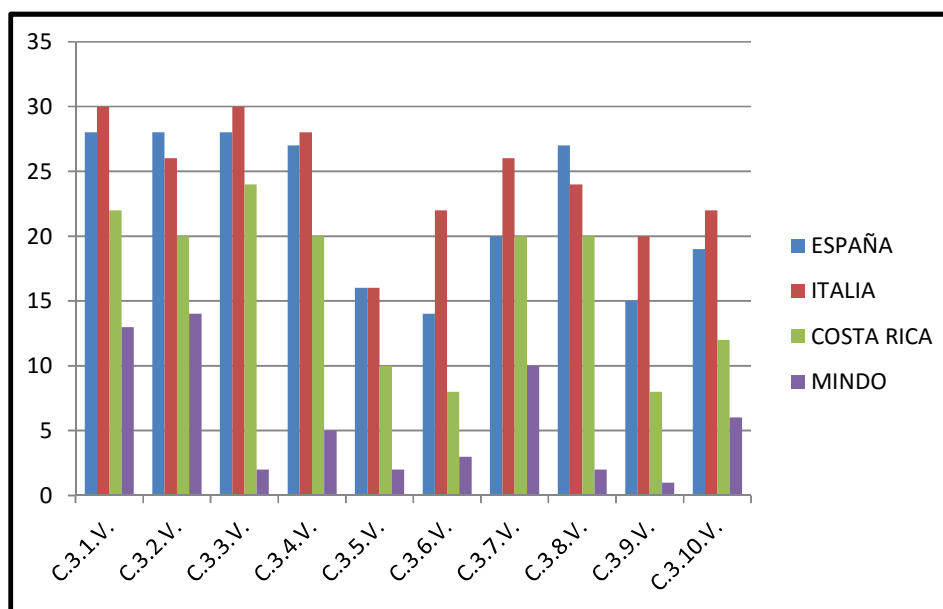


Figura 27 Apartado Seguridad

Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

Continuando con el análisis de los resultados de HEVA™ en Mindo, se tiene a continuación el parámetro de calidad “Medio ambiente natural” el cual ayuda a comprobar una de las fortalezas detalladas en el presente proyecto como la es la conciencia ambiental que existe en la parroquia, siendo así se conoce que en gran porcentaje las empresas turísticas de aventura en Mindo aplican los parámetros de calidad recomendados por HEVA™. No son la totalidad pero en un buen número están de acuerdo en que los parámetros de calidad referentes al medio ambiente son fundamentales.

**Tabla 27
Apartado Medio Ambiente Natural**

MEDIO AMBIENTE NATURAL		PAÍS			
		ESPAÑA	ITALIA	COSTA RICA	MINDO
C.4.1.V.	Conocer la normativa medioambiental en cuanto al espacio se refiere	19	16	16	9
		67,86%	53,33%	66,67%	64,29%
C.4.2.V.	Informar a la administración ambiental competente de la memoria de actividades.	14	14	4	10
		50,0%	46,7%	16,7%	71,43%
C.4.3.V.	Mostrar los premisos pertinentes de	14	16	12	9



	la administración en temas ambientales.	50,0%	53,3%	50,0%	64,29%
C.4.4.V.	Poseer y mostrar la norma ISO 14000 o similares.	6	2	2	1
		21,4%	6,7%	8,3%	7,14%
C.4.5.V.	Realizar un análisis sobre los impactos medio ambientales de las actividades.	13	10	10	5
		46,4%	33,3%	41,7%	35,71%
C.4.6.V.	Reconocer e identificar la formación complementaria en temas ambientales.	14	8	20	11
		50,0%	26,7%	83,3%	78,57%
C.4.7.V.	Realizar acciones de mejora o recuperación ambiental.	15	18	22	8
		53,6%	60,0%	91,7%	57,14%
C.4.8.V.	Conocer la evaluación continua ambiental que puede soportar la zona natural.	10	14	10	5
		35,7%	46,7%	41,7%	35,71%
C.4.9.V.	Revisar con el cliente las medidas medioambientales más importantes.	17	20	14	10
		60,7%	66,7%	58,3%	71,43%
C.4.10.V.	Protocolizar durante la actividad alguna transmisión de valores ambientales.	19	8	8	6
		67,9%	26,7%	33,3%	42,86%

Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

Estos datos se ven respaldados por la figura N°39 en la cual se observan que las diferencias entre las regiones con respecto al parámetro Medio ambiente natural no son tan marcadas como en otros parámetros de calidad; sobre todo porque en esta parroquia existe una cultura muy ambientalista que está en auge y la cual para las empresas de turismo de aventura es indispensable dado que en la naturaleza es donde estas empresas pueden brindar sus servicios.

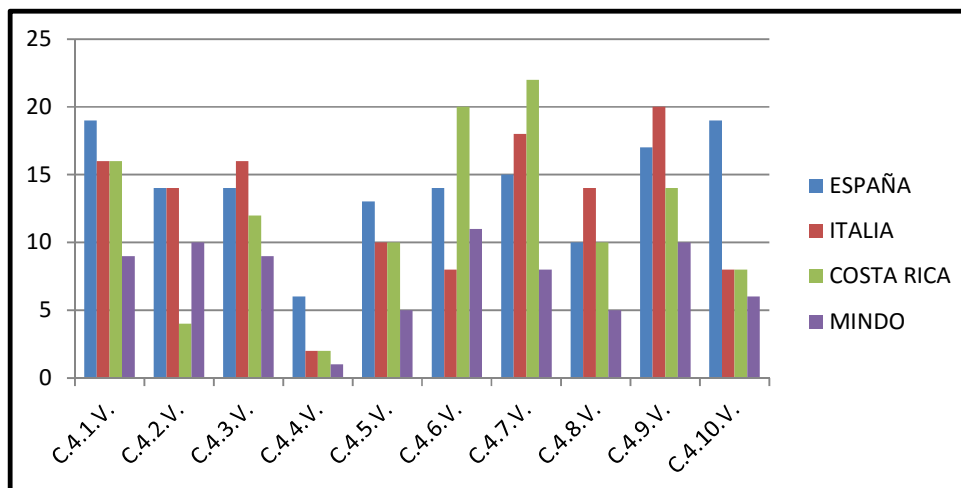


Figura 28 Apartado Medio Ambiente Natural

Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

En cuanto al parámetro de calidad Recursos Humanos las operadoras turísticas de aventura de Mindo lo consideran fundamental para el desarrollo de la empresa, aunque es importante desatacar que para las empresas de esta parroquia el mostrar la titulación oficial de las personas que laboran en la empresa no es indispensable dado que en la tabla N°28 se observa que tan solo el 21,43% de empresas lo realizan.

Tabla 28
Apartado Recursos Humanos

RECURSOS HUMANOS	PAÍS			
	ESPAÑA	ITALIA	COSTA RICA	MINDO
C.5.1.V. Poseer un documento que refleje el perfil y selección del puesto laboral.	12 42,9%	14 46,7%	10 41,7%	3 21,4%
C.5.2.V. Mostrar la titulación o formación oficial de los responsables de la actividad.	14 50,0%	22 73,3%	6 25,0%	3 21,43%
C.5.3.V. Realizar algún tipo de reciclaje, protocolizado, para los empleados de la empresa.	18 64,3%	20 66,7%	18 75,0%	13 92,86%
C.5.4.V. Exigir algún tipo de reciclaje, protocolizado, para los empleados de la empresa.	21 75,0%	14 46,7%	14 58,3%	14 100,00%
C.5.5.V. Poseer un nivel bajo de rotación de personal.	25 89,3%	12 40,0%	24 100,0%	10 71,43%
C.5.6.V. Diseñar un esquema organizacional de la estructura de los RRHH de la empresa.	14 50,0%	14 46,7%	6 25,0%	4 28,57%
C.5.7.V. Poseer actuaciones concretas: discriminación positiva, conciliación familiar, etc.	16 57,1%	6 20,0%	16 66,7%	1 7,14%
C.5.8.V. Reconocer su experiencia, cualificación, titulación y/o responsabilidad.	28 100,0%	24 80,0%	16 66,7%	9 64,29%
C.5.9.V. Poseer un proceso de tratamiento interno de errores del trabajador.	15 53,6%	16 53,3%	4 16,7%	11 78,57%
C.5.10.V. Aportar material específico, personal y adecuado para su seguridad.	22 78,6%	26 86,7%	16 66,7%	8 57,14%

Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

Para este factor la diferencia con relación a las demás regiones se hace bastante notoria, pero se debe considerar que la legislación ecuatoriana es muy distinta a la legislación de otros países especialmente europeos y del mismo Costa Rica que es una zona de turismo activo muy controlada. Pero es necesario decir que si se desea cumplir con los objetivos del presente proyecto es de fundamental importancia que las empresas de Mindo empiecen a utilizar los parámetros de calidad del instrumento HEVA™.

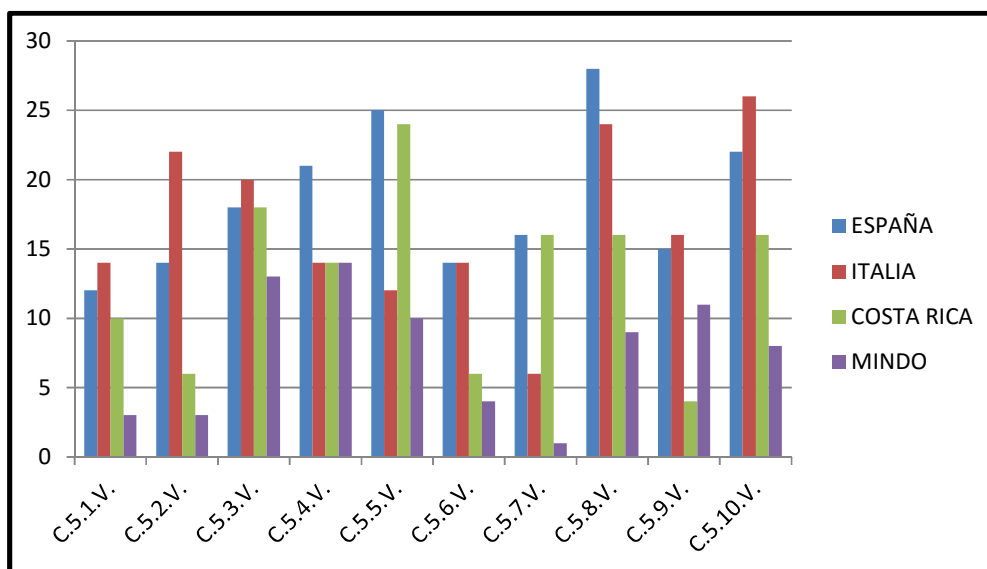


Figura 29 Apartado Recursos Humanos

Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

El último apartado que se considera en la herramienta HEVA™ corresponde al Cliente, en la siguiente tabla se ratifican los datos obtenidos anteriormente en los cuales se refleja que las operadoras turísticas de Mindo no buscan mejorar la calidad que brindan, en la tabla N°29 se observa que solo un 28,57% dice reconocer los parámetros de calidad que percibe un cliente y tan solo el 7,14% de las empresas formaliza un contrato con el cliente. De la misma manera se ratifica que en las empresas de Mindo no es común protocolizar los métodos y acciones; se lo observa en la tabla claramente que tan solo un 14,29% de empresas protocoliza procedimientos con el cliente.

Tabla 29
Apartado Cliente

CLIENTE	PAÍS			
	ESPAÑA	ITALIA	COSTA RICA	MINDO
C.6.1.V. Medir la calidad del servicio que perciben los clientes.	20	20	14	7
	71,4%	66,7%	58,3%	50,0%
C.6.2.V. Reconocer qué parámetros de calidad percibe un cliente.	15	20	12	4
	53,6%	66,7%	50,0%	28,57%
C.6.3.V. Utilizar un sistema de fidelización y aplicarlo de forma estructurada.	13	18	10	7
	46,4%	60,0%	41,7%	50,00%
C.6.4.V. Formalizar por escrito algún tipo de contrato o autorización para realizar la actividad.	21	26	14	1
	75,0%	86,7%	58,3%	7,14%
C.6.5.V. Informar al cliente (documento protocolizado que refleje modo y contenido).	18	26	14	2
	64,3%	86,7%	58,3%	14,29%
C.6.6.V. Identificar un proceso para la gestión de quejas.	18	14	4	12
	64,3%	46,7%	16,7%	85,71%
C.6.7.V. Informar e identificar los servicios que ofrecen.	28	26	10	11
	100,0%	86,7%	41,7%	78,57%
C.6.8.V. Realizar un seguimiento de opinión del cliente, de forma sistematizada.	17	20	10	5
	60,7%	66,7%	41,7%	35,71%
C.6.9.V. Poseer de forma protocolizada el tratamiento de actividades con menores.	27	30	10	4
	96,4%	100,0%	41,7%	28,57%
C.6.10.V. Identificar conocimientos para tratar a colectivos con necesidades especiales.	15	22	12	4
	53,6%	73,3%	50,0%	28,57%

Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

La figura N°41 de la misma manera permite observar la marcada diferencia que existe entre las tres regiones donde se realizó el instrumento HEVA™ y la parroquia de Mindo en cuanto al parámetro de calidad del cliente; esto permite concluir que las operadoras turísticas de aventura están orientando de manera errónea su atención al cliente porque no buscan darle

lo mejor sino que se busca el lucro a partir de la explotación de los recursos y atractivos turísticos.

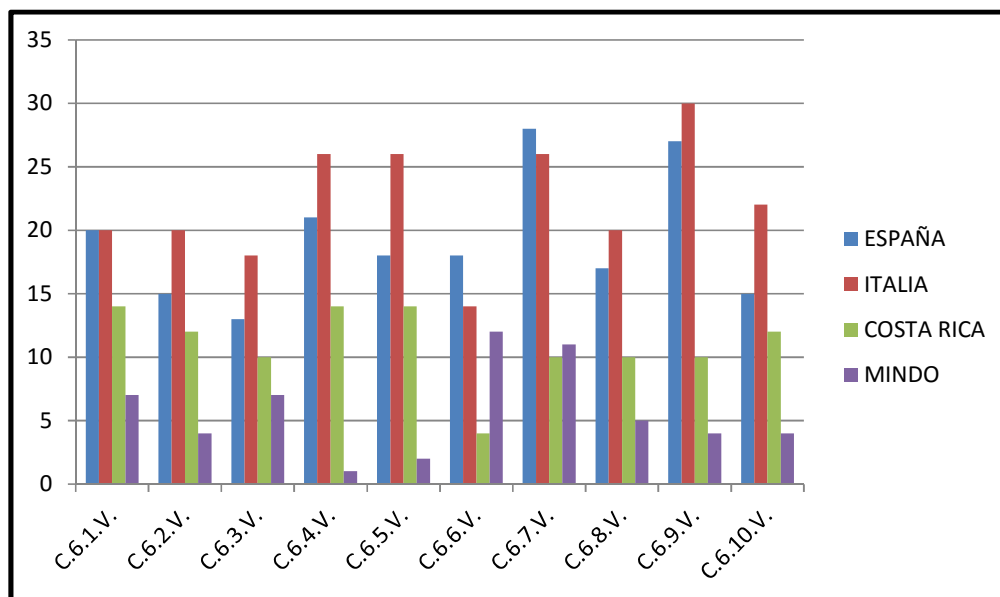


Figura 30 Apartado Cliente

Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

Como se ha explicado anteriormente la segunda parte de la herramienta HEVA™ comprendía la ejecución de dos escalas de medición, ha sido analizada la escala de Guttman la cual indicaba en porcentajes cuales de los parámetros de calidad cumplen las empresas turísticas de aventura en Mindo, ahora el análisis se centra en la escala de medición Likert la cual ofrece una opinión del empresario con referencia a la importancia que le da la empresa a cada uno de los parámetros de calidad. Considerando que en la escala aplicada se establece que 1 es el menos importante y 5 el más importante se tienen los siguientes resultados.

En cuanto al parámetro entidad las empresas que ofrecen actividades turísticas de aventura en Mindo en promedio han calificado a los diez ítems que componen este parámetro en un 4,58/5 lo que significa que para el 100% de las empresas es muy importante cumplir con estos parámetros. En lo referente a los ítems que componen el apartado Actividad Estrella las empresas de Mindo han calificado en promedio el 4,51/5 lo que muestra a su

vez que lo consideran muy importante de la misma manera cumplir con estos referentes. En el tercer apartado de Recursos Materiales las empresas han dado una calificación promedio de 4,71/5 la cual se relaciona claramente con el promedio asignado al cuarto apartado, el cual se refiere a Seguridad y en el que la calificación promedio ascendió a 4,48/5.

Los tres parámetros apartados finales correspondientes a Medio ambiente, recursos humanos y cliente han obtenido en promedio las calificaciones de 4,65/5; 4,68/5; y 4,56/5 respectivamente lo cual reafirma los datos obtenidos en los apartados anteriores. Esto sin duda permite indicar que para los empresarios que prestan actividades turísticas de aventura en Mindo los parámetros de calidad que se evalúan en la herramienta HEVA™ son muy importantes y consideran que al ser aplicados en sus empresas se mejorará el servicio que brindan a sus visitantes.

Tabla 30
Medias de parámetros HEVA™ en Mindo

PARÁMETRO	PROMEDIO
Entidad	4,58
Actividad Estrella	4,51
Recursos Materiales	4,71
Seguridad	4,48
Medio Ambiente Natural	4,65
Recursos Humanos	4,48
Cliente	4,56
SUMA DE MEDIAS	31,97
MEDIA TOTAL	4,57

La tabla N°30 la figura N°42 permiten graficar claramente la importancia que le dan a cada uno de los apartados de la herramienta HEVA™ los empresarios de las operadoras turísticas de aventura de Mindo; sin duda el deseo de mejorar la calidad del servicio es notorio sin embargo estas entidades no cuentan con las capacidades para lograrlo, por lo que se hace necesaria la intervención de entidades públicas.

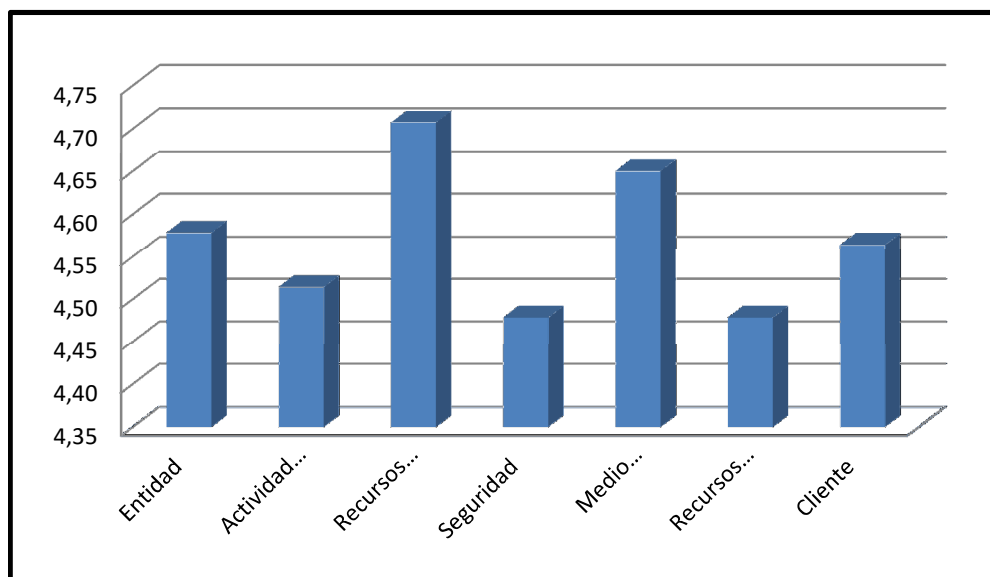


Figura 31 Medias de parámetros HEVA™ en Mindo
Fuente: Herramienta HEVA™

Como se ha indicado al principio de este capítulo la herramienta HEVA™ se compone de tres partes, una vez analizadas las dos primeras partes corresponde indicar que en la tercera parte referente a la percepción que tiene el empresario sobre el servicio que requiere el cliente se han obtenido resultados que demuestran lo importante que es para las empresas de Mindo brindar un buen servicio en comparación con las demás regiones.

Tabla 31
Percepción del Cliente

PERCEPCIÓN DEL CLIENTE	PAIS			
	ESPAÑA	ITALIA	COSTA RICA	MINDO
	Media	Media	Media	Media
Amabilidad	4,75	4,27	4,75	4,86
Atención al cliente	4,64	4,53	4,67	4,93
Atractivo de las actividades	4,43	4,60	4,58	4,64
Capacidad de respuesta	4,25	4,20	4,33	4,79
Conservación del entorno	3,61	4,07	4,25	4,71
Efectividad en el servicio	4,46	4,20	4,58	4,57
Instalaciones	3,82	3,93	4,83	4,86
Limpieza	4,18	4,27	4,92	4,86
Percepción de garantías del servicio	4,32	4,13	4,33	4,57
Productos complementarios	3,43	3,80	4,08	4,29
Profesionalidad	4,68	4,67	4,92	4,79



Puntualidad	4,11	4,67	4,92	5,00
Satisfacción del producto	4,68	4,60	4,83	4,71
Seguridad	4,54	4,73	4,83	5,00
Tratamiento de las reclamaciones	3,68	3,93	3,83	4,79

Fuente primaria: Herramienta HEVA™

Fuente secundaria: Aplicación Herramienta HEVA™ en Mindo

La tabla N°31 permite verificar como en 11 de los 15 puntos aportados por HEVA™ las operadoras de Mindo superan a los promedios de las demás regiones, únicamente en los factores de efectividad de servicio, limpieza, profesionalidad y satisfacción del producto es superado el promedio de Mindo, esto permite concluir que para el empresario el servicio que se le brinde al cliente es fundamental sobre todo en lo referente a la seguridad y a la puntualidad; sin embargo como se ha visto los empresarios desean brindar algo a los turistas que por lo pronto no están logrando.

3.1.6 Proyección de la oferta

La oferta de la parroquia de Mindo que se toma como base para la proyección es de 14 empresas legalmente registradas, es importante considerar que en la parroquia existe abundante tercerización como se ha indicado anteriormente por lo que identificar a las operadores que realmente ofrecen actividades de aventura es complicado; sin embargo se toma la información otorgada por el MINTUR para poder realizar esta proyección, la cual muestra los siguientes datos:

Tabla 32
Evolución de la Oferta en Mindo

AÑO	2013	2014	2015	2016
EMPRESAS	11	13	13	14

Fuente: Ministerio de Turismo

En base a estos datos el proceso que se ha empleado para poder realizar la proyección de manera correcta es el método lineal en el cual se emplea siguiente fórmula aritmética: $(y = a \pm bx)$ dado que esta fórmula

permite aplicar modelos de regresión y correlación que otorgan un porcentaje de confiabilidad sobre la proyección realizada.

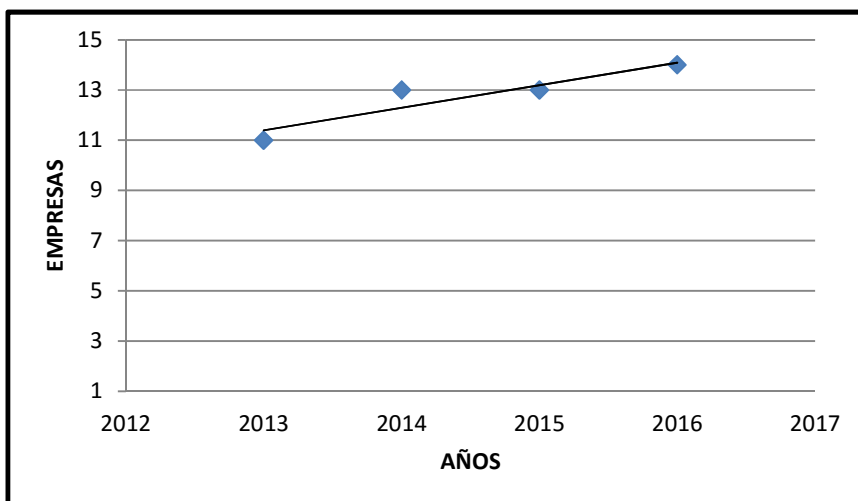


Figura 32 Evolución de la Oferta de Mindo
Fuente: Ministerio de Turismo

Una vez representada gráficamente la tendencia que ha mantenido la oferta de operadoras turísticas de aventura en la parroquia de Mindo durante los últimos cuatro años se procede a elaborar una tabla de frecuencias la cual se emplea para poder asignar valores a cada uno de los años y poder proyectar los datos a través de la aplicación de un sistema de ecuaciones el cual a su vez permite despejar las variables que componen la ecuación lineal a aplicarse, así como los datos para calcular los coeficientes de regresión y correlación.

Tabla 33
Tabla de frecuencias para proyección

X	y	Xy	x ²	y ²
0	11	0	0	121
1	13	13	1	169
2	13	26	4	169
3	14	42	9	196
6	51	81	14	655

$$1) \Sigma y = na + \Sigma xb$$

$$1) 51 = 4a + 6b \quad (-6)$$

$$2) \Sigma xy = \Sigma xa + \Sigma x^2b$$

$$2) 81 = 6a + 14b \quad (4)$$

$$-306 = -24a - 36b$$

$$51 = 4a + 6(0,9)$$

$$324 = 24a + 56b$$

$$51 = 4a + 5,4$$

$$18 = 20b$$

$$45,6 = 4a$$

$$b = 18/20$$

$$a = 45,6/4$$

$$b = 0,9$$

$$a = 11,4$$

$$y = a \pm bx$$

$$y = 11,4 + 0,9(x)$$

$$y = 11,4 + 0,9(7)$$

$$y = 11,4 + 6,3$$

$$y = 17,7 \approx \mathbf{18 \text{ empresas al año 2020}}$$

Como se puede observar una vez realizado el proceso de proyección de la oferta a través del método lineal se procede a encontrar los coeficientes de regresión y correlación los cuales como se ha explicado antes permiten determinar el grado de confiabilidad existente entre los datos existentes y la proyección efectuada.

Regresión

$$\gamma = \frac{\Sigma xy}{\sqrt{\Sigma y^2 \cdot \Sigma x^2}}$$

$$\gamma = \frac{81}{\sqrt{655 \cdot 14}}$$

$$\gamma = \frac{81}{95,76}$$

$$\gamma = \frac{81}{95,76}$$

$$\gamma = 0,85 \approx \mathbf{85\% \text{ de regresión}}$$

Correlación

$$\gamma' = \sqrt{0,85}$$

$$\gamma' = 0,92 \approx \mathbf{92\% \text{ de correlación}}$$

3.2 Estudio de la Demanda

3.2.1 Determinación del Universo o población de estudio de la Demanda

Para determinar la población de la parroquia de Mindo se ha tomado en cuenta el registro de visitantes que maneja el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Miguel de los Bancos, el mismo que tiene los datos del Centro Municipal de información de la parroquia de Mindo, siendo así a continuación de muestra la tabla de llegada de turistas a Mindo en los 4 últimos años.

Tabla 34
Llegada de turistas a Mindo

Año	Turistas
2010	13135
2011	11121
2012	8884
2013	6082

Fuente: GAD San Miguel de los Bancos

3.2.2 Determinación de la muestra

Se ha determinado el tamaño de la muestra en base al método de cálculo aleatorio simple, tomando para ello como referencia datos de la llegada de turistas nacionales y extranjeros a la parroquia de Mindo del último año. Siendo este el año 2013 con un total de 6082 turistas al año lo que al mes determina un número de 500 turistas que serán empleados como población, este parámetro permitirá obtener el número de personas que deben ser encuestadas para obtener datos confiables.

3.2.3 Técnicas de muestreo

El tamaño de la muestra más adecuada para poder aplicar la encuesta ha sido determinado en base al método de cálculo aleatorio simple, puesto

que permite a cada uno de los individuos tener el mismo número de posibilidades de ser encuestados; para la fórmula se consideran los siguientes porcentajes de confianza esperados:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

N = tamaño de la población = 500 turistas fin de semana

σ = Desviación estándar de la población = 0,5

Z = Nivel de confianza = 95% (1,96)

e = Límite aceptable de error muestral = 0,05

$$n = \frac{500 \cdot 0,5^2 \cdot 1,96^2}{(500 - 1)0,05^2 + 0,5^2 \cdot 1,96^2}$$

$$n = \frac{480,2}{2.2079}$$

$$n = 217,4917$$

$$n = 220$$

Mediante la aplicación de la fórmula se ha determinado que el número de personas que deben realizar la encuesta son 220 y de este modo los datos que se obtendrán, denotarán una confianza del 95%. Es importante considerar que las encuestas deben ser aplicadas en dos idiomas (español e inglés) dado que existe un número representativo de turistas extranjeros especialmente de habla inglesa y alemana; por lo tanto 30 encuestas han sido realizadas en idioma inglés.

3.2.4 Instrumento de recolección de información

El instrumento de recolección de información empleado en el presente proyecto con referencia a la demanda es la encuesta la cual permite obtener la información necesaria para aportar datos a la investigación que permitan interpretar el perfil del turista que visita Mindo por practicar actividades turísticas de aventura. Las ventajas que se tiene al realizar una encuesta son:

- Reunir en poco tiempo una gran cantidad de información.
- Obtener datos confiables y precisos debido a que las respuestas solo se limitan a las alternativas planteadas.
- Obtener otro tipo de información como hechos pasados.

La encuesta planteada para el proyecto contiene un total de 9 preguntas incluidas las de datos generales como edad, género y nacionalidad; de las cuales 1 corresponde a la pregunta de confianza la cual no es tabulada, seguida de 3 preguntas cerradas y 5 preguntas que tienen más de una opción a escoger, esta manera de encuestar da como resultado respuestas más fáciles de cuantificar y de carácter uniforme. Es necesario indicar que en la encuesta se han empleado además dos escalas de Likert para poder medir la percepción de calidad en el servicio por parte de los encuestados.

El medio empleado para efectuar las encuestas es el papel ya que se requiere un registro físico para su procesamiento y mediante la encuesta se ha podido conocer la opinión del público en este caso de los turistas que llegan a Mindo para entender cuál es el grado de calidad de las operadoras turísticas que brindan actividades de aventura en la Parroquia y mediante los resultados poder plantear estrategias para mejorar este evidente problema.

3.2.5 Situación de la Demanda actual

Una vez realizada la encuesta se muestra a continuación los resultados más importantes obtenidos:

Tabla 35
Género

Masculino	112
Femenino	108

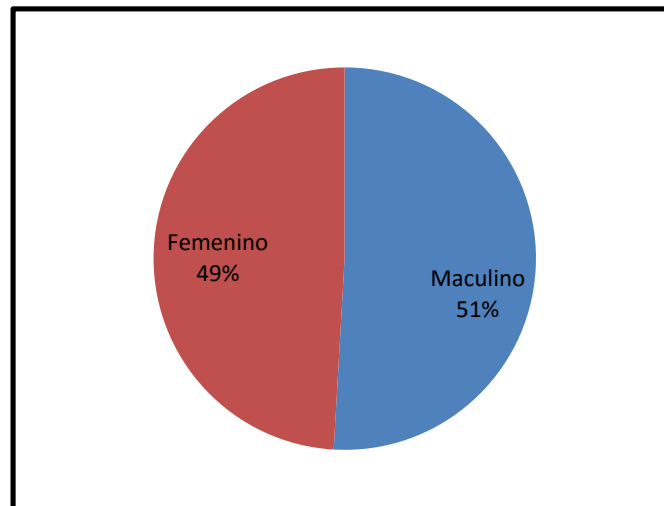


Figura 33 Género

El resultado de las encuestas en cuanto al género de los visitantes de la parroquia de Mindo indica que la mayoría de turistas son de género masculino con un porcentaje de 51% ante un 49% que representa al género femenino; este porcentaje no supera por mucho al femenino pero ayuda a determinar que las estrategias de venta adoptadas por las empresas que brindan actividades turísticas de aventura deben estar dirigidas tanto a hombres como para mujeres.

Tabla 36
Edad

15-20	64
20-30	76
30-50	68
50 o +	12

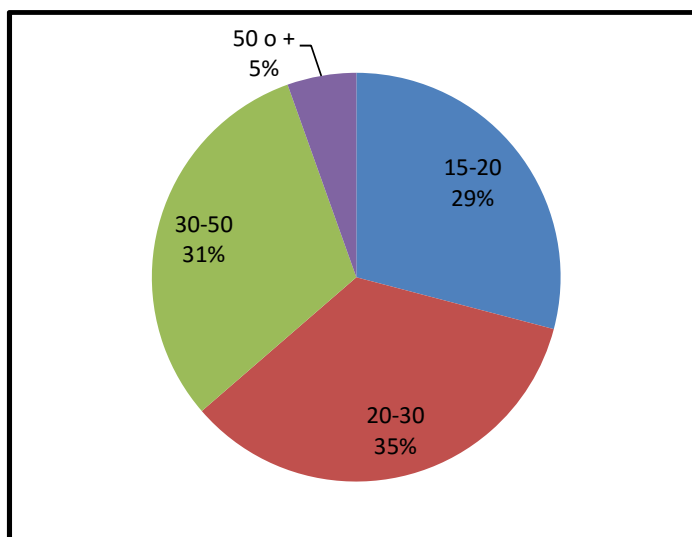


Figura 34 Edad

En la tabla N°36 se observa que en el parámetro edad el 35% de los turistas que visitan Mindo poseen una edad de 20 a 30 años, seguida del 31% en el que se encuentran las personas de 30 a 50 años, con un 29% las personas de 15 a 20 años y finalizando con el 5% de personas que poseen una edad de 50 o más años; esto demuestra que gran parte de los turistas que visitan Mindo son jóvenes y adultos que tienen una edad de 20 a 50 años.

**Tabla 37
Nacionalidad**

Ecuatoriana	179
Alemana	8
USA	17
Colombia	6
Venezuela	4
Argentina	3
Italia	3

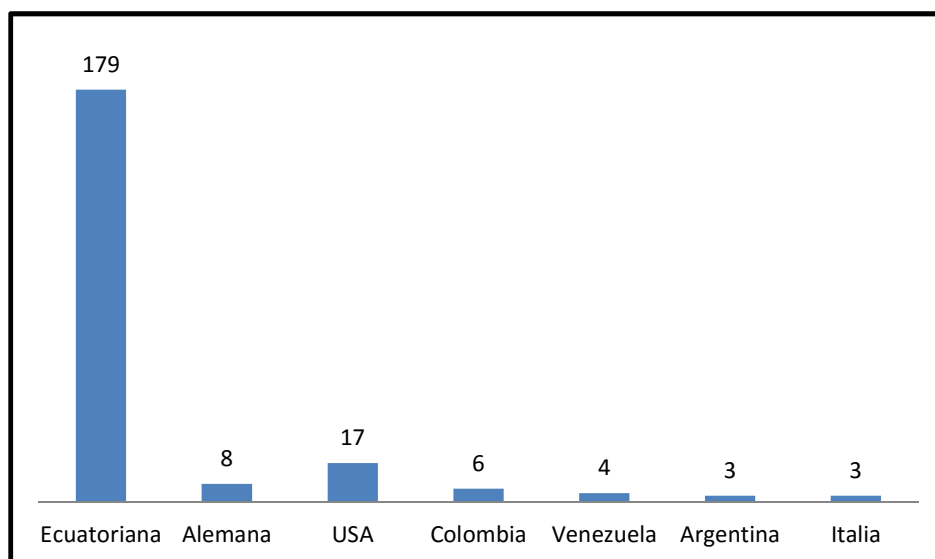


Figura 35 Nacionalidad

En cuanto a la nacionalidad que visita en su mayoría la parroquia de Mindo se observa en la tabla N°37 que el mayor porcentaje de turistas son de nacionalidad ecuatoriana representada con un 82% de los resultados tabulados, seguida de la Nacionalidad Estadounidense con un 4% y Alemana también con un 4%; por otra parte se observa que existen turistas de nacionalidades colombiana, venezolana, argentina e italiana los cuales visitan la parroquia con menor frecuencia.

**Tabla 38
Practica Actividades de
aventura**

SI	173
NO	47

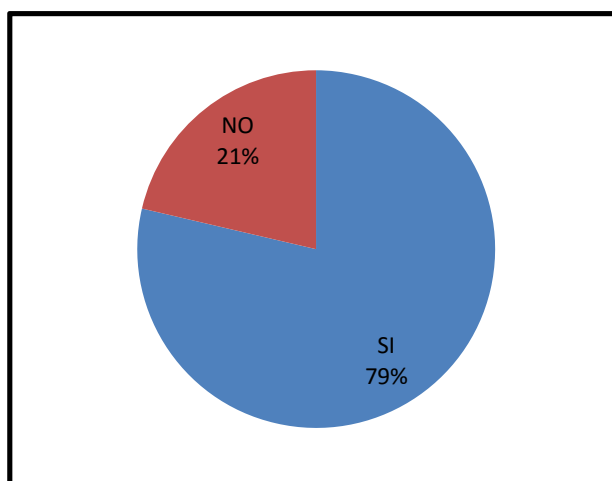


Figura 36 Practica Actividades de aventura

En la tabla N°38 se observa que las personas encuestadas que han realizado actividades de aventura, representan el 79% de un total de 220 encuestas es decir 173 personas han realizado actividades de aventura con frecuencia o en alguna oportunidad, sin embargo el 21% es decir 47 personas no han realizado jamás actividades de aventura en ningún lugar, lo que permite determinar que un 79% de los visitantes de la parroquia de Mindo son potenciales clientes para las operadoras turísticas de la zona.

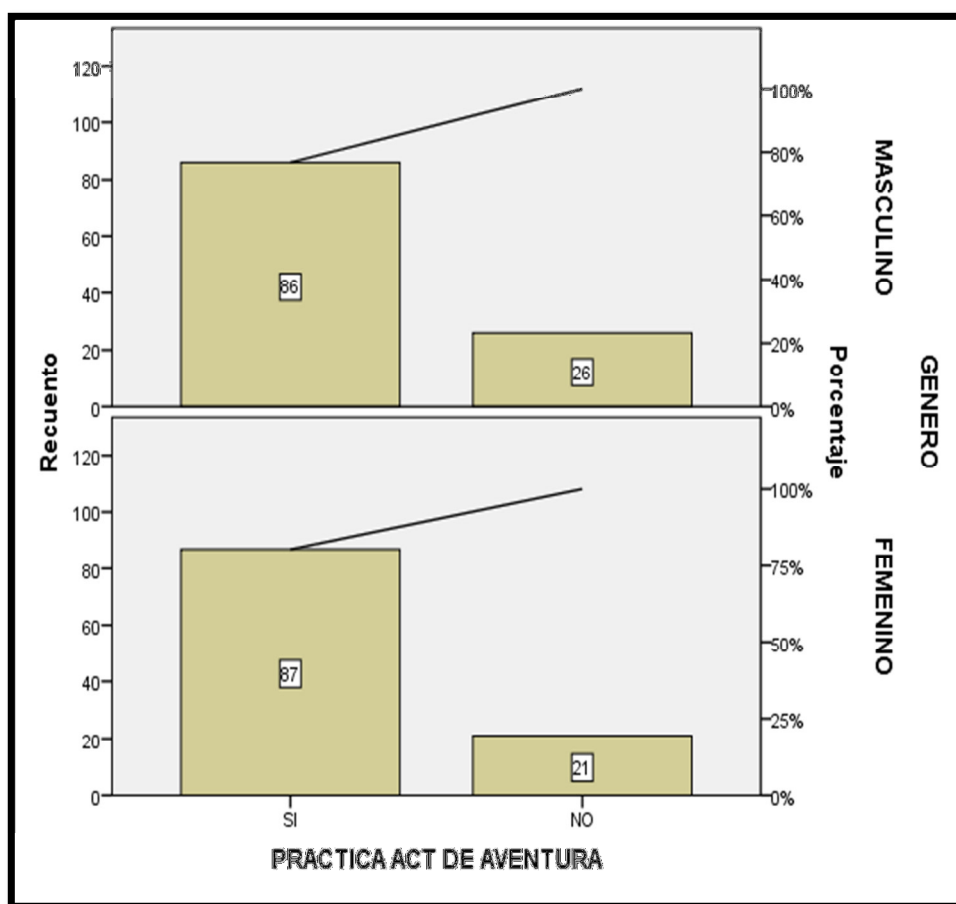


Figura 37 Hombres y mujeres que practican actividades de aventura

La pregunta N°1 de la encuesta ha servido como pregunta filtro; es decir que la pregunta permite captar para la encuesta únicamente a las personas que practiquen actividades de aventura y puedan emitir un criterio confiable durante el resto de la encuesta; de este modo en la figura N°48 se observa que comparando por género los encuestados realizan actividades de

aventura en porcentajes muy iguales, en el caso de los hombres el 80% de los encuestados si realizan actividades de aventura y en el caso de las mujeres el 75% de las encuestadas si las practican.

Tabla 39
Practica Actividades de aventura en Mindo

SI	126
NO	47

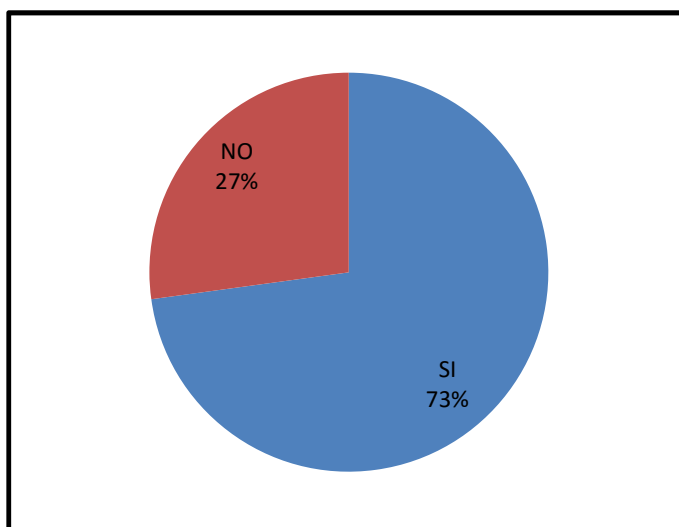


Figura 38 Practica Actividades de aventura en Mindo

La encuesta además refleja en la tabla N°39 que en la parroquia de Mindo 126 personas si han realizado previamente actividades de aventura en esta zona los cuales representan el 73%, sin embargo es necesario considerar que el 27% de los encuestados no ha realizado actividades de aventura en Mindo los que permite indicar que gran cantidad de las personas que visitan Mindo lo hacen por practicar actividades turísticas de aventura en los atractivos que ofrece la localidad.

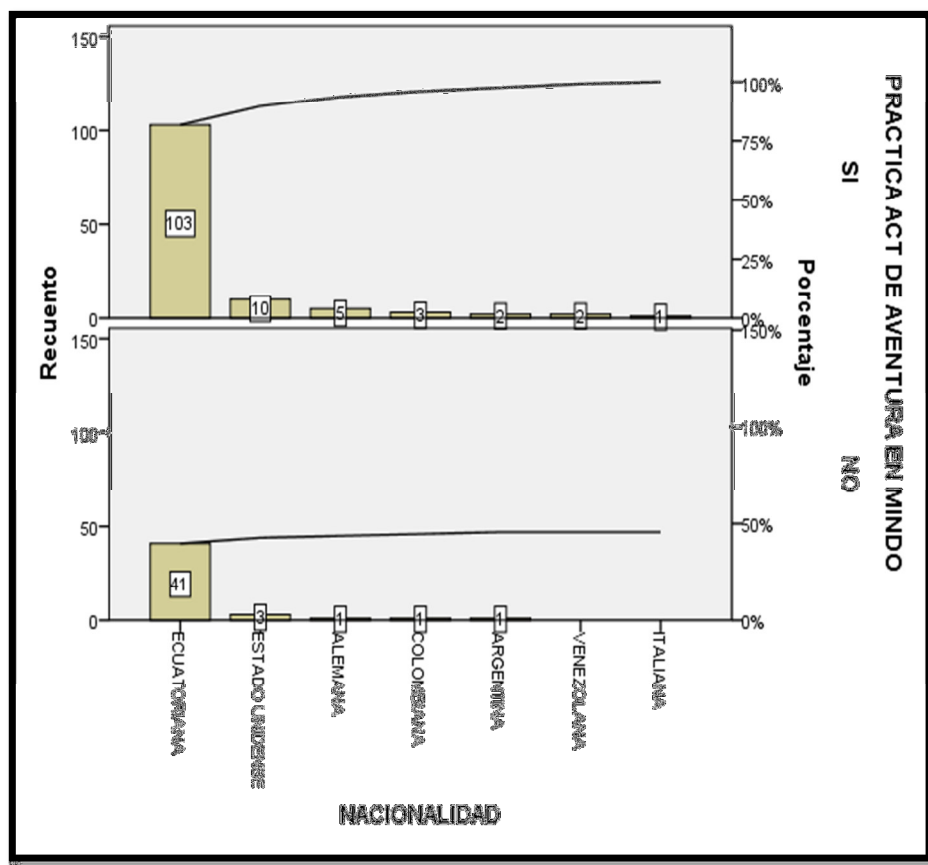


Figura 39 Practican actividades de aventura en Mindo por nacionalidad

Lo anteriormente dicho se confirma con la figura N°50 en la cual se observa que el 72% de las personas ecuatorianas que visitan Mindo lo realizan por practicar actividades de aventura, de la misma manera los visitantes estadounidenses en un 77% llegan a Mindo por practicar este tipo de actividades y finalmente en el caso de los alemanes este porcentaje asciende al 84% lo que demuestra la importancia de mejorar la calidad en el servicio en este tipo de actividades.

**Tabla 40
Modo de organizar el viaje**

Por cuenta propia	102
Recomendaciones de amigos	40
Agencia de Viajes	31

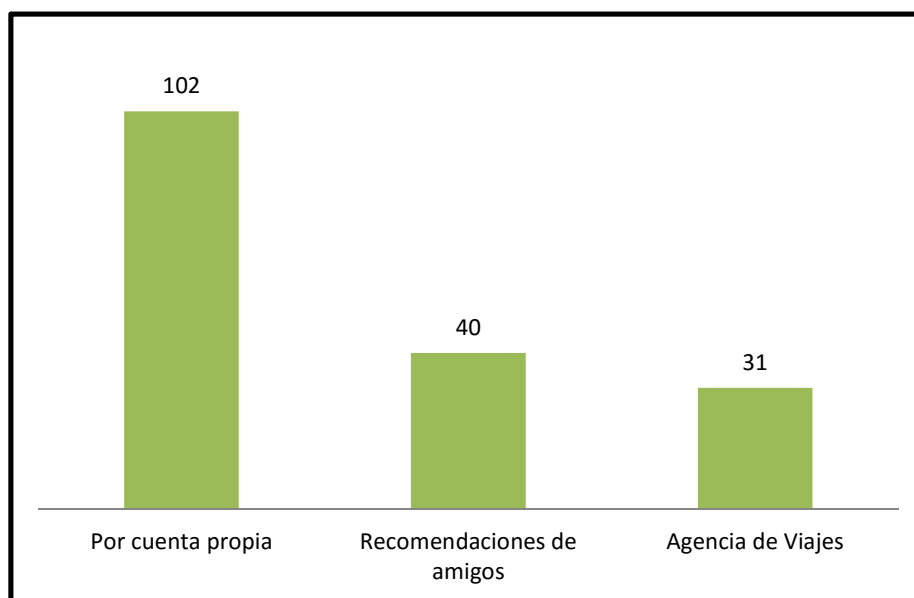


Figura 40 Modo de organizar el viaje

El modo de organización del viaje es un parámetro fundamental que permite demostrar una de las debilidades que posee la parroquia como es la falta de promoción turística a través de agencias de viaje; los datos de la tabla N°40 demuestran que para visitar Mindo las personas que planificaron el viaje por cuenta propia representan el 59%, seguido del 23% que planeó su viaje por recomendación de amigos o conocidos y finalizando con tan solo el 18% de personas que organizaron su viaje por medio de una Agencia de Viajes. En cuanto a las nacionalidades se puede determinar mediante la figura N°52 que la mayor parte de personas ecuatorianas que visitan la parroquia de Mindo lo realizan por cuenta propia o recomendación de amigos; mientras que las personas de nacionalidades alemana y estadounidense lo realizan por medio de agencia de viajes.

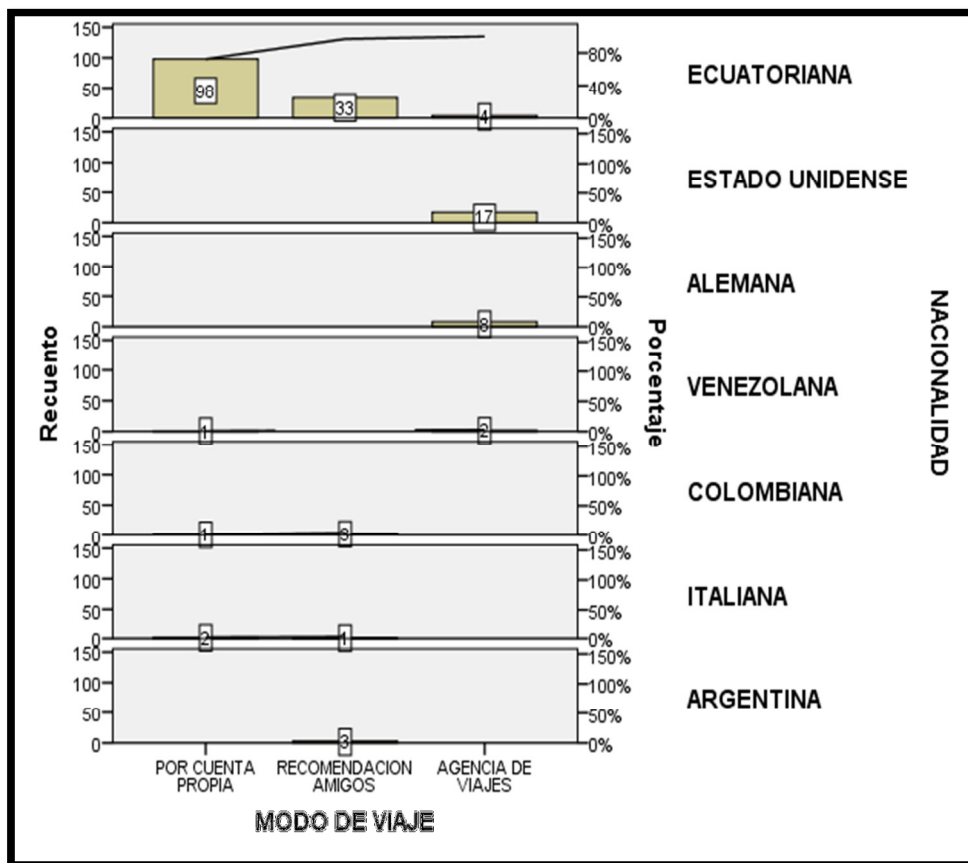


Figura 41 Modo de viaje por nacionalidad

Tabla 41
Existe calidad en las actividades de aventura

SI	83
NO	43

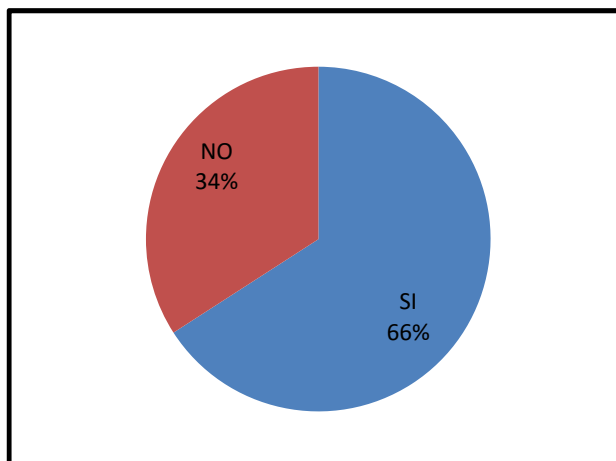


Figura 42 Existe calidad en las actividades de aventura

En la figura N°53 se observa como los turistas que visitan la parroquia de Mindo consideran que las operadoras turísticas de la parroquia si ofrecen la calidad necesaria para realizar las actividades de aventura con el 66% representando a 90 personas de un total de 126 encuestas, sin embargo el 34% de los turistas consideran que dichas operadoras no ofrecen la calidad necesaria y que necesitan mejorar para alcanzar la calidad. Es importante recalcar que del porcentaje de personas que consideran que existe calidad en este tipo de actividades cerca del 85% son de nacionalidad ecuatoriana como se puede observar en la figura N°54 lo que determina que para las personas ecuatorianas la calidad brindada es suficiente.

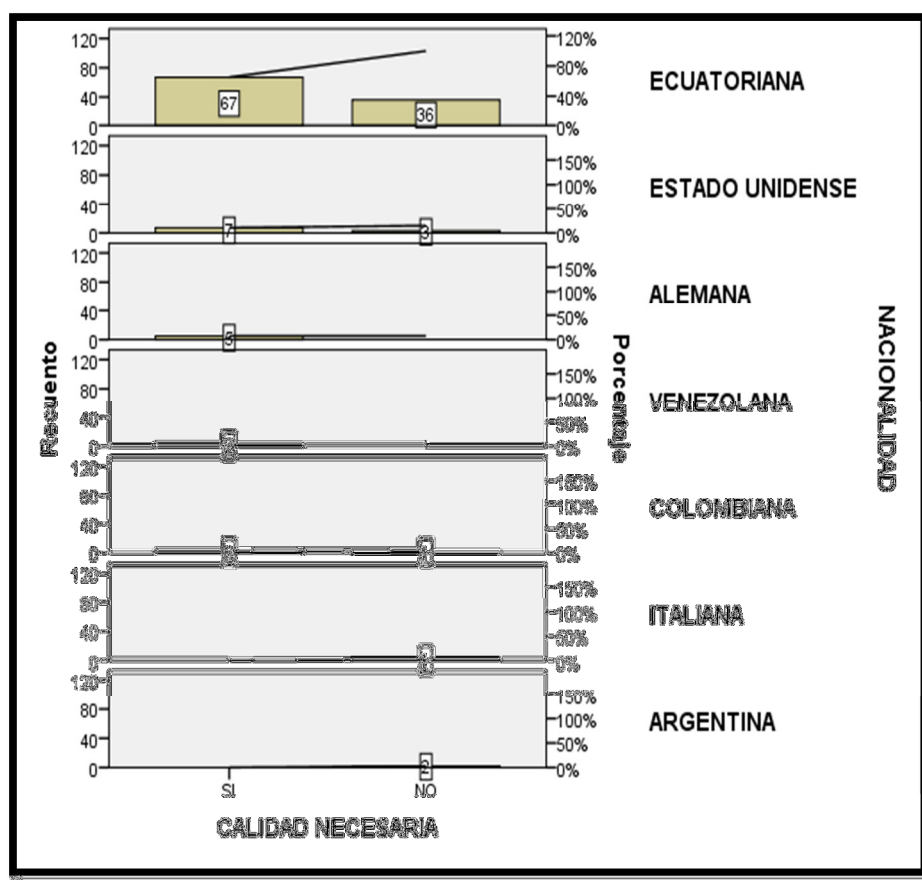


Figura 43 Considera que existe calidad según la nacionalidad

Tabla 42
Calidad de las actividades turísticas en Mindo

	1	2	3	4	5
Instalaciones de los establecimientos	39	43	32	7	5
Actitud del personal	52	51	14	4	5
Información acerca de las actividades	56	40	19	5	6
Transporte hacia el atractivo	47	49	23	2	5
Charla explicativa de la actividad	59	41	18	4	4
Herramientas y equipos técnicos	31	44	33	14	4
Profesionalismo de los guías	36	57	21	9	3
Interacción entre guía-grupo-naturaleza	50	42	24	4	6
Agilidad y seguridad de la actividad	44	43	19	15	5
Respuesta ante una emergencia	42	33	30	15	6
Experiencia	49	47	20	4	6
Precio	33	63	21	6	3

Dentro de la valoración asignada por los turistas sobre los parámetros de calidad se observa en la figura N°55 que un total de 43 personas considera que las instalaciones de los establecimientos son buenas, además consideran también que la actitud del personal, junto con la información, charla explicativa acerca de las actividades, la interacción entre guía-grupo-naturaleza y agilidad, son excelentes entre un rango de 42 a 56, sin embargo tanto el transporte hacia el atractivo, las herramientas, equipos técnicos, el profesionalismo de los guías, el precio y experiencia son buenos entre un rango de 33 a 53 sobre un total de 126 encuestas.

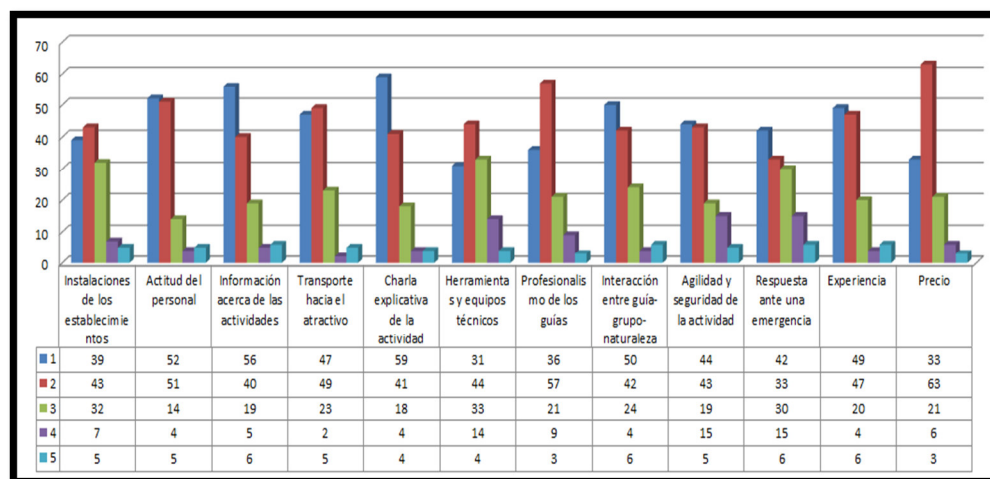


Figura 44 Calidad de las actividades turísticas en Mindo

En lo referente a los actores claves para mejorar las actividades turísticas de aventura en Mindo se observa en las figuras N°56, 57, 58, 59 y 60 que los turistas consideran a uno de los actores más importantes para mejorar la calidad de los servicios que brindan las operadoras turísticas es el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Mindo con un total de 46 personas encuestadas, seguida del Ministerio de Turismo con un total de 39, continuando con las Agencias de viajes con 22, los turistas que practican las actividades de aventura con un total de 11 y finalizando con los proveedores de las operadoras turísticas con un total de 10 sobre 126 encuestas válidas.

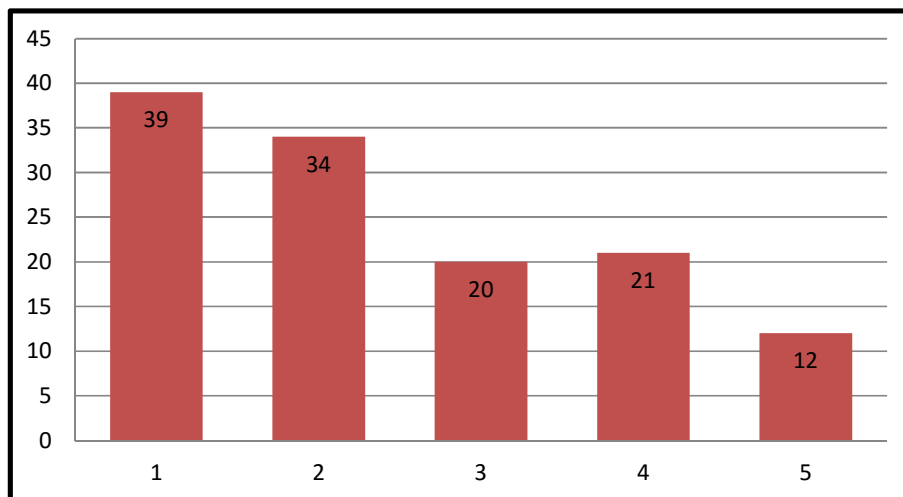


Figura 45 Grado de importancia del MINTUR

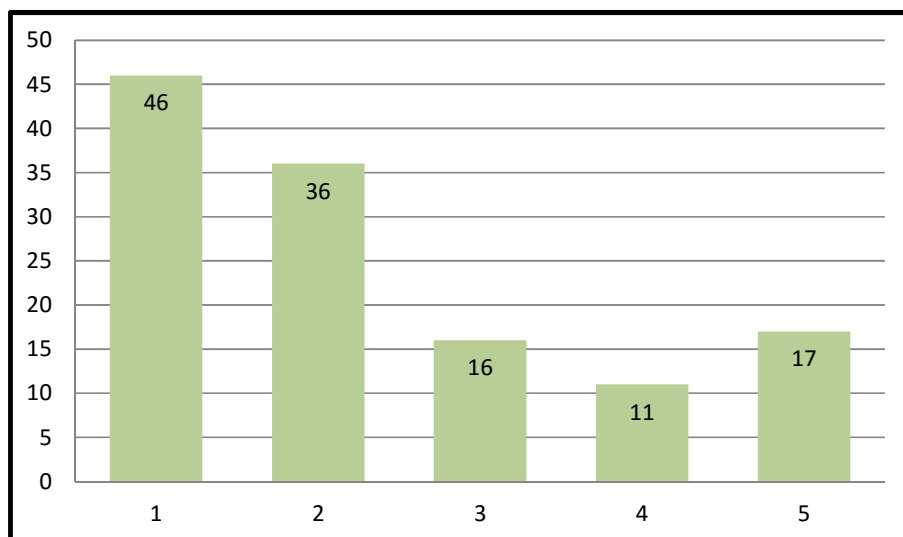
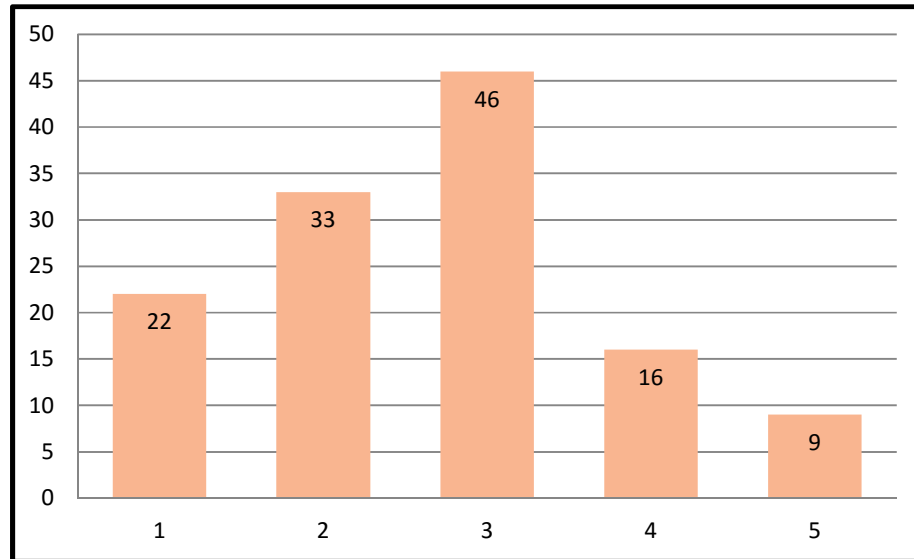
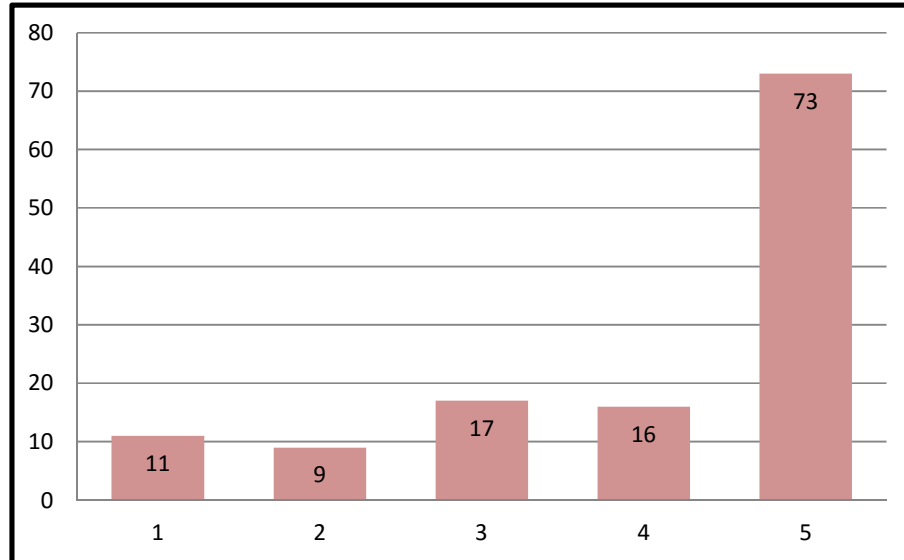


Figura 46 Grado de importancia del GAD de Mindo**Figura 47 Grado de importancia de las agencias de viajes****Figura 48 Grado de importancia de los turistas**

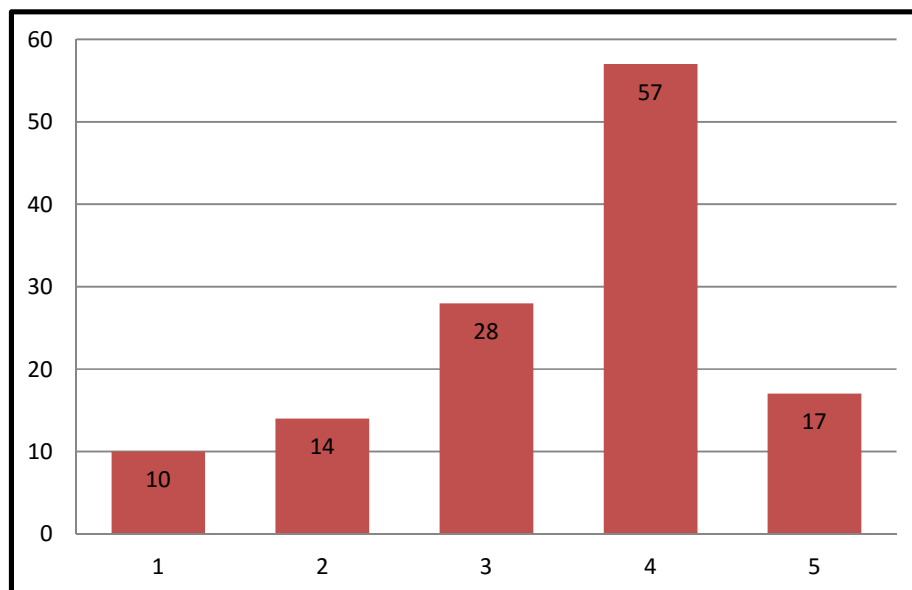


Figura 49 Grado de importancia de los proveedores

En lo que se refiere a las sugerencias que considera el turista para mejorar la calidad en el servicio de actividades de aventura se encuentra que para las personas encuestadas es muy importante renovar las herramientas y equipos, mejorar la infraestructura, capacitar al personal, cumplir con los reglamentos y mejorar la publicidad de las actividades de Mindo con un porcentaje del 31% al 38%; sin embargo el 24% de los encuestados considera que crear una asociación de empresas turísticas en Mindo es poco importante tal y como se puede observar en la tabla N°43.

**Tabla 43
Sugerencias de mejora**

	1	2	3
Renovar las herramientas y equipos	82	36	8
Mejorar la infraestructura	83	35	8
Capacitación al personal	86	31	9
Verificar que las empresas cumplan con los reglamentos	68	49	9



Crear una asociación de empresas turísticas	53	50	23
Mejorar la publicidad de las actividades turísticas de aventura	66	42	18

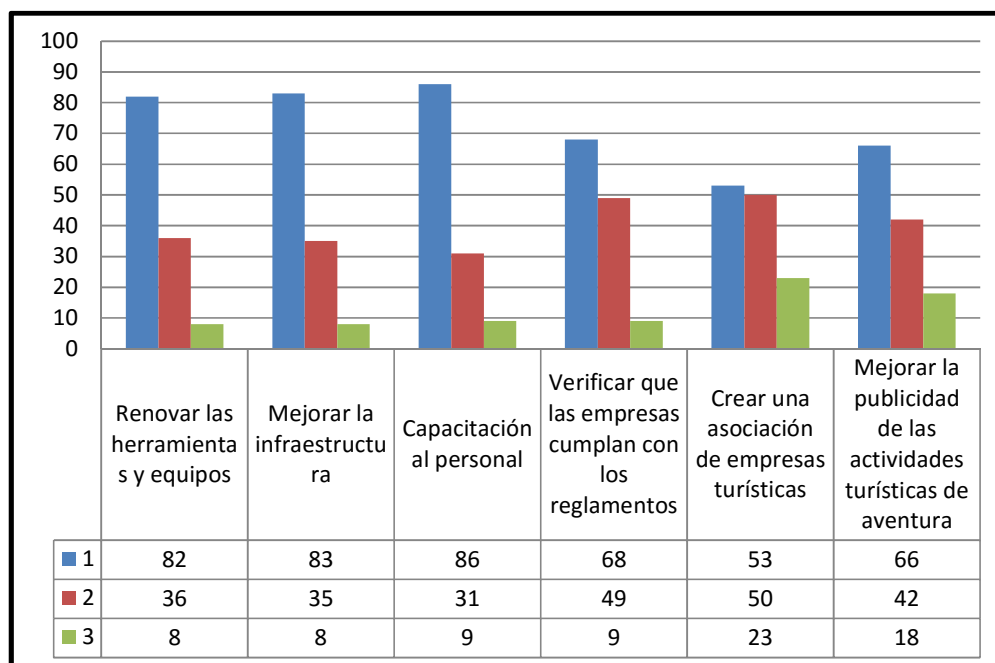


Figura 50 Sugerencias de mejora

Finalmente se toma en cuenta la percepción que tiene el turista antes de realizar las actividades de aventura en Mindo, los resultados de la tabla N°44 demuestran que para el turista la percepción es buena en cuanto a la experiencia con el 31% y la conversación con amigos con el 26%, sin embargo en cuanto a publicidad y noticias es regular ya que poseen puntajes de 23% y 20% respectivamente.

Tabla 44
Percepción de calidad de actividades turísticas de aventura en Mindo

	Buena	Regular	Mala	Pésima
Publicidad observada	96	61	15	1
Noticias	53	84	28	8
Conversación con amigos y/o conocidos	98	60	12	3
Experiencia	110	49	10	4

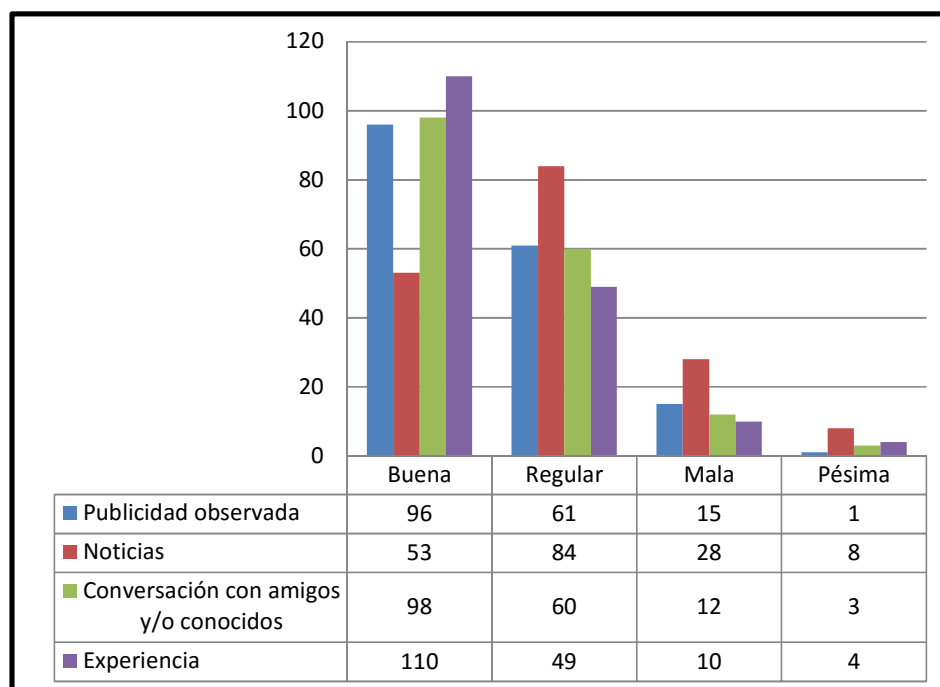


Figura 51 Percepción de calidad de actividades turísticas de aventura en Mindo

3.2.6 Definición del perfil del cliente

El perfil de cliente del presente proyecto en su mayoría es de género masculino de 20 a 30 años, de nacionalidad Ecuatoriana, seguida de la Nacionalidad Estadounidense y Alemana los cuales han practicado actividades de aventura, especialmente en la parroquia de Mindo, en su mayoría el turista ha visitado la parroquia por cuenta propia y por recomendación de amigos; el 64% de las personas considera que las operadoras turísticas de Mindo ofrecen la calidad necesaria en cuanto a las

actividades de aventura, además la mayoría de las personas encuestadas consideran que la actitud del personal es buena, que brindan una excelente información y charlas acerca de las actividades, que existe buen profesionalismo de los guías, buenos precios y una buena interacción entre guía-grupo-naturaleza lo que al final del recorrido les permite obtener una buena experiencia.

Sin embargo la perspectiva de los encuestados en cuanto a los demás ítems que componen la encuesta consideran que las herramientas, equipos técnicos, seguridad de las actividades y respuesta ante una emergencia son bastante deficientes dado que le han brindado calificaciones de mala y pésima en los ítems antes mencionados.

Dentro de los organismos del control, las personas encuestadas consideran al más importante como actor clave para mejorar la calidad en el servicio de actividades turísticas de aventura al Ministerio de Turismo, seguido del GAD de Mindo, continuando con las agencias de viajes, los proveedores de las operadoras turísticas y finalizando con los turistas que practica las actividades de aventura.

En cuanto a las sugerencias que mencionan los encuestados para mejorar la calidad de los servicios en la parroquia de Mindo se resalta como muy importante mejorar la infraestructura, renovar las herramientas y equipos, capacitar al personal, verificar con el cumplimiento del reglamento y sobre todo mejorar la publicidad de las actividades de aventura. Finalmente los turistas perciben a las actividades turísticas de aventura de Mindo como buenas debido a la conversación con amigos y/o conocidos y sobre todo la experiencia, a diferencia de la publicidad observada y noticias que es regular.

3.2.7 Proyección de la Demanda

Los datos de llegada de turistas a la parroquia de Mindo no representan confiabilidad para realizar una adecuada proyección dado que al momento esta tendencia es negativa pero una vez que se empleen medidas para mejorar los distintos servicios turísticos que se ofrecen en la parroquia de Mindo será posible efectuar una proyección confiable.

Es importante considerar que el manejo de estadísticas debe ser mejorado, el registro actual no permite conocer el número exacto de personas que llegan hasta la parroquia y peor aún determinar cuáles son los motivos de su visita; esto debe ser mejorado sin duda para en base al número de turistas y sus preferencias se puede empezar a tomar decisiones comerciales correctas.

Durante el desarrollo del presente proyecto como se ha visto se aplicó la herramienta HEVATM con lo cual se ha podido tomar contacto directo con los administradores de las operadoras turísticas de aventura de Mindo, esto a su vez permitió determinar un número promedio de personas que visitan Mindo por practicar actividades de aventura en cada una de las agencias; este número asciende a 52.290 en 2015 aproximadamente. Esto permite identificar la clara deficiencia que existe en la parroquia por lo que se refiere al manejo de estadísticas turísticas.

3.3 Análisis de Precios

3.3.1 Determinación de política de precios

La política de precios que aplican actualmente las operadoras turísticas de aventura de la localidad de Mindo no difiere demasiado entre agencias, actividades y temporalidad. En la tabla N°45 se detalla los precios estándar que mantienen las empresas mencionadas por cada una de las actividades que ofrecen y la frecuencia con la que lo realizan.

Tabla 45
Precio y frecuencia por actividad de aventura

ACTIVIDAD	PRECIO	FRECUENCIA DIARIA
TUBING	7.00	45
CANOPPY	10.00	19
HIKING	3.00	33
CANYONING	3.00	31
CICLISMO	3.00	11
CABALGATA	10.00	8

Como se puede observar en la tabla las operadoras turísticas de aventura no cambian el precio de las actividades de acuerdo a la temporada en la que las ofrecen; es decir temporada baja o temporada alta, esto se debe principalmente a que los propios operadores turísticos y moradores de la parroquia han decidido hacerlo y de ese modo mantener una competencia casi perfecta entre ellos. (Salazar, 2015).

Se considera que esta manera de manejar la política de precios es una desventaja para los operadores turísticos de Mindo por lo que en el desarrollo del capítulo IV se plantean las estrategias adecuadas para poder aprovechar de manera adecuada las ventajas que posee Mindo en cuanto al desarrollo de las actividades turísticas de aventura.

3.3.2 Determinación de punto de equilibrio

El punto de equilibrio representa el momento en el cual las operadoras turísticas de aventura logran igualar los costos fijos y variables en los que incurren para desarrollar su actividad con el aporte de los valores brutos de las ventas realizadas en un determinado periodo de tiempo y bajo un determinado precio. (De Oliveira Santos, 2012).

En el presente cálculo de punto de equilibrio (PdE) se realiza un estado de pérdidas y ganancias en base a los datos obtenidos por medio de la aplicación de la herramienta HEVATM y a través de los testimonios brindados por los operadores turísticos de aventura en cuanto a los costos fijos, variables y política de precios empleados en sus respectivos negocios.

Como se puede observar en la Tabla N°48 una vez realizados los respectivos cálculos se determina que en cuanto al tubing; se deben vender al año un total de 5379 actividades a un precio de \$7 para alcanzar el punto de equilibrio; de la misma manera en el canopy las actividades a realizarse son de 5646 al año a un precio de \$10; además se puede observar el mismo número de actividades por cada una de las modalidades de aventura que se ofrecen en Mindo en promedio.

Tabla 46
Estado de pérdidas y ganancias Anual Promedio

NÓMINA DE CUENTAS	TUBING	CANOPPY	HIKING	CANYONING	CICLISMO	CABALGATA
VENTAS	113400	68400	35640	33480	11880	28800
Costo de operación	1200	4500	1200	2000	1100	1300
Utilidad bruta en ventas	112200	63900	34440	31480	10780	27500
Costos de administración	2500	5000	3400	3401	1300	2500
Utilidad de operación	109700	58900	31040	28079	9480	25000
Costos de publicidad	250,00	300,00	150,00	151,00	100,00	230,00
Utilidad bruta antes de costos financieros	109450,00	58600,00	30890,00	27928,00	9380,00	24770,00
Costos financieros	800	5000	500	501	450	800
Utilidad antes de repartición (15%)	108650,00	53600,00	30390,00	27427,00	8930,00	23970,00
15% de utilidades	92352,5	45560	25831,5	23312,95	7590,5	20374,5
Utilidad antes de impuestos	16297,50	8040,00	4558,50	4114,05	1339,50	3595,50
25% de impuesto a la renta	12223,125	6030	3418,875	3085,5375	1004,625	2696,625
UTILIDAD NETA	4074,38	2010,00	1139,63	1028,51	334,88	898,88

Tabla 47
Costos fijos y variables por actividad

TUBING	CANOPPY	HIKING	CANYONING	CICLISMO	CABALGATA
FIJOS	FIJOS	FIJOS	FIJOS	FIJOS	FIJOS
3700,00	9500,00	4600,00	5401,00	2400,00	3800,00
VARIABLES	VARIABLES	VARIABLES	VARIABLES	VARIABLES	VARIABLES
105625,63	56890,00	29900,38	27050,49	9145,13	24101,13

Tabla 48
Puntos de equilibrio por periodo y actividad

Actividad	TUBING	CANOPPY	HIKING	CANYONING	CICLISMO	CABALGATA
Precio por actividad	7	10	3	3	3	10
PdE Ventas anual	53969,61	56455,26	28563,54	28124,29	10425,34	23290,68
PdE Actividad anual	7710	5646	9521	9375	3475	2329
PdE Ventas Mensual	4497,47	4704,60	2380,29	2343,69	868,78	1940,89
PdE Actividad Mensual	642	470	793	781	290	194
PdE Ventas Diario	149,92	156,82	79,34	78,12	28,96	64,70
PdE Actividad Diario	21	16	26	26	10	6

3.3.3 Percepción del precio por el consumidor

Como se ha mencionado en el capítulo anterior una de las fortalezas que posee la parroquia de Mindo en cuanto a la operación de actividades turísticas de aventura es el precio general de actividades; en comparación con los lugares que constituyen la principal competencia de Mindo los precios evidencian una marcada diferencia dado que son más económicos. Por ejemplo, desarrollar actividades de canopy o tubing en la parroquia de Baños puede llegar a costar en promedio 30 USD por persona, mientras que las mismas actividades en Mindo llegan a costar únicamente 17 USD.

Del mismo modo se toma como referencia los datos obtenidos de la pregunta No. 6 de la encuesta orientada hacia la demanda de actividades de aventura en Mindo, en la que se solicita indiquen la valoración que asignarían a distintos parámetros de calidad entre los cuales se encuentra el Precio, en la siguiente tabla y su posterior gráfico se observa como los encuestados han otorgado una calificación positiva a este parámetro.

Tabla 49
Evaluación calidad Parámetro Precio

PARÁMETRO	1	2	3	4	5
Precio	41	66	24	6	3

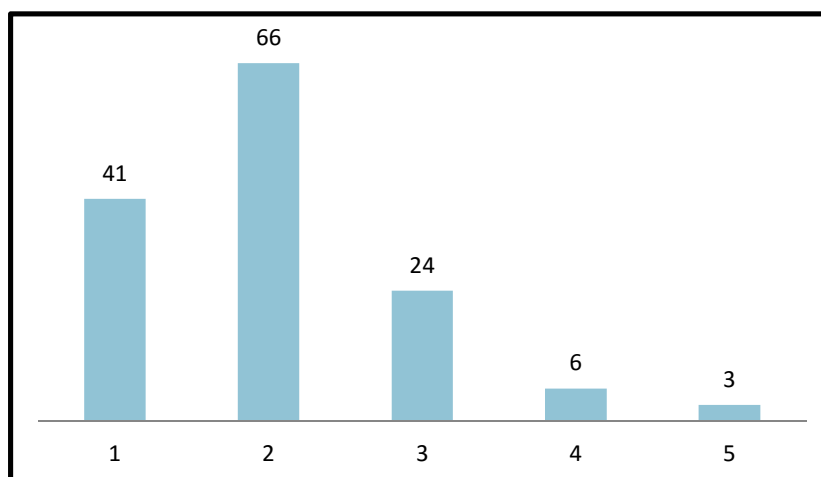


Figura 52 Evaluación calidad Parámetro Precio

3.4 Canales de Distribución

3.4.1 Canales de Distribución

El turismo en general posee características propias que lo distinguen de otro tipo de industrias especialmente la comercial, dado que en el turismo es un industria altamente internacionalizada, el carácter de la oferta es intangible y la notoria complementariedad que existe entre los distintos productos turísticos. (Alcázar Martínez, 2002). Es por ello que los canales de distribución que hacen posible la llegada del producto final al consumidor en el turismo son muy distintos a los de otras industrias.

Particularmente el sector de las actividades turísticas de aventura tiene otra peculiaridad y es que en este caso el atractivo turístico es imposible de trasladarlo hasta el turista, en este tipo de turismo es necesario que el turista llegue hasta donde se encuentra el atractivo por lo cual el concepto del canal de distribución en turismo de aventura es inverso. (Alcázar Martínez, 2002).

Actualmente en la parroquia de Mindo los principales canales de distribución son las operadoras turísticas que se encuentran presentes físicamente en la parroquia, cabe recalcar que uno de los graves problemas que se presentan en esta parroquia es que no existe un trabajo conjunto entre operadoras turísticas de esta zona con agencias de viaje nacionales y peor aún internacionales. Esto se puede evidenciar gracias a los datos de la pregunta No. 4 de la encuesta empleada en la demanda los cuales indican que cerca del 85% de las personas que visitan Mindo lo realizan por cuenta propia o por recomendaciones de amigos.

El turismo de aventura por sus características de intangibilidad debe recurrir a herramientas de distribución mucho más vanguardistas, una de las principales es la herramienta tecnológica, en el siguiente capítulo se plantean las alternativas que permitan a las operadoras turísticas de

aventura aprovechar este tipo de canales de distribución para dar a conocer sus productos y sobre todo aumentar las ventas.

3.4.2 Evaluación del Canal de Distribución

Como se ha mencionado anteriormente los principales canales de distribución que emplean las operadoras turísticas de aventura en Mindo son la presencia física de las mismas en el centro y los lugares más concurridos de la parroquia a través de oficinas en las que se comercializan los tickets de ingreso (a las actividades que manejan esta modalidad), así como la intermediación en la planificación de la actividad.

Es importante mencionar además que en la parroquia existe un inconveniente en cuanto a los canales de distribución el cual fomenta la práctica ilegal y de alguna manera disminuye las posibilidades de las empresas turísticas legalmente registradas, este problema se da por la abundante presencia de “enganchadores” personas que atraen a los visitantes y les ofrecen las actividades de aventura de las diferentes empresas, muchas de las veces estas personas son contratadas por las agencias especialmente en temporada pero en su mayoría los enganchadores son empleados por cuenta propia y generan ingresos a través de la comisión que les entregan las empresas según el número de pasajeros que les recomienden.

Esta forma ilegal de canal de distribución no es correctamente controlada por los entes reguladores parroquiales, cantonales, provinciales ni nacionales y representa una seria amenaza para el presente proyecto dado que lo que se pretende es mejorar la calidad en el servicio que brindan las operadoras turísticas de aventura y la presencia abundante de enganchadores sin duda dificulta el desarrollo de esta calidad.

Otro de los canales de distribución que emplean las operadoras turísticas de aventura de Mindo es el manejo de páginas web, redes sociales y blog spots. De las 14 empresas existentes en la parroquia de Mindo dedicadas a brindar actividades turísticas de aventura en Mindo 8 de las

mismas poseen una página web actualizada, 2 de ellas manejan un blog en la cual muestran algunas fotografías, contactos y aquello que ofrecen a sus clientes y las 4 restantes únicamente manejan la red social de Facebook.

Considerando todo lo antes expuesto se considera que los canales de distribución que emplean las operadoras turísticas de aventura en Mindo son adecuados pero no se encuentran desarrollados de la manera correcta, puesto que existe mucha ilegalidad, no se aprovechan las herramientas tecnológicas disponibles actualmente, las estrategias publicitarias no son diversificadas y no se trabaja en alianzas con agencias de viajes para poder llegar hasta el mercado meta. Por todo esto en el siguiente capítulo se plantean estrategias para poder mejorar los distintos canales de distribución que emplean las operadoras turísticas de aventura de la parroquia de Mindo.

CAPÍTULO 4

PROPUESTA

En este capítulo se mencionarán las principales estrategias que se recomienda apliquen tanto el GAD de Mindo como a las operadoras que ofertan actividades de aventura en esta parroquia para poder mejorar la calidad en sus servicios. Por cada estrategia se presenta una matriz resumen para indicar de manera sintetizada y gráfica cada una de ellas.

4.1 Determinar lo necesario para que se decrete a Mindo como Área turística protegida (ATP) en el MINTUR

4.1.1 Definición

El que se constituya a Mindo como ATP implica que mientras persista la declaratoria, el MINTUR será la entidad con competencia exclusiva, para expedir las autorizaciones de licencias y permisos de uso de suelo y construcción; lo que implicaría asumir responsabilidades del Gobierno

Autónomo del Cantón San Miguel de los Bancos el cual posee las competencias de la parroquia de Mindo.

Esta acción es legalmente avalada por la constitución a través de la Ley de turismo en su artículo 23 el cual establece que “El Presidente de la República mediante Decreto Ejecutivo definirá el área de reserva turística para que en ellas puedan realizarse proyectos turísticos” y a través del artículo 21 de la misma ley, el cual establece que “serán áreas turísticas protegidas aquellas que mediante Decreto Ejecutivo se designen como tales. En el Decreto se señalarán las limitaciones del uso del suelo y de bienes inmuebles...”, por lo tanto para que Mindo pueda constituirse como Área turística protegida es indispensable que se firme el decreto ejecutivo correspondiente. (Miño, 2016).

4.1.2 Situación actual

La parroquia de Mindo es uno de los destinos prioritarios del programa nacional de destinos turísticos de excelencia emprendido por el gobierno nacional en enero de 2014, el mismo que está proyectado finalizar en diciembre 2017 dado que posee un retorno de la inversión en el corto plazo, la intervención turística integral se enfoca en ámbitos de desarrollo y fortalecimiento, mejora competitiva del destino y urbanismo, está a cargo de un equipo multidisciplinario de 7 profesionales. (Ministerio de Turismo, 2014 - 2017). Parte de este proyecto es decretar a Mindo como ATP.

El presupuesto asignado para la intervención del destino priorizado Mindo como lo califica el MINTUR es de USD. 2.208.634,61 (Ministerio de Turismo, 2014 - 2017), lo que incrementaría al ser nombrada como ATP puesto que a Puerto López, cantón designado como ATP en mayo de 2013, le fueron asignados USD. 65'000.000; esto representa que la localidad de Mindo recibiría por lo menos USD. 30'000.000 considerando el tamaño de la población y la cantidad de turistas que recibe. (Miño, 2016).

4.1.3 Ventajas y desventajas

Las principales ventajas que la parroquia obtendría al ser decretada como ATP por el MINTUR aparte del evidente beneficio económico que representa aquello, tal y como se está desarrollando en la parroquia de Puerto López en los dos últimos años, y como lo indica el Subsecretario de Destino Santiago Miño serían las siguientes:

- **Calidad**, del recurso turístico
- **Acceso seguro** sin barreras visuales ni físicas
- **Habitabilidad**, referida al fomento de la belleza natural
- **Sostenibilidad**, fomentando el uso de energía de fuentes renovables
- **Inclusión**, el empoderamiento e incorporación de la población local

Dentro de las principales desventajas que se encontrarían al momento de decretar a Mindo como ATP es que las responsabilidades del GAD cantonal de San Miguel de los Bancos disminuirían, y una vez que termine el decreto se tardaría un tiempo considerable para que las competencias del GAD se establezcan claramente. Lo ideal para eliminar este supuesto es que personal del GAD de San Miguel de los Bancos y del GAD de Mindo forme parte del equipo de trabajo de la ATP conjuntamente con los funcionarios del MINTUR.

Otro de los inconvenientes que dificultan la declaratoria de Mindo como ATP son los notorios intereses políticos y conflictos de poder existentes en la parroquia; cabe recalcar que al momento de elaborar la herramienta HEVATM se pudo obtener testimonios de notoria desconformidad por parte de la mayoría de operadores turísticos quienes sostienen que los grupos de poder más importantes de Mindo frustran cualquier acción de mejora si es que no obtienen algún beneficio de ésta. De la misma forma el subsecretario de Destino del MINTUR, el Dr. Santiago Miño indica que la falta de organización política no permite que el MINTUR intervenga inmediatamente en Mindo y de esta manera se declare como ATP. (Miño, 2016).

Lo recomendable para eliminar este supuesto es que el equipo del MINTUR mantenga una reunión previa con las autoridades de la parroquia para socializar el plan de trabajo, las medidas a tomar y los objetivos que se buscan con este decreto oficial para que de este modo no se reciba oposición y exista un apoyo adicional para poder trabajar.

Cuadro 12
Matriz resumen. Estrategia 1

ESTRATEGIA	DEFINICION	VENTAJAS	DESVENTAJAS	MANEJO DESVENTAJAS
Determinar lo necesario para que Mindo sea declarado ATP	El MINTUR posee competencias exclusivas (sobre el GAD) mediante decreto ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"> * Aumento del presupuesto asignado de 2 millones a 30 millones de USD * Calidad, del recurso turístico * Acceso seguro sin barreras visuales ni físicas * Habitabilidad, referida al fomento de la belleza natural * Sostenibilidad, fomentando el uso de energía de fuentes renovables * Inclusión, el empoderamiento e incorporación de la población local 	<ul style="list-style-type: none"> * Dificultad en las transición de responsabilidades entre MINTUR y GAD's * Intereses y conflictos políticos en la parroquia 	<ul style="list-style-type: none"> * Personal del GAD cantonal y GAD parroquial formen parte del equipo del ATP * Reuniones previas del personal del MINTUR con las autoridades de la parroquia

4.1.4 Viabilidad y presupuesto

En cuanto a infraestructura y logística para que se desarrolle adecuadamente la ATP de Mindo se toma como referencia los trabajos que se están realizando en Puerto López y en base a lo indicado por el Señor Santiago Miño, Subsecretario de Destino del MINTUR, la Sra. Presidenta del GAD parroquial de Mindo Lilian Salazar y el Teniente político de la parroquia el Señor Klever Tello se considera que lo necesario para instalar la oficina

del APT Mindo y esta pueda ser operable se necesitan aproximadamente USD 36.925 tal y como se puede observar en la tabla N°50.

Tabla 50
Presupuesto para conformar el ATP de Mindo

Elemento	Valor unitario	Cantidad	Costo	Responsable
Recursos Humanos	1.500	3	4500	Coordinación Zonal 2 (MINTUR)
Oficinas	-	1	-	Tenencia política de Mindo
Computadores	1.400	3	4200	Coordinación Zonal 2 (MINTUR)
Impresoras	700	2	1400	Coordinación Zonal 2 (MINTUR)
Celulares	300	3	900	Coordinación Zonal 2 (MINTUR)
Infocus	715	1	715	Tenencia política de Mindo
Calculadoras	15	2	30	Tenencia política de Mindo
Escritorios	45	3	135	Tenencia política de Mindo
Servicios básicos	15	3	45	Tenencia política de Mindo
Camioneta	25000	1	25000	Coordinación Zonal 2 (MINTUR)
TOTAL			36925	

Es importante mencionar también que para que se desarrolle el decreto de ATP Puerto López fue indispensable el apoyo de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí quien mediante la firma de un convenio colabora con practicantes y estudios de vinculación con la colectividad a las actividades que desempeña día a día el ATP de Puerto López; esto debería ser replicado en Pichincha por universidades como la ESPE, la UTE, la UIDE, entre otras.

4.2 Brindar herramientas de negociación con agencias de viajes a las operadoras turísticas de aventura de Mindo

4.2.1 Definición

El mercado turístico está cada vez mejor estructurado por los intermediarios de la distribución turística que se ocupan de los contactos entre zonas productoras y clientes. La gran demanda de Turistas tanto nacionales como extranjeros para realizar actividades turísticas de aventura

han demostrado que es posible la cooperación entre territorios rurales y distribuidores turísticos. (Real Europe, 2014).

Por este motivo se plantea como estrategia en el presente proyecto brindar herramientas de negociación con agencias de viajes minoristas y mayoristas en la que dichas agencias incluyan en su oferta a Mindo o las actividades de aventura en Mindo, ya sea en un paquete incluyente o en paquetes exclusivamente de aventura.

4.2.2 Ventajas y Desventajas

La principal ventaja que tendría la parroquia de Mindo es que mediante la venta de sus paquetes turísticos se le reconozca como un destino de aventura importante tanto a nivel nacional e internacional y que siga aspirando al desarrollo de una economía turística dinámica.

Existirá mejor organización la cual genera mayor confianza tanto en la información brindada como en el practicar las actividades de aventura y por ende existirá un incremento en la demanda, además de tener una posibilidad de acceso directo a una agencia de viajes con la que contara con paquetes de Mindo y las actividades de aventura que ofertan.

Otra de las ventajas será que la comisión que ganarán las agencias de viaje minoristas o mayoristas será del 20% del precio de los servicios en conjunto o desglosado que las operadoras turísticas ofrezcan a las agencias de viajes; esta comisión formara parte del precio de venta e incluirá dentro de este porcentaje las ganancias por comisiones de los agentes free lance.

Las operadoras turísticas de Mindo optimizarán las ventas de los servicios durante la temporada alta, y en los periodos en donde la demanda disminuye prestaran servicios de actividades de aventura específicos utilizando una adecuada variación de los precios según la temporada, precios “todo incluido”, incentivos y ofertas, con esto optimizan recursos y obtienen beneficios económicos.

Finalmente una ventaja muy importante será que mediante estas herramientas de negociación las operadoras turísticas de Mindo brindaran a sus clientes un seguro médico de viaje y asistencia por realizar las actividades de aventura lo cual es un requisito primordial en la nueva legislación, todo esto con el apoyo que tendrán conjuntamente con las agencias de viajes.

Por otro lado una de las desventajas que podría existir es que en algunas situaciones se ofrezca una menor variedad en la oferta, debido a que existen diferentes tipos de clientes y por ende querrán realizar otras actividades que no ofrece Mindo. Por lo cual es necesario mejorar los procesos en la gestión de ventas y de este modo ofrecer al mercado que visita Mindo lo que realmente necesita.

Cuadro 13
Matriz resumen. Estrategia 2

ESTRATEGIA	DEFINICION	VENTAJAS	DESVENTAJAS	MANEJO DESVENTAJAS
Brindar herramientas de negociación con agencias de viajes a las operadoras turísticas de Mindo.	Poseer producto turístico "Actividades de aventura en Mindo" y estrategias para comercializarlo	* Reconocimiento como un potencial turístico de aventura a nivel Nacional e Internacional * Contar con paquetes turísticos propios de las actividades de aventura que ofrecen las operadoras en Mindo * Mayor confianza tanto en la información brindada como en el realizar las actividades de aventura * Optimización en la venta de los servicios en temporada alta	* Poca variedad en la oferta de actividades de aventura	* Mayor control de las actividades por personas calificadas sobre las actividades de aventura que ofrece Mindo * Optimizar más los recursos que tiene Mindo por el GAD parroquial para evitar la sobrecarga turística

4.2.3 Plazos y presupuesto

Tomando en cuenta el número de empleados que se debe contratar, las herramientas que se les debe brindar para que desempeñen adecuadamente su trabajo, el tiempo en el cual se debe desarrollar la estrategia y las posibilidades económicas de las operadoras turísticas, se determina que el presupuesto adecuado es de USD. 4.800,00 como se puede observar en la figura N°66; de este modo el proyecto será ejecutado durante el lapso de 1 año como se puede observar en la figura N°67.

Cuadro 14

Presupuesto para implementar herramientas de negociación con agencias de viaje

ELEMENTO	COSTO	UNIDAD	TOTAL	OBSERVACIONES	DONDE ADQUIRIRLO
Bróker	1400	1	1400	*Recomendable que posea experiencia de 1 año	Agencia de empleos
Personal de Marketing	850	1	850	*Recomendable que posea experiencia de 1 año *Conozca el manejo de páginas web	Agencia de empleos
Agente free lance	600	2	1200	*Gran capacidad de ventas, disponibilidad de tiempo para viajar	Localidad de Mindo
Transporte	150	2	300	*El pago es mensual permite el uso de 5 usuarios a la vez	Coop. de transporte
Alimentación	200	2	400	*Comprende almuerzos durante un año	Restaurantes
Brochures	3	200	600	*Número cambia según la temporada	Imprenta
Portafolio	25	2	50	*Amplio y seguro para el traslado de las herramientas de comercialización.	Tienda de ejecutivos
TOTAL			4800		

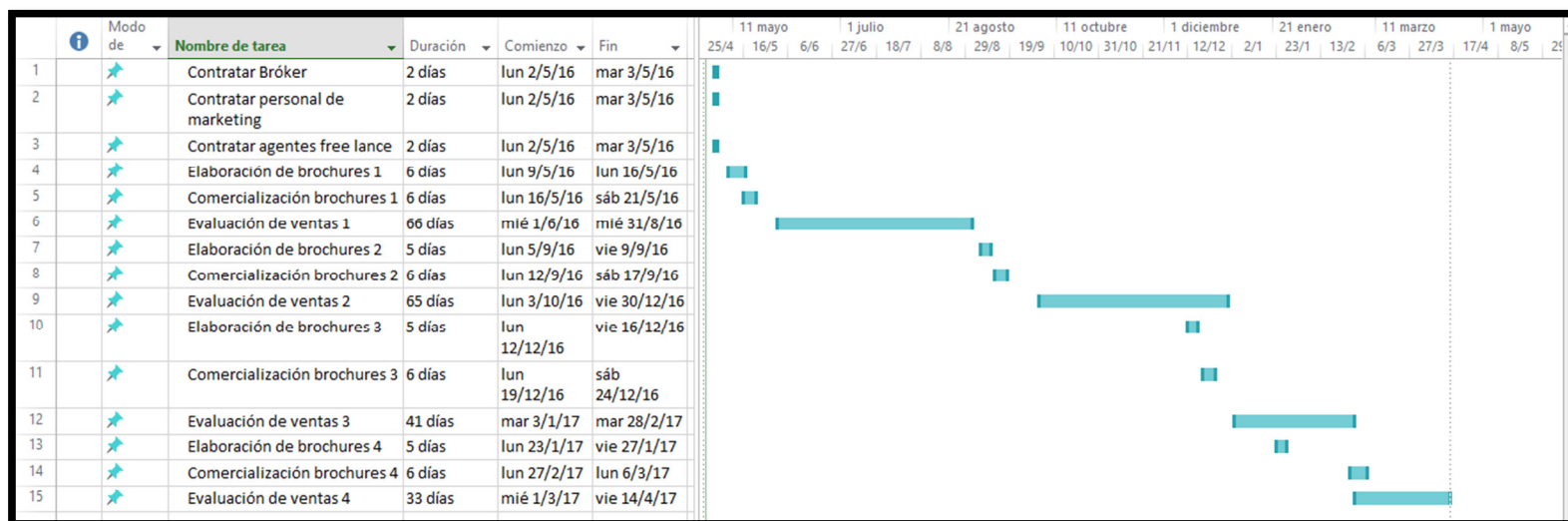


Figura 53 Cronograma negociación con Agencias de viajes

4.3 Promoción y aplicación del reglamento de operación turística de aventura y el Reglamento nacional de guianza turística

4.3.1 Definición

Los plazos de las normas transitorias 1, 2 y 3 del reglamento de operación turística de aventura ya se han cumplido, sin embargo en la localidad de Mindo no todos los guías e instructores de actividades de aventura cuentan con las certificaciones requeridas, así como tampoco con los permisos emitidos por el MINTUR. Esto ha ocasionado que la ilegalidad se mantenga y se ponga en riesgo la calidad de las actividades ofertadas. (Miño, 2016).

Por su parte el Reglamento nacional de guianza turística se encuentra en etapa de aprobación; sin embargo los cambios del borrador no son representativos por lo que se puede empezar a brindar capacitaciones en Mindo tomado como base el mencionado texto en borrador. (Miño, 2016). Es necesario considerar que el 7 de abril del 2016 el reglamento de guianza turística para el régimen especial de Galápagos ya entró en vigencia, con lo cual se espera que el reglamento nacional en pocos meses más se encuentre suscrito en el Registro oficial correspondiente.

Con estos antecedentes se considera importante capacitar a todos los involucrados en brindar actividades turísticas de aventura en la parroquia de Mindo acerca de los dos reglamentos manejados en este proyecto de una manera organizada, pronta y efectiva la cual les permita alcanzar un nivel de calidad mayor al que están percibiendo los turistas.

4.3.2 Programa de capacitación

Con la finalidad de mejorar la actitud, conocimientos, habilidades y conductas de todos los involucrados en ofrecer actividades turísticas de aventura en la parroquia de Mindo, se ha elaborado un programa base de

capacitación el cual se encuentra detallado en la figura N°69, con ello se busca sintetizar la información y mejorar su aplicabilidad.

Para dar a conocer a los interesados sobre las fechas de la capacitación y los requisitos de la misma es necesario emplear correos electrónicos, el uso de la página de Facebook del GAD de Mindo y pancartas informativas localizadas en puntos estratégicos de la localidad; del mismo modo es importante realizar una post-evaluación de este proceso de capacitación para determinar sobre todo su efectividad y eficacia. (Miño, 2016).

Cuadro 15
Matriz resumen. Estrategia 3

ESTRATEGIA	DEFINICION	VENTAJAS	DESVENTAJAS	MANEJO DESVENTAJAS
Promoción y aplicación del reglamento de operación turística de aventura y el Reglamento nacional de guianza turística	Los reglamentos establecen las normas requeridas para mejorar la calidad; es indispensable su adecuada aplicación	<ul style="list-style-type: none"> * Eliminación de la ilegalidad * Mejora de infraestructura y equipos * Controles más eficientes * Adecuada capacitación profesional * Generación de fuentes de trabajo justas * Modelo de gestión para otros destino 	<ul style="list-style-type: none"> *Desconocimiento de los reglamentos * Cambio brusco en controles pondría en riesgo el destino 	<ul style="list-style-type: none"> * Capacitaciones a los implicados * Socializar las disposiciones transitorias de las leyes

4.3.3 Presupuesto

Considerando el número de días, el personal requerido, el número de personas que se proyecta asistan a la capacitación y los materiales técnicos el presupuesto necesario para poder ofrecer estas capacitaciones se resumen esos valores en la tabla N°51, y como se ha indicado anteriormente se toma como base la figura N°69.

Cuadro 16
Programa de capacitación sobre reglamentos de aventura en Mindo

DIA	LUGAR	RESPONSABLES	CRONOGRAMA	
			TEMA ABORDAR	HORA
Lunes	Auditorio Colegio "Ecuador"	Presidenta del GAD de Mindo	Bienvenida e Introducción a la capacitación	8:05 - 08:40
	Auditorio Colegio "Ecuador"	Delegados coordinación zonal 2	Antecedentes y objetivos de la capacitación	8:40 - 09:30
	Auditorio Colegio "Ecuador"	Delegados coordinación zonal 2	Charla introductoria del Reglamento de operación turística de aventura	9:30 - 10:45
	Auditorio Colegio "Ecuador"	Delegados coordinación zonal 2	Charla introductoria del Reglamento nacional de guianza turística	10:45 - 12:00
	Restaurante de la zona	-	Receso para almorzar	12:00 - 13:00
	Auditorio Colegio "Ecuador"	Delegados coordinación zonal 2	Aspectos fundamentales de la Ley de turismo	13:00 - 15:00
	Bar Colegio "Ecuador"	Empresa de catering	Receso para brunch	15:00 - 15:20
	Auditorio Colegio "Ecuador"	Delegados coordinación zonal 2	Evaluación acerca de la ley de turismo	15:30 - 16:00
Martes	Auditorio Colegio "Ecuador"	Delegados coordinación zonal 2	Aspectos fundamentales del Reglamento de operación turística de aventura	8:05 - 10:00
	Auditorio Colegio "Ecuador"	Delegados coordinación zonal 2	Aspectos fundamentales del Reglamento nacional de guianza turística	10:00 - 12:00
	Restaurante de la zona	-	Receso para almorzar	12:00 - 13:00
	Canchas Colegio "Ecuador"	Delegados coordinación zonal 2	Actividades recreativas acordes al tema	13:00 - 14:00
	Auditorio Colegio "Ecuador"	Delegados coordinación zonal 2	Evaluación acerca del Reglamento de operación turística de aventura	14:00 - 15:00
	Bar Colegio "Ecuador"	Empresa de catering	Receso para brunch	15:00 - 15:20
	Auditorio Colegio "Ecuador"	Delegados coordinación zonal 2	Evaluación acerca del Reglamento nacional de guianza turística	15:30 - 16:00
Miércoles	Auditorio Colegio "Ecuador"	Delegados coordinación zonal 2	Exposición del reglamento de guianza turística para el régimen especial de Galápagos	08:05 - 9:00
	Auditorio Colegio "Ecuador"	Delegados coordinación zonal 2	Mesa redonda de opinión	09:15 - 12:00
	Restaurante de la zona	-	Receso para almorzar	12:00 - 13:00
	Auditorio Colegio "Ecuador"	-	Evaluación de la capacitación	13:30 - 13:20
	Parque central de Mindo	Delegados coordinación zonal 2	Actividades recreativas de despedida	13:30 - 15:30
	Parque central de Mindo	Presidenta del GAD de Mindo	Agradecimiento, entrega de certificados y cierre de capacitación	15:30 - 16:00

Tabla 51
Presupuesto programa de capacitación sobre reglamentos en Mindo

GASTOS	VALOR UNITARIO	CANTIDAD	VALOR TOTAL
Pancartas de promoción	4,5	35	157,5
Transporte (delegados MINTUR)	6,3	2	12,6
Alojamiento (delegados MINTUR)	40	2	80
Alimentación (delegados MINTUR)	3	12	36
Otros gastos (delegados MINTUR)	10	2	20
Apoyo al Colegio Nacional "Ecuador"	150	1	150
Almuerzos	3	120	360
Brunch	1,5	120	180
Certificados	2,5	40	100
Imprevistos	-	-	100
TOTAL			1196,1

Como se puede observar el presupuesto aproximado que se debería considerar para proceder con este programa de capacitación es de USD 1196,1 de este modo se podrá capacitar a 40 personas durante un transcurso de tres días (preferiblemente martes, miércoles y jueves) en las instalaciones del Colegio Nacional "Ecuador".

4.4 Facilitar capacitaciones en Organismos especializados

4.4.1 Definición

Sin duda alguna sería recomendable que los profesionales que oferten actividades de aventura en la localidad de Mindo tengan un título de especialidad para la actividad que desarrollan, actualmente el MINTUR está definiendo los perfiles que son necesarios de capacitar en cuanto al turismo de aventura; sin embargo visto que en el Ecuador existe deficiencia en este tipo de cursos el MINTUR acepta certificaciones internacionales de la ICOPRO (International Canyoning Organization for professionals), la IRF (Rafting International Federation) y la ASEGUIM (Asociación ecuatoriana de guías de montaña). (Ministerio de Turismo, 2015).

Una vez publicado el Reglamento Nacional de guianza turística en el registro oficial correspondiente, el MINTUR conjuntamente con la SETEC (Secretaría técnica del Sistema nacional de cualificaciones y capacitación profesional), el SECAP (Servicio ecuatoriano de capacitación profesional) y el OAE (Organismo de acreditación ecuatoriana) serán los organismos encargados de implementar un sistema de capacitación eficaz en todo el territorio nacional. (Miño, 2016).

Es importante indicar que durante este proceso de capacitación la labor de las instituciones reconocidas por la Secretaría Nacional de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENECYT) que otorgan títulos de profesionales en turismo deben contemplar la preparación de sus profesionales considerando la legislación vigente.

4.4.2 Organismos especializados

Como se ha indicado en el punto anterior los organismos de los cuales el MINTUR reconoce sus certificados son tres; según el tipo de actividades que se desarrollan en Mindo las más importantes son la ICOPRO y la IRF además se menciona a la fundación MINGAI dado que es el único lugar donde los guías de aventura de Mindo pueden acceder a un curso de primeros auxilios que les otorgue una certificación internacional.

Por el momento preparar a los guías de turismo de aventura de Mindo en este tipo de organizaciones internacionales es lo más recomendable considerando que el MINTUR aún no determina las instituciones de carácter nacional acreditadas para expedir licencias de guías de turismo de aventura en el Ecuador. En la figura N°70 se detalla la información relevante que debe conocer el operador turístico de Mindo para implementar procesos de capacitación para los guías de aventura en las modalidades que por el momento están disponibles y las que dentro de poco tiempo será indispensable para que los guías puedan seguir ejerciendo su profesión.

Cuadro 17
Organismos para tomar cursos de turismo de aventura

ORGANISMO	COSTO	TIEMPO	OBSERVACIONES	TIPO DE CERTIFICACIÓN	CONTACTO	
FUNDACIÓN MINGAI	205 +IVA	5 DIAS	Por lo menos 12 participantes, 8 horas diarias, dos jornadas nocturnas.	Certificado internacional Wafa (wilderness advanced first aid).	ESTEBAN JACOME	5-115-719
ICOPRO (International Canyoning Organization for professionals)	900+IVA	8 DIAS	Por lo menos 6 participantes, otorgar todas las facilidades para los instructores. Formar parte de la organización asistiendo a una capacitación previa (24-31 mayo 2016 en Baños de Agua Santa)	Canyoneer Niveles 1-2-3	OSCAR MESIAS	03-2-741-344
IRF (Rafting International Federation)	500+IVA	8 DIAS	Por lo menos 10 participantes, otorgar todas las facilidades para el capacitador, tener mínimo un año de experiencia en actividades de aventura, poseer la licencia de guía turístico de aventura.	Guía de aguas rápidas	TARQUINAYANG ÜEZ	-
EIL ECUADOR	800+IVA	3 MESES	Mínimo 10 participantes, facilitar un aula adecuada, adquirir el material necesario en las oficinas de Quito	Certificado SIT TESOL	CAROL FLOR	2-551-937
ASOCIACIÓN HUMBOLDT	420	2 MESES	Mínimo 20 participantes, facilitar un aula adecuada, inscribirse con 15 días de anticipación	Suficiencia Nivel B2	MONICA CARREIRA	2-236-910

Como se ha indicado las certificaciones que entrega ASEGUIM también son avaladas por el MINTUR; sin embargo no se coloca como

recomendación los cursos de esta asociación debido a que se especializan en actividades realizadas por guías de alta montaña, por lo que los guías de turismo de aventura en Mindo no necesitarían capacitarse en este sentido.

Es necesario precisar además que todas las organizaciones enlistadas no incluyen dentro de sus valores, los costos de transporte, alimentación, hospedaje de los instructores que se trasladen hasta la localidad de Mindo para poder impartir las capacitaciones. Además que se necesita indicar por lo menos con 15 días de anticipación acerca del interés de tomar los distintos cursos de capacitación.

Al capacitarse en este tipo de organismos los guías de aventura de la parroquia podrán ampliar sus capacidades lo que a su vez les permitirá mejorar la oferta de servicios que brinden a los turistas dado que en regiones cercanas a Mindo se pueden practicar actividades de aventura como Kayac, rafting, Hidrospeed, entre otras.

4.4.3 Ventajas y desventajas

Las principales ventajas que se pueden obtener de una capacitación en las instituciones especializadas anteriormente detalladas se destacan las siguientes:

- Aumento de la eficacia organizacional.
- Mejores relaciones entre empresa, empleado y cliente.
- Aumento de la eficiencia.
- Aumento de la eficiencia individual de los empleados.
- Elevación del conocimiento de las personas.
- Cambio de actitudes y de comportamientos de las personas.
- Aumento de la productividad.
- Mejoramiento de la calidad de los servicios de aventura que ofrece Mindo.

Del mismo modo se aclara que la principal desventaja que se puede encontrar es que los costos en los que debe incurrir las empresas para acceder a un adecuado curso de capacitación serían bastante elevados. Para lo cual se recomienda buscar convenios con distintas entidades para que les faciliten los recursos económicos.

Cuadro 18
Matriz resumen. Estrategia 4

ESTRATEGIA	DEFINICION	VENTAJAS	DESVENTAJAS	MANEJO DESVENTAJAS
Facilitar capacitaciones en institutos especializados	La capacitación es un aspecto fundamental en toda organización porque permite la actualización de conocimientos y el desarrollo constante de capacidades en el profesional	<ul style="list-style-type: none"> * Aumento de la eficacia organizacional * Mejores relaciones entre empresa, empleado y cliente. * Aumento de la eficiencia individual de los empleados * Elevación del conocimiento de las personas * Cambio de actitudes y de comportamientos de las personas * Aumento de la productividad * Mejoramiento de la calidad de los servicios de aventura que ofrece Mindo 	<ul style="list-style-type: none"> * Costos que conlleva establecer y poner en marcha un programa de capacitación * Ausencia de la normativa legal para emprender con capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> * Buscar capacitaciones que otorguen certificaciones internacionales que sean avaladas por el MINTUR. * Buscar que el MINTUR acredite a las instituciones nacionales para entregar certificados para los guías de turismo de aventura

4.5 Afiliación de las operadoras turísticas de aventura a la Cámara de turismo de Pichincha (CAPTUR)

4.5.1 Definición

Considerando que la actividad turística de aventura constituye uno de los principales ingresos económicos de la parroquia de Mindo y que es

indispensable contar con una organización empresarial idónea y adecuada que permita a las operadoras turísticas de aventura de esta localidad una racional participación y representación en el quehacer turístico, tanto a nivel nacional como internacional. (Congreso Nacional, 1995).

Se plantea como estrategia en el presente proyecto la afiliación de las operadoras turísticas de aventura que ofrecen sus servicios en la parroquia de Mindo a la Cámara provincial de turismo de Pichincha (CAPTUR), dado que el número de empresas turísticas de aventura que se encuentran actualmente en la parroquia (14) legalmente no es suficiente para conformar una cámara parroquial de turismo y que no existe una cámara de turismo cantonal en San Miguel de los Bancos la cual pueda brindarles representatividad a las operadoras de Mindo. (Vaca, 2016).

4.5.2 Condiciones y proceso de afiliación

Toda empresa que desee afiliarse a la CAPTUR debe estar legalmente constituida en los organismos pertinentes, ofrecer actualmente actividades turísticas de aventura en la parroquia y presentar los siguientes requisitos:

- Solicitud de afiliación a la CAPTUR.
- Copia de la Escritura de Constitución de la Compañía o minuta.
- Copia del último aumento de Capital (sí hubiese).
- Copia del nombramiento de Gerente y de Presidente.
- Copia del Certificado de Registro del Min. De Turismo.
- Copia del Registro Único de Contribuyentes (R.U.C.).
- Cancelar la cuota de afiliación.

Luego de reunir todos estos documentos las operadoras turísticas de aventura deberán acercarse hasta las oficinas de la CAPTUR ubicadas en la ciudad de Quito en las calles Rumipamba E2-324 y Av. Amazonas. Edificio Torre Carolina; en ese mismo instante se revisa la documentación

presentada y se procede con la afiliación de la empresa. (Vaca, 2016). Actualmente los establecimientos de Mindo que forman parte de la CAPTUR son el Hotel “Las Tangaras de Mindo” y la Hostal “Mariposas de Mindo”, además de varios establecimientos del noroccidente del Pichincha como la empresa Arashá o Sachatamia.

4.5.3 Beneficios y desventajas

En la página web de la CAPTUR se detallan los 13 beneficios a los que puede acceder la persona natural o jurídica afiliada a esta cámara provincial de turismo; sin embargo enmarcado en los objetivos e idea a defender del presente proyecto las principales ventajas a las que podrían acceder las operadoras turísticas de aventura en Mindo son los siguientes:

- Representación, apoyo y defensa gremial en foros e instancias de tratamiento de temas relacionados con el sector turístico.
- Asesoría en temas jurídicos relacionados con la actividad turística. Cabe indicar que este servicio no comprende la representación o procuración judicial en asuntos particulares o litigios.
- Preferencia para acceder a los cursos de capacitación ofrecidos por CAPACITUR.
- Descuentos para la certificación de competencias laborales a través de QUALITUR.
- Información oportuna sobre temas y eventos de turismo.

Del mismo modo se debe considerar la desventaja que implicaría afiliarse a la CAPTUR por parte de las operadoras turísticas de aventura en Mindo, la cual consiste en que la ubicación física de la CAPTUR es en el Distrito Metropolitano de Quito según establece el artículo 1 de la Ley de cámaras provinciales de turismo y de su federación nacional. Esto ocasionaría que para recibir capacitaciones o realizar algún trámite la oficina principal se encuentre a tres horas de la localidad. (Vaca, 2016).

Cuadro 19
Matriz resumen. Estrategia 5

ESTRATEGIA	DEFINICION	VENTAJAS	DESVENTAJAS	MANEJO DESVENTAJAS
Afiliación de las operadoras turísticas de aventura a la Cámara de turismo de Pichincha (CAPTUR)	La organización empresarial es indispensable para lograr el desarrollo uniforme y adecuado de todo sector empresarial	<ul style="list-style-type: none"> * Representación, apoyo y defensa gremial en foros relacionados con el sector turístico * Asesoría en temas jurídicos relacionados con la actividad turística * Preferencia para acceder a los cursos ofrecidos por CAPACITUR * Descuentos para la certificación de competencias de QUALITUR * Información oportuna sobre temas y eventos de turismo 	<ul style="list-style-type: none"> * Ubicación geográfica de la CAPTUR * Eventos de turismo se realizan en su mayoría en la ciudad de Quito 	<ul style="list-style-type: none"> * Elegir un representante de las operadoras turísticas de Mindo ante la CAPTUR * Buscar que se realicen eventos de turismo de aventura en Mindo

4.5.4 Costos y plazos

Conforme al artículo N°8 del Estatuto de la CAPTUR las personas naturales o jurídicas que se afilien a CAPTUR deben pagar una cuota de admisión según el capital social para las personas jurídicas, o el patrimonio involucrado en la actividad para las personas naturales. La cuota de admisión será pagada conforme a la siguiente tabla:

Tabla 52
Cuotas de afiliación a CAPTUR para agencias de viaje

Capital o Patrimonio			Cuota de admisión	
De	USD. 200,01	a	USD. 400,00	USD. 50,00
De	USD. 400,01	a	USD. 800,00	USD. 70,00
De	USD. 800,01	a	USD. 2.000,00	USD. 120,00
De	USD. 2.000,01	a	USD. 4.000,00	USD. 180,00
De	USD. 4.000,01	a	USD. 8.000,00	USD. 240,00
De	USD. 8.000,01	a	USD. 16.000,00	USD. 280,00



De	USD. 16.000,01	a	USD. 32.000,00	USD. 350,00
De	USD. 32.000,01	a	USD. 40.000,00	USD. 380,00
De	USD. 40.000,01	a	EN ADELANTE	USD. 450,00

Fuente: CAPTUR

Con la cuota de afiliación las empresas nuevas pagarán al menos tres mensualidades anticipadas de cuotas sociales y los demás importes que el directorio determine. Las cuotas subsiguientes cuotas son anuales y se establecen según la actividad turística que desarrolla, en el caso de las operadoras turísticas de aventura los valores mensuales a cancelar se calculan en base al número de empleados que consta en la planilla de aportes al IESS de acuerdo a la siguiente escala:

- De 1 a 5 empleados USD. 208,80
- De 6 a 10 empleados USD. 268,80
- De 11 a 20 empleados USD. 362,88
- De 21 a 50 empleados USD. 537,60
- De 51 empleados en adelante USD. 739,20

Las Agencias que posean sucursales pagarán por cada sucursal o punto de venta una cuota mínima adicional a la cuota principal; el valor que corresponde a esta cuota mínima es de USD. 17,40 y es importante indicar que el directorio podrá acordar el modo de cobro de las cuotas sociales se podrán celebrar convenios con instituciones financieras, municipales u otras instituciones públicas o privadas, para la recepción de las mismas o las modalidades que sean más convenientes.

4.6 Implementar procesos de Post-venta en las empresas turísticas de aventura

4.6.1 Definición

Un proceso de post-venta consiste en todos aquellos esfuerzos después de la venta para satisfacer al cliente, en la post-venta hay que plantear un conjunto de acciones para gestionar la calidad en este servicio, es

importante resaltar que el manejo de quejas en las organizaciones empresariales puede constituir un criterio de diferenciación entre las operadoras turísticas y brinda además la posibilidad de permanecer en constante retroalimentación sobre la satisfacción de los clientes, por lo cual hay que comprender que hoy en día el cliente es lo más importante para la empresa y es la razón de ser de ella. (Profundization international, 2012).

De esta manera el proceso de Post-Venta a utilizar por las operadoras turísticas de aventura en Mindo es capacitación para los empleados sobre servicio y atención al cliente, utilizar procesos de calidad interna como lo menciona las normas ISO 9001 sobre el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio post-venta, utilizar procesos relacionados con los aspectos técnico-operativos del servicio y la calidad externa, que es la evaluación que realizan los clientes de la forma en que recibió el servicio y finalmente manejar una base de datos sobre las quejas para de esta manera realizar llamadas telefónicas, dar una solución al problema y ejecutar la solución, todo este proceso lo realizara cada representante de cada operadora turística con el fin de dar respuestas rápidas a las posibles insatisfacciones de los usuarios del servicio.

4.6.2 Ventajas y desventajas

La fidelización de clientes que no solo permite lograr que un cliente vuelva a adquirir los servicios o visitar nuevamente el establecimiento, sino que también permite lograr que recomiende a sus conocidos sobre las actividades turísticas de aventura que ofrece Mindo.

Se podrá brindar al cliente una buena atención, con un trato amable, un ambiente agradable, un trato personalizado y una rápida atención, brindar al cliente diferentes servicios posteriores a la venta, como el servicio de envío por mail las actividades que se realizan en Mindo, costos, capacidad, temporadas en las que es adecuado realizar las actividades de aventura y

asesoría al uso del servicio como que herramientas se necesita, el grado de dificultad entre otro tipo de información.

Y finalmente una de las ventajas más importantes dentro de utilizar procesos de Post-venta son mejorar la imagen de la empresa y de los servicios que ofrecen, mejorar el conocimiento directo del mercado al que se van a enfocar, recepción más rápida de la información obtenida después de haber realizado las actividades de aventura, mayor objetividad en la prestación del servicio, incremento de las ventas y sobre todo más posibilidad de aplicación de medidas correctoras sobre el mercado en el que se manejan.

Por otro lado una de las desventajas encontradas es el posible aumento del número de reclamaciones y mayores exigencias de servicio y calidad a las cuales siempre estará expuesta la empresa porque como se ha indicado la calidad es un parámetro subjetivo que algunas ocasiones es complicado de medir pero que a su vez es un paradigma que le permite a la empresa mantenerse en constante mejoría.

Cuadro 20
Matriz resumen. Estrategia 6

ESTRATEGIA	DEFINICION	VENTAJAS	DESVENTAJAS	MANEJO DESVENTAJAS
Implementar procesos de Post-venta en las empresas turísticas de aventura	La post-venta es una parte fundamental del proceso de satisfacción del cliente porque permite la retroalimentación a la empresa por parte de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> * Proporciona medios para encontrar y servir a clientes * Cercanía a los clientes y personalización de la oferta * Conocimiento directo del mercado * Mayor objetividad en las prestaciones de los servicios que ofrecen las operadoras de Mindo * Implantar tácticas de productos para crear fidelidad en los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> * Idioma * Posible aumento del número de reclamaciones * Mayores exigencias de servicio y calidad 	<ul style="list-style-type: none"> * Contratar al personal capacitado de acuerdo al perfil profesional que se requiere y capacitar al personal * Manejar un control estadístico de las quejas que se han solucionado y las que faltan por solucionar para maximizar la eficiencia del personal y dar solución pronto a posibles reclamos * Llevar un control de las actividades para optimizar recursos y mejorar la calidad que brindan las operadora de Mindo en cuanto a las actividades de aventura

4.6.3 Plazos y presupuesto

Tomando en cuenta que esta estrategia debe ser realizada después de que las personas han recibido el servicio y también que puede presentarse algunas ocasiones en las que los clientes requieran servicios por parte de la empresa días después de recibir el servicio es necesario indicar que el presupuesto aproximado que debe emplearse es de USD. 1.725,00 durante un periodo de 3 meses.

Cuadro 21
Presupuesto estrategias de Post-venta

ELEMENTO	COSTO	UNIDAD	TOTAL	OBSERVACIONES	DONDE ADQUIRIRLO
Personal de Call center	400	1	400	*Sepa manejar página web, redes sociales y estadística.	Localidad de Mindo
Teléfono	200	1	1200	*Posea tecnología CISCO	Tiendas de tecnología
Escritorio	125	1	125	*Localizado en una zona back-office	Carpintería
TOTAL			1725		

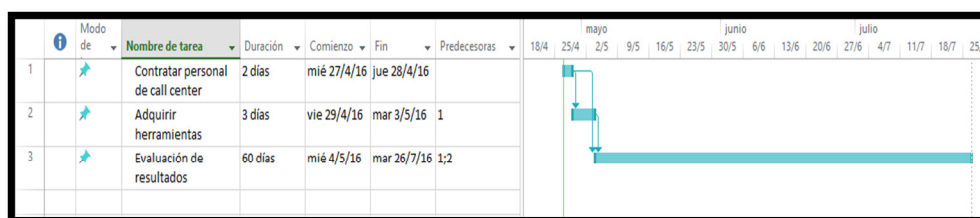


Figura 54 Cronograma procesos de Post-venta

4.7 Mejorar el uso de herramientas tecnológicas en todos los procesos del servicio

4.7.1 Definición

Según datos del INEC en el país el 46,5% de la población posee un computador en el hogar, en su mayoría estos computadores son de escritorio. Otro dato que muestra es que el 28,3% de la población tiene acceso al uso de internet sobre todo en zonas urbanas. De la misma manera

esta institución indica que el 46,9% de la población posee un teléfono celular activo de los cuales el 7,8% es un Smartphone. (INEN, 2013).

El 69% de las personas que viajan por practicar actividades de aventura emplean la investigación en línea como su método de preparación del viaje; el informe de la ATTA del mes de marzo del 2015 afirma que el sector turismo ha sido impactado en forma significativa en varios aspectos debido a las tecnologías de la información y comunicación. Los viajeros tienden a consumir y producir información en línea antes, durante y después de su viaje. (Adventure Travel Trade Association, 2015).

Es por lo expuesto anteriormente que se considera como una estrategia fundamental para cumplir con los objetivos del presente proyecto que las operadoras turísticas de aventura de Mindo mejoren el uso de herramientas tecnológicas en los principales procesos del servicio como son: la preventa, la reservación y la postventa. Además de emplearla como una herramienta para la mejora en la calidad del servicio y la fidelización del cliente.

4.7.2 Herramientas

Las principales herramientas tecnológicas que se recomiendan emplear a las operadoras turísticas de aventura han sido seleccionadas en base a la aplicación de la encuesta empleada en la demanda, la consulta a expertos informáticos y las posibilidades técnicas con las que actualmente cuentan las operadoras de aventura son las siguientes:

Sitio web.- Es una colección de páginas web el cual se encuentra identificado bajo el nombre de un dominio; por lo tanto una página web es un documento electrónico el cual puede contener diferentes tipos de datos como texto, imágenes, audio y video; todo sitio web se encuentra alojado en un servidor y puede ser accesible mediante el uso de un navegador. (Campos, 2010).

TripAdvisor.- Es una página web especializada en viajes de carácter turístico donde los viajeros pueden planificar y reservar su viaje. Ofrece interacción entre viajeros y una amplia variedad de opciones de viaje. Los sitios con la marca TripAdvisor conforman la comunidad de viajes más grande del mundo, que alcanza la cifra de 350 millones de visitantes únicos al mes, y 320 millones de opiniones y comentarios sobre más de 6,2 millones de alojamientos, restaurantes y atracciones. (TripAdvisor, 2015).

Redes sociales.- Es una estructura virtual que permite a las personas conectarse entre sí tomando en cuenta sus gustos, creencias, intereses, entre otras características que los hacen similares y que desean compartir en este tipo de estructuras sociales. (Aced, 2011). En la figura N°76 se describen los beneficios de cada una de ellas.

Cuadro 22
Redes sociales recomendadas

RED SOCIAL	DEFINICION	DATOS RELEVANTES	VENTAJAS
FACEBOOK	Red social que permite intercambiar comunicación fluida y compartir contenido fácilmente	<ul style="list-style-type: none"> * Cerca de 1,04 billones de personas poseían una cuenta de Facebook a finales 2015 * 86,3% de cuentas están fuera de EE.UU y Canadá * Disponible en 70 idiomas diferentes 	<ul style="list-style-type: none"> * Red social más utilizada en Ecuador y el mundo * Poseer una página de Facebook no tiene ningún costo
LINKEDIN	La temática de esta red social es la de manejar conexiones de negocios	<ul style="list-style-type: none"> * Actualmente esta red cuenta con 414 millones de usuarios * Cerca del 70% de personas en esta red han concretado un negocio * Se encuentra un 40% menos publicidad que en Facebook 	<ul style="list-style-type: none"> * Es la segunda red social más utilizada en EE.UU después de Facebook * Los usuarios de LinkedIn lo utilizan para dar recomendaciones de sus viajes de ocio
TWITTER	Esta red social se caracteriza por brindar al usuario la oportunidad de	<ul style="list-style-type: none"> * Es una red social muy empleada por empresas y personas reconocidas * Posee actualmente 288 	<ul style="list-style-type: none"> * La publicidad es sencilla y objetiva * Se puede aprovechar el



	expresar su opinión en pequeños mensajes con caracteres limitados los cuales son conocidos como twitts	millones de usuarios activos * Genera información mucho antes que los medio de comunicación tradicionales	número de seguidores ya que es ilimitado * Permite transmisiones en vivo con Periscope (útil para experiencias de aventura)
WHATSAPP	Sin ser una red social por definición la aplicación para dispositivos móviles WhatsApp ha funcionado como mensajería instantánea sin necesidad de pagar por el número de mensajes que se empleen	* Posee más de 1000 millones de usuarios * Más de 100 millones de videos se comparten al día en esta aplicación * El 70% de usuarios revisa WhatsApp todos los días * Más de 500 mil personas se registran en WhatsApp a diario	* Se pueden crear grupos ilimitadamente * No existe límite de contenido * Posee actualizaciones constantes * No necesita una red telefónica mundial
INSTAGRAM	Es una red social gráfica totalmente, se comparten ante todo fotografías y videos los cuales reciben diversas opiniones	* Para octubre del año 2015 se calculaba que se compartieron 35 millones de selfies en Instagram * En promedio los usuarios emplean 257 minutos en Instagram * Los anuncios en Instagram tienen una audiencia de 6.5 millones de personas	* Permite transmisiones en vivo * Se puede compartir publicidad sin ningún costo * Se evidencia la belleza geográfica de la zona por parte del turista

Cuadro 23
Matriz resumen. Estrategia 7

ESTRATEGIA	DEFINICION	VENTAJAS	DESVENTAJAS	MANEJO DESVENTAJAS
Mejorar el uso de herramientas tecnológicas en todos los procesos del servicio	Según el informe de la ATTA de marzo del 2015 el 69% de las personas que viajan por practicar actividades de aventura emplean la	* Reducción costos operativos-comerciales * Expansión de empresa en mercado * Manejo de información * Capacidad de almacenamiento de	* Dificultades de comunicación precisa * Poca de seguridad en el acceso a la información	* Manejar un base de datos con los números telefónicos de los clientes para llamar por medio del call-center de manera inmediata * Adquisición de seguridades en la



	investigación en línea como su método de preparación del viaje	información elevada * Automatización de procesos		web
--	--	---	--	-----

4.7.3 Plazos y presupuestos

Considerando que las herramientas tecnológicas anteriormente indicadas en su mayoría son gratuitas, se muestra en la figura N°78 el costo que tendría para la empresa mejorar el uso de sus herramientas tecnológicas, sobre todo en lo que actualmente no posee y en lo que deberían implementar para mejorar la infraestructura técnica. Del mismo modo en la figura N°79 se presenta el cronograma con el tiempo que le llevaría a las empresas emprender con esta estrategia.

Cuadro 24
Presupuesto y plazos mejorar herramienta

ELEMENTO	COSTO	UNIDAD	TOTAL	OBSERVACIONES	DONDE ADQUIRIRLO
Técnico en Help Desk	650	1	650	*Recomendable que posea experiencia de 6 meses *Pueda acceder a un trabajo adicional a partir de su disponibilidad de tiempo (Puede ser personal de marketing).	Agencia de empleos
Laptop	1200	1	1200	*Computador que cumpla funciones de servidor (DELL, ASUS,MAC)	Tiendas de tecnología
Computador de escritorio	1000	1	1000	*Computador de Sexta Generación, procesador i7	Tiendas de tecnología
Cuenta en la nube	12,5	1	12,5	*El pago es mensual permite el uso de 5 usuarios a la vez	dropbox.com
Cuenta en TripAdvisor	25	1	25	*El pago es mensual	TripAdvisor.com
Servicio de Dominio y Hosting	10	1	10	*El pago es mensual	GoDaddy.com
Licencia de antivirus	70	1	70	*El pago es anual *Permite el uso en 2 computadores	Eset NOD32
Internet Banda ancha	25	1	25	*Preferible de fibra óptica	CNT
TOTAL			2992,5		

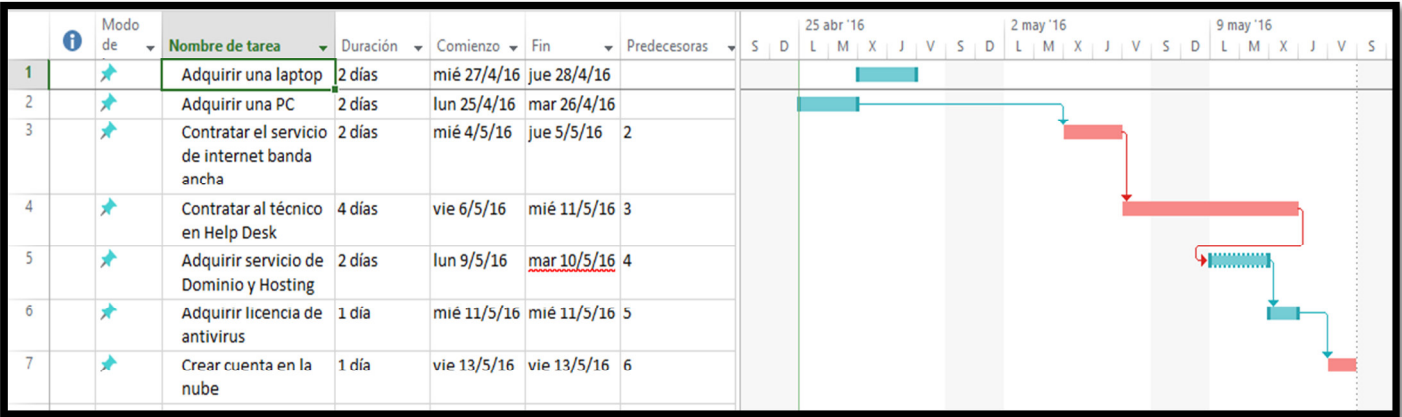


Figura 55 Cronograma para mejora de herramientas tecnológicas

En el caso de que la empresa no tuviese la disponibilidad de contratar una persona especialista en el manejo del Help Desk es recomendable que el administrador o una persona de confianza del mismo pueda tomar un curso de capacitación en la Servicio ecuatoriano de capacitación profesional (SECAP) acerca de Navegación web, diseño de páginas y manejo de redes sociales lo cual le llevaría un tiempo de 30 a 60 horas cumplidas en una semana lo que tendría un costo de 65 USD.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- La gestión de las operadoras turísticas de aventura de Mindo está evidentemente influenciada por factores internos que rodean esta actividad, sobre todo la presencia ilegal de prestadores de servicios y los problemas políticos de la parroquia; la presencia de estos factores han ocasionado una disminución en la calidad del servicio ofertado por las operadoras sobre todo en lo referente a la seguridad del turista considerando que únicamente el 28,57% afirma controlar de forma sistematizada y protocolizada el uso del material.
- El 87% de turistas que visita Mindo considera que la calidad ofertada por los operadores turísticos de aventura es buena; sin embargo desde el punto de vista técnico y legal de las autoridades competentes, la calidad ofertada por estas empresas no está garantizada y aquello que percibe el cliente es únicamente la atención recibida sin tomar en cuenta todos los elementos que conlleva la calidad total en este tipo de actividades.
- El manejo de estadísticas en cuanto a la llegada de turistas a Mindo por practicar actividades de aventura no es el adecuado, entre las estadísticas oficiales que entrega el GAD de San Miguel de los Bancos y las obtenidas en el presente proyecto existe una diferencia evidente; según datos oficiales del GAD a finales de 2013 han llegado únicamente 6082 personas a Mindo y sostiene además una disminución constante en este número de visitantes; mientras que los datos obtenidos a través de

los empresarios de cada operadora muestran que para el 2015 llegaron en promedio 52920 personas aproximadamente.

- Los factores internos en su mayoría afectan a la calidad que brindan las operadoras turísticas de aventura, dado que los administradores y profesionales de este tipo de empresas demuestran un amplio desconocimiento de la normativa actual; se evidencia el interés de los mismos por brindar un servicio seguro y de calidad pero en su mayoría no cuentan con el conocimiento técnico necesario para lograrlo.
- Mindo es un destino reconocido nacional e internacionalmente por las actividades de ecoturismo y turismo de aventura que ofrece, considerando que el 79% de los turistas que visitan Mindo practican actividades de aventura y también que cerca del 10% de las personas que llegan hasta la parroquia son de nacionalidad extranjera, especialmente estadounidense y alemana, por lo tanto es necesario implementar las estrategias recomendadas en el presente proyecto.

5.2 Recomendaciones

- Potenciar las fortalezas, eliminando las debilidades que posee la parroquia de Mindo en cuanto a la práctica de actividades de aventura sobre todo en lo que se refiere a los aspectos de seguridad tanto de los equipos como el profesionalismo de los guías, a través de la aplicación de los reglamentos de operación turística de aventura y guianza turística para mejorar la calidad del servicio que ofrece Mindo.
- Implementar un sistema de manejo de estadísticas en cuanto a la llegada de turistas que sea moderno, confiable y eficaz; mejorando ante todo la herramienta tecnológica a través del uso del programa de análisis estadístico SPSS y el software de office para generar un manejo exacto de la información.
- Mejorar la gestión técnica, legal y operativa de las operadoras turísticas de aventura; a través de la constante actualización de conocimientos por parte de los empresarios como de los guías.
- Buscar un mejor apoyo gubernamental para promocionar las actividades de aventura de la parroquia de Mindo como producto principal o

complementario a través de alianzas estratégicas con instituciones especializadas y agencias de viajes.

- Implementar las 7 estrategias planteadas en el presente proyecto que son: decretar a Mindo como ATP, negociar con agencias de viajes, promocionar y aplicar los reglamentos, capacitaciones en organismos especializados, afiliación a la CAPTUR, utilización de herramientas de post-venta y manejo de herramientas tecnológicas; para de esta manera mejorar la calidad del servicio ofertado por las operadoras turísticas de aventura en la parroquia de Mindo.

5.3 Bibliografía

- De Oliveira Santos, G. E. (2012). *Economía del turismo*. Sao Paulo, Brasil: Aleph.
- Aced, C. (2011). *Redes sociales en una semana*. Madrid, Madrid, España: Planeta Spain.
- Adventure Travel Trade Association. (Marzo de 2015). *Índice de desarrollo de turismo de aventura*. Recuperado el 03 de Febrero de 2016, de Adventure Travel Trade Association: <http://cdn.adventuretravel.biz/wp-content/uploads/2015/04/ATDI-2015.pdf>
- Agencia pública de Noticias del Ecuador y Suramérica. (30 de Diciembre de 2013). El deporte de aventura, una opción turística en la Amazonía y el sur del Ecuador. *Agencia pública de Noticias del Ecuador y Suramérica*, págs. <http://www.andes.info.ec/es/noticias/deporte-aventura-opcion-turistica-amazonia-sur-ecuador.html>.
- Alcázar Martínez, B. (2002). *Los Canales de distribución en el Sector turístico*. Madrid, España: ESIC.
- Anderson, S. (2012). *Estadística para negocios y economía*. Cengage Learning.
- Asamblea Nacional . (20 de Octubre de 2008). Constitución de la República. Montecristi, Manabí, Ecuador.
- Asamblea Nacional. (11 de Agosto de 2010). Ley del deporte. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Asociación Nacional de empresas de Turismo Activo. (2013). *Asociación Nacional de empresas de Turismo Activo*. Obtenido de <http://www.aneta.es/index.php/turismo-activo/que-es-el-turismo-activo>

- Asociación Nacional de Empresas de Turismo Activo. (2014). Plan de negocios de turismo activo. *Plan de negocios de turismo activo*. Madrid, España.
- Avilés, E. (1 de Marzo de 2016). *Enciclopedia del Ecuador*. Obtenido de Enciclopedia del Ecuador: <http://www.encyclopediadelecuador.com/default.php>
- Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. (2014). *Educación y ocio en Vitoria-Gasteiz*. Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, Servicio de educación y deportes. Bilbao: Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
- Banco Central del Ecuador. (2014). *Cuentas Nacionales*. Banco Central del Ecuador. Quito: Banco Central del Ecuador.
- Banios. (2016). *banios.com*. Recuperado el 15 de Marzo de 2016, de banios.com: <http://www.banios.com/>
- Boullón, R. (2006). *Planificación del espacio turístico* (Cuarta ed.). México D.F, México: Trillas.
- Campos, R. (2010). *Diseño de páginas web y diseño gráfico*. Vigo: Ideaspropias.
- CAPTUR. (Febrero de 2013). Reglamento de cuentas CAPTUR. *Reglamento de cuentas CAPTUR*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Carraco, W., & Villacís, J. (24 de Octubre de 2004). Centro de Información Turística Mindo. *Centro de Información Turística Mindo*. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad de Especialidades Turísticas.
- Castrogiovanni, A. C. (2007). *Ciete turísticos*. Recuperado el 3 de Febrero de 2016, de <http://www.cieturisticos.com.ar/V16.pdf>
- Citado po Palmero, F., Gómez, C., Carpi, A., & Guerrero, C. 2. (Diciembre de 2008). Perspectiva histórica de la psicología de la motivación. *Av. Psicol. Latinoam.*
- Citado por Dávila Ladrón de Guevara, C. 2. (2001). *Teorías organizacionales y administrativas*. Bogotá, Colombia: McGrawHill.
- Citado por Soriano, C., & Guillazo, G. 2. (2007). *Fundamentos de Neurociencia*. México D.F, México: UOC.
- Claude, G., & Alvarez, L. (2005). *Historia del pensamiento administrativo* (Segunda ed.). México D.F, México: Pearson.
- Comisión Interministerial de Ciencia y Tecnología. (2004). *Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación*. Madrid: Comisión Interministerial de Ciencia y Tecnología.

- Congreso Nacional. (5 de Mayo de 1995). Ley de cámaras provinciales de turismo y de su federación nacional. *Ley de cámaras provinciales de turismo y de su federación nacional*. Quito, Pichincha, Ecuador: Congreso Nacional.
- Congreso Nacional. (27 de Diciembre de 2002). Ley de Turismo. *Ley de Turismo*. Quito, Pichincha, Ecuador: Congreso Nacional.
- Congreso Nacional. (19 de Febrero de 2003). Reglamento general de aplicación a la ley de turismo. *Reglamento general de aplicación a la ley de turismo*. Quito, Pichincha, Ecuador: Congreso Nacional.
- Congreso Nacional. (10 de Septiembre de 2004). Ley Forestal. *Ley Forestal*. Quito, Pichincha, Ecuador: Congreso Nacional.
- Crosby, P. (1991). *Hablemos de calidad*. McGraw-Hill.
- Csikszentmihályi, M. (1996). *Creativity: Flow and the Psychology of Discovery and Invention*. New York, Estados Unidos: Harper Collins.
- Cuenca Cabeza, M. (2010). Ocio humanista. (U. d. Deusto, Ed.) *Documentos de estudio de ocio*.
- Deming, W. (1986). *Out of the Crisis*. Washigton, Estados Unidos.
- Diario El Comercio. (31 de Mayo de 2012). El deporte extremo sin controles en Mindo. (E. Comercio, Ed.) *El Comercio*.
- Díaz, V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística* (Vol. 2). Santiago de Chile, Chile: Ril editores.
- El Ciudadano. (7 de Enero de 2015). Ecuador y China suscriben 9 convenios de cooperación técnica y económica. *El ciudadano*.
- El Norte. (17 de Julio de 2011). *Mindo tendrá recursos*. Obtenido de El Norte.ec: <http://www.elnorte.ec/economia/8125-mindo-tendra-recursos.html>
- El tiempo. (10 de Noviembre de 2009). Bibín es zona propicia para la aventura. *El Tiempo*.
- Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Portoviejo. (2016). *EPMAPAP*. Obtenido de <http://www.epmapap.gob.ec/>
- Escuela Internacional de educación física y deportes. (2003). *Folleto de teoría y metodología de la educación física*. Informe final de curso, Escuela Internacional de educación física y deportes, La Habana.

- Ewert, A. (1989). Testing the Adventure Model: Empirical Support for a model of risk recreation participation. *Journal of Leisure Research*, 124-139.
- Federación de empresas turísticas de Chile. (2015). *Barómetro Chileno del Turismo*. Estudio estadístico especial, Federación de empresas turísticas de Chile, Santiago.
- Fernandez Fuster, L. (1991). *Geografía general del turismo de masas*. Madrid, España: Alianza Editorial.
- Ferrajoli, L., & Sarlo, O. (2008). *El principio de igualdad*. Fundación de cultura universitaria.
- Gisolf, M. (7 de Febrero de 2014). *Turismo en teoría*. Recuperado el 10 de Febrero de 2015, de <http://www.tourismtheories.org/?p=329&lang=es>
- Global Reporter. (22 de Octubre de 2002). *Global Reporter*. Obtenido de Global Reporter: http://www.global-reporter.net/spanisch/themen/oleo_mindo.html
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Tena. (15 de Marzo de 2016). *Gobierno Autónomo Descentralizado del Tena*. Obtenido de Gobierno Autónomo Descentralizado del Tena: <http://www.tena.gob.ec/>
- Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia de Mindo. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Mindo 2015 - 2019*. Mindo: NEO-PLAN CIA LTDA.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de los Bancos. (2010 - 2014). *Afluencia de turistas en el Centro Municipal de Información turística de Mindo*. Estadística Anual, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de los Bancos, Dirección de turismo y gestión ambiental, Mindo.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de Los Bancos. (2014). *Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel de Los Bancos*. San Miguel de los Bancos.
- Gobierno provincial del Guayas. (2016). *Guayas turístico*. Recuperado el 15 de Marzo de 2016, de Guayas turístico: <http://www.guayas.gob.ec/turismo/>
- Grönroos, C. (1990). *Marketing y gestión de servicios*. Madrid: Diaz de Santos.
- Hernández, G. (2006). *Diccionario de Economía*. Bogotá: Universidad cooperativa de Colombia.

- Hodgetts, R., & Luthans, F. (2006). *International Management: Culture, Strategy, and Behavior* (Sexta ed.). México D.F, México: McGraw Hill.
- INEN. (2013). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo*. Quito: INEN.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (Noviembre de 2010). Fascículo Nacional. *Fascículo Nacional*. Ecuador: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos.
- Instituto Oceanográfico. (2012). Derrotero. *Derrotero* . Salinas, Santa Elena, Ecuador: Instituto Oceanográfico.
- Ivanova , A., & Ibañez, R. (2012). *Medio ambiente y política turística en México* (Vol. I). México D.F, México.
- Jafari, J., & Ritchie, B. (1981). Toward a framework for tourism education: Problems and Prospects. *Annals of tourism research*, 8(1), 13-34.
- Kotler , P., Gertner, D., Rein, I., & Haider, D. (2007). *Marketing internacional de lugares y destinos* (Primera ed.). (V. Olgún Campos, Trad.) México D.F, México: Pearson.
- López, V. (2008). *Sustentabilidad y desarrollo sustentable*. México D.F, México: Trillas.
- Martínez Guillén, M. (2003). *La gestión empresarial*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- MATRIZ FODA. (Marzo de 2016). *Matriz FODA*. Obtenido de Matriz FODA: <http://www.matrizfoda.com/>
- Mediavilla, L. (Mayo de 2013). Un modelo de Análisis de las Empresas de Turismo de Aventura. *Ágora para la fe y el deporte*(2), 152-164.
- Ministerio de Coordinación de la política. (Febrero de 2011). Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Quito, Pichincha, Ecuador: V&M Gráficas.
- Ministerio de Relaciones Exteriores. (Diciembre de 2014). *Convenio entre Ecuador y Colombia facilita el flujo de turistas*. Obtenido de Ministerio de Relaciones Exteriores: <http://www.cancilleria.gob.ec/convenio-entre-ecuador-y-colombia-facilita-el-flujo-de-turistas/>
- Ministerio de Turismo. (26 de Septiembre de 2007). PLANDETUR 2020. *PLANDETUR 2020*. Quito, Pichincha, Ecuador: Ministerio de Turismo.

- Ministerio de Turismo. (2013). Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador hasta el 2020. Quito, Ecuador: Ministerio de Turismo.
- Ministerio de Turismo. (2014 - 2017). *Programa Nacional Destinos turísticos de excelencia*. Ministerio de Turismo, Equipo Técnico MINTUR. Quito: Ministerio de Turismo.
- Ministerio de Turismo. (02 de Febrero de 2014). *Ministerio de Turismo*. Recuperado el 03 de Febrero de 2016, de <http://www.turismo.gob.ec/ministerio-de-turismo-realiza-operativos-de-control-en-mindo/>
- Ministerio de Turismo. (11 de Febrero de 2014). Reglamento de operación turística de aventura. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Ministerio de Turismo. (Junio de 2015). Reglamento Nacional de guianza turística. *Reglamento Nacional de guianza turística*. Ecuador: Ministerio de Turismo.
- MINTUR. (Septiembre de 2012). *Capacitación MINTUR*. Obtenido de Capacitación MINTUR: http://capacitacion.turismo.gob.ec/portal/images/descargas/pnct_manual_gerente_de_operadora.pdf
- MINTUR. (3 de Diciembre de 2013). *Ministerio de Turismo*. Obtenido de Ministerio de Turismo: <http://www.turismo.gob.ec/la-cita-mas-importante-del-aviturismo-mundial-se-realiza-en-mindo-y-cosanga/>
- MINTUR. (22 de Mayo de 2013). *Noticias MINTUR*. Obtenido de Noticias MINTUR: <http://www.turismo.gob.ec/declaratoria-de-areas-turisticas-protegidas-un-hito-en-la-historia-turistica-del-ecuador/>
- Miño, S. (21 de Marzo de 2016). Análisis de la Herramienta HEVA TM en Mindo. (M. Vicente , & C. Báez, Entrevistadores) Pichincha, Ecuador.
- Montaner, J. (1991). *Estructura del mercado turístico*. Barcelona, España: Síntesis.
- Municipalidad de Pucon. (24 de Enero de 2013). Ordenanza Municipal. *Decreto No. 174*. Pucon, Pucon, Chile.
- Navarro, D. (2015). Recursos turísticos y atractivos turísticos: Conceptualización, clasificación y valoración. *Cuadernos de turismo*.
- Organización de las Naciones Unidas. (1948). *Declaración de los Derechos Humanos*. Declaración mundial, San Francisco.

- Organización de las Naciones Unidas para la educación, la ciencia y la cultura. (10 de Diciembre de 1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. París, Francia.
- Organización Mundial del Turismo. (2008). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de Entender el turismo: Glosario Básico: <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Organización Mundial del Turismo. (2014). *Global Report on Adventure Tourism*. Organización Mundial del Turismo. Madrid: Worl Tourism Organization.
- Ortiz Figueroa, S. G. (05 de Agosto de 2015). Memorando Nro. MT-CZ2-2015-1036-M. *Memorando(MT-CZ2-2015-1036-M)*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Palhares, G. L. (2002). *Trasportes turísticos*. Sao Paolo, Brasil: Aleph.
- Pearce, P., & Argyle, M. (1982). *The Social Psychology of Tourist Behaviour* (Vol. 3). Estados Unidos: Pergamon.
- Pere, S. P. (2001). *Investigación de mercados*. Barcelona: Belaterra.
- Profundization international. (14 de Julio de 2012). *Profundization internacional*. Obtenido de Profundization international: <https://prointer123.wordpress.com/2012/07/14/gestion-de-la-calidad-del-servicio-post-venta/>
- Pujol, R. R. (2008). Ocio y tiempo libre. *Actívate*.
- Ramirez Hernández, O. (Diciembre de 2013). Turismo deportivo: Promoción para la diversificación de la oferta turística en Manzanillo, Colima. *TURyDES*.
- Real Academia de la Lengua. (2014). Diccionario de la lengua española. Madrid, España: Real Academia de la Lengua.
- Real Europe. (Febrero de 2014). *Real Europe*. Obtenido de Real Europe: <http://ec.europa.eu/agriculture/rur/leader2/rural-es/biblio/touris/art10.htm>
- Salazar, L. (4 de Marzo de 2015). Prestadores de servicios de turismo de aventura ilegales. (M. Vicente Angamarca, & C. Báez Sánchez, Entrevistadores) Mindo, Pichincha, Ecuador.
- Secretaría de Turismo del Ilustre Municipio de Quito. (2013). *Sistema Institucional de Indicadores Turísticos*. Estadístico, Ilustre Municipio de Quito, Quito Turismo, Quito.

- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo*. Recuperado el 03 de Febrero de 2016, de
file:///C:/Users/dell/Documents/ESPE/TESIS/Documentos%20para%20BIBLIOGRAFIA/SENPLADES%20-PLAN%20NACIONAL%20DEL%20BUEN%20VIVIR.pdf
- Secretaría Nacional del Agua. (3 de Marzo de 2015). *SENAGUA*. Obtenido de <http://www.agua.gob.ec/#>
- Secretaría técnica de Cooperación Internacional. (1 de Marzo de 2015). *Secretaría técnica de Cooperación Internacional*. Obtenido de <http://app.seteci.gob.ec/mapa/#>
- Servicio ecuatoriano de capacitación profesional. (2012). *Servicio ecuatoriano de capacitación profesional*. Obtenido de http://www.secap.gob.ec/oferta/archivos/media/alimentacion_gastronomia_turismo/guia_especializado_en_turismo_de_aventura.pdf
- Servicio ecuatoriano de capacitación profesional. (Abril de 2016). *Servicio ecuatoriano de capacitación profesional*. Obtenido de Servicio ecuatoriano de capacitación profesional: <http://www.secap.gob.ec/>
- Stanley, P. (2001). Why destinations áreas rise and fall in popularity. *Cornell Hospitality Quarterly*.
- Tello, K., & Salazar, L. (4 de Marzo de 2016). Competencia directa e indirecta de Mindo. (M. Vicente , & C. Báez, Entrevistadores) Mindo, Pichincha, Ecuador.
- TripAdvisor. (Abril de 2015). *TripAdvisor*. Obtenido de TripAdvisor: https://www.tripadvisor.es/PressCenter-c6-About_Us.html
- Vaca, V. (19 de Abril de 2016). Afiliación a la CAPTUR. *Afiliación a la CAPTUR*. (M. Vicente , & C. Báez, Entrevistadores) Quito, Pichincha, Ecuador.
- Vertical. (2014). *Gestión de riesgo en el turismo de aventura* (Primera ed.). Santiago, Chile.
- Villamil, M. F. (4 de Marzo de 2015). Materiales en actividades de aventura. (M. Vicente , & C. Báez, Entrevistadores)
- Von Bertalanffy, L. (1940). *Teoría general de los Sistemas*. Viena, Austria.
- Zambrano, A. (2007). *Planificación estratégica, Presupuesto y control de la gestión pública*. Caracas.