



La Universidad
de postgrado
del Estado

REPÚBLICA DEL ECUADOR

INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES

UNIVERSIDAD DE POSTGRADO DEL ESTADO

VII MAESTRÍA EN ALTA GERENCIA

TÍTULO DE LA TESIS

**IMPACTO DE LOS PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN DE
INSTITUCIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS EN LA SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA
DE LAS PEQUEÑAS EMPRESAS TURISMO DE NATURALEZA DEL
NOROCCIDENTE DE PICHINCHA**

Tesis para optar por el Título de Máster en Alta Gerencia; MAG

Autor: Iván Laspina

Director: Dr. Fabián Rodríguez PHD

Lugar y fecha: Quito, mayo 2013

AUTORÍA

Yo, Iván Laspina Candidato Master CI 1704899440 declaro que las ideas, juicios, valoraciones, interpretaciones, consultas bibliográficas, definiciones y conceptualizaciones expuestas en el presente trabajo; así como los procedimientos y herramientas utilizadas en la investigación, son de absoluta responsabilidad de el/la autor (a) de la Tesis.

Firma
C.I.170489944-0

DEDICATORIA

A mi hijo Pancho que ya no está con nosotros, fuente de inspiración para la vida plena e integral.

A mi familia Gabriel y Marlene que sin su apoyo y comprensión no hubiese salido adelante.

AGRADECIMIENTO

Este trabajo es el producto de dos años de estudio de la Alta gerencia, conocimientos importantes para la vida y espero que estos puedan traslucir a la sociedad.

A la Universidad del Estado el Instituto de Altos Estudios Nacionales, a sus coordinadores y docentes a Raúl Nieto por su apoyo y comprensión. A Fabián Rodríguez tutor de la tesis y a todos los compañeros de la universidad siempre solidarios.

Mi agradecimiento al Ministerio de Turismo, El Gobierno Provincial de Pichincha, al director de Ambiente y turismo del Municipio de San Miguel de los Bancos, a los buenos amigos gestores de las empresas turísticas del Noroccidente de Pichincha, como Patricio Espinel, Pablo Chiriboga, Rosita M. Pinos, entre otros dueños o administradores de las hosterías que brindaron información de manera generosa y desinteresada para el desarrollo de este trabajo.

RESUMEN

La investigación Estudio del impacto de los programas y actividades de capacitación de instituciones públicas y privadas en la sostenibilidad económica de las pequeñas empresas eco turísticas del noroccidente de Pichincha, se basa en las entrevistas realizadas a los propietarios, administradores, trabajadores y turistas, la revisión documental de la información proporcionada por las entidades públicas y privadas sobre la capacitación en los cantones San Miguel de los Bancos, Pedro Vicente Maldonado y Puerto Quito. La evaluación del impacto se la hizo en base modelo cuasi experimental y el análisis de la sostenibilidad con un modelo de regresión lineal, instrumentos que han posibilitado conocer los elementos que han impactado de manera positiva en las pequeñas hosterías dedicadas al turismo de naturaleza.

El modelo aplicado ha permitido aceptar la hipótesis planteada y a su vez precisar aspectos de tipo gerencial que deberían implementarse para mejorar la competitividad de las empresas.

El desarrollo conceptual evidencia la puesta en valor de su principal recurso turístico, su especial biogeografía como el factor más significativo de la actividad turística del noroccidente de Pichincha.

Palabras clave: evaluación de impacto de la capacitación, Turismo de naturaleza, Noroccidente de Pichincha, San Migue de los Bancos, Mindo, Pedro Vicente Maldonado, Puerto Quito, Chocó Andino Ecuador, Sostenibilidad financiera del turismo.

Contenido

RESUMEN	5
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	9
Antecedentes y Justificación	9
Planteamiento del problema.....	14
CAPÍTULO 2. MARCO CONCEPTUAL	17
Marco lógico	17
Marco Teórico	19
Contexto conceptual de la evaluación de impactos: La Teoría de Evaluación De Proyectos.....	20
Contexto conceptual de la actividad eco turística: La Teoría del Desarrollo Sostenible	31
El turismo: la industria	39
Aspectos culturales y ecoturismo	39
Equilibrio con el medio ambiente	41
Problemas de desarrollo	42
Crecimiento regional y local	43
Turismo interno versus externo	44
Ingeniería de la capacitación	44
Explicación de los resultados de la evaluación de impacto de capacitación	53
La actividad turística en el noroccidente de Pichincha.....	59
CAPÍTULO. 3 METODOLOGÍA.....	65
Grupo objetivo	65
Métodos de evaluación	65
Metodología cuantitativa	66
Metodología cualitativa.....	67
Entrevistas estructuradas.....	67
Los entrevistados	68
Selección de la muestra	70
Indicadores de medición de la hipótesis	72
CAPÍTULO 4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	76
Análisis demográfico	76
Ramas de actividad de los cantones del noroccidente de Pichincha.....	78
Dinámica de la actividad turística.....	82

Resultados de la entrevista: Análisis de impacto de la capacitación 86

Los ítemes de capacitación con impacto positivo 89

Ítemes de capacitación con impacto nulo y negativo 91

Análisis del modelo de regresión lineal: 92

Sostenibilidad financiera de las hosterías del noroccidente de Pichincha 92

Descripción del modelo 101

CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES..... 104

Trabajos citados 108

LISTA DE ILUSTRACIONES

1 Ecuador: mapa de áreas naturales	12
2 Mapa de cantones de la Provincia de Pichincha	¡Error! Marcador no definido.
3 Pirámides de población de los cantones del Noroccidente de Pichincha	78
4 Ramas de actividades económicas de los cantones del noroccidente de Pichincha.....	80
5 Porcentaje de Incremento de la PEA intercensal 2001-2010	81
6 PEA en actividades de turismo por sexo 2010.....	82
7 Año de inicio de las hosterías en los cantones del noroccidente de Pichincha	83
8 Incremento anual de las hosterías en los cantones del noroccidente de Pichincha.....	84
9 Actividades de turismo en porcentajes en los cantones del noroccidente de Pichincha.....	86
10 Impacto de la capacitación en la sostenibilidad económica de las micro y pequeñas empresas	88
11 Importancia del predictor	96
12 Gráfico PP de residuos.....	96
13 Pronóstico observado.....	97

LISTA DE TABLAS

1 Fuente: Catastro de actividades turísticas Ministerio de Turismo 2013	70
2 Fuente: Catastro de actividades turísticas Ministerio de Turismo 2013	71
3 Población de los cantones del noroccidente de Pichincha.....	76
4 PEA de turismo de los cantones del noroccidente de Pichincha	81
5 Prueba t-test.....	88
6 Resumen del modelo de regresión	94

Tema: Estudio del impacto de los programas y actividades de capacitación de instituciones públicas y privadas en la sostenibilidad económica de las pequeñas empresas eco turísticas del noroccidente de Pichincha

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

Antecedentes y Justificación

En los últimos años se ha ejecutado una variedad de acciones de capacitación destinadas a mejorar la calidad y cantidad de los servicios turísticos en el país, y particularmente, en el Noroccidente de la Provincia de Pichincha, espacio que se caracteriza por una dinámica especialmente marcada en la actividad turística, tanto por la riqueza de los atractivos existentes, como por su cercanía a la capital de la República.

Entre esas acciones destaca el Programa Nacional de Capacitación Turística, implementado por el Ministerio de Turismo a partir del mes de octubre de 2009. El Programa está orientado, entre otros objetivos, a mejorar los estándares de calidad en la prestación del servicio turístico.

Con esta importante iniciativa, más aquellas que forman parte de su cartera de productos y servicios, el Ministerio de Turismo concreta lo estipulado en el Plan

Nacional del Buen Vivir¹ y el Código de la Producción que consideran al turismo como un área estratégica para el desarrollo, una fuente el desarrollo económico, de generación de empleo, sin contaminación.

Para promover la actividad turística el Ministerio desarrolla políticas, programas y proyectos orientados a posicionarla en los ámbitos nacional y extranjero, focalizando la estrategia en las distintas ventajas comparativas y destinos turísticos del país.

El Ministerio ha realizado, además, un conjunto de acciones de capacitación dirigidas a los propietarios de pequeñas empresas de turismo existentes en la zona mencionada, incluyendo establecimientos como hosterías y restaurantes. (Turismo, <http://www.turismo.gob.ec/>, 2008)

De su parte, el Consejo Provincial de Pichincha ha implementado programas de apoyo para emprendedores y microempresarios del sector (Pichincha, 2009).

También el Municipio de Quito, a través del Proyecto “Quito Turismo” que ejecuta la Empresa de Desarrollo Turístico del DMQ, promueve y alienta el turismo comunitario y el de naturaleza, y busca la masificación del turismo sostenible en las áreas y reservas

¹ “El quinto eje lo constituye el impulso al turismo de naturaleza y especialmente comunitario, el cual se presenta también como una actividad alternativa que permite aprovechar el valor paisajístico de la naturaleza, generando oportunidades educativas, lúdicas, además de trabajo y redistribución de la riqueza. Sin embargo esta “industria verde” también necesita desarrollar capacidades, como la formación profesional en todos los campos de servicios turísticos y de naturaleza, educación formal, infraestructura, inversión en los planes de manejo de los espacios naturales, generación de información de las oportunidades turísticas a nivel nacional e internacional, dotar de sistemas de seguridad y accesibilidad a dichos espacios, todos estos aspectos enfocados principalmente al fortalecimiento desde la óptica comunitaria.” (SENPLADES, 2009)

ecológicas del DMQ, dentro de las cuales está la Reserva Pachijal. Para estos propósitos, desarrolla programas de capacitación y formación integral en turismo sostenible, tanto a nivel de sensibilización de la sociedad civil en general como en la creación de competencias laborales para el buen desempeño de la actividad turística (Plan Q 2012, 2007).

Y, desde el campo de las ONG, destacan los proyectos de la Fundación Esquel, que han brindado capacitación a empresarios turísticos. Esquel pone a disposición de las iniciativas participantes sus metodologías de asistencia técnica especializada y capacitación en los distintos campos de la gestión turística sostenible. Adicionalmente, impulsa la realización de intercambios de experiencias que promueven el aprendizaje. (Esquel, 1990).

Impulsadas por estas iniciativas de fomento, estatales y no gubernamentales, Ecuador se ha ido convirtiendo, en los últimos años, en un importante ofertante de productos ecoturísticos y de turismo de naturaleza, gracias a que dispone, en una superficie de apenas 283.520 km, de cuatro regiones naturales, treinta y cuatro tipos de vegetación en distintos pisos altitudinales (desde el bosque húmedo tropical hasta páramos de altura); posee, además atractivos culturales merced a la diversidad de culturas que coexisten sin perder la identidad de cada una.

1 Ecuador: mapa de áreas naturales



Fuente: Instituto Geográfico Militar (2013).

El aprovechamiento exitoso de esas ventajas comparativas, sumado a los apoyos mencionados, ha hecho posible que el país se ubique entre los diez destinos turísticos de aventura más importantes del mundo (Travel, 2010).

Ecuador ha dado un gran paso para mostrarse a sí mismo como un líder en turismo sustentable. En los últimos años, algunas de las principales compañías ecuatorianas relacionadas con viajes y servicios turísticos han conformado varias redes de turismo sostenible para promover prácticas de responsabilidad social y ambiental en sus negocios. (Turismo, ecuador.travel, 2011)

Sin embargo de estos importantes avances, el sector aún exhibe debilidades significativas, entre las cuales se encuentran: una escasa coordinación entre los

prestadores de servicios y las entidades gubernamentales encargadas de brindarle apoyos, tanto en el nivel nacional como local; no existe información pública actualizada sobre perfiles de la demanda real y potencial; el desarrollo del turismo de naturaleza ha sido desordenado, por lo cual no se explotan apropiadamente los diferentes destinos; no existe una red de alianzas entre operadores (entre sí) y entre operadores y otros actores, que permita construir circuitos y operaciones integrales.

En lo que tiene que ver con el aprovechamiento turístico del noroccidente de Pichincha, espacio donde hemos desarrollado la investigación de tesis, se reproduce esa característica dual y antagónica del nivel nacional: riqueza de atractivos junto con deficiencias de gestión.

Hay un factor adicional que ha ido adquiriendo singular importancia para el desarrollo de la actividad turística nacional: el proceso de descentralización experimentado a partir de la década anterior ha hecho posible que responsabilidades importantes, dentro de la promoción y administración pública de los negocios ecoturísticos, hayan sido trasladadas a los gobiernos seccionales de diversas provincias y cantones. Múltiples organizaciones de cooperación técnica y financiera, así como organizaciones no gubernamentales, han irrumpido en el escenario descrito, aportando valiosos recursos económicos y técnicos.

De su parte, en el nivel microeconómico de la actividad turística, subsisten sentidas debilidades en la estructura y sostenibilidad de los negocios.

Justamente un porcentaje muy importante de los apoyos técnicos dirigidos al sector han sido encaminados a afrontar esas debilidades. En particular se han multiplicado en los últimos años las inversiones en capacitación para fortalecer los negocios ecoturísticos.

De esta profusión de iniciativas surge una legítima pregunta sobre su verdadera utilidad para coadyuvar al proceso de construcción de la sostenibilidad del eco turismo. Sin embargo aún no se han efectuado estudios para determinar la rentabilidad de esas inversiones. En particular no se conocen los impactos originados por las actividades de capacitación en la conformación de una industria que corresponda con los principios y finalidades del ecoturismo.

(Cabe mencionar que el Programa Nacional de Capacitación Turística, fue sometido a una evaluación de medio término, a fines de 2010, que incluyó los siguientes aspectos: pertinencia del diseño, modelo de gestión, participación de beneficiarios, eficiencia, eficacia y sostenibilidad; pero el impacto de las acciones de capacitación no fue medido) (Turismo, ecuador.travel, 2011).

La investigación de tesis se enmarca en este lugar específico y pretende contribuir a llenar el vacío mencionado.

Planteamiento del problema

Una parte significativa de los programas de capacitación turística implementados por los distintos organismos públicos y no gubernamentales en el noroccidente de Pichincha fueron orientados a conseguir la sostenibilidad económica de los negocios ecoturísticos. ¿En qué medida se ha conseguido este propósito? ¿Cuáles han sido los impactos de esos programas en el mundo empresarial ecoturístico? ¿Han mejorado sus prácticas y modalidades de gestión sostenible? ¿Cuáles han sido los temas de capacitación relevante y cuáles intrascendentes desde el punto de vista de los

impactos? ¿Vale la pena y tiene sentido persistir en la forma y modalidades como se han venido conduciendo y ejecutando los programas de capacitación? ¿Qué cambios deberían incorporarse para mejorar los impactos?

La investigación de tesis busca responder estas importantes preguntas. Su propósito es analizar en qué medida la capacitación impartida por las instituciones de apoyo, para el mejoramiento de la actividad turística en el Noroccidente de la Provincia de Pichincha, ha contribuido a la sostenibilidad económica de las micro y pequeñas empresas eco turísticas.

Variables e hipótesis

Variable dependiente:

Sostenibilidad económica de las empresas eco turísticas del Noroccidente de Pichincha.

Variables independientes:

- Certificaciones de buenas prácticas ambientales.
- Aplicación de las normas de buenas prácticas ambientales.
- Oferta de infraestructura y servicios de buena calidad.
- Alto número de clientes.
- Buena imagen a los clientes.
- Número de personal apropiado.

Hipótesis

La capacitación impartida por las instituciones de apoyo, entre 2009 – 2012, al personal de las micro y pequeñas empresas eco turísticas del Noroccidente de la Provincia de Pichincha, ha contribuido positivamente para la construcción de sostenibilidad económica en las mismas.

CAPÍTULO 2. MARCO CONCEPTUAL

Marco lógico

a. Problema central:

No existe información sobre los impactos de los programas de capacitación impartidos por las instituciones gubernamentales y no gubernamentales, a los actores de la actividad turística, en lo que concierne a su aporte efectivo a la sostenibilidad económica de las micro y pequeñas empresas eco turísticas.

b. Causas del problema:

- El diseño curricular de los programas de capacitación no incluye previsiones y protocolos de evaluación de impactos.
- Las entidades financiadoras y ejecutoras de los programas no han hecho explícito su interés en el conocimiento de los impactos.
- Insuficiente capacidad técnica para el desarrollo de propuestas de evaluación de impactos.

c. Efectos del problema:

- Al no conocerse los beneficios reales de las inversiones en capacitación, no es posible introducir las mejoras necesarias, tanto en enfoques y

metodologías como en los modelos de gestión, a fin de incrementar la eficiencia y eficacia de dichas inversiones.

OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p>FIN</p> <p>Se ha contribuido al mejoramiento de enfoques, metodologías y diseños curriculares de la capacitación para los actores de la actividad turística.</p>	<p>Se ha difundido la propuesta del modelo de evaluación de impactos en las entidades prestadoras de capacitación turística.</p>	<p>Documento generado por el proyecto</p>	<p>El IAEN acepta difundir el modelo de evaluación de impactos desarrollado en la tesis.</p>
<p>PROPÓSITOS</p> <p>Se ha medido el impacto de la capacitación impartida a los actores de la actividad turística en la sostenibilidad económica de los micro y pequeños establecimientos ecoturísticos.</p> <p>Se ha explicado los hallazgos de la medición de impactos en lo que concierne a los</p>	<p>Se ha recolectado y procesado la información de medición de impactos en los grupos experimental y de control.</p> <p>Se ha recolectado y procesado la información relacionada con la explicación de los resultados de las</p>	<p>Documento del proyecto</p> <p>Documento del proyecto</p>	<p>Las instituciones prestadoras del servicio de capacitación han facilitado la información necesaria para la evaluación de impactos.</p> <p>Las empresas seleccionadas en la muestra han brindado la información solicitada para la evaluación de impactos.</p> <p>Ibid.</p>

aportes de las capacitaciones realizadas.	mediciones.		
COMPONENTES			
Diseño metodológico de la investigación.	Documento con el diseño metodológico aprobado.	Archivo proyecto del	Existe interés institucional para aprobar el desarrollo de la investigación
Aplicación de instrumentos de investigación.	Guías de entrevistas aplicadas en la muestra seleccionada. Guías de observación aplicadas en la muestra seleccionada.	Archivo proyecto del	
Informe de resultados	Documento con el informe de resultados.	Archivo proyecto del	

Marco Teórico

En la propuesta de investigación concurren, como marco de referencia conceptual, tres cuerpos teóricos:

- Teoría de evaluación de proyectos sociales,
- Ingeniería de capacitación, y,
- Teoría del desarrollo sostenible, en la cual encuentra un lugar destacado la actividad ecoturística.

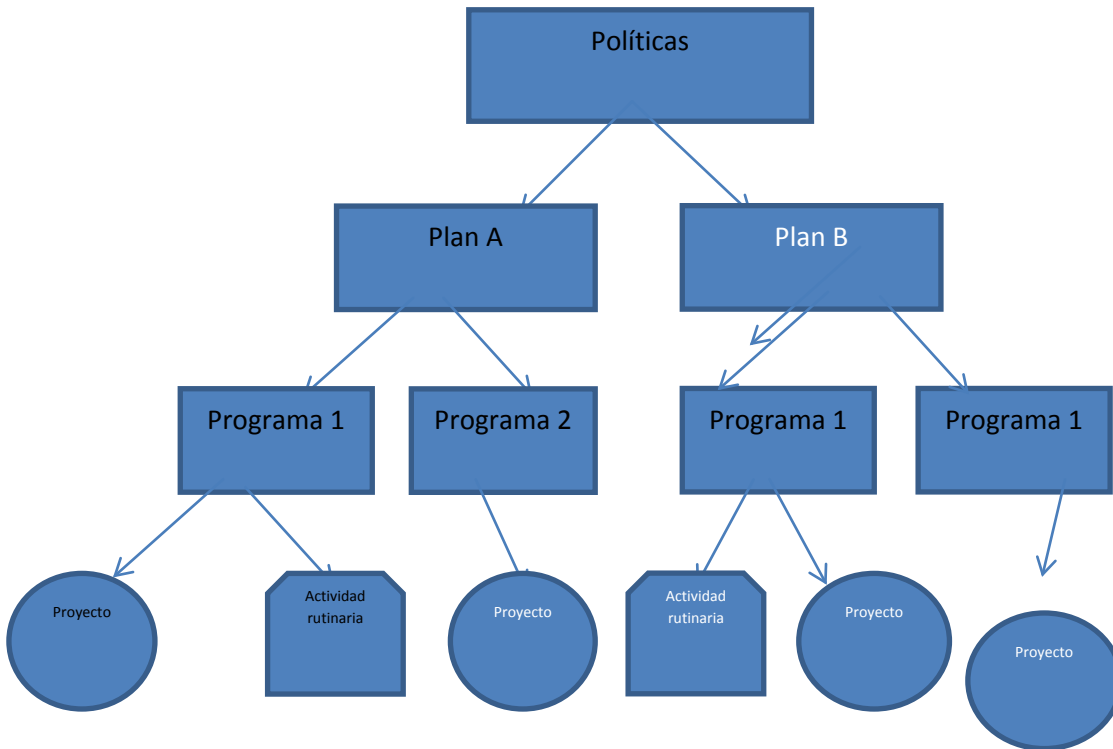
A continuación haremos una presentación de estos referentes teóricos acotándolos según las necesidades metodológicas y de desarrollo de la investigación.

Contexto conceptual de la evaluación de impactos: La Teoría de Evaluación De Proyectos.

Las intervenciones de los gobiernos en materia de inversión social, a fin de satisfacer las necesidades colectivas y propiciar la equidad en el acceso a bienes y servicios, comprenden estos niveles: políticas, planes, programas y proyectos.

Las políticas públicas son orientaciones generales que establecen los gobiernos para determinar y acometer las acciones que consideran pertinentes, de acuerdo con su enfoque ideológico, para conseguir el desarrollo social. Los planes representan conjuntos de programas que buscan objetivos comunes y están basados en estrategias compartidas. Los programas incluyen proyectos específicos y actividades que no requieren formularse como proyectos (por su menor grado de complejidad o por ser labores rutinarias) y que se agrupan según las funciones sociales que cumple el Estado (provisión de servicios de educación, salud, etc.):

2 Diagrama de políticas, planes programas y proyectos



Elaboración: del autor de la tesis

El “proyecto” es el nivel básico de la planificación. Comprende un conjunto sistemático y secuenciado de actividades que procuran alcanzar un objetivo o grupo de objetivos en un determinado tiempo, con base en ciertos recursos técnicos y financieros.

Un proyecto no es un producto estático sino un proceso que cumple un determinado ciclo, cuyas fases son las siguientes:

- a. Preinversión
- b. Inversión
- c. Operación

La **etapa de preinversión** corresponde a la preparación o estudios del proyecto. Su razón de ser se justifica en la magnitud de los recursos económicos asignados vs. la incertidumbre existente en torno a la real capacidad de resolución, por parte del proyecto, del problema que le dio origen. En otras palabras, en esta etapa se busca establecer: cómo evolucionaría la situación actual en caso de que no se concretase el proyecto, cómo lo haría si el proyecto se ejecutara, si este segundo escenario es preferible y, de serlo, cuál es la mejor alternativa técnica, económica, financiera y legal del proyecto. Integra las siguientes sub fases:

- **Formulación de la idea del proyecto.** Representa la primera o primaria respuesta a la necesidad de resolver un determinado problema y surge como una suerte de intuición o imaginación sobre el posible “remedio”. La formulación de la idea incluye la descripción del problema, sus causas y efectos y la transformación de ésta en objetivos.
- **Estudio de prefactibilidad.** Consiste en la descripción de la posible evolución de la situación sin proyecto; la identificación, análisis y comparación de las diferentes alternativas técnicas y económicas en términos de indicadores costo – beneficio y la selección de la mejor de éstas. El estudio sirve para tomar una decisión trascendente: abandonar el proyecto, postergar su ejecución, reformularlo o continuar con los estudios de factibilidad.
- **Estudio de factibilidad o anteproyecto.** Consiste en el análisis detallado y profundo de la alternativa seleccionada, en términos técnicos, financieros, ambientales, administrativos y legales, a efecto de lo cual se procede sobre la base de mediciones e informaciones primarias. Puede ocurrir, en esta etapa, que

sea conveniente no seguir con el proyecto, pero ello ocurre solo de manera excepcional.

- **Diseño definitivo.** Comprende el conjunto de aspectos analizados, incluyendo los estudios de mercado, el análisis de indicadores de rentabilidad, el flujo de caja, la ingeniería del proyecto, los planos de ubicación y arquitectónicos, los manuales técnico – operativos, etc. En esta etapa el proyecto está listo para su ejecución.

La **etapa de inversión** incluye la gestión de financiamiento y la ejecución del proyecto. Esta última comprende: preparación de bases contractuales, contratación, ejecución de obras, adquisiciones, seguimiento, fiscalización, recepción provisional y definitiva.

La **etapa de operación** representa la puesta en marcha de las inversiones, que empiezan a rendir los beneficios esperados. Comprende: constitución del ente responsable de la administración, control y seguimiento del proyecto; preparación, ejecución, monitoreo y evaluación de planes operativos; recuperación de inversiones.

La evaluación del proyecto está presente en todas las etapas del ciclo del proyecto.

En algunas ocasiones se entiende por “evaluar” el acto de conceder un valor a un resultado o producto. En otras oportunidades se la conceptúa como la “medición de los logros”. Pero si la primera definición es tautológica, la segunda alude únicamente a uno de sus procesos más importantes (la medición).

En la teoría de proyectos, la evaluación representa el aspecto crítico o más importante de la construcción de un proyecto y se define como un proceso analítico de comparación para facilitar la toma de decisiones.

Desde el punto de vista de la etapa del ciclo del proyecto en que se realiza la evaluación, ésta puede ser:

- Ex ante, cuando se efectúa en la etapa de preinversión y su propósito fundamental es determinar la viabilidad del proyecto.
- Ex dure, si se lleva a cabo durante las etapas de inversión y operación y su objetivo central es el de retroalimentar la ejecución del proyecto a fin de perfeccionar su desarrollo en función de las finalidades buscadas. La información que suministra suele ser de gran importancia para mejorar la gestión de los recursos involucrados.
- Ex post, si se realiza una vez concluido el proyecto y el móvil principal suele ser contar con apreciaciones objetivas sobre su utilidad práctica y su capacidad de resolución de la problemática que lo originó. Estas apreciaciones se convierten en “lecciones aprendidas” para mejorar posibles réplicas del proyecto o para construir nuevos modelos de intervención social.

La evaluación de proyectos sociales también varía según las materias de comparación.

Las más usuales son las siguientes:

- **Evaluación de la pertinencia**, que consiste en determinar el grado en que el diseño del proyecto corresponde en efecto a las necesidades sociales que pretende atender y al perfil de la población objetivo. Se usa de manera preferente en la evaluación ex ante.
- **Evaluación de la coherencia**, que incluye el análisis de la consistencia lógica entre los diferentes elementos del diseño (coherencia interna) y la determinación de la compatibilidad del proyecto con los planes y políticas públicas (coherencia externa). Su uso es característico de la evaluación ex ante.
- **Evaluación de la eficiencia**, que establece la relación entre el cumplimiento de los productos y resultados del proyecto con los costos programados. En la evaluación ex ante, se considera eficiente el proyecto si sus costos y tiempos son los menores frente a otras alternativas de producción, una vez se haya establecido que dichos costos y tiempos permitirán en efecto cumplir con las actividades necesarias para alcanzar los objetivos. En la evaluación ex dure, el desenvolvimiento del proyecto es eficiente si los costos y tiempos reales coinciden con los programados.
- **Evaluación de la eficacia**, que determina el grado de cumplimiento de las metas del proyecto y de consecución de sus productos en los plazos establecidos. En la evaluación ex ante, se considera eficaz el proyecto cuya organización institucional y cuyo modelo de gestión poseen un diseño que asegura el logro de metas, productos y efectos en los beneficiarios. En la evaluación ex dure y ex post, el proyecto es eficaz si su cumplimiento real se corresponde con el programado.

- **Evaluación de la sostenibilidad**, que permite establecer si el flujo de beneficios previstos y conseguidos por el proyecto se mantendrá en el tiempo una vez que éste haya concluido. La sostenibilidad depende de aspectos tales como: empoderamiento de los actores, visibilización de resultados, tejido inter institucional de soporte, estrategia de intervención y participación activa de la población objetivo.
- **Evaluación del impacto**. El impacto de un proyecto se define como el cambio producido en la situación o problemática que dio origen al proyecto.

La evaluación del impacto es un proceso de medición de la magnitud de este cambio (aspecto cuantitativo) y de identificación de los factores que lo explican (aspecto cualitativo). Para poder determinar dicha magnitud, la situación o problemática para cuyo mejoramiento o solución se concibió y ejecutó el proyecto, debe estar apropiadamente caracterizada por medio de un conjunto de indicadores (“situación ex ante” o “línea de base”), con respecto a los cuales se debe tener una especificación de objetivos y metas a los que se aspira llegar; de tal suerte que una vez ejecutado el proyecto se pueda realizar una nueva medición de esos indicadores (“situación ex post”). La diferencia entre las magnitudes de los indicadores que describen la situación inicial y la de término expresa el impacto; mientras que la diferencia entre las metas y los indicadores de término representa la medida de la eficacia del proyecto.

La *línea de base* es lo que también podría denominarse *punto de partida o de arranque* de un proyecto, cualquiera sea su naturaleza (social, económica, ambiental, institucional, etc.). Así concebida, la *línea de base* describe el estado de situación inicial

o previa a la ejecución del proyecto; describe y caracteriza al problema que se quiere resolver.

Dicho de otro modo, la línea de base es una descripción del estado de situación *no deseable o situación-problema* que se quiere cambiar con el proyecto, para arribar a una situación deseable, descrita en los objetivos del programa. De modo que, en el enfoque más usual de línea de base, ésta sirve para evaluar si se lograron o no los objetivos y en qué medida, por contraste entre la situación ex-ante y la situación ex-post. La línea de base se resume en un conjunto de indicadores que se espera modificar positivamente a través de la ejecución del proyecto. Esto implica que los indicadores de medición de los objetivos tienen que ser los mismos que los de la línea de base y viceversa, ya que solo de este modo es posible contrastar la situación “antes” con la situación “después”.

Por otra parte, todo proyecto tiene un objetivo último, un fin a cuyo logro solamente *contribuye*. El objetivo último a cuyo logro el proyecto *contribuye*, **no es responsabilidad** de los ejecutores o de la gerencia del programa, pero tiene la virtud de contextualizar, de dar sentido, de mostrar la trascendencia del proyecto, por lo que el objetivo final también debe ser considerado a la hora de construir la línea de base y de evaluar los resultados.

Si bien es deseable que antes de iniciar sus actividades, los programas y proyectos sociales tengan una apropiada caracterización cuanti – cualitativa de la situación o problemática que los origina, en los hechos las instituciones no siempre disponen de los

recursos técnicos o económicos o aun de las facilidades de organización y tiempo, necesarios para empezar las intervenciones con una sólida línea de base. En ausencia de esta última, la evaluación de impactos de un proyecto social específico debe asumir la carencia y ofrecer una respuesta creativa por medio bien sea de la reconstrucción a posteriori de la situación inicial o ya sea de la realización de investigaciones experimentales, en las que se compara la evolución que adoptan dos grupos de personas con similares características demográficas, socio económicas y culturales: uno denominado “experimental”, al que se le brinda los beneficios del proyecto (variable independiente o explicativa del cambio); y otro denominado de contraste, que no recibe dichos beneficios. Al cabo de un cierto tiempo (el suficiente como para que el grupo experimental haya interiorizado los beneficios), se efectúa la comparación de los resultados de desempeño de los dos grupos y la diferencia que se encontrare (variable dependiente) representa el impacto o cambio atribuible al proyecto.

La aplicación de modelos experimentales en el campo social se aboca a considerables dificultades de manejo de la variable independiente y de asignación aleatoria de los sujetos experimentales, aparte de que supone por lo común, importantes recursos económicos y de tiempo, en consideración de lo cual es preferible pensar en el diseño de modelos “cuasi experimentales” que pueden resolver o evitar dichas dificultades conservando la lógica básica del modelo experimental (variable explicativa – variable dependiente).

Otro de los aspectos críticos de la evaluación de impactos consiste en la focalización del tipo de impactos que cabe esperar como resultado de la ejecución de un proyecto

social, ante la gama de posibles cambios que éste puede causar o desencadenar en la población objetivo y su entorno.

Sin pretensiones de exhaustividad, algunos de los más importantes tipos de impacto de un proyecto social son los siguientes:

- a. “Impactos expresados en modificaciones significativas de las condiciones de vida de la población” (Castro Gregorio, Cháves Patricio, 1994, pág. 16). En las áreas de salubridad, nutrición, empleo, educación, vivienda, cultura, servicios básicos.
- b. “Impactos expresados en modificaciones significativas del perfil demográfico de la población. Reducción de tasas de mortalidad infantil, aumento de la esperanza de vida al nacer, modificaciones de los patrones de morbilidad, variación de los niveles de fecundidad, cambios en la distribución espacial de la población” (Castro Gregorio, Cháves Patricio, 1994, pág. 17)
- c. “Impactos expresados en modificaciones de componentes subjetivos, actitudinales y conductuales de la población beneficiaria, destinataria y objetivo”. Entre las cuales destacan los “cambios de percepción de la población beneficiaria sobre las condiciones, procesos, relaciones y resultados de las políticas sociales ejecutadas por el Estado” (Castro Gregorio, Cháves Patricio, 1994, págs. 16, 17)
- d. Impactos en las instituciones involucradas en la ejecución del proyecto, expresados en: el fortalecimiento de sus capacidades técnicas y financieras, su actitud ante la entidad ejecutora del proyecto, la conformación de redes de

trabajo que desarrollan economías de escala y aprovechan los potenciales de la cooperación, etc.

- e. "Impactos expresados en modificaciones de las formas de organización y participación socio – cultural" (Castro Gregorio, Cháves Patricio, 1994, pág. 17)

La selección del tipo de impacto o impactos que la entidad ejecutora o financiadora de un cierto proyecto social debe esperar (o, lo que es lo mismo, la focalización de impactos) depende al menos de dos criterios básicos: la misión de la entidad, que constituye el marco de referencia conceptual y operativo de sus intervenciones; y las motivaciones y propósitos específicos que determinaron la decisión de financiar o ejecutar el proyecto.

Finalmente, la evaluación de impactos de proyectos sociales responde teóricamente a distintos objetivos, como son los siguientes:

- a. Reorientar, introducir correctivos y modificaciones parciales o globales en la marcha del proyecto, para mejorar la eficiencia y la eficacia de las acciones y, de esta manera, incrementar la magnitud y calidad de los beneficios esperados.
- b. Fortalecer la capacidad técnica del personal responsable de la conducción, ejecución, monitoreo y evaluación del proyecto.
- c. Sustentar la continuación de orientaciones y procesos si éstos se demostrasen apropiados para la consecución de resultados.

- d. Rendir cuentas ante las instancias superiores, organismos de financiación o de control.
- e. Fortalecer el posicionamiento del proyecto en el tejido intra e inter institucional.

Contexto conceptual de la actividad eco turística: La Teoría del Desarrollo Sostenible

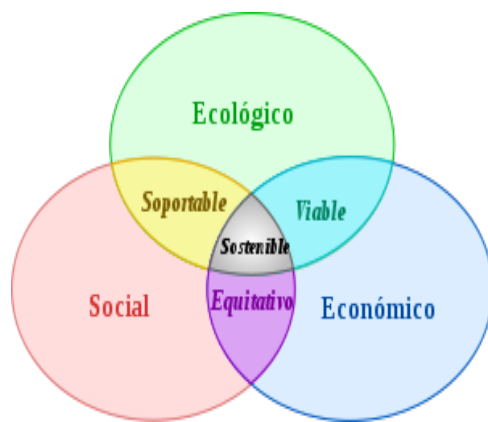
En su “Ensayo sobre población” el economista inglés Thomas Malthus formuló su famosa teoría demográfica según la cual mientras la población humana registra un crecimiento geométrico, los alimentos solo aumentan de manera aritmética, tendencias que harían inevitable la aparición de hambrunas que desencadenarían disputas y guerras por la obtención de alimentos (la “catástrofe malthusiana”).

Aunque la forma matemática de las tendencias de crecimiento de población y alimentos señalada por Malthus sea discutible, lo esencial de su señalamiento – vale decir la agotabilidad y fragilidad de los recursos naturales frente a crecientes y desmedidas demandas de explotación y aprovechamiento por parte de las sociedades humanas- había recobrado inusitada actualidad en el último cuarto de siglo pasado, al tenerse evidencias globales de los daños ambientales -algunos irreversibles- producidos por la aceleración y generalización del crecimiento industrial y la masiva urbanización.

A esta constatación se añadía otra de no menor importancia relacionada con el aumento de población en condiciones de pobreza y simultáneamente de la concentración de la riqueza en pocas manos.

Estábamos, pues, asistiendo al momento en que se precisaba una modificación radical del concepto mismo de desarrollo focalizado en el utilitarismo económico. Había que

encontrar un término de no contradicción y conciliación entre crecimiento productivo, cuidado del ambiente y bienestar social. La nueva formulación se denominó “desarrollo sostenible, perdurable o sustentable”. Fue presentada por primera vez en 1987 en el documento conocido como Informe Brundtand, producido por la Comisión de Medio Ambiente y Desarrollo de Naciones Unidas, y fue asumida por las NNUU en la Declaración de Río del año 1992. El desarrollo sostenible, que reemplazaba a la antigua visión economicista del desarrollo, quedaba conceptualizado como la interacción armónica entre el crecimiento económico, el desarrollo ambiental y la preservación ambiental para: “satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades” (Brundtand, 1987)



Lo sustantivo del concepto de “desarrollo sostenible” tiene que ver con las interacciones entre sus componentes:

- La sostenibilidad económica se alcanza si la actividad productiva tiene viabilidad financiera (condición intrínseca) y se realiza con respeto y cuidado del ambiente, observancia de los derechos laborales y criterio social redistributivo de la riqueza creada.

- La sostenibilidad ambiental implica que la conservación de los equilibrios ecosistémicos y de la biodiversidad, evitando la degradación de las funciones fuente y sumidero, sea una responsabilidad y una tarea de los conglomerados sociales y una obligación de las unidades productivas. La remediación y restauración ambiental, el reciclaje de residuos sólidos, la generación de energías limpias son, entre otras, actividades productivas sostenibles ambientalmente; y pueden serlo socialmente, si se realizan bajo la forma de empresas asociativas de micro productores.
- La sostenibilidad social se obtiene con la contribución informada y responsable de los trabajadores en las actividades productivas, el fomento de su calidad de vida en los lugares de trabajo y con la actitud de los consumidores en favor de la producción limpia.

La formulación original del “desarrollo sostenible” habrá de enriquecerse con la adición de un cuarto ámbito, correspondiente a la cultura, hecho registrado en la Declaración Universal de la Diversidad Humana de la Unesco, en 2001, donde se afirma que el respeto a la diversidad cultural se convierte en "una de las raíces del desarrollo entendido no solo en términos de crecimiento económico, sino también como un medio para lograr un balance más satisfactorio intelectual, afectivo, moral y espiritual".

Hay otros dos factores importantes que han aportado al enriquecimiento de la visión del “desarrollo sostenible”:

El primero tiene que ver con la denominada “perspectiva de género” que no se ha integrado como un ámbito particular sino como un tema transversal, que permite

“analizar, comprender y transformar las asimetrías, desigualdades y jerarquías sociales basadas en las diferencias sexuales. Ello implica hacer conciencia y cambiar las relaciones de poder hacia la participación de mujeres y hombres, de forma equitativa en la toma de decisiones sobre aspectos fundamentales de su vida como son el ejercicio de derechos y la conservación ambiental... El desarrollo sostenible no será posible si no se resuelven los grandes desbalances de género predominantes en los diferentes ámbitos de desarrollo” (Vásquez, 2008).

El segundo corresponde al factor político, cuya consideración y análisis adquirió una gran notoriedad a raíz de la debacle del Estado de Bienestar, las inestabilidades políticas de los países en desarrollo, las dificultades para atender las crecientes demandas poblacionales con recursos limitados, el aumento de la complejidad y la conflictividad social, la imposibilidad de los mercados para contribuir a su solución y la intensificación de las prácticas corruptas en las administraciones públicas. Las viejas fórmulas políticas basadas en las dicotomías Estado – Sociedad Civil y Público – Privado, en el ejercicio coercitivo de la autoridad y en la concentración de la información, la toma de decisiones y los recursos, se fueron revelando como insuficientes o insostenibles a la hora de afrontar tales problemas.

En busca de una salida a la crisis, el análisis politológico se fue encaminando hacia la visualización de un nuevo ámbito de las relaciones de poder, denominado “gobernanza”, que ha pasado a complementar la noción ya clásica de “governabilidad”. No es infrecuente la confusión entre “governabilidad” y “governanza”. A pesar de que ambos términos comparten un espacio de definición común, tienen sin embargo acepciones diferentes:

“El concepto de **gobierno** se refiere al comportamiento de los actores públicos que, investidos de autoridad y legitimidad, actúan, de forma coercitiva si es preciso, en aras a la consecución del interés público en el marco de las estructuras y funciones de las instituciones públicas, enfatizando una acción pública sustentada en el ejercicio de la autoridad jerárquica. Por su parte, la esfera del concepto de **governabilidad** abraza la capacidad para la toma de decisiones políticas en el marco de los cauces institucionales de un determinado régimen político, mientras que la **governanza** abarca el conjunto de patrones o procesos generadores de estructuras en cuyo marco los actores públicos y privados interactúan a la búsqueda de sinergias institucionales respetuosas con determinados valores. En tanto en cuanto contribuye a la creación de capacidad de acción, la gobernanza es, por tanto, un método o mecanismo que contribuye a la generación de gobernabilidad o, dicho de otra forma, la gobernabilidad es un resultado de la gobernanza” (Iglesias, 2005).

Mientras la gobernabilidad alude a la capacidad de un gobierno para ejercer el poder y conducir a una sociedad según unas determinadas orientaciones y planes, la gobernanza describe las condiciones y los procesos que hacen posible la creación de esa capacidad en circunstancias de creciente complejidad y dinamismo de las estructuras económicas, políticas y culturales.

Hoy se acepta que la gobernanza o estrategia del “buen gobierno” tiene como objetivo el desarrollo humano sostenible en torno del cual se genera la necesaria cohesión entre actores con intereses diferentes y aún contrapuestos. Implica anteponer la negociación

a la coerción, el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia, la creación de redes polí-céntricas para la toma de decisiones que se conectan para generar inteligencia colectiva, la transparencia, la rendición de cuentas y la participación democrática.

En el interior del campo del “desarrollo sustentable”, destaca con nitidez el denominado “turismo ecológico” o “ecoturismo”, segmento de la actividad turística en el que se expresan de modo directo las características sustantivas que definen aquél. Su importancia, como objeto de actividad económica, ha ido creciendo de tal manera que ha llegado a posicionarse como la categoría turística más dinámica de la actualidad. La ONU dedicó el año 2002 al fomento del turismo ecológico y ese mismo año se realizó en Canadá la primera convención mundial dedicada al tema.

El término parece haber sido acuñado en el año 1983 por el arquitecto Cevallos Lacurián, quien lo ha definido de esta manera:

“El ecoturismo es aquella modalidad del turismo que consiste en viajar a áreas naturales relativamente sin perturbar con el objeto específico de admirar, disfrutar y estudiar su paisaje, su flora y su fauna silvestres, así como las manifestaciones culturales (tanto presentes como pasadas) que allí puedan encontrarse. En estos términos, el ecoturismo implica un enfoque científico, estético o filosófico, sin que ello signifique que el ecoturista deba ser un científico, un artista o un filósofo profesional. Lo relevante aquí es que la persona que practica el ecoturismo tiene la oportunidad de estar inmersa en la Naturaleza de manera muy distinta a la que usualmente se presenta en la vida urbana cotidiana. Dicha persona a la larga adquirirá una conciencia y un conocimiento del medio ambiente natural (y, por extensión, del cultural), convirtiéndose así en

alguien genuinamente involucrado en los temas conservacionistas" (Cevallos, <http://www.planeta.com>).

Por su parte, la Sociedad Internacional de Ecoturismo lo conceptúa como "un viaje responsable a áreas naturales que conservan el ambiente y mejoran el bienestar de la población local" (Society I. E.).

Y el Gobierno Ecuatoriano lo ha caracterizado así:

"Se considera ecoturismo a la modalidad turística ejercida por personas naturales, jurídicas o comunidades legalmente reconocidas, previamente calificadas para tal efecto, a través de una serie determinada de actividades turísticas, en áreas naturales, que correspondan o no al Sistema Nacional de Áreas Protegidas, con el objeto de conocer la cultura de las comunidades locales afincadas en ellas y la historia natural del ambiente que las rodea. Dichas actividades se ejercerán con las precauciones necesarias para no alterar la integridad de los ecosistemas ni la cultura local y deberán generar oportunidades económicas que permiten la conservación de dichas áreas y el desarrollo de las comunidades locales, a través de un compromiso compartido entre las comunidades, las personas naturales o jurídicas privadas involucradas, los visitantes y el Estado" (Turismo, 726 de 17 de diciembre de 2002, capítulo 5., 2002).

Si bien no existe una definición unívoca sobre el "turismo ecológico", hay ciertas dimensiones y características operativas del mismo que en principio permiten reconocerlo y diferenciarlo.

Así, el núcleo de su accionar está permeado por la idea de responsabilidad ambiental, social y cultural, que hacen de él una actividad con estatus ético relevante. Esta dimensión se expresa en las siguientes particularidades de su modus operandi:

- Causa los menores impactos negativos en el ecosistema, en la cultura de las poblaciones locales, en su patrimonio histórico y en sus modalidades tradicionales de convivencia. Estos impactos mínimos se contrarrestan con adecuadas medidas de mitigación, por lo cual la actividad debe proporcionar una tasa de retorno destinada a financiar la conservación.
- Presupone, siempre, la participación activa de las comunidades locales, como actores de la toma de decisiones y beneficiarios directos de los ingresos económicos generados. En este sentido, el “ecoturismo” es prioritariamente ofertado por pequeñas y medianas empresas, individuales o comunitarias, con capitales, recursos y mano de obra locales.
- Construye conciencia de conservación de la biodiversidad y de respeto a las culturas locales, a través de la educación a los actores involucrados.
- Apoya los derechos humanos universales y las leyes laborales que se encuentran vigentes.
- Utiliza la menor cantidad posible de recursos no renovables.

Según Katrina Brandon, las definiciones del ecoturismo han evolucionado a partir de enfatizar la naturaleza orientada al turismo a una que resalta ambos objetivos, naturales y culturales. En una revisión del concepto describió cuatro tipos de viajes a los que se les suele administrar la etiqueta ecoturismo: 1) turismo de naturaleza, 2) conservación, turismo de apoyo, 3) turismo ambientalmente consciente, y 4) gestión sostenible del turismo. La mayoría de los grupos de conservación podría suponer que en principio todos formamos parte, de una u otra manera o en uno u otro momento, del ecoturismo; en cambio, representantes de la industria y los gobiernos generalmente consideran el

ecoturismo como equivalente al turismo de naturaleza y sostienen que todo el turismo debe ser ambientalmente sostenible.

El turismo: la industria

Para comprender adecuadamente la contribución potencial de ecoturismo y el turismo basado en la naturaleza a la conservación, es esencial para situarlo en el contexto general de la industria turística. El turismo es la industria más grande del mundo. Todos los países generan bienes turísticos y reciben turistas de otros países, pero hay una salida neta de recursos originados en la actividad turística desde el Norte hacia el Sur.

La participación de los países en vías de desarrollo en el mercado turístico pasó del 20% de los ingresos por turismo internacional en 1980 al 23% en 1988. Si se comparan los ingresos por turismo a los ingresos de exportación, el turismo representa más del 10% del valor en estos últimos y más del 50% de la cantidad comparable recibido de los ingresos de exportación en 17 países (Healy, 1992: 4).

Aspectos culturales y ecoturismo

Debido a su alto grado de interacción con el medio natural y social circundante, el ecoturismo posee dimensiones culturales y es en sí mismo generador de cambios culturales. Estos cambios pueden ocurrir en cuatro áreas clave: la mercantilización en zonas de economía de subsistencia y capacidad de autoabastecimiento, la pérdida de valores culturales y la adquisición de otros en las sociedades vernáculas -aculturación, neoculturación y transculturación (Ortiz, 1970)- la ampliación del conocimiento cultural

(tanto de las culturas locales que pasan a ser expuestas a los visitantes como las culturas que éstos muestran) y la revalorización o la pérdida del patrimonio cultural.

Algunos de estos cambios son inevitables y otros pueden ser controlados para evitar o mitigar posibles perjuicios. La mercantilización de la cultura puede considerarse como una de las influencias negativas en los grupos locales, en cuanto violenta tradiciones en las que la cultura es un bien compartido y en cuanto puede hacerla poco accesible a las capacidades adquisitivas; pero como medida de compensación, los habitantes locales pueden desarrollar emprendimientos que aprovechen conocimientos y estéticas ancestrales, siempre y cuando el proyecto eco turístico contemple apoyos para este tipo de actividades suscritas al concepto de responsabilidad social empresarial. Otro de los impactos negativos puede ser la afectación de sitios culturales, que son recursos irremplazables; pero la afectación también puede minimizarse y compensarse.

Las cuestiones relativas al cambio cultural pueden ser enmarcadas entre dos extremos: "Prohibir el cambio no tiene sentido, a que ratifiquen todos los cambios son inmorales" [Greenwood, 1989]. Dentro de la literatura sobre los impactos de la actividad turística, gran parte del debate gira en torno a cuánto cambio es "bueno" para las personas y las culturas locales aisladas. Diferentes culturas se ven afectadas por el turismo de distintas maneras y en distintos grados. Lo que devasta una cultura puede no tener efectos en otra. Por lo tanto, los efectos del turismo no son los mismos para todos los grupos y no tienen un mismo patrón consistente para las culturas impactadas.

Sin embargo, el ecoturismo se presenta como una forma de turismo que tiene menos efectos perjudiciales para la población local que el turismo de masas. Esto parece estar basado en tres supuestos: 1) la escala de turismo es menor, por lo que el impacto también es menor, 2) las actividades que involucra son diferentes (a las del turismo de

masas), por lo que las interacciones son menos perjudiciales, y 3) brinda oportunidades la participación local y los beneficios económicos pueden ser compartidos.

Otro aspecto que vale la pena considerar a la hora de examinar el cambio cultural generado por la actividad eco turística es la forma en que los grupos sociales reaccionan frente al mismo. Hay por lo menos seis factores que influyen en esa forma:

1. Cohesión de la estructura comunitaria;
2. Posibilidad de separar lo sagrado de lo profano;
3. Rapidez del desarrollo del turismo;
4. Experiencia previa con los grupos "de afuera";
5. Saldo con el medio ambiente;
6. Distribución de los impactos del turismo y los beneficios.

Dado que la actividad eco turística comporta una interacción de beneficio mutuo con el entorno social, la posibilidad de que los factores de resistencia se flexibilicen es en su caso más alta comparada con la que corresponde a otros procesos productivos con impacto cultural.

Equilibrio con el medio ambiente

Los sistemas de gestión tradicionales que regulan el uso de recursos son altamente susceptibles a las influencias externas [Redford, 1996; Brandon, 1996]. Muchos de los sistemas tradicionales de gestión de recursos funcionan bien debido a que se basan en bajas densidades de población o en el uso extensivo de los recursos sobre un área amplia. Estos sistemas son apropiados dentro de su propio contexto pero pueden erosionar muy rápido, cultural y ecológicamente, si cambian las condiciones locales,

especialmente si: 1) hay un aumento sustancial de la población local; 2) un incremento en el valor de algunos productos básicos, o 3) si la superficie disponible para la explotación se reduce sustancialmente. La creación de áreas protegidas es un ejemplo de la tercera razón.

El ecoturismo tiene el potencial para compensar las pérdidas económicas que aparecen como resultado de incrementos de precios, merced al incremento de oportunidades de empleo. Sin embargo, los grupos que experimentan dislocaciones en sus relaciones ambientales pueden tener dificultades para adaptarse al turismo interpuesto por cambios rápidos.

Problemas de desarrollo

Muchos países han visto el turismo como un componente importante de su estrategia global de desarrollo. Hay cuatro razones importantes por las cuales los países persiguen el turismo: la generación de divisas, el empleo, la diversificación económica y el crecimiento regional [Goldfarb, 1989: 13]. El turismo, bien administrado, puede contribuir positivamente al desarrollo, la generación de divisas y el incremento de los ingresos nacionales.

La perspectiva de los ingresos en divisas es la razón más grande para que los países en desarrollo pongan especial interés en la promoción turística. El turismo ha demostrado ser una fuente de divisas más dinámica que las exportaciones de productos básicos [Español, 1986]. A pesar de que el turismo representa un componente importante de la economía mundial, pocos países tienen cifras precisas sobre los ingresos del turismo (Wyer et. al). Tanto el Fondo Monetario Internacional

(FMI) como la Organización Mundial del Turismo (OMT) han recomendado que los ingresos y los gastos por turismo se incluyan en cuentas nacionales de un país.

De su parte, un argumento que exhiben con frecuencia los críticos del turismo es el relacionado con las fugas económicas o sea el dinero que sale del país porque muchas de las empresas turísticas son extranjeras y repatria, de manera que con frecuencia los países receptores de inversiones extranjeras en el sector tienen ingresos mucho más bajos de lo previsto y quizás de lo que obtendrían a través de otro tipo de promociones. Sin embargo este argumento afecta muy poco a la actividad ecoturística, que por lo común es ejercida por medianas y pequeñas empresas de capitales nativos y que genera empleos locales.

Para muchos países y regiones que son altamente dependientes de unos pocos productos básicos, el turismo constituye una importante vía para la diversificación económica y el ecoturismo puede ser una forma atractiva para conseguirlo.

Crecimiento regional y local

El turismo ha sido utilizado como una forma de estimular el crecimiento económico regional en los países.

Aunque el turismo y el ecoturismo pueden tener beneficios locales importantes, incluso a pequeña escala del desarrollo puede tener efectos negativos. Los impactos locales del turismo son probablemente similares en el desarrollo experimentado por varios países europeos. Por ejemplo, los residentes en los Alpes austríacos sentían que la influencia global del turismo en sus comunidades fue positiva, a pesar de que había

traído unos precios más altos para las necesidades básicas, aumentado los impuestos y disminuido la participación en proyectos comunitarios (Kariel, 1989).

Turismo interno versus externo

Una distinción importante para los países que toman el rumbo del impulso turístico es el tipo de turismo que desean alentar. La mayoría de los países están interesados en el turismo internacional por las divisas que trae. Sin embargo, el turismo interno tiene varias ventajas sobre el turismo internacional, como son las siguientes*:

- Construye una circunscripción nacional para parques y conservación;
- Genera ingresos estables para la conservación y protección de los bienes culturales;
- Fomenta la integración nacional.

El turismo tiene potencial para generar empleo con significación nacional. Aunque el turismo crea menos trabajo del que se creía, el ecoturismo puede crear empleo y oportunidades de ingresos a nivel local.

Ingeniería de la capacitación

Empezamos por una clarificación fundamental. Las actividades de capacitación se diferencian, por definición, de las de formación. Mientras esta última es un proceso académico, sostenido en el tiempo, fundamentado en la relación profesor – alumno y orientado a la adquisición de conocimientos y valores universales en un régimen de paulatina especialización que culmina con el otorgamiento de títulos profesionales; la

capacitación es un proceso de aprendizaje ligado estrechamente a las necesidades del ejercicio ocupacional, con un fuerte ingrediente de pragmatismo y de compartición de experiencias profesionales; se efectúa bajo la forma de eventos puntuales comúnmente de corta duración.

Si la actividad de capacitación no es un evento puntual o aislado que responde a una necesidad transitoria y forma parte de un conjunto sistemático de eventos que buscan resolver problemas o contribuir a la solución de los mismos, estamos en presencia de un tipo particular de programas o proyectos sociales.

Pocas personas pueden poner en tela de duda la importancia que los programas o proyectos de capacitación tienen para mejorar el rendimiento de las organizaciones. Lo asertivo de esta actitud se ve contrastada, no obstante, con la dificultad de saber con razonable certeza si los gastos que se efectúan en la capacitación pueden, en efecto, considerarse una inversión o si, por el contrario, pasan a formar parte de las pérdidas en los balances financieros.

Mientras que las técnicas de evaluación de proyectos sociales nos permiten identificar con dicha certeza los beneficios de las inversiones, en el caso específico de los proyectos de capacitación la evaluación suele enfrentarse con algunos inconvenientes metodológicos que en buena parte provienen de la naturaleza singular de estos proyectos y que enseguida se pone de manifiesto:

- a. Su objetivo directo e inmediato que consiste en mejorar las competencias laborales de los capacitados, entendiendo por éstas al conjunto de

conocimientos, habilidades, afectos y destrezas que una persona pone en juego para llevar a cabo de manera apropiada una cierta actividad laboral u ocupación.

b. La capacitación no es un fin en sí misma sino un medio para conseguir resultados en una organización. Pero la obtención de estos resultados nunca depende exclusivamente de la actividad de capacitación, sino que siempre supone otros factores concurrentes. A falta de éstos, la capacitación a pesar de que pudo haber sido bien llevada, se convierte en una actividad infructuosa. De esta constatación surge la pregunta sobre el peso específico que cabe atribuir a la capacitación en la obtención de esos resultados.

c. El ciclo de los proyectos de capacitación, que comprende las siguientes etapas:

- Diagnóstico de necesidades de capacitación, que permite identificar la problemática que origina la necesidad de capacitación y la forma en que ésta puede ayudar a resolverla.
- Diseño curricular, que corresponde a la elaboración del programa capacitacional, donde se precisan: objetivos, destinatarios, duración, perfil de capacitadores y capacitados, agenda del evento con especificaciones de contenidos y formas de enseñanza – aprendizaje.

En esta fase es indispensable diferenciar entre “objetivos de la capacitación” y “objetivos de capacitación”. Mientras los primeros se refieren a los aspectos que la capacitación quiere contribuir a cambiar en la situación de trabajo y cuya caracterización se ha hecho en el Diagnóstico, los “objetivos de capacitación” representan las competencias laborales que los capacitados deberán adquirir al finalizar el evento

respectivo, en términos de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes. Desde el punto de vista temporal, el logro de los “objetivos de la capacitación” presupone el de los “objetivos de capacitación”.

- Preparación técnica y logística, en la que se realizan actividades tales como: contratación de expertos facilitadores, elaboración de materiales didácticos y documentos, contratación de locales, invitaciones, etc.
- Evaluación. Que incluye una valoración del logro de los “objetivos de capacitación” y de los “objetivos de la capacitación”.

Para caracterizar la evaluación de la capacitación en términos de la teoría de evaluación de proyectos, debemos recordar que los beneficios de un proyecto se clasifican en: primarios, que son aquellos que resultan de la ejecución y uso del proyecto; y, secundarios, que son aquellos que éste último genera más allá de su uso y esfera de intervención y que se conocen, por ello, como “externalidades”.

Por su parte, dentro de los beneficios primarios se distinguen los directos y los asociados.

Los beneficios directos son los logros inmediatos del proyecto. En el caso de la capacitación estos beneficios corresponden al mejoramiento de competencias laborales o a la adquisición de nuevas competencias que experimentan los capacitados como resultado de la ejecución de un evento de capacitación.

La **evaluación de los “objetivos de capacitación”** es la medición de estos beneficios y se hace a través de la comparación entre las competencias laborales con las que ingresan los participantes en un evento de capacitación con las competencias que adquieren en el transcurso de dicho evento. Por ser una evaluación de logros alcanzados durante la ejecución del proyecto, pertenece a la categoría de evaluación de la eficacia ex dure. Y se efectúa por medio de distintas herramientas, siendo una de las más usuales la denominada “prueba de entrada y salida” que es un cuestionario a través del cual se miden conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes y se aplican al inicio y al final del evento de capacitación.

Por su parte, los beneficios asociados son los resultados o rendimientos del uso de los beneficios directos del proyecto. En el caso de la capacitación los beneficios asociados corresponden a los cambios en la situación de trabajo que se producen como resultado del mejoramiento o adquisición de nuevas competencias laborales.

La **evaluación de los “objetivos de la capacitación”** es la medición de los beneficios asociados y comprende una valoración de dichos cambios, en el entendido de que éstos representan una modificación positiva de la situación - problema que dio origen al proyecto.

Por ser una evaluación de resultados y productos conseguidos luego de la ejecución del proyecto, pertenece a la categoría de **evaluación de impactos**.

Los impactos de un proyecto de capacitación pueden tener diferente nivel de profundidad. Conforme el nivel se eleva, más factores adicionales intervienen y más dificultosa resulta la tarea de discriminar el impacto neto de la capacitación, es decir la magnitud en que los cambios son atribuibles a la capacitación.

El primer nivel de impactos corresponde a los cambios en los comportamientos laborales en la situación de trabajo y están muy relacionados con el logro de los “objetivos de capacitación”. Vamos a ejemplificarlo con un supuesto evento de capacitación sobre “preparación de proyectos”. Si este evento ha tenido, entre otros, el objetivo de que los capacitados elaboren un marco lógico de proyecto (“objetivo de capacitación”), el primer nivel de impactos de este evento corresponderá a la situación en que la persona capacitada ha sido capaz de redactar el marco lógico de un cierto proyecto de la entidad en que labora. Nótese que la obtención de este impacto no solo presupone la competencia laboral obtenida con la capacitación sino la presencia de otros factores como podrían ser: que la persona capacitada haya recibido la instrucción de preparar el marco lógico y que se hayan asignado los recursos necesarios para tal propósito.

El segundo nivel de impactos corresponde a los cambios en el rendimiento y productividad de la organización. En el ejemplo mencionado, este nivel de impactos corresponderá a la situación en que la entidad ha conseguido la aprobación del proyecto, lo cual le posiciona con la capacidad de cumplir de mejor manera las funciones que le corresponden. La generación de este segundo nivel de impactos,

presupone la existencia de un sólido compromiso de la gerencia con la gestión de financiamiento del proyecto y de una fuente de financiamiento.

El tercer nivel de impactos corresponde a un mejoramiento de la cuenta de ingresos de la entidad. Este nivel presupone que el proyecto se ha ejecutado y que los usuarios del mismo están retribuyendo, a través de tarifas, los beneficios que reciben.

El cuarto nivel de impactos corresponde, finalmente, a las externalidades del proyecto y se expresan en aspectos tales como el mejoramiento de la calidad de vida o el incremento del empleo. La consecución de estos cambios lleva aparejada una compleja red de determinaciones. Si el proyecto ejecutado ha sido, por ejemplo, la ampliación de la red de agua potable, un impacto de cuarto nivel podría ser que las condiciones de salubridad de la población han mejorado o que se han implantado industrias que aprovechan la nueva infraestructura. Pero la mayor salubridad o la concreción de emprendimientos suponen la concurrencia de muchísimos otros factores tanto más importantes o decisivos que la simple dotación de infraestructura de agua potable.

Ahora estamos en condiciones de retomar la pregunta sobre si es posible determinar, en el proceso de evaluación de impactos de la capacitación, el grado o la medida en que un impacto dado cualquiera es atribuible a la capacitación, con prescindencia de los demás factores. En otras palabras, ¿es posible saber el “impacto capacitacional neto”?

Según si la respuesta a este interrogante es positiva o negativa, tenemos las dos fórmulas metodológicas principales de evaluación de impactos:

El modelo experimental

Se fundamenta en el concepto de “experimento” de la física clásica, que busca establecer la ocurrencia de un cierto resultado como efecto de una determinada causa, omitiendo otros factores de perturbación. Así, para llegar a la formulación de la ley de la gravedad, según la cual todos los cuerpos caen con la misma aceleración con independencia de sus pesos, Galileo Galilei hubo de idear un experimento en el que puso a descender dos cuerpos esféricos de distinto peso sobre un plano inclinado a fin de evitar la resistencia del aire.

El modelo analítico de evaluación de impactos consiste en la realización de un “experimento” a través del cual se compara la evolución del trabajo desempeñado por dos grupos laborales: uno de ellos (el “experimental”) que ha recibido la capacitación; y otro, llamado “de control” o “contraste” que no ha recibido la misma, pero que tiene las mismas características ocupacionales del otro grupo. La lógica del modelo opera según el siguiente esquema:

GRUPO	MEDICIÓN EX ANTE	MEDICIÓN EX POST	IMPACTO PRODUCIDO	IMPACTO CAPACITACIONAL NETO
Experimental	X(e)	Y(e)	$I(e) = Y(e) - X(e)$	$I_n = I(e) - I(c)$
De control	X(c)	Y(c)	$I(c) = Y(c) - X(c)$	

Donde el impacto capacitacional neto (In) corresponde a la diferencia de los cambios presentados en los grupos experimental y de control, en el entendido de que el cambio acaecido en el primero de ellos se debe a la capacitación y otros factores concurrentes, en tanto que el cambio registrado en el segundo es atribuible únicamente a los otros factores.

Hay dos condiciones críticas de confiabilidad del modelo experimental: la primera, es que los dos grupos –experimental y de contraste- tengan las mismas o muy parecidas condiciones laborales (por ejemplo: idéntica actividad económica de la empresa y el mismo tamaño); y, segundo, que los grupos de análisis hayan sido escogidos aleatoriamente.

Comúnmente ocurre que los proyectos de capacitación se ejecutan sin hacer mediciones ex ante sobre las condiciones laborales que se busca cambiar. En ausencia de las mismas, el modelo se convierte en “cuasi experimental” y se reduce a una medición únicamente ex post, en cuyo caso el impacto capacitacional neto corresponde a la diferencia entre las mediciones de situaciones ex post entre los grupos experimental y de contraste.

El modelo no experimental u holístico

Es una reacción crítica a la posibilidad de encontrar el impacto capacitacional neto, bajo el criterio de que cualquier cambio acaecido en la situación laboral que dio origen al proyecto siempre es el resultado de la concurrencia de múltiples factores, uno de los

cuales es la capacitación. Este cambio se interpreta como un todo irreductible a las partes.

El interés en este caso no radica en la determinación de la rentabilidad de los gastos en capacitación sino en el reconocimiento llano de los cambios generados.

La lógica de este modelo es idéntica a la anterior, solo que se prescinde del “grupo de contraste”:

Medición ex ante	Medición ex post	Impacto producido
X	Y	$I = Y - X$

En ausencia de medición de la situación ex ante, suele acudirse a una construcción retrospectiva de la misma.

Explicación de los resultados de la evaluación de impacto de capacitación

Cualquiera sea el modelo de evaluación que se utilice, a los resultados hay que “ponerles a hablar”. Ello significa que deben ser explicados. La sola determinación de la magnitud de los impactos de la capacitación carece de relevancia si no son comprendidos en el marco de la identificación de los factores o circunstancias que han propiciado un mayor o menor resultado. Este análisis es fundamental para efectos de retroalimentar o mejorar los diseños y formas de realización de la capacitación.

Área de investigación

3 Mapa de cantones de la Provincia de Pichincha



Fuente: Atlas de Pichincha GPP 2007

La zona de investigación corresponde a los tres municipios del noroccidente de Pichincha: San Miguel de los Bancos, Pedro Vicente Maldonado y Puerto Quito.

Entorno biogeográfico

El Choco Biogeográfico es una de las riquezas naturales del continente americano, uno de los sitios bellos y diversos de la costa del pacífico.

Origen y características geográficas

(Chica, 2010) El Chocó Biogeográfico es un corredor natural neotropical que inicia sus límites de norte a sur. Así: desde la provincia de Darién al este de Panamá, cruzando por todo el occidente colombiano hasta el noroeste del Ecuador y termina en el extremo norte del Perú. Y en sentido occidente a oriente, comprende desde la costa Pacífica

hasta la cordillera Occidental, lo que significa que este corredor cruza por el litoral Pacífico de cuatro países y en algunos se adentra hasta valles, vertientes o incluso hasta el litoral Caribe.

En Ecuador está conformado por las provincias de: Esmeraldas, Manabí, Carchi, Imbabura y Pichincha. El gobierno del Ecuador para preservar la riqueza del Chocó biogeográfico ha protegido las áreas tanto estatales como privadas, como son: la Reserva Ecológica Mache Chindul, la Reserva Ecológica Cotacachi-Cayapas, la Reserva Ecológica Cayapas-Mataje, la Reserva Forestal Étnica Awá, la Reserva El Chontal, y el Bosque Protector Los Cedros, Masphi Pachijal.

Extensión

El Chocó biogeográfico cubre 187.400 km². El terreno es un mosaico de planicies fluvio-marinas, llanuras aluviales, valles estrechos, escarpes montañosos, hasta una altitud de 4.000 m snm en Colombia y más de 5.000 m snm en Ecuador.

Régimen de lluvias

“La alta pluviosidad de esta zona de vida, es consecuencia de una superposición de lluvias de origen conveccional de las partes bajas adyacentes y de lluvias de tipo orográfico originada por vientos que son obligados a ascender por estas vertientes. Mientras más radical es el cambio de la topografía, la región se vuelve más lluviosa. Se registra 10 meses de lluvia. El período seco se restringe a los meses de julio y agosto. Este sobrante de lluvias está acompañado de una alta humedad relativa debido a la mayor presencia de nubosidad de temperaturas más frescas” (Cañadas, 1983). Las

zonas se clasifican de acuerdo con sus niveles de precipitación pluviométrica que van desde baja hasta alta (3000 a 6000 mm³) y de pluviosidad moderada.

Corredor de conservación Chocó los andes noroccidente de Pichincha

Los científicos dan mucha importancia al Chocó pues, además de poseer una extraordinaria biodiversidad, mantiene la única selva lluviosa tropical continua del Pacífico sudamericano.

La tasa de pluviosidad en estos bosques es una de las más altas del planeta; de hecho, mantiene valores de precipitación impresionantes: en ciertos lugares puede llegar hasta los 13.000 milímetros anuales, con lluvias durante casi todos los días. Esta enorme riqueza hidrológica es origen de ríos y cuencas importantes. En Ecuador, los ríos Esmeraldas y Guayas conforman dos importantes cuencas. Las llanuras del andén Pacífico, están surcadas por una infinidad de aguas de corto cauce y poderosas corrientes, que desembocan directamente en el Océano.

Estas condiciones geográficas y climáticas han permitido que en este territorio exista uno de los colores más verdes del planeta. Desde los primeros viajes tripulados por astronautas, vista la tierra desde la estratósfera, causó admiración el contraste entre las zonas áridas y verdes que se distinguen en el continente americano. Hoy se puede observar en un computador, el verde intenso del Chocó biogeográfico con tomas satelitales observadas por Internet, lo que en opinión de algunos, en forma alegórica, se trata de un caprichoso y descomunal tapiz de clorofila.

La región más diversa del planeta

El Choco biogeográfico, más que un territorio, representa un ecosistema en donde las condiciones privilegiadas de sol, agua, luz y aire, elementos esenciales para la vida, están presentes en forma permanente y exuberante; pero además, es una región aislada del resto de las tierras bajas de Suramérica por la cordillera de los Andes. Esta barrera natural, le genera un gran número de endemismos, en especies de: plantas, mariposas y aves, y quizás éstas últimas presentan, el mayor endemismo del mundo, aproximadamente el 25% de las especies que allí habitan no se encuentran en ningún otro lugar del planeta.

La alta pluviosidad, la condición tropical y su aislamiento (separación de la cuenca amazónica por la Cordillera de los Andes) han contribuido a hacer de la región Chocó biogeográfico, la más diversa del planeta: 9.000 especies de plantas vasculares, 200 de mamíferos, 600 de aves, 100 de reptiles 120 de anfibios.

La especiación es proverbial, según opinión del ingeniero forestal Diomedes Londoño (comunicación personal, Noviembre, 2001); y Gentry (2000), cada siete años surge una especie nueva. Estas razones hacen que el Chocó biogeográfico sea considerado la zona de mayor biodiversidad en el mundo, tal es el caso de las nuevas especies de anfibios, que constantemente son registradas antes de que los científicos hayan terminado de describir la anterior. (Medina-Rangel, 2011)

Etnias y diversidad cultural

Además de la riqueza biológica, el Chocobiogeográfico posee una importante diversidad cultural. Alrededor de doscientas cincuenta comunidades habitan en su territorio. Algunas conformadas por negros y otras por indígenas o mestizos.

En Ecuador, la zona del Chocó constituye el hogar del pueblo Chachi (principalmente), Tsáchila, Awá y Épera, estos dos últimos inmigraron en décadas anteriores desde Colombia. También existen comunidades afroecuatorianas que viven de la cacería, la agricultura y la pesca. Por su parte, la mayoría de mestizos asentados en el Chocó ecuatoriano basan su economía en la agricultura.

Riesgos y amenazas

Tala de Bosques. Se calcula que en el Chocó del Ecuador existen 6.000 especies de plantas vasculares, es decir el 37% de la flora del país, de las cuales entre el 13 y el 20% son endémicas; sin embargo, sus bosques están siendo destruidos a un ritmo impresionante. En Esmeraldas, por ejemplo, cada año se destruyen de 10.000 a 25.000 hectáreas de bosque primario, o sea entre el 2 y el 5% de los bosques que quedan en la provincia.

La destrucción masiva de los bosques de maderas finas a manos de empresas privadas madereras pone en riesgo el espacio vital de las comunidades. La falta de control de la explotación maderera y de conciencia de quienes tienen grandes extensiones de monocultivos que en forma incesante continúan ampliando la expansión de la frontera agrícola, de seguir así en pocos años será muy difícil observar la majestuosidad del bosque.

Comercialización ilegal de especies en peligro de extinción.

La extinción vertiginosa de especies.

Si calculamos la tasa de extinción de este momento, basándonos en los números de especies por área, teniendo en cuenta la pérdida de bosques tropicales (aproximadamente 1/3 en los últimos 40 años), se extinguen 50.000 especies por año (sólo 7.000 de ellas conocidas). Esto representa 10.000 veces la tasa natural de extinción y significa un 5% del total de especies por década. De mantenerse estos números, a fines del siglo XXI habrán desaparecido dos tercios de las especies de la tierra.

La actividad turística en el noroccidente de Pichincha

Las visitas de los turistas al noroccidente de la Provincia están motivadas por la cercanía a la ciudad de Quito, el clima, sus atractivos naturales, las actividades de deportes extremos y los servicios de alojamiento y gastronomía.

Este maravilloso sector del Chocó biogeográfico de la Provincia de Pichincha, es un hot point en las estribaciones de la cordillera occidental: ríos, vertientes de agua, bosques de una inmensa importancia ecológica, con una pluviosidad entre los tres mil a seis mil milímetros anuales, con un régimen de lluvias y neblina de diez meses y dos semi secos entre julio y agosto; espacio con la más rica biodiversidad en el mundo, con un endemismo de alrededor del veinte y cinco por ciento de las especies que lo pueblan: seiscientos tipos de aves; insectos que quizás baten el récord mundial de diversidad en mariposas, polillas, escarabajos, arácnidos, dípteros, libélulas, entre otros; alrededor de trescientas especies de anfibios, cincuenta de mamíferos y alrededor de nueve mil plantas vasculares.

Este paraíso que condensa una alta biodiversidad ha concitado interés mundial. La observación de aves, mariposas y en general de la flora y la fauna, es el motivo de visita de todo tipo de turistas sensibilizados con el medio ambiente y la conservación.

El objetivo de los distintos tipos de turismo existentes en la zona corresponde a los intereses, perfiles demográficos y socio económicos de los diferentes tipos de clientes.

Así, encontramos esta diversidad de subsectores turísticos:

El turismo de ocio y recreación constituye una alternativa de entretenimiento y ocupación del tiempo libre, lo practican quienes tienen una necesidad de esparcimiento; es un atractivo especial para realizar paseos familiares, para mochileros, personas de mediana y tercera edad.

El turismo cultural se ha implementado principalmente en el Museo de sitio de Tulipe, una importante sede ceremonial que expone la cultura de los Yumbos a través de la cerámica, petroglifos, tolas, cunucos o caminos y las piscinas. Puede decirse que en la zona del Noroccidente existe un potencial todavía no develado, un sinnúmero de tolas y otros vestigios arqueológicos, localizados en los cantones San Miguel de los Bancos y Pedro Vicente Maldonado.

El turismo de deportes extremos es una actividad que tiene un especial atractivo para la juventud como: kayak, el tubin rafting (que se realiza en los ríos: Mindo, Blanco y Pachijal); canyoning en las cascadas y el cánopi en las quebradas sobre el dosel de los bosques tropicales; la bicicleta de montaña en el antiguo camino de Nono a Tandayapa-Mindo y por los caminos vecinales al Río Blanco, Pachijal y Mashpi; el treikin o caminatas a través de múltiples senderos por las montañas hacia las cascadas, ríos o valles, destacándose la tradicional ruta LLoa – Mindo, en el flanco occidental del volcán Pichincha.

Turismo de naturaleza. La biodiversidad constituye el principal atractivo para estudiantes universitarios, científicos, escolares (para el aprendizaje básico de la biología y el ambiente). Este tipo de turista es un grupo de población con intereses similares y para quienes ha sido creada una infraestructura especial que facilita el acceso a la observación de la naturaleza como hosterías en medio de la selva, invernaderos, senderos, tarabitas por sobre los árboles, entre otros.

Alojamiento y servicio de restaurantes

Las hosterías se clasifican en categorías según el grado de confort, posicionamiento, nivel de servicios; en la zona de estudio han sido clasificadas como de primera, segunda y tercera clase.

De primera.

Son hosterías que tienen habitaciones y cabañas. Están bien ubicadas, cerca de los atractivos más representativos; su costo es medio- alto. Cuentan con amplios espacios en cada habitación, con sillas, mesas, armarios, televisor, teléfono privado y baños confortables;

Tienen mayor amplitud en las áreas de recepción, pasillos, spa; habitaciones amobladas con mobiliario completo; pueden ofrecer suites con servicios adicionales como: sala de estar, baños amplios y claros.

El restaurante y la cocina son espacios que satisfacen los estándares requeridos, disponen de: amplitud, áreas adecuadas para la cocción, el mantenimiento de los alimentos ya sea en frío, para los productos perecibles o despensas para los otros; almacenamiento de vajillas; al igual, cuentan con áreas especiales para la preparación

de refrescos y manejo de frutas; el comedor tiene acceso a bar y las mesas bien vestidas con manteles cubiertos, copas y platos.

Por lo general, son regentados por un chef que prepara un menú especial, tiene el sueldo más alto de los empleados de servicio; es el segundo ingreso más importante del negocio lo que indica que dan importancia al tipo y calidad de comida que se ofrece.

Manejo del negocio: proponen una carpeta de servicios de actividades recreativas como caminatas por jardines, senderos de la hostería, guía bilingüe para el avistamiento de aves, traslados en tarabitas, visitas nocturnas al bosque para la observación de fauna, hongos, insectos y plantas; servicios de Spa, bibliotecas, salas de videos y televisión, también los conducen a otras actividades disponibles en el sector como observación del mariposario, excursión a cascadas, deportes de aventura existentes en la zona, visita a bares y pizzerías.

Los empleados de servicio cuentan con algún tipo de capacitación para el buen manejo de los clientes y la atención.

Administración: son empresas con estructura, cuentan con planificación, manejo contable, financiero, de personal, mercadeo y ventas; esta sección de la empresa se ubica en oficinas en la ciudad. Un importante papel en la promoción y venta juega el comercio electrónico y contactos con agencias de turismo con vínculos dentro y fuera del país.

La inversión está en función del nivel de equipamiento de la hostería y el tamaño; es decir, el número de habitaciones y de mesas en el comedor.

De segunda.

Son de mediana categoría. Ofrecen baño privado y un espacio habitacional con algún mobiliario extra, como ropero o mesa y sillas. Generalmente cuentan con servicio de alimentos y bebidas, aunque en horarios cortados y con menús básicos.

Se caracterizan por tener un tamaño mediano, son más bien funcionales, también disponen de áreas dedicadas a recepción, pasillos, spa, Cuentan con habitaciones y cabañas, que son parte sustancial del negocio.

La cocina dispone de espacios para la cocción, el mantenimiento de los alimentos (ya sea en frío para los productos perecibles o despensas para los otros), almacenamiento de vajillas, al igual cuentan con áreas especiales para la preparación de refrescos y manejo de frutas, Por lo general son regentadas por un cocinero que prepara un menú.

Manejo del negocio. Ofrecen una carpeta de servicios de actividades recreativas como caminatas, por jardines, senderos de la hostería, guía bilingüe para el avistamiento de aves, visitas nocturnas al bosque para la observación de fauna, hongos, insectos y plantas. Los empleados de servicios tienen algún tipo de capacitación para el buen manejo de los clientes y la adecuada atención. También los conducen a otras actividades disponibles en el sector como visitas al mariposario, cascadas, deportes de aventura existentes en la zona, bares y pizzerías.

La administración. Son empresas con estructura básica, tienen sistemas contables financieros, de manejo de personal, mercadeo y ventas. Esta sección de la empresa puede o no ubicarse en oficinas en la ciudad, para la promoción y venta a través del comercio electrónico y contactos con agencias de turismo.

La inversión está en función del nivel de equipamiento y el tamaño del establecimiento; los servicios, número de habitaciones y de mesas.

De tercera.

Estas hosterías son las más económicas y las que menos servicios tienen; por lo regular son espacios pequeños y sin vistas espectaculares, pero donde se puede asegurar un descanso. Los servicios como TV y teléfono se pueden compartir en la sala de estar de la hostería. Disponen de restaurante y cocina.

Manejo del negocio, Ofrecen una carpeta de servicios de actividades recreativas como caminatas, senderos, guías para el avistamiento de aves, visitas nocturnas al bosque para la observación de fauna, los conducen a otras actividades disponibles en el sector como recorridos por el mariposario, cascadas, deportes de aventura existentes en la zona, bares y pizzerías.

La administración. Son empresas con estructura básica, el dueño realiza todas las actividades financieras, mercadeo y ventas. La promoción y ventas se efectúan a través del comercio electrónico y contactos con agencias de turismo.

La inversión está en función del nivel de servicios, equipamiento de la hostería y su tamaño.

CAPÍTULO. 3 METODOLOGÍA

Grupo objetivo

Son las treinta y siete pequeñas empresas ecoturísticas (hosterías y cabañas) del noroccidente de Pichincha, identificadas en una primera aproximación a través del Censo de población del 2010, y posteriormente con el catastro de actividades turísticas realizado por el Ministerio de Turismo por lo que en principio se considera trabajar con un grupo representativo de veinte.

Métodos de evaluación

“La proliferación de nuevas metodologías tendientes a perfeccionar las formas de evaluar los programas de empleo y capacitación, han marcado un crecimiento vertiginoso a partir de esa década, principalmente al influjo de trabajos de J. Heckman et al. (1979, 1986, 1996, 1999) y otros autores como J. Smith (2000), R. LaLonde (1986), G. Imbens y J. Angrist (1994), entre otros muchos”. (Abdala, 2004)

Los métodos que surgen se agregan a los más tradicionales ya utilizados desde tiempo atrás, como el clásico análisis costo-beneficio o costo-eficiencia, los estudios que buscan medir los efectos agregados y los estudios de impacto.

Los métodos de evaluación pueden clasificarse en:

- a) métodos experimentales
- b) métodos cuasi experimentales
- c) análisis de impacto agregado
- d) análisis costo-beneficio

Cada uno muestra ventajas e inconvenientes y han sido utilizados en mayor o menor medida para estudiar el impacto de los programas de capacitación.

La selección del método de evaluación por utilizarse deberá tener en cuenta: los acuerdos institucionales, los objetivos planteados, los recursos y el tiempo disponible, recordando que no existe un modelo único en la teoría ni en la práctica de la evaluación, que solo se lo definirá luego de verificar en campo las posibilidades existentes.

La flexibilidad del diseño busca el aterrizaje particularizado al programa por medir.

Metodología cuantitativa

Aspectos generales

Desde la década de los setenta, se comienzan a utilizar en Estados Unidos para evaluar los programas de educación y capacitación, estudios cuantitativos cuasi experimentales y experimentales verdaderos. (Baker, 2000)

Metodología cualitativa

En los programas de formación, ellas dan profundidad a la comprensión de los datos cuantitativos, proveyendo mejores ideas sobre los “porqué” de la trayectoria seguida más allá de la planeación inicial, al girar en torno a los sentimientos, las impresiones y las interpretaciones personales de todos y cada uno de los involucrados.

Herramientas de la metodología cualitativa

Se presentan los instrumentos utilizados en la recolección de los datos cualitativos.

Entrevistas estructuradas

Las preguntas se esbozan en una guía de ayuda y el entrevistador es libre de modificar el orden de las preguntas, haciendo hincapié en las que resulten de mayor interés en cada caso particular.

La guía está pautada en sus contenidos con los indicadores de las variables dependientes e independientes, según objetivo y marco teórico.

La medida de las competencias psicosociales es ámbito especial de la metodología cualitativa, ya que fácilmente se levantan barreras por tocar el mundo íntimo.

Al continuar abundando en el juego interdinámico de la entrevista, aparece que esta, no solamente es un tipo de relación humana, sino que posee cierta especificidad: uno de

los integrantes está en un rol y en actitud técnica, y el otro desconoce la técnica. Esta asimetría debe ser observada por el entrevistador, así como su propia contratransferencia convirtiéndola en un elemento de trabajo.

Los entrevistados

La investigación por ende, el estudio bibliográfico, de la literatura existente en el internet que gracias a este recurso se ha hecho más fácil y abundante las fuentes de información.

Los programas de capacitación realizados: las temáticas tratadas, los materiales utilizados, la duración de los mismos y los nombres de los beneficiarios; por el Ministerio de Turismo, con el Director Nacional de Capacitación; por el Gobierno Provincial de Pichincha, con Armando Romero Coordinador de Desarrollo Turístico; por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito con la Empresa Quito Turismo. En el Municipio de San Miguel de los Bancos, con el Director de Ambiente y Turismo el Ingeniero Guillermo Laspina que gracias a su experiencia y conocimiento de las acciones mancomunadas con los municipios del noroccidente proporcionó información muy precisa de todas las actividades de capacitación turística implementadas en el Sector.

A los propietarios de las empresas se les realizó una entrevista estructurada para conocer aspectos de la sostenibilidad económica y del impacto de la capacitación.

4 Tabla de empresas de noroccidente de Pichincha muestreadas para la investigación

Cantón	Actividad Turística	Tipo de Actividad	Nombre	Propietario	Dirección
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	ALOJAMIENTO	CABAÑA	ANANAW	VILLARUEL JARAMILLO ANA GABRIEL	SIXTO DURAN BALLEEN S/N BARRIO ARACARIAS
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	ARASARI	ROMAN ZABALA MARTHA FABIOLA	LA YAGUIRA (VIA MINDO GARDEN)
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	ALOJAMIENTO	CABAÑA	CABAÑAS BAMBUSA	BIRNIE JOOST	VIA A MINDO GARDEN - JUNTO A LA ESTANCIA
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	ALOJAMIENTO	CABAÑA	CASA DIVINA LODGE	TOAPANTA TISUÑA SEGUNDO EFRAIN	VIA LAS CASCADAS
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	ALOJAMIENTO	CABAÑA	CEDROS DE MINDO LOS	JACOME JACOME ANTONIETA ODILA	VIA CUNUCU S/N INTERSECCION AV. QUITO
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	ALOJAMIENTO	CABAÑA	EDEN MINDO	TOAPANTA PISUNA NELSON	VICENTE AGUIRRE S/N Y MONTUFAR
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	ENCANTO EL	IZA BALSECA MARIA DE LOURDES	KM 7 VIA SAN MIGUEL DE LOS BANCOS A VALLE HERMOSO
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	ALOJAMIENTO	HOTEL	GALLO DE LA PEÑA EL	SORIA GARZON MARCELO ORLANDO	JORGE GOETCHEL Y CALLE S/N
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	KUMBHA MELA	CHAMORRO BENAVIDES STALIN ROBERTO	VIA MINDO GARDEN
PUERTO QUITO	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	MALACATOS QUINTA & HOSTERIA	JARAMILLO VIVANCO BETHY ENITH	VIA ACHIOTE 138
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	MARIPOSAS DE MINDO	ORDOÑEZ MERINO ROSA INES	CAMINO A LA YAGUIRA LOTE 2A 2 KM DEL PUEBLO MINDO
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	MINDO GARDEN	INMOBILIARIA MINDOTURISMO S.A.	A 1 KM DE MINDO LOMA
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	MINDO LAGO	GARZON GUERRERO BERNARDO RODRIGO	VIA A MINDO - ENTRADA HACIENDA LA MAGA
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	MINDO RIO	MIÑO ORBE ANA ROSARIO	VIA A CUNUCU KM 5 1/2
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	MIRADOR DEL RIO BLANCO	PATRICIO ESPINEL	ENTRADA A LOS BANCOS
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	ALOJAMIENTO	CABAÑA	MONTE EL	TENORIO VILELA MARIELA NARCISA	SECTOR EL CARMELO
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	QUINDEPUNGO	ARROYO ALVARADO IVO LUIS	VIA LAS CASCADAS KM 2 1/2
PEDRO VICENTE MALDONADO	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	REMANSO LODGE EL	VACA MURILLO FATIMA BETHANIA	BARRIO NUEVOS HORIZONTES
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	RIO BLANCO AVENTURES	CHIRIBOGA TERAN PABLO ENRIQUE	RIVERAS DEL RIO BLANCO
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	SACHATAMIA LODGE	SALAZAR TORRES IVAN RAMIRO	VIA CALACALI LA INDEPENDENCIA KM 771/2 (300 MTS. ANTES DE LA Y DE MINDO)
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	ALOJAMIENTO	HOSTERIA	TERRABAMBU	TERRABAMBU S.A.	CAMINO A LAS CASCADAS - SECTOR EL CARMELO

Fuente: Catastro de actividades turísticas Ministerio de Turismo 2013

Selección de la muestra

Para la selección se obtuvo el catastro de actividades turísticas del Ministerio de Turismo de los tres cantones: San Miguel de los Bancos, Pedro Vicente Maldonado y Puerto Quito. De estos se seleccionó las empresas que tienen actividades de alojamiento, según categoría, tamaño y que hayan participado o no en los programas

de capacitación implementadas por el Ministerio de Turismo el Gobierno Provincial de Pichincha, y la ONG Esquel. En base a estos criterios se seleccionó a veinte empresas en que la mitad de ellas hayan accedido a la capacitación o no, según los criterios expuestos a fin de que sean homogéneos y comparables. Dentro de las posibilidades se utilizó criterio aleatorio para definir la muestra.

1 Tabla de las empresas de la muestra con los criterios de selección

Tabla de las empresas de la muestra con los criterios de selección

Cantón	Nombre	CAPACITADO Sí = 1 No = 2	Categoría	Habitaciones	Plazas Mesas	PERSONAL
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	ANANAW	1	SEGUNDA	6	12	2
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	ARASARI	1	SEGUNDA	7	20	2
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	CABAÑAS BAMBUSA	1	SEGUNDA	8	24	4
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	CASA DIVINA LODGE	1	SEGUNDA	6	12	5
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	CEDROS DE MINDO LOS	2	PRIMERA	7	16	4
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	EDEN MINDO	1	SEGUNDA	7	0	3
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	ENCANTO EL	1	PRIMERA	20	60	2
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	GALLO DE LA PEÑA EL	1	TERCERA	40	60	7
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	KUMBHA MELA	2	SEGUNDA	16	48	8
PUERTO QUITO	MALACATOS QUINTA & HOSTERIA	2	SEGUNDA	7	48	6
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	MARIPOSAS DE MINDO	1	SEGUNDA	7	60	5
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	MINDO GARDEN	2	SEGUNDA	9	40	4
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	MINDO LAGO	2	PRIMERA	6	24	5
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	MINDO RIO	1	PRIMERA	8	160	6
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	MIRADOR DEL RIO BLANCO	1	SEGUNDA	8	40	
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	MONTE EL	2	SEGUNDA	6	20	5
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	QUINDEPUNGO	2	SEGUNDA	13	36	8
PEDRO VICENTE MALDONADO	REMANSO LODGE EL	1	PRIMERA	7	192	3
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	RIO BLANCO AVENTURES	2	PRIMERA	10	32	8
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	SACHATAMIA LODGE	1	PRIMERA	14	40	3
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	TERRABAMBU	2	PRIMERA	6	52	15

2 Fuente: Catastro de actividades turísticas Ministerio de Turismo 2013

Indicadores de medición de la hipótesis

INDICADORES DE IMPACTO EN LOS RESULTADOS EMPRESARIALES				
INDICADOR	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICA	INSTRUMENTO	FUENTE DE CONSULTA
3.5. PRESENTACIÓN Y CONDUCTA PROFESIONAL				
Existen operantes sistemas de alarmas, radio o intercomunicadores	Síntesis de la verificación	Verificación de existencia de medios de recepción de impresiones y sugerencias de los	Guía de verificación	Gerente administrativo y personal de seguridad
Los empleados están	Síntesis de la	Verificación de	Guía de verificación	Empleados
COMPONENTE 4: EMPRENDIMIENTO TURÍSTICO				
Se aplican estrategias de mercadeo para distintos nichos de mercado	Muestreo selectivo de informantes clave	Entrevista estructurada o dirigida	Guía de entrevista	Gerente general o gerente de ventas
La empresa ha experimentado en el último tiempo, o está experimentando, una ampliación de sus servicios	Muestreo selectivo de informantes clave	Entrevista estructurada o dirigida	Guía de entrevista	Gerente general
COMPONENTE 6: TURISMO COMUNITARIO				
Se ha conformado la empresa turística comunitaria	Síntesis de la verificación	Verificación de existencia del registro empresarial	Guía de verificación	Gerente general
COMPONENTE 9: NEGOCIOS TURÍSTICOS PRODUCTIVOS				
La empresa ha elaborado productos turísticos	Síntesis de la verificación	Verificación de existencia de información sobre los productos turísticos	Guía de verificación	Gerente general
La empresa mercadea	Muestreo selectivo de	Entrevista estructurada	Guía de entrevista	Gerente general
COMPONENTE 10: NEGOCIOS TURÍSTICOS FINANZAS INGRESOS Y EGRESOS				
Año	Síntesis de la verificación	Verificación de existencia del registro empresarial	Guía de verificación	Gerente general
Igresos Totales	Síntesis de la verificación	Verificación de existencia del registro empresarial	Guía de verificación	Gerente general
Total hospedados al año	Síntesis de la verificación	Verificación de existencia del registro empresarial	Guía de verificación	Gerente general

INDICADORES DE IMPACTO EN LOS RESULTADOS EMPRESARIALES

INDICADOR	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICA	INSTRUMENTO	FUENTE DE CONSULTA
COMPONENTE 10: NEGOCIOS TURÍSTICOS FINANZAS INGRESOS Y EGRESOS				
pazas	Síntesis de la verificación	Verificación de existencia del registro empresarial	Guía de verificación	Gerente general
valor hospedaje	Síntesis de la verificación	Verificación de existencia del registro empresarial	Guía de verificación	Gerente general
clientes al año registrados	Síntesis de la verificación	Verificación de existencia del registro empresarial	Guía de verificación	Gerente general
habitaciones	Síntesis de la verificación	Verificación de existencia del registro empresarial	Guía de verificación	Gerente general
suedos totales de la empresa	Síntesis de la verificación	Verificación de existencia del registro empresarial	Guía de verificación	Gerente general
trabajadores por categoría	Síntesis de la verificación	Verificación de existencia del registro	Guía de verificación	Gerente general
gastos en servicios	Síntesis de la verificación	Verificación de existencia del registro empresarial	Guía de verificación	Gerente general
telefono	Síntesis de la verificación	Verificación de existencia del registro empresarial	Guía de verificación	Gerente general
materia prima alimentos	Síntesis de la verificación	Verificación de existencia del registro empresarial	Guía de verificación	Gerente general
mesas	Síntesis de la verificación	Verificación de existencia	Guía de verificación	Gerente general
plazas de meses	Síntesis de la verificación	Verificación de existencia	Guía de verificación	Gerente general
web	Síntesis de la verificación	Verificación de existencia	Guía de verificación	Gerente general
mantenimiento	Síntesis de la verificación	Verificación de existencia del registro empresarial	Guía de verificación	Gerente general
deudas	Síntesis de la verificación	Verificación de existencia del registro empresarial	Guía de verificación	Gerente general

INDICADORES DE IMPACTO EN EL COMPORTAMIENTO LABORAL Y EN LOS PROCESOS DE TRABAJO				
INDICADOR	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICA	INSTRUMENTO	FUENTE DE CONSULTA
COMPONENTE 1: GESTIÓN DE CALIDAD Y BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE				
Se utiliza, en el lugar de trabajo, la guía de buenas prácticas de turismo sostenible	Muestreo selectivo de informantes clave	Entrevista estructurada o dirigida	Guía de entrevista	Gerentes y mandos medios de la empresa
Se utilizan los instrumentos técnicos de aplicación de la norma Smart Voyager o para conseguir la certificación en la misma	Muestreo selectivo de informantes clave	Entrevista estructurada o dirigida	Guía de entrevista	Gerentes y mandos medios de la empresa
COMPONENTE 3: COMPETENCIAS LABORALES				
CALIDAD DE LA ATENCIÓN				
Se brinda información, a los clientes, sobre el entorno ecológico, socio económico y cultural al establecimiento, condiciones de seguridad pública, transportes, servicios de emergencia, etc.	Muestreo selectivo de informantes clave	Entrevista estructurada o dirigida	Guía de entrevista	Cientes del establecimiento
Le empresa ha establecido estándares e indicadores de atención a los clientes	Muestreo selectivo de informantes clave	Entrevista estructurada o dirigida	Guía de entrevista	Gerentes y mandos medios de la empresa
Se consultan necesidades y expectativas a los clientes	Muestreo selectivo de informantes clave	Entrevista estructurada o dirigida	Guía de entrevista	Cientes del establecimiento
PRESENTACIÓN Y CONDUCTA PROFESIONAL				
Existen normas de buena presentación e higiene de los empleados	Muestreo selectivo de informantes clave	Entrevista estructurada o dirigida	Guía de entrevista	Empleados
SEGURIDAD ALIMENTARIA				
Existen y se aplican normas de control de calidad de alimentos y bebidas para clientes (por ejemplo: verificar fecha de caducidad de productos usados en la preparación de alimentos)	Muestreo selectivo de informantes clave	Entrevista estructurada o dirigida	Guía de entrevista	Empleados de la cocina

INDICADORES DE IMPACTO EN EL COMPORTAMIENTO LABORAL Y EN LOS PROCESOS DE TRABAJO

INDICADOR	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	TÉCNICA	INSTRUMENTO	FUENTE DE CONSULTA
COMPONENTE 9: NEGOCIOS TURÍSTICOS PRODUCTIVOS				
Existen y se aplican normas de higiene y limpieza de equipos, utensilios etc. de cocina y restaurante	Muestreo selectivo de informantes clave	Entrevista estructurada o dirigida	Guía de entrevista	Empleados de la cocina y restaurante
Existen y se aplican normas de limpieza y almacenamiento de productos alimenticios	Muestreo selectivo de informantes clave	Entrevista estructurada o dirigida	Guía de entrevista	Empleados de la cocina y restaurante
Existen y se aplican normas para asegurar el buen estado de equipos, mobiliario, menaje e instalaciones en las habitaciones para huéspedes	Muestreo selectivo de informantes clave	Entrevista estructurada o dirigida	Guía de entrevista	Gerente administrativo y mucamas
Existe control de malos olores, insectos y roedores en las habitaciones para huéspedes	Muestreo selectivo de informantes clave	Entrevista estructurada o dirigida	Guía de entrevista	Gerente administrativo y mucamas
Existen formularios y listas de chequeo para el control de las normas mencionadas	Muestreo selectivo de informantes clave	Entrevista estructurada o dirigida	Guía de entrevista	Gerente administrativo.
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
Existen y se aplican normas de salud y seguridad ocupacional	Muestreo selectivo de informantes clave	Entrevista estructurada o dirigida	Guía de entrevista	Gerente administrativo o de recursos humanos
COMPONENTE 4: EMPRENDIMIENTO TURÍSTICO				
La Empresa cuenta con un plan de marketing turístico	Muestreo selectivo de informantes clave	Entrevista estructurada o dirigida	Guía de entrevista	Gerente general
Se ha elaborado una idea o plan de ampliación empresarial	Muestreo selectivo de informantes clave	Entrevista estructurada o dirigida	Guía de entrevista	Gerente general
COMPONENTE 6: TURISMO COMUNITARIO				
Se ha realizado un diagnóstico comunitario del entorno empresarial	Muestreo selectivo de informantes clave	Entrevista estructurada o dirigida	Guía de entrevista	Gerente y administrador comunitario
Se ha elaborado un plan estratégico de desarrollo del turismo comunitario	Muestreo selectivo de informantes clave	Entrevista estructurada o dirigida	Guía de entrevista	Gerente y administrador comunitario
COMPONENTE 9: NEGOCIOS TURÍSTICOS PRODUCTIVOS				
La empresa tiene un plan de negocios actualizado	Muestreo selectivo de informantes clave	Entrevista estructurada o dirigida	Guía de entrevista	Gerente general
La empresa tiene un plan financiero	Muestreo selectivo de informantes clave	Entrevista estructurada o dirigida	Guía de entrevista	Gerente o administrador financiero

CAPÍTULO 4 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Análisis demográfico

La población de los cantones de noroccidente de Pichincha representan el 2% de la provincia, Puerto Quito es el más poblado con veinte mil cuatrocientos cuarenta y cinco habitantes, Pedro Vicente Maldonado tiene la menor población, doce mil novecientos veinte y cuatro habitantes y, San Miguel de los Bancos, diecisiete mil quinientos setenta y tres habitantes y es el único cantón que tiene una parroquia rural, Mindo, con alrededor de tres mil ochocientos habitantes.

3 Población de los cantones del noroccidente de Pichincha

Población por sexo del noroccidente de Pichincha							
CANTÓN	Los Bancos	Porcentaje	P.V. Maldonado	Porcentaje	P.Quito	Porcentaje	Total
Hombre	9.413	54	6.735	52	10.774	53	26.922
Mujer	8.160	46	6.189	48	9.671	47	24.020
Total	17.573	100	12.924	100	20.445	100	50.942

Fuente: INEC 2010, Censo de población

Elaboración: Del autor de la tesis.

En la tabla N° 3 se constata que el número de hombres es mayor al de mujeres, este desbalance es característico de las áreas rurales donde por lo general existe este patrón (entre otros factores causados por migración a las áreas urbanas), de los cantones con vocación agrícola y que cuentan con un alto porcentaje de población rural.

Las pirámides de población (ver gráfico 3) por grupos de edad sexo y área urbana y rural muestran claramente esta característica en especial si la comparamos con la del total de la provincia, en la que el Distrito Metropolitano de Quito representa alrededor del ochenta y siete por ciento de la población.

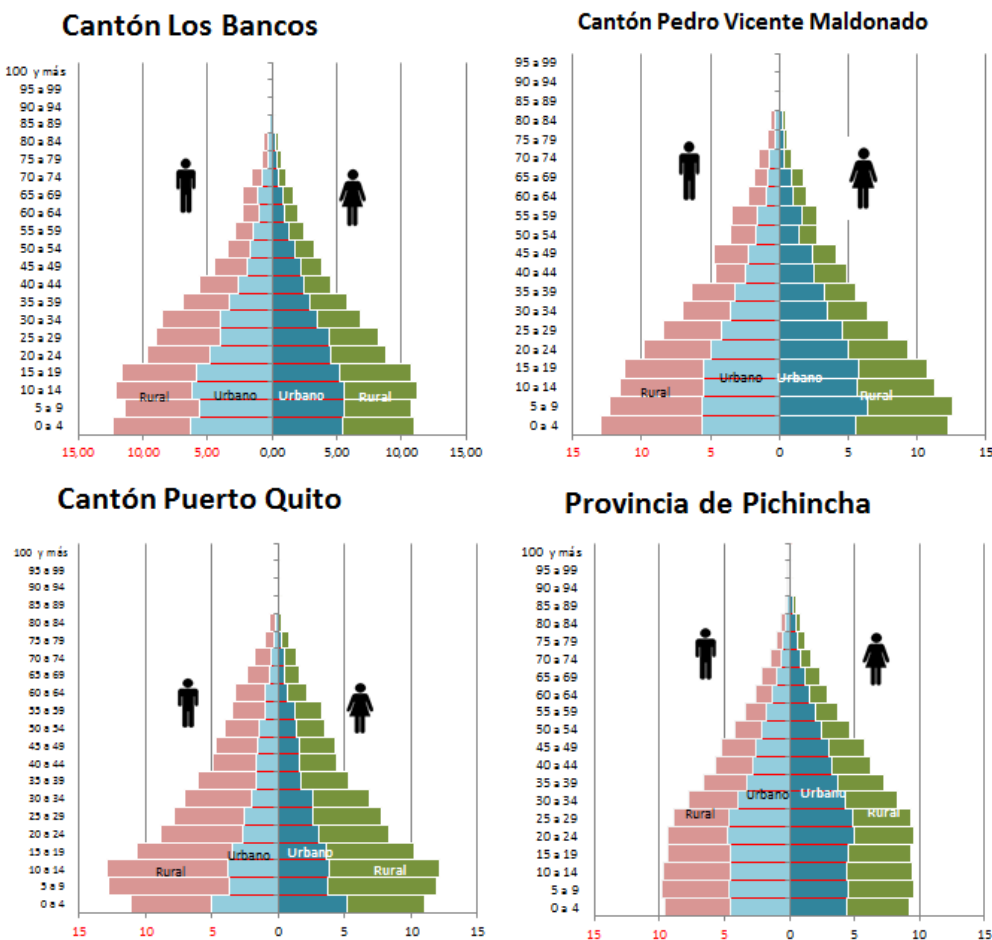
En Puerto Quito predomina la población joven de 05 a 14 años, es decir población de educación básica, seguida de los niños de 0 a 04 años.

En Pedro Vicente Maldonado el grupo predominante es la población joven menor de 20 años, seguida por población adulta hasta los 45 años; a partir de este grupo la pirámide tiende a cerrarse, también se observa que en el área urbana tiende a predominar la población joven femenina.

San Miguel de los Bancos es, entre los tres cantones, el que más población urbana tiene; predomina la población joven de 10 a 19 años, seguida por los niños de 0 a 09 años y por un grupo de población en edad productiva hasta los 49 años y a partir de este grupo la pirámide tiende a cerrarse.

5 Pirámides de población de los cantones del Noroccidente de Pichincha

Pirámides de población por grupos de edad urbano y rural
 Cantones del noroccidente de la provincia de Pichincha en %



Fuente: INEC 2001 y 2010, Censo de población.

Elaboración: del autor de la tesis.

Ramas de actividad de los cantones del noroccidente de Pichincha

La actividad económica más significativa es la agropecuaria, que corresponde al 51% de la población económicamente activa, esto es debido a la presencia de unidades productivas agrícolas dedicadas a la producción de ganado vacuno tanto de carne como de leche de manera extensiva, con grandes extensiones de terreno dedicadas a

los ricos pastos tropicales, actividad que ha florecido en los últimos cuarenta años a costa de los bosques naturales que han sido talados.

La agricultura, debido a la gran pluviosidad de la zona, se ha especializado en el cultivo del palmito, palma africana, bambú, y en pequeñas cantidades o huertos de plátano, yuca, café, cacao, cítricos, maíz, pimienta, maracuyá, naranjilla, pitajaya. Siendo más importante esta actividad en Puerto Quito y Pedro Vicente Maldonado, debido a que presentan terrenos más planos que están entre los 700 y los 200 metros sobre el nivel del mar; en Los Bancos los terrenos y el clima son menos favorables para la agricultura, por su topografía así como por el factor biogeográfico de bosque nuboso muy húmedo.

La segunda actividad es el comercio (8%) dedicado al abastecimiento de insumos a los agricultores y abastos en general a la población y además los no declarados.

La construcción (5%) está en cuarto lugar, es notoria la presencia de ferreterías y materiales afines, la construcción de viviendas e infraestructura productiva como las hosterías, urbanizaciones y obra la pública de los municipios.

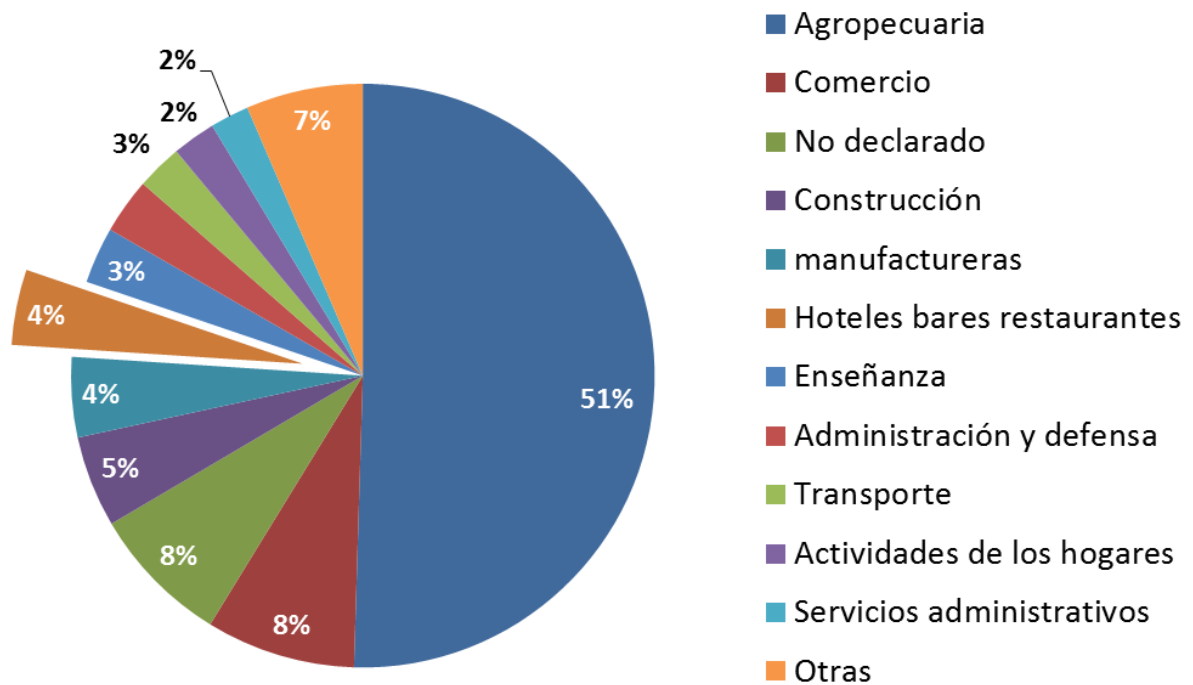
La manufactura en quinto lugar (4%) dedicada a la elaboración de productos agropecuarios como lácteos, pulpas, madera, caña, confección de ropa entre otros.

Hoteles bares y restaurantes están en sexto lugar y representan el 4% de las actividades económicas, siendo mucho más importante en Los Bancos y Mindo, donde están concentradas la mayoría de las actividades turísticas, en los otros cantones es mucho menor esta actividad.

Luego se encuentran actividades como educación, administración y seguridad y transporte con el 3% cada una, actividades de los hogares, servicios administrativos 2%; y las otras un 7% y en fracciones muy pequeñas las demás actividades productivas.

6 Ramas de actividades económicas de los cantones del noroccidente de Pichincha

Ramas de actividad económica más importantes en el noroccidente de Pichincha



Fuente: INEC 2001 y 2010, Censo de población. **En la lista: Manufactureras**

Elaboración: del autor de la tesis.

La población ocupada en actividades de turismo ha tenido un alto crecimiento en los últimos 10 años al punto que se ha incrementado al 266,8 %, tal como se puede ver en la tabla No. 4.

Población ocupada en turismo por cantón, sexo y año							Total	
Cantón	Los Bancos		PV Maldonado		P. Quito		Cantones NOC	
Año	2001	2010	2001	2010	2001	2010	2001	2010
Hombre	36	160	23	73	19	55	78	288
Mujer	90	298	27	133	34	121	151	552
Total	126	458	50	206	53	176	229	840

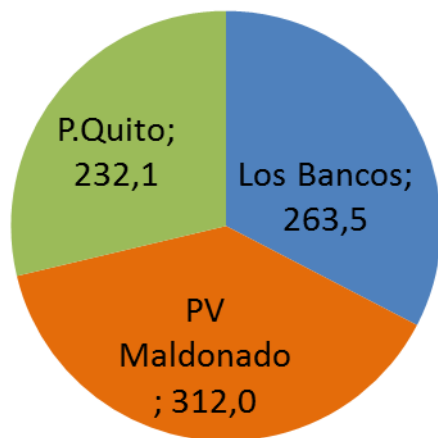
Fuente: INEC 2001 y 2010, Censos de población.

Elaboración: autor de la tesis.

Estos datos reflejan el dinamismo de esta actividad en la zona de estudio, que se ha incrementado por iniciativa de los empresarios en los cantones de Pedro Vicente Maldonado (312,0%) en Los Bancos (263,5%) en Puerto Quito (232,1%). Se observa que en el 2001 esta actividad era incipiente, mientras que en la actualidad prácticamente se han triplicado.

7 Porcentaje de Incremento de la PEA intercensal 2001-2010

Incremento intercensal 2001-2010 de la PEA de turismo



Fuente: INEC 2001 y 2010, Censos de población.

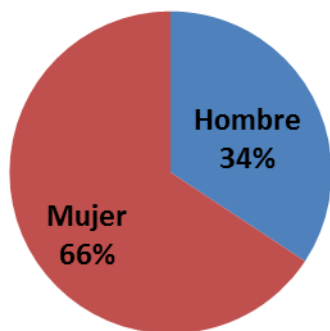
Elaboración: autor de la tesis.

Vista la población que trabaja en turismo se observa que hay un predominio de mujeres que laboran en esta actividad (el promedio es 66%), principalmente en las hosterías bares y restaurantes, donde hay dos mujeres por cada tres empleos, pero también en

actividades de elaboración de alimentos, limpieza y administración; mientras que los hombres representan apenas un tercio (34%) del total de trabajadores y realizan las mismas actividades, incluyendo las de jardinería y las de guías de montaña.

8 PEA en actividades de turismo por sexo 2010

Población ocupada en actividades de turismo por sexo



Fuente: INEC 2001 y 2010, Censos de población.

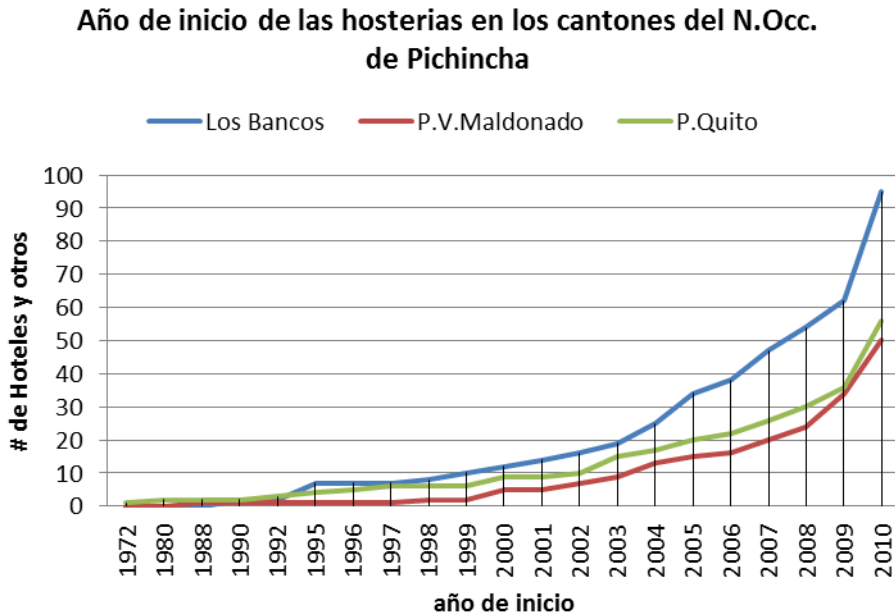
Elaboración: autor de la tesis.

Dinámica de la actividad turística

El Censo económico realizado por el INEC en el 2012 permite reconstruir el crecimiento del número de hosterías en los respectivos cantones a fin de ver cómo ha ido evolucionando esta importante actividad en la zona desde hace cuarenta y un años,

observándose en los últimos años un boom de esta actividad como se observa en el grafico N°6.

9 Año de inicio de las hosterías en los cantones del noroccidente de Pichincha



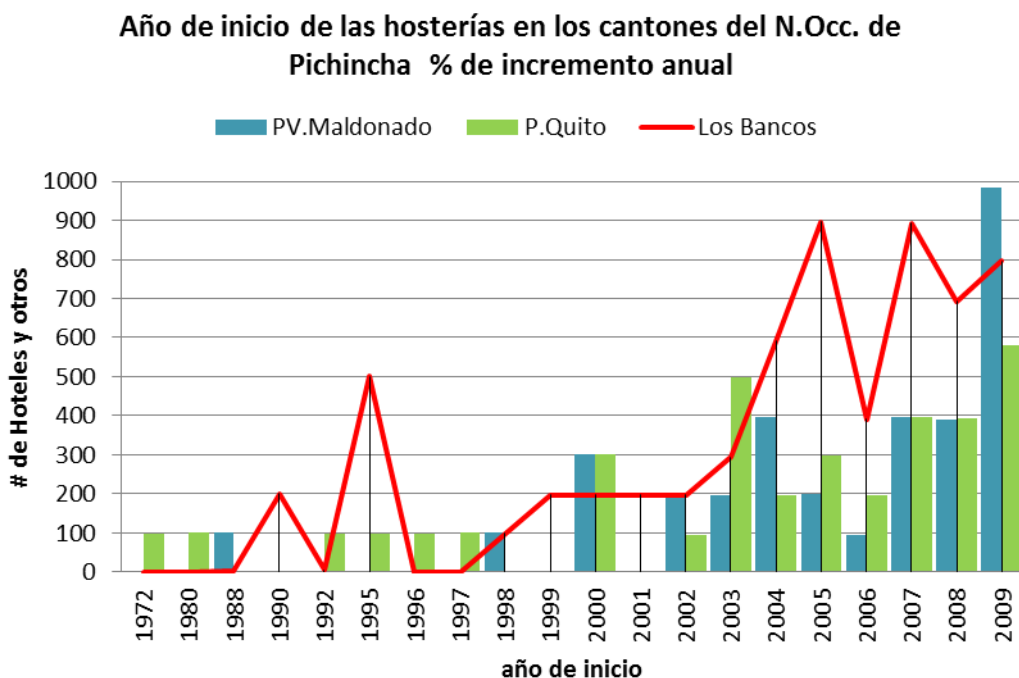
Fuente: INEC 2012, Censo Económico

Elaboración: autor de la tesis.

Según el Gráfico 7, en San Miguel de los Bancos se observan cuatro picos de crecimiento: el primero en 1995, principalmente en la parroquia de Mindo; el segundo en 2005 que se debió a la gran propaganda realizada a raíz del campeonato mundial de conteos de aves, lo que atrajo mucho turismo de naturaleza; el tercero en el 2007 que se correlaciona con la fuerte campaña de defensa de la naturaleza realizada por la población de Mindo para evitar el paso del oleoducto de petróleos pesados OCP, que tuvo repercusiones más allá de nuestras fronteras lo cual despertó el interés por el conocimiento de la zona y atrajo a empresarios y turistas; el cuarto en el 2010 que se

puede atribuir al estímulo para el desarrollo del turismo hecho por el gobierno nacional a través de facilidades y créditos para el desarrollo de esta industria. Mientras en los cantones de Pedro Vicente Maldonado y Puerto Quito se observan tres picos de crecimiento: el primero en el año 2000, que se puede correlacionar con la apertura de la carretera Calacalí - La Independencia; en el 2003 por la demanda de hospedaje de los trabajadores de la TECHIN que construyeron el oleoducto; y el último en el 2009-2010, debido al fomento y las facilidades de crédito para el desarrollo de la industria.

10 Incremento anual de las hosterías en los cantones del noroccidente de Pichincha



Fuente: INEC 2012, Censo Económico

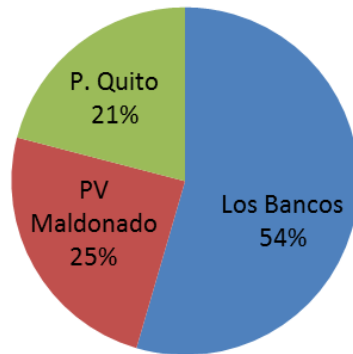
Elaboración: autor de la tesis.

En la actualidad se puede cuantificar sobre la base de la información de las actividades económicas del Censo 2010, que el 54% de las actividades de turismo están concentradas en el cantón San Miguel de los Bancos y su parroquia Mindo, y esto se debe sin duda a un trabajo que viene desarrollándose desde aproximadamente cuarenta años que sustenta esta actividad en el turismo de naturaleza vinculado con su principal atractivo: el conocimiento de lo biogeográfico de este hot point de la franja del Chocó y la oferta de actividades de naturaleza, deportes extremos, observación de aves, es decir de la extraordinarios flora y fauna manifiesta en esta área privilegiada; además está la cercanía a ciudad de Quito, entre una y dos horas de carretera, que captura la demanda de distracción de la capital del país.

Las hosterías de Pedro Vicente Maldonado y Puerto Quito por lo general se diferencian en el tipo de servicios que prestan; en éstas el concepto predominante está vinculado con el descanso y la recreación sin dejar de ofrecer actividades de turismo de naturaleza. En esos cantones, la actividad turística representa el 25% y el 21% del total de actividades, respectivamente.

11 Actividades de turismo en porcentajes en los cantones del noroccidente de Pichincha

Hoteles bares restaurantes



Fuente: INEC 2012, Censo Económico

Elaboración: autor de la tesis.

Resultados de la entrevista: Análisis de impacto de la capacitación

La metodología aplicada en este estudio se denomina cuasi-experimental. Para esto se construyó una muestra (grupo experimental) a partir de las hosterías participantes en los eventos de capacitación sin excluir ninguna de antemano, mediante una asignación aleatoria. Para hacer la comparación con el grupo experimental se seleccionó un grupo de control, constituido por las hosterías que no recibieron capacitación, grupo denominado metodológicamente “contrafactual”.

La metodología consiste en calcular las diferencias, si las hay, entre los dos grupos respecto a las variables establecidas en la hipótesis lo que permite aceptarla o no y otorgarle validez estadística. Por ende el mecanismo de rechazo o aceptación de la

hipótesis se lo hace estableciendo la diferencia en el resultado de las mediciones en el grupo experimental y en el grupo de control.

GRUPO	MEDICIÓN EX POST Cuasi experimental	IMPACTO PRODUCIDO	IMPACTO CAPACITACIONAL NETO
Experimental	Y(e)	$I(e) = Y(e) - X(e)$	$I_n = I(e) - I(c)$
De control	Y(c)	$I(c) = Y(c) - X(c)$	

La condición básica para realizar de manera válida esta comparación es que los dos grupos sean lo más parecidos posible y que la única diferencia sea que el grupo experimental sí participó en la capacitación y el de control no.

La determinación de comparabilidad de los dos grupos se hizo con base en estas características: tamaño, número de empleados, número de habitaciones, número de mesas, tipo de servicios que prestan a los turistas, categoría del negocio. Este aspecto se controló de manera exhaustiva a fin de que el grupo de control fuera metodológicamente útil.

La verificación de la comparabilidad entre los dos grupos se lleva a cabo mediante la comparación de las medias de ambos grupos a través del denominado t-test. Esta prueba estadística plantea la siguiente hipótesis nula si se rechaza.

Ho: media (0) – media (1) = diferencia 0.

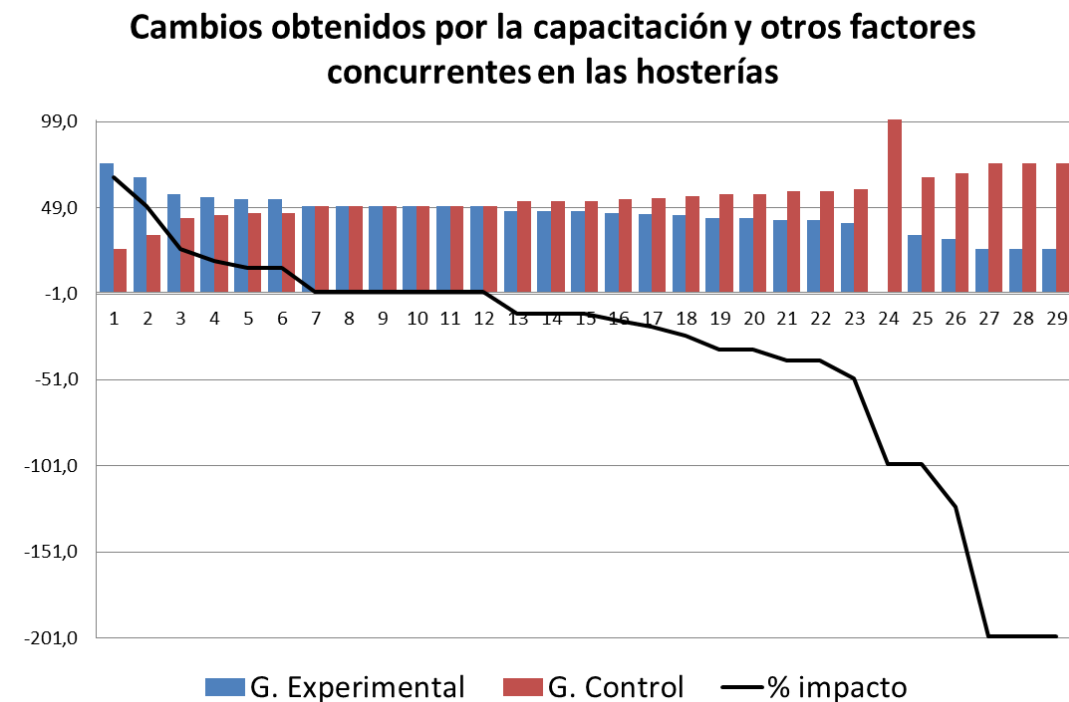
La hipótesis nula significa que las medias de los dos grupos son iguales y que por tanto la diferencia entre ellas es cero. La veracidad de la hipótesis se la confirma por medio del llamado valor P (Sig), el mismo que indica la probabilidad de cometer un error si esto no es igual. Por tanto el diseño metodológico de este estudio se puede considerar

exitoso para verificar la hipótesis planteada, conforme se muestra en el siguiente cuadro:

5 Prueba t-test

Prueba para una muestra						
	Valor de prueba = 20					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	para la diferencia	
					Inferior	Superior
G Experimental	9,3	28	,000	24,38	19,02	29,73
G Control	13,6	28	,000	35,62	30,27	40,98
% de impacto	-4,1	28	,000	-52,15	-78,43	-25,87

12 Impacto de la capacitación en la sostenibilidad económica de las micro y pequeñas empresas



El análisis del impacto de la capacitación indica: resultados positivos entre las preguntas uno y seis; neutros entre las preguntas siete y doce; de allí en adelante el valor es negativo.

Estos resultados indican que apenas el 21% de los ítemes de capacitación consultados tuvieron incidencia en el mejoramiento de la sostenibilidad económica de las empresas, lo que equivale a un impacto débil si asumimos el siguiente esquema de categorización:

% DE DIFERENCIAS POSITIVAS ENTRE EL GRUPO EXPERIMENTAL Y EL DE CONTROL	INTENSIDAD DEL IMPACTO DE LA CAPACITACIÓN
75 - 100	Elevado, muy importante
50 - 74	Significativo
25 - 49	Modesto.
1 - 24	Débil o de baja importancia
0 o menor	Ninguno

Los ítemes de capacitación con impacto positivo

La aplicación de la norma Smart Voyager en lo relativo a las buenas prácticas ambientales es uno de los temas de capacitación que ha tenido mayor impacto, tal como lo mencionaba en la entrevista el gerente de una hostería. Este resultado representa un valor agregado en la conciencia que ha adquirido la población en cuanto al manejo de los desechos sólidos y del respeto por el ambiente en la parroquia de Mindo. Es un reconocimiento social a ese recurso para el turismo, además es un conjunto de prácticas ambientales que una buena parte de las hosterías capacitadas las han llevado de manera exitosa.

La certificación Smart Voyager ha sido un factor significativo en la ejecución rigurosa de la normativa exigida; mantiene una auditoria de tipo anual, lastimosamente no se ha

implementado de manera generalizada debido a los costos que tiene para la certificación y esto en los negocios micro y pequeños ha resultado prohibitivo, ha sido bien acogida en los negocios medianos, en los que se encuentra un impacto positivo.

Formularios de chequeo de las normas de control y buen funcionamiento de los servicios en las hosterías, es otra muestra del impacto positivo de la capacitación en términos de instrumentos para el mantenimiento de estándares de calidad en la administración de los negocios.

Cambios obtenidos por la capacitación y otros factores concurrentes en las hosterías				
N°	Actividad	Grupos de hosterías		
		Experimental	Control	Impacto capacitacional neto
		Si	No	% de impacto
1	Aplicación norma Smart Voyager	75,0	25,0	66,7
2	Certificación Smart Voyager	66,7	33,3	50
3	Formularios de chequeo normas mencionadas	57,1	42,9	25,0
4	Información sobre los servicios	55,0	45,0	18,2
5	Formas de pago	53,8	46,2	14,3
6	Normas buen estado de equipos, habitaciones	53,8	46,2	14,3
7	Sistemas de alarmas y comunicación	50,0	50,0	0,0
8	Uniformes	50,0	50,0	0,0
9	Se consultan expectativas a los clientes	50,0	50,0	0,0
10	Normas presentación empleados	50,0	50,0	0,0
11	Normas almacenamiento alimenticios	50,0	50,0	0,0
12	Aplican normas de salud	50,0	50,0	0,0
13	Ampliación de sus servicios	47,1	52,9	-12,5
14	Productos turísticos	47,1	52,9	-12,5
15	Normas de control de calidad de alimentos y bebidas	47,1	52,9	-12,5
16	Servicios turísticos especializados	46,2	53,8	-16,7
17	Impresiones o grado de satisfacción	45,5	54,5	-20,0
18	Control de malos olores,	44,4	55,6	-25,0
19	Guía de buenas prácticas de turismo sostenible	42,9	57,1	-33,3
20	Normas de higiene y limpieza de equipos	42,9	57,1	-33,3
21	Mercadeo nichos de mercado	41,7	58,3	-40,0
22	Información entorno ecológico	41,7	58,3	-40,0
23	Estándares de atención a los clientes	40,0	60,0	-50,0
24	Plan de marketing turístico	0,0	100,0	-100,0
25	La empresa tiene un plan financiero	33,3	66,7	-100,0
26	Alternativas ocupación plena del establecimiento	30,8	69,2	-125,0
27	La empresa mercadea sus negocios turísticos	25,0	75,0	-200,0
28	Plan de ampliación empresarial	25,0	75,0	-200,0
29	La empresa tiene un plan de negocios actualizado	25,0	75,0	-200,0

La información sobre los servicios que brinda el establecimiento es parte de las prácticas comunicacionales exitosas; se considera un mecanismo de trato amable a los turistas que ha tenido sin duda una buena acogida tanto para los beneficiarios como para los que ofertan sus servicios.

“Formas de pago” se refiere a las facilidades de pago por los servicios prestados, esto es relativo al uso del dinero plástico y electrónico. Es considerada una buena práctica de atención a los turistas y forma parte de las nuevas tecnologías para el funcionamiento de los negocios.

“Normas de buen estado de las habitaciones”, se refiere al servicio clave del negocio: el hospedaje, cuando es manejado con estándares de calidad. Es parte fundamental de la capacitación con un impacto positivo.

Ítemes de capacitación con impacto nulo y negativo

Las practicas con un valor cero: sistemas de alarmas, uso de uniformes, expectativas de los clientes, normas de presentación de los empleados, normas de almacenamiento de los alimentos y aplicación de normas de salud, representan un conjunto de prácticas que existen y se valoran tanto en las empresas capacitadas como en las no capacitadas, por tanto puede entenderse que son prácticas acogidas por quienes han sido capacitados y también adoptadas por quienes no han sido capacitados.

Actividades como ampliación de servicios –signo de que el negocio tiende a crecer y captar mayor volúmenes de vistas a sus instalaciones-, productos turísticos -entendidos como paquetes promocionales de fin de semana con descuentos-, y normas de control en el manejo de los productos perecibles y no perecibles para la preparación de

alimentos, representan un conjunto de prácticas poco significativas entre los establecimientos que sí recibieron capacitación y más determinantes entre los que no recibieron la capacitación.

Impresiones de los clientes, control de malos olores, guía de buenas prácticas, normas de higiene, mercadeo de nichos de mercado, estándares de atención, es un conjunto de prácticas que en el formularios resultan redundantes y que corresponden a las ya señaladas como impacto positivo.

El Plan de marketing turístico, Plan financiero, y el Plan de negocios. Son instrumentos claves para el manejo técnico gerencial de toda empresa, del resultado de las entrevistas se constató que no solo que no lo tienen, sino que casi no lo conocen. De esto se desprende una gran debilidad de los pequeños y medianos empresarios de la zona para crecer y afrontar los retos del futuro de la industria, también se puede atribuir a que los empresarios del sector no han tenido una formación profesional relativa a la rama de actividad y es menester se fortalezca este aspecto encontrado en el estudio a través de instancias que tiendan a profesionalizar a la industria.

Análisis del modelo de regresión lineal:

Sostenibilidad financiera de las hosterías del noroccidente de Pichincha

El propósito de este modelo es establecer cuáles son las variables que son determinantes para la sostenibilidad financiera de las hosterías independientemente si han sido capacitadas o no.

Predictores utilizados en modelo: Plazas habitaciones, Total personal, Camas rotación, Certificación Smart Voyager, Dotación y uso de uniformes, Aplicación norma Smart

Voyager y la variable dependiente es el ingreso neto de cada una de las hosterías. Los resultados son los siguientes:

El R Cuadrado corregido es de 0,944 muy próximo a 1 lo que indica que el valor predictivo de las variables es muy bueno, existe una correlación entre las variables seleccionadas para el modelo.

De las variables predictivas la Significación o valor P, es de 0 para las variables: aplicación de normas y certificación Smart Voyager, de número de personal, número de habitaciones. Donde el valor de F es estadísticamente significativo en un nivel de 0.05 ó menos, esto sugiere una relación lineal entre las variables. La importancia estadística de un nivel .05 manifiesta que hay una posibilidad del 95 por ciento de que la relación entre las variables no se deba a la casualidad. Este es el nivel de importancia. Las variables rotación de camas tiene una Sig. de 0.09 y Uniformes de 0,013, dentro del modelo se puede considerar su importancia.

En cuanto al signo de las variables todas tienen signo positivo exceptuando el número de personal. Esto significa que las variables de signo positivo aportan en el sentido mayor ingresos económicos y la de signo negativo es obvio en este caso que mientras más personal contratado los ingresos disminuirán.

6 Resumen del modelo de regresión

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,980 ^a	,961	,944	14438,407

a. Variables predictoras: (Constante), Uniformes, certificación Smart Voyager , habitaciones, Total personal, Camas rota, aplicación norma Smart Voyager

ANOVA^a

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	71111669489	6	11851944914,8	56,9	,000 ^b
Residual	2918546407,1	14	208467600,5		
Total	74030215895,8	20			

a. Variable dependiente: Ingresos Netos

b. Variables predictoras: (Constante), Uniformes, certificación Smart Voyager , habitaciones , Total personal, Camas rota, aplicación norma Smart Voyager

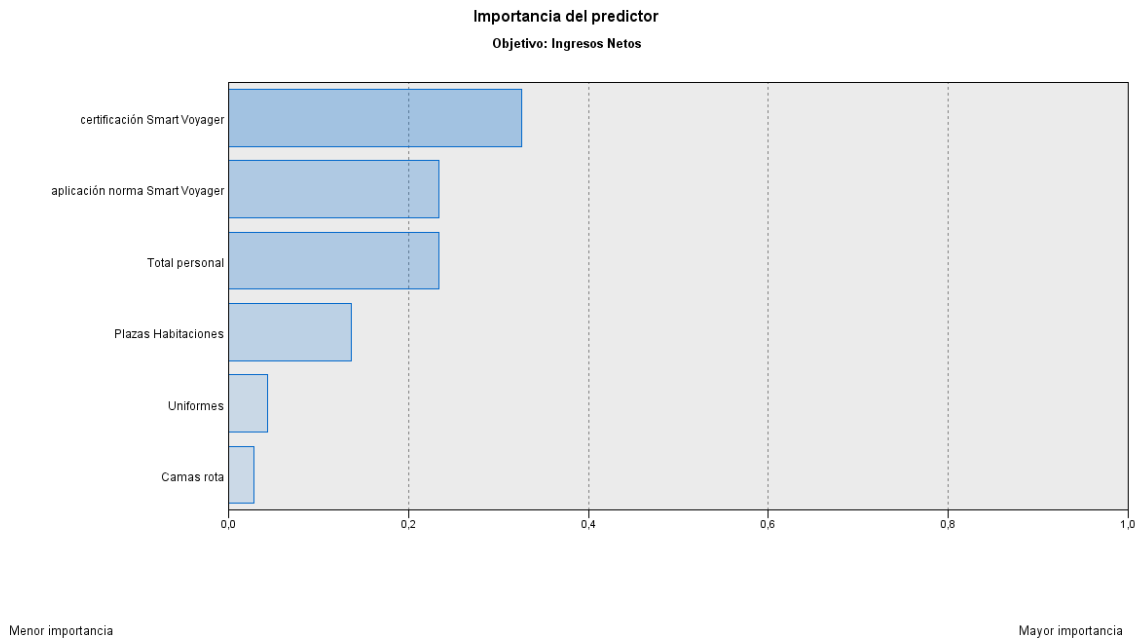
Coeficientes^a

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	22207,2	9607,2		2,3	,037
Certificación Smart Voyager	82668,9	10679,3	,487	7,7	,000
Aplicación norma Smart Voyager	74738,3	10611,0	,494	7,0	,000
Camas rota	742,0	243,2	,180	3,1	,009
Total personal	-8632,2	1413,8	-,357	-6,1	,000
Habitaciones	2338,3	432,8	,298	5,4	,000
Uniformes	23330,1	8165,5	,194	2,9	,013

a. Variable dependiente: Ingresos Netos

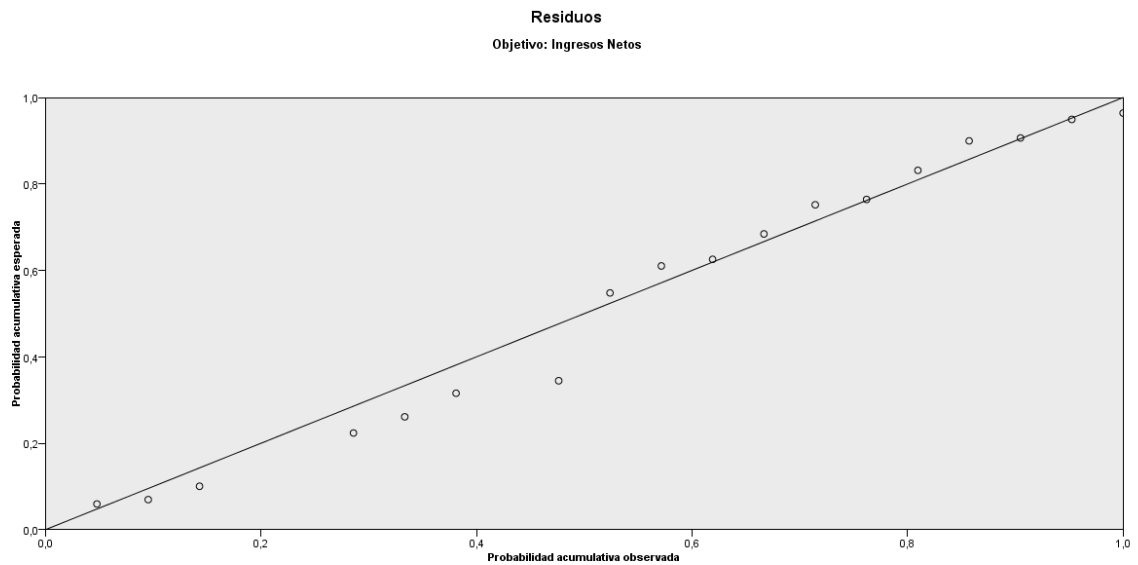
Gráficos de explicativos de la regresión

13 Importancia del predictor



El gráfico 11 evidencia el orden de importancia productora de las variables en función del ingreso el de mayor importancia es la certificación Smart Voyager y el de menor es la rotación de camas.

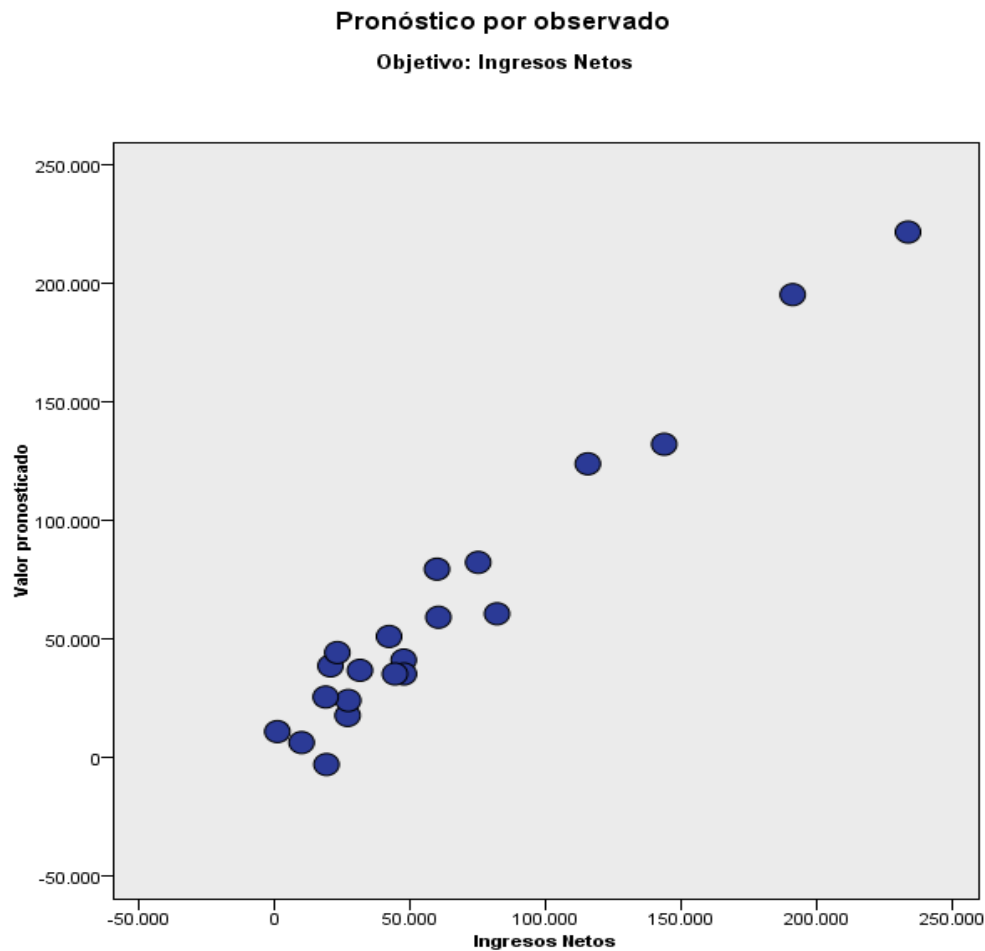
14 Gráfico PP de residuos



El gráfico P-P de los residuos estudentizados compara la distribución de los residuos con una distribución normal. La línea diagonal representa la distribución normal. Cuanto más cerca estén las probabilidades acumulativas observadas de los residuos a esta línea, más cercana será la distribución de los residuos a la distribución normal.

El grafico PP de los residuos **estudentizados** compara los residuos con una distribución normal. La línea diagonal representa la distribución normal. Cuanto más cerca estén las probabilidades acumulativas observadas de los residuos a esta línea más cercana será la distribución de los residuos a la distribución normal, en este caso se observa el nivel de ajuste que tiene los residuos

15 Pronostico observado

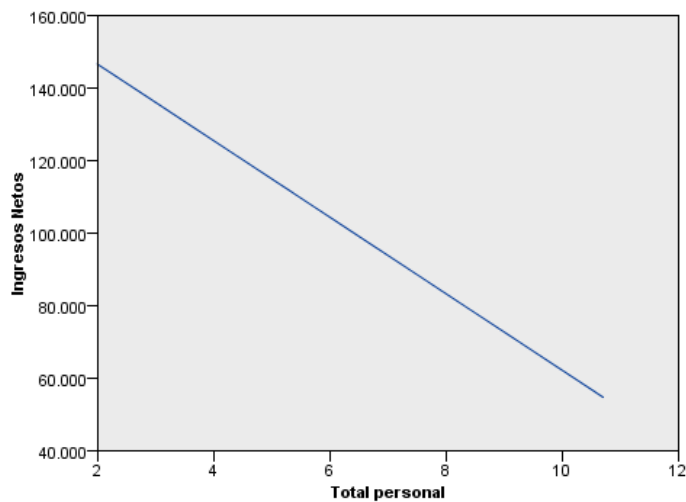
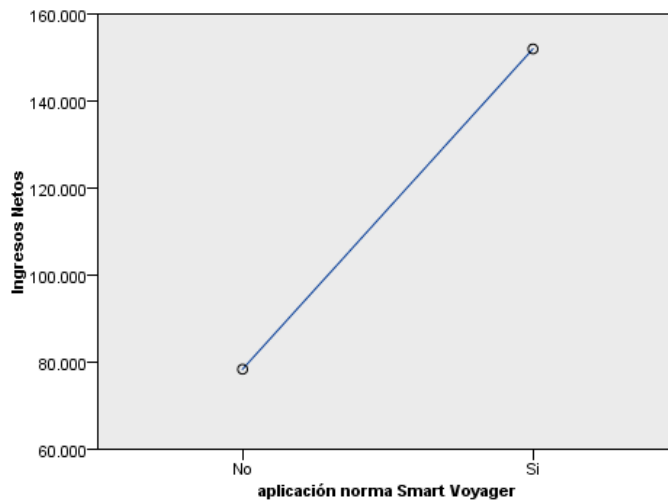
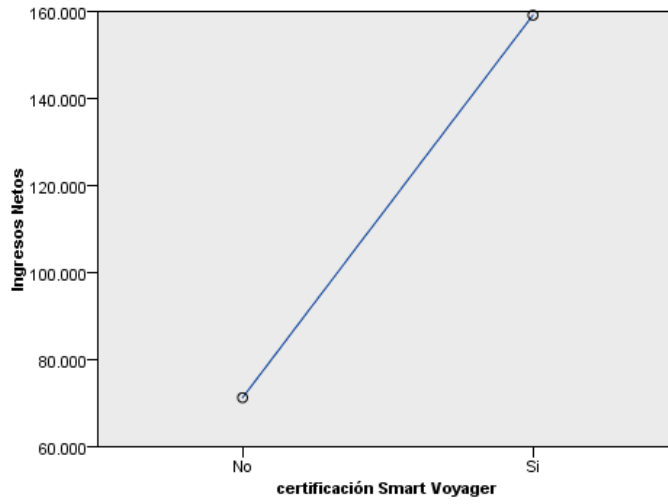


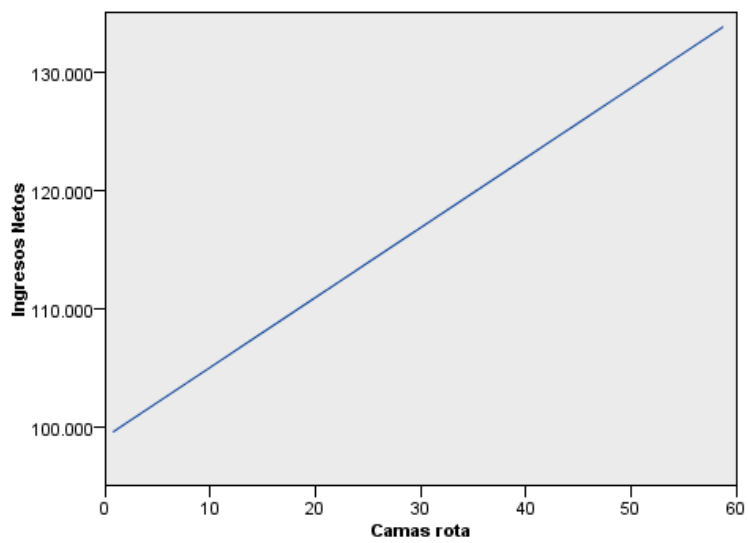
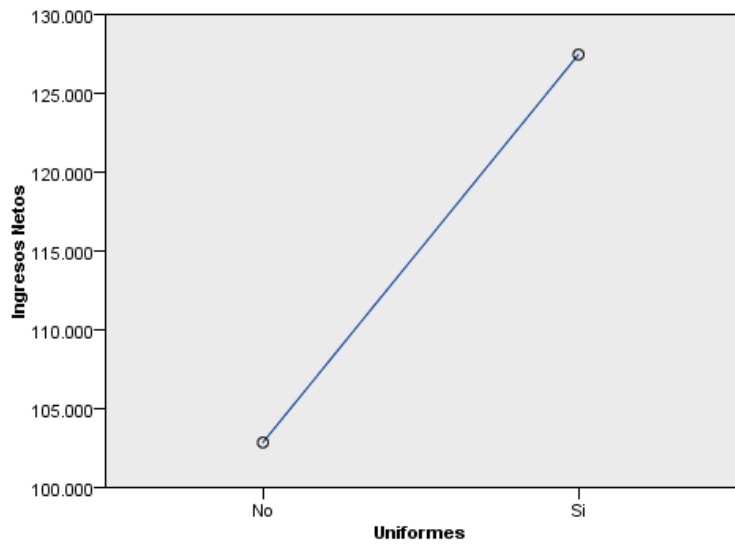
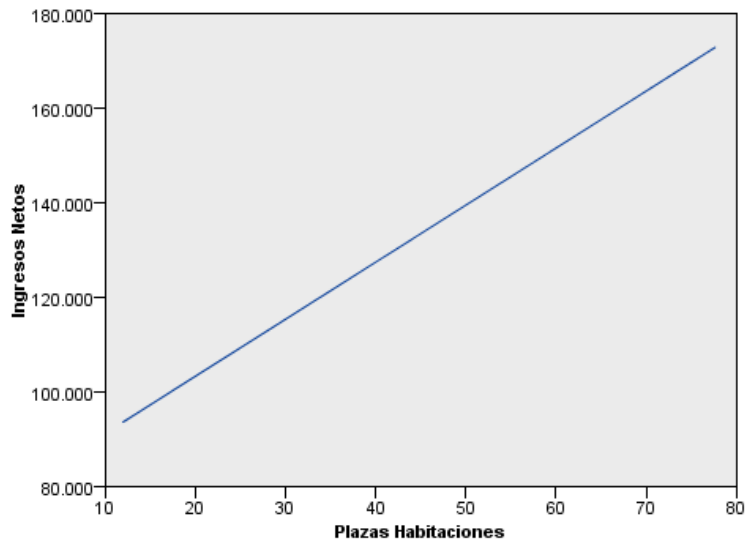
Dentro de este grafico se puede observar que dentro de los valores de ingreso neto y los pronosticados hay una simetría entre los puntos.

Medias estimadas

Objetivo: Ingresos Netos

Se muestran los gráficos de medias estimadas para los diez efectos principales significativos ($p < .05$).





Dentro de los efectos todos aportan de manera positiva menos el de número de personal que mientras mayor es el número trabajador, el costo de los salarios disminuye los ingresos netos

Resumen de construcción de modelo

Objetivo: Ingresos Netos

	Paso					
	1	2	3	4	5	6
Criterio de información	451,427	445,178	439,736	428,244	420,083	417,966
v1	✓	✓	✓	✓	✓	✓
v15		✓	✓	✓	✓	✓
v34_transformed			✓	✓	✓	✓
Efecto				✓	✓	✓
v39_transformed				✓	✓	✓
v8					✓	✓
v42_transformed						✓

El método de construcción de modelo es Pasos sucesivos hacia delante utilizando el criterio de información.

Una marca de verificación indica que el efecto está en el modelo en este paso.

Descripción del modelo

Objetivo:

Ingresos Netos

Predictores (entradas)

Todas las variables de la encuesta a las hosterías

Opciones de generación

Objetivos

Crear un modelo estándar de la sostenibilidad financiera de las hosterías del Noroccidente de Pichincha

Procedimientos básicos

Preparar datos: verdadero

Nivel de confianza (%): 95

Selección de modelo

Método de selección de modelos: Paso adelante

Criterios para entrada/eliminación: Criterio de información (AICC)

Incluir efectos con valores p inferiores a: 0.05

Eliminar efectos con valores p superiores a: 0.1

Personalizar el máximo número de efectos en el modelo final: falso

Personalizar el número máximo de efectos: falso

Avanzado

Semilla aleatoria: 54752075

Resumen de aplicación

Método: Modelos lineales

Registros utilizados: 21

Tipo de modelo: Clasificación

Aplicación: IBM SPSS Statistics 20.0.0.0

Fecha de construcción: 2 de marzo de 2013 10:19:55 COT

Variables predictores utilizados en modelo

Plazas Habitaciones

Total personal

Camas rota

Certificación Smart Voyager

Uniformes

Aplicación norma Smart Voyager

CAPÍTULO 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La hipótesis propuesta plantea que *“La capacitación impartida por las instituciones de apoyo, entre 2009 – 2012, al personal de las micro y pequeñas empresas eco turísticas del Noroccidente de la Provincia de Pichincha, ha contribuido positivamente para la construcción de sostenibilidad económica en las mismas”*.

El análisis cualitativo de la capacitación permite discriminar aquellos contenidos que han tenido un impacto positivo para la sostenibilidad financiera de las hosterías:

Norma Smart Voyager en lo relativo a las buenas prácticas ambientales, con mayor impacto.

La certificación Smart Voyager es un factor significativo en la ejecución rigurosa de la normativa exigida y mantiene una auditoria de tipo anual, con impacto positivo.

Formularios de chequeo de las normas de control y buen funcionamiento de los servicios en las hosterías, es otra muestra del impacto positivo de la capacitación en términos de instrumentos para el mantenimiento de estándares de calidad en la administración de los negocios.

La información sobre los servicios que brinda el establecimiento es parte de las prácticas comunicacionales exitosas.

“Formas de pago”

“Normas de buen estado de las habitaciones”,

(No así en los otros temas de la capacitación investigada. Por tanto es importante que se perfeccionen y se las extiendan estas temáticas a futuras capacitaciones).

El análisis **cuantitativo** demuestra que la CAPACITACIÓN es un factor entre otros concurrentes, que explican la sostenibilidad económica. La regresión lineal múltiple permite establecer aquellas variables predictivas que son determinantes para la sostenibilidad financiera de las hosterías:

Certificación Smart Voyager, principal atractivo para las visitas de los turistas nacionales y extranjeros; aplicación norma Smart Voyager, habitaciones, total personal, uniformes, capacitación, información entorno ecológico, tienen un alto sentido de correlación con los elementos que impactaron positivamente.

Se confirma la hipótesis considerando los temas que fueron significativos. Los otros temas de la capacitación, desechados por el modelo deben ser rediseñados.

Los empresarios del turismo de la región por lo general no trabajan con instrumentos modernos del manejo empresarial como son la elaboración de planes financieros, de marketing turístico y planes de negocios, temas que deben ser parte de la capacitación de los gerentes de las empresas de turismo de naturaleza.

El turismo de naturaleza es un factor que tiene un significativo potencial para la sostenibilidad ambiental y de los comentarios obtenidos en los tres cantones se rescata aspectos relevantes para el futuro de la capacitación turística.

Formato más regular y que profundice los temas de interés para las hosterías,
Profesionalización a fin de que sean más competitivos.

Dada la características de industria turística del sector amerita especializaciones de turismo desde la educación media en los colegios y se promueva tecnologías ajustadas para el medio así como mano de obra calificada.

Los nuevos programas de capacitación y formación deberían partir de una evaluación ex ante a fin e que se puedan implementar evaluaciones de la política en su desarrollo y se pueda medir sus impactos.

Reducir la brecha de esa característica dual y antagónica del nivel nacional: riqueza de atractivos junto con deficiencias de gestión.

Fortalecer la descentralización. Los procesos experimentados a partir de la década anterior, hizo posible que responsabilidades importantes dentro de la promoción y administración pública de los negocios ecoturísticos, se trasladen a los gobiernos seccionales sin que se haya consolidado.

Mejorar la coordinación con múltiples organizaciones de cooperación técnica y financiera, así como organizaciones no gubernamentales, que han irrumpido en el escenario descrito y han aportando valiosos recursos económicos y técnicos.

De su parte, en el nivel microeconómico de la actividad turística, la capacitación debe ser considerada como un elemento para superar debilidades en la estructura y sostenibilidad de los negocios.

Aumentar la coordinación entre los prestadores de servicios y las entidades gubernamentales encargadas de brindar apoyo, tanto en el nivel nacional como local;

Desarrollar sistemas información pública actualizada sobre perfiles de la demanda real y potencial de turismo local e internacional.

Potenciar el desarrollo del turismo de naturaleza, aún desordenado, por lo cual no se explotan apropiadamente los diferentes destinos.

Fortalecer o establecer una red de alianzas entre operadores, y entre operadores con otros actores, que permita construir circuitos integrales.

Trabajos citados

- Abdala. (2004). *Manual para la evaluación de impacto en programas de formación para jóvenes*. Montevideo, Uruguay: CINTEFOR.
- Baker, J. L. (2000). *Evaluating the impact of development projects on poverty : a handbook for practitioners /*. Washington DC: World Bank.
- Brundtand, C. (1987). *Informe de la Comisión Mundial sobre Medio Ambiente y el Desarrollo, Nuestro futuro*. ONU.
- Cañadas, L. (1983). *El mapa bioclimático y ecológico del Ecuador*. Quito, Ecuador: Editores asociados.
- Castro Gregorio, Cháves Patricio. (1994). *Metodología de evaluación de impacto de proyectos sociales*. Caracas: UNESCO-URSHSLAC.
- Ceballos, H. (s.f.). <http://www.planeta.com>. Obtenido de <http://www.planeta.com/ecotravel/weaving/hectorceballos2.html>
- Chica, C. A. (10 de 02 de 2010). <http://www.ecoportal.net>. Obtenido de http://www.ecoportal.net/Temas_Especiales/Biodiversidad/el_choco_biogeografico_un_tesoro_de_la_naturaleza
- Esquel, F. (1990). *esquel.org.ec.*, http://www.esquel.org.ec/index.php?til=programs&id_prg=3
- Iglesias, Á. (2005). *Gobernanza y redes de acción pública*. Culiacan, México: Sinaloa.
- Mader, R. (1994). *planeta.com*. <http://www.planeta.com/ecotravel/weaving/hectorceballos2.html>
- Matiz, B. C. (2006). <http://redalyc.uaemex.mx/>. <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/881/88140107.pdf>
- Ortiz, F. (1970). *Contrapunteo cubano del tabaco y el azúcar* (Vol. 43). Caracas, Venezuela: Ayacucho.
- Pichincha, G. d. (2009). *Plan de gobierno*. Quito, Pichincha.
- SENPLADES. (2009). *Plan Nacional del Buen Vivir*. Quito: senplades.
- Sociedad, F. A. (2004). *Estrategia nacional de ecoturismo Ministerio de Turismo*. Quito: M. Turismo.
- Society, I. E. (s.f.). <http://www.ecotourism.org>. Obtenido de <http://www.ecotourism.org/what-is-ecotourism>. Sitio oficial de la International Ecotourism Society.

Society, T. I. (s.f.). <http://www.ecotourism.org/>. The International Ecotourism Society:
<http://www.ecotourism.org/what-is-ecotourism>

Travel, S. (10 de 01 de 2010). *Switchback Trave* <http://www.switchbacktravel.com/top-10-adventure-destinations-2012>

Turismo, M. d. (17 de 12 de 2002). Reglamento de actividades turísticas del Ecuador. *Registro Oficial*.

Turismo, M. d. (17 de 12 de 2002). Reglamento de actividades turísticas del Ecuador. *Registro Oficial* , págs. Reglamento de actividades turísticas del Ecuador. Registro Oficial 726 de 17 de diciembre de 2002, capítulo 5.

Turismo, M. d. (2008). <http://www.turismo.gob.ec/>. Obtenido de http://www.turismo.gob.ec/documentos/plandetur_2020.pdf

Turismo, M. d. (10 de 08 de 2011). *ecuador.travel*. <http://www.ecuador.travel/espanol/acerca-de-ecuador/ecoturismo-en-ecuador/ecoturismo-en-ecuador.html>

Vásquez, A. (2008). *Programa de estudios semipresenciales de género y desarrollo* . Quito.

ANEXO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Autorizo al Instituto de Altos Estudios Nacionales la publicación de esta Tesis, de su bibliografía y anexos, como artículo en publicaciones para lectura seleccionada o fuente de investigación, siempre dando a conocer el nombre del autor y respetando la propiedad intelectual del mismo.

Quito, julio 17 2013

IVÁN LASPINA