



**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR
FACULTAD DE HOSPITALIDAD Y GESTIÓN AMBIENTAL**

ESCUELA DE TURISMO

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA EN GESTIÓN TURÍSTICA Y MEDIO AMBIENTE**

**“PLAN DE GESTIÓN PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO EN EL
POBLADO DE PAPALLACTA”**

Autor

REBECA ABIGAEL AYALA LAVERDE

Director

Mgt. Carlos Garrido

Noviembre 2021

D.M. de Quito – Ecuador

CERTIFICACIÓN

Yo, Rebeca Abigael Ayala Laverde, declaro bajo juramento que los criterios expuestos en el presente plan de investigación, así como su contenido, ideas, análisis, conclusiones y propuestas aquí descritas son de mi total autoría. Estas no han sido presentadas anteriormente en ningún grado o calificación y han sido analizadas tomando en cuenta evidencia bibliografía detallada.

Cedo mis derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador, para su publicación y divulgación en línea, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, reglamento y leyes.



Rebeca Abigael Ayala Laverde

Yo, Carlos René Garrido Cornejo, certifico que conozco al autor del presente trabajo de investigación, siendo el responsable exclusivo tanto de su originalidad y autenticidad, como de su contenido.

Carlos René Garrido Cornejo

Director de la Tesis

RESUMEN

El presente trabajo tiene por objetivo diseñar un plan de gestión para el desarrollo turístico en el poblado de Papallacta, de manera tal, que se pueda aprovechar de forma eficiente y sustentable la diversidad de los atractivos turísticos para beneficio de la población de la parroquia y mejora de su calidad de vida. Para ello, se utilizó una metodología de enfoque cualitativo, empleando un estudio de campo y documental. Se recolectó información que incluyó características del sector turístico, los sitios y perfil del turista, y se aplicaron entrevistas a tres informes claves y una ficha de observación considerando cuerpos de agua, caminatas, contemplación de paisajes, infraestructura hotelera y servicios. Los resultados evidenciaron una gestión estratégica deficiente, que refleja la existencia de brechas y una desalineación de los actores tanto en la visión, como en la coordinación, además de una falta de capacitación y uso de mecanismos de control de impactos socio ambientales e inversión. Considerando estas falencias se estructuró un plan de gestión turístico dirigido a promover la integración de los actores, fortalecer los productos y servicios, mejorar la promoción, fortalecer los conocimientos y destrezas de los operadores de turismo y buscar fuentes de financiamiento.

Palabras claves: plan de gestión, desarrollo, turismo, atractivos naturales, Papallacta.

ÍNDICE

-		
RESUMEN		ii
ÍNDICE		iii
1. CAPITULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....		4
1.1 Conceptualización del turismo.....		6
1.1.1 Turismo Rural.....		6
1.1.2 Ecoturismo		7
1.1.3 Turismo de Salud.....		7
1.2 Emergencia Sanitaria		19
2.1 Papallacta.....		21
2.1.1 Características demográficas y socioeconómicas		22
2.1.2 Turismo en Papallacta		24
2.1.3 Perfil del turista en Papallacta		25
2.1.4 Sitios turísticos en Papallacta.....		27
3 CAPÍTULO III: PLAN DE GESTIÓN TURÍSTICA DE PAPALLACTA		32
3.1 Plan de Gestión Turística.....		32
3.1.1 Definición plan de gestión turística.....		32
3.1.2 Características e importancia del desarrollo turístico		33
3.2 Plan de Gestión Turística para el poblado de Papallacta		34
3.2.1 Introducción.....		34
3.2.2 Unidades Ambientales		35
3.2.3 Objetivos		36
3.2.4 Planificación en función de áreas de mejora		37
3.3 Problemas Detectados		43
3.3.1 Aplicación de entrevista.....		44
3.3.2 Resultados de las entrevistas.....		46

3.3.3	Estrategias por Objetivos.....	48
3.4	Evaluación y seguimiento.....	70
4	CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	72
4.1	Conclusiones.....	72
4.2	Recomendaciones.....	73
5	BIBLIOGRAFÍA.....	74
6	ANEXOS.....	77
	Anexo 1: Formato de entrevista.....	77

INTRODUCCIÓN

La movilización de personas a lo largo del mundo es un fenómeno propio de la humanidad. Los objetivos con los que las personas se movilizan alrededor del globo son variados y han cambiado con el tiempo. El turismo es un conjunto de acciones que las personas realizan, trasladándose hacia distintos destinos con el objeto de realizar diferentes actividades ya sea por placer o negocios por un período de tiempo consecutivo inferior a un año.

Hoy en día, el turismo se constituye como un sector económico que por sí solo, moviliza grandes capitales. A partir de los procesos que se han dado a una velocidad exponencial desde comienzos del siglo XIX, actualmente el turismo y la movilidad humana se han convertido en fenómenos propios de la sociedad, del conocimiento y la información.

Dada la enorme demanda que se observa en esta industria y la amplia gama de actividades y destinos turísticos que se ofrecen, es importante crear planes de gestión que ayuden a mejorar la organización y promoción de sus servicios y que impulsen su desarrollo. En el Ecuador, según Medina (2018), la actividad turística representa la tercera fuente de ingresos económicos, por lo tanto, es fundamental crear estrategias de gestión adecuadas, debido a la relevancia que este sector ha cobrado en los últimos tiempos.

Históricamente el turismo ha sido catalogado como un sector enfocado en la prestación de servicios, cuyas estrategias de gestión consideran características particulares del lugar tanto a nivel cultural, social, económico y de recursos. Consciente de esta realidad, el MINTUR (2020) ha desarrollado diferentes herramientas para que los gobiernos locales y las empresas pertenecientes a la industria turística, puedan emprender procesos de innovación que potencien el turismo en el país, sin embargo, algunas

poblaciones y empresas con potencial turístico no logran implementarlas de manera correcta, lo que limita su posicionamiento en este ámbito.

Según datos presentados por el Ministerio de Turismo del Ecuador, en el año 2018 alrededor de 1.834.012 turistas visitaron destinos relacionados con áreas naturales. Estas cifras muestran que el 20,08% del total de turistas muestran interés y acuden a lugares que les permiten realizar turismo enfocado en la naturaleza (MINTUR, 2020). Por tanto, al ser Papallacta un lugar en el cual existe una amplia gama de recursos naturales como lagunas, aguas termales, senderos y vegetación, lo convierte en un sector turístico estratégico que ofrece a los turistas la posibilidad de vivir una experiencia completa y única.

Papallacta es una localidad perteneciente a la Provincia de Napo, se sitúa a 67 km de la ciudad de Quito y goza de una amplia afluencia de turistas provenientes de diferentes partes del país y que sin duda mediante una gestión apropiada puede capturar la atención de visitantes extranjeros. En vista de esto resulta fundamental elaborar un plan de gestión para promover el desarrollo turístico del lugar.

Explotar el potencial turístico de Papallacta, implica crear un plan de gestión que responda a los requerimientos y características del lugar, enfocado en estrategias integradas de reorganización, aprovechamiento de recursos, capacitación y promoción, en el que todos los implicados se alineen dentro de un fin común y trabajen de manera conjunta asegurando que los turistas tengan una experiencia positiva y debidamente organizada.

En base a lo antes expuesto, la importancia de desarrollar el presente trabajo de investigación, está dada por la posibilidad de crear un plan de gestión que funcione como medio para la activación turística en Papallacta, a través del cual se puede realizar

un correcto aprovechamiento de los atractivos y recursos. Además, brinda a la población local la oportunidad de mejorar sus condiciones de vida, realizando un correcto uso de la riqueza natural del lugar, por medio de procesos debidamente estructurados y planificados que consideran la realidad de este lugar.

El desarrollar un Plan de Gestión para el desarrollo turístico de Papallacta resulta factible, ya que se tiene acceso directo a la información para conocer los recursos existentes, las necesidades y las características del lugar. De igual manera, se cuenta con los conocimientos necesarios en gestión turística para la creación del documento que aborda múltiples aristas de manera integrada, así como, recursos económicos disponibles para su efectiva implementación, y así generar resultados positivos para la actividad turística en general.

El informe de tesis está organizado en capítulos. El capítulo I corresponde a la fundamentación teórica, en la que se abordan temas como turismo, tipos de turismo, el turismo en Ecuador y el actual problema sanitario. En el capítulo II se aborda las características actuales de Papallacta y el turismo que se desarrolla, en las que se abordan temas como perfil del turista, sitios turísticos e infraestructura en la localidad de Papallacta. En el capítulo III se expone la propuesta elaborada en base al diagnóstico y a las necesidades evidenciadas. Por último, se incluyen en el capítulo IV las conclusiones y recomendaciones tras el trabajo realizado.

1. CAPITULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

A lo largo del siglo XXI, el turismo ha evolucionado de una manera impresionante dando lugar a un aumento en la movilización de las personas a nivel global y con ello el desarrollo de nuevas localidades y regiones que obtuvieron fuentes de ingreso a través del turismo, ya que este aporta en la innovación para el ocio y/o negocio.

Una definición sencilla para entender el significado de Turismo, es la proporcionada por la Organización Mundial del Turismo que señala textualmente lo siguiente “El turismo es un fenómeno social, cultural y económico que supone el desplazamiento de personas a países o lugares fuera de su entorno habitual por motivos personales, profesionales o de negocios. Esas personas se denominan viajeros y el turismo abarca sus actividades, algunas de las cuales suponen un gasto turístico” (OMT, 2020).

Como industria pujante, es posible analizar el turismo desde múltiples aristas. El turismo fue concebido inicialmente como un derecho del ser humano, así lo establece (ONU, 1948) que en la declaración de derechos humanos reconoce el derecho al cambio de residencia, al trabajo, desplazamiento y a los viajes. Sin embargo, Acerenza en el año 2001, restableció el concepto y declaró que el turismo solo constituye una forma de recreación y de uso del tiempo libre que no tenía nada que ver con el derecho al trabajo y ocio. Y fue a partir del siglo XXI, cuando se conoce y se empieza a concientizar sobre las afectaciones que el turismo genera en diferentes zonas dando lugar a la política pública para el turismo. Las cuales buscan establecer pautas para el desarrollo de la actividad turística, buscando una mejor organización y promoción de dicha actividad y así por medio de ellas reducir los impactos negativos que esta actividad no planificada ha generado en diferentes localidades.

Con el fin de potenciar el turismo receptivo, se crea la Política Turística definida como la acción que desarrolla el sector público desde las interacciones de las administraciones e instituciones que lo componen, la cual afecta de manera relevante a la actividad pública (OMT, 2020), la cual busca formular instrumentos que permitan comprender y abordar el procedimiento del sector turístico tomando en cuenta el comportamiento multivariable existente en los turistas al momento de escoger el destino dependiendo de la modalidad de turismo que desean realizar (PLANDETUR 2030, 2019).

Respecto a la modalidad de turismo, se puede indicar que la OMT en el 2006, concibe varias formas de turismo con el fin de homogeneizar y comparar internacionalmente los datos. Según Cárdenas & Ramírez (2006), existen algunos puntos de vista notables para analizar el turismo desde de la perspectiva del viajero (demanda turística) y de la comunidad receptora (oferta turística). Pues, se entiende que cada individuo es único en su forma de ser y en su forma de realizar actividades recreacionales. Es por ello, que como lo menciona Acerenza (2001), las formas de turismo dependen del lugar de residencia del turista y el ámbito del desplazamiento, así como de las necesidades y las maneras de distracción de cada individuo.

De acuerdo al lugar de residencia y el ámbito de desplazamiento, el turismo fue clasificado en: turismo urbano y turismo rural. El turismo urbano corresponde a un turismo de ciudad, el cual busca resaltar la historia mediante el patrimonio cultural de cada ciudad y donde ofrecen un espectro amplio y heterogéneo de experiencias y productos que engloba las artes y la arquitectura, el patrimonio histórico y cultural, el patrimonio gastronómico, la literatura, la música, las industrias creativas y las culturas vivas con sus formas de vida, sistemas de valores, creencias y tradiciones (OMT, 2020). Por otro lado, el turismo rural surge como un tipo de actividad turística relacionada que involucra naturaleza, agricultura, formas de vida, pesca con caña y la visita a lugares

que permitan al turista conectar y concientizar sus emociones para el enriquecimiento personal, felicidad y otras percepciones (OMT, 2020).

Desde estos conceptos, nuestro enfoque se centra en el turismo rural, específicamente la tipología de turismo verde o natural, pues Papallacta goza de atractivos turísticos no explotados dentro de esta categoría. El turismo natural, gira en torno al medio ambiente, en el cual los turistas tienen una apreciación del entorno natural y disfrutan de su belleza única. Siendo la principal motivación una conexión con la naturaleza y una apreciación del cuidado en un entorno sin afectaciones exteriores.

1.1 Conceptualización del turismo

1.1.1 Turismo Rural

Cuando hablamos del turismo rural, hablamos de una experiencia vivencial entre los turistas y pequeñas localidades fuera de los lugares urbanos. Este tipo de turismo, se relaciona con las actividades que la población local realiza y la disposición hacia los turistas, lo cual genera una fuente de ingreso complementaria para los habitantes de estas zonas.

Para que el turismo sea categorizado dentro del turismo rural, este debe poseer las siguientes características: 1. baja densidad demográfica, 2. Paisajes y ordenación territorial donde prevalecen la agricultura y la silvicultura, y 3. Estructuras sociales y formas de vida tradicionales (OMT, 2020).

El turismo rural ha ido adquiriendo gran importancia en las últimas décadas, lo que ha despertado el interés por su conocimiento, desarrollo de numerosos estudios, y establecimientos de tipologías que se realizan en espacios rurales.

1.1.2 Ecoturismo

Consiste en un tipo de actividad turística que se desarrolla en la naturaleza cuya motivación esencial es observar, aprender, descubrir, experimentar y apreciar la diversidad biológica y cultural, con una actitud responsable y protegiendo la integridad del ecosistema, así como, fomentar el bienestar de la comunidad local (OMT, 2020).

En la actualidad este concepto ha crecido entre los turistas, ya que tiene una modalidad de conservación y cuidado de la naturaleza, dando a los turistas una responsabilidad ambiental que busca minimizar los daños que pudiera generarse por la actividad turística, y permite a los turistas concienciar acerca de disfrutar sin destruir los atractivos naturales. No obstante, este tipo de turismo se ha convertido en un fenómeno de gran aceptación y práctica que abarca bosques, selvas, lagos, ríos, montañas y desiertos.

1.1.3 Turismo de Salud

El turismo de salud engloba el turismo de bienestar y el turismo médico. Es un fenómeno global, que impulsa a los turistas a desplazarse en busca del bienestar mental y/o emocional y la mejora física. Este tipo de viajes se ejecutan con el objetivo de obtener un diagnóstico, un tratamiento, una cura o servicios de atención médica (Paz et al., 2015). Tal es el caso en Ecuador, donde el destino Papallacta por sus aguas termales es catalogado como terapéutico y usado en rehabilitación debido a las propiedades de sus aguas termales y que es aconsejada para casos de inflamación crónica, rigidez articular, dolores reumáticos, entre otros (Carrera & Laínez, 2002).

Para Cárdenas & Ramírez (2006), el turismo de salud es un fenómeno social-humano impulsado por la necesidad de mejorar, mantener, fomentar o restaurar su salud. Su origen se debe a la diversificación en las especialidades médicas alrededor del mundo,

lo cual es altamente rentable dado que el turista está acompañado de familiares y amigos cuya estadía es generalmente prolongada. Se requiere atención de personal especializado en el traslado y en los sitios receptores (clínicas, fuentes de aguas termales, hoteles, institutos).

Cabe mencionar que los tipos de turismo se generan por el crecimiento constante de esta industria y su tendencia consiguiente a la masificación. La cual ha atraído una mayor conciencia ambiental de consumidores que cada vez exigirán destinos turísticos más limpios, más seguros y más amigables para con el medio ambiente (Díaz et. al, 2006). Adquiriendo nuevas formas en el turismo, ya que crece el número de turistas ambientalmente sensibles que desean visitar destinos bien planificados. Por esta razón se aborda la importancia del turismo sostenible.

Debido a la conciencia por cuidar la naturaleza y sus recursos tanto renovables y no renovables, la industria turística ha sido desafiada a desarrollar estrategias que ayuden a minimizar los impactos negativos del turismo y planificar un turismo que satisfaga las necesidades de futuras generaciones. En la actualidad, el turismo sostenible se ha convertido en una necesidad global y se trata de un objetivo al que todas las tipologías turísticas y todos los sectores implicados en la industria turística deben tener. Para lograr una sostenibilidad a largo plazo, es necesario establecer que los sectores turísticos deben mantener un equilibrio adecuado entre los aspectos medioambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico tal como lo establece la OMT (2021) en su edición sobre desarrollo sostenible.

Es importante recordar la controversia que surge sobre los términos sustentabilidad y sostenibilidad generada en año 1987 durante el proceso de la “Cumbre medioambiental de Río de Janeiro”, por su término en inglés “*sustainable development*” mencionado en

el informe de Brundtland, Nuestro futuro común de la Comisión Mundial para el Medio Ambiente y el Desarrollo.

Debido a la traducción al español del término “*sustainable*”, los vocablos sustentabilidad y sostenibilidad han generado dificultad de comunicación y entendimiento entre los diferentes actores de este tema. Así, podemos identificar que “sostenibilidad” viene del origen de la palabra “sostener” que aplicado a esta temática se entiende como la acción de sostener los recursos. Mientras que “sustentabilidad” viene de “sustento” que se construye sobre los subtemas del capital natural, la degradación del capital natural, las soluciones, los compromisos y cómo es que los individuos importan (Tyler Miller, 2007). Por ende, el turismo sostenible o sustentable sigue creciendo en consciencia dentro de la población, obteniendo turistas que buscan destinos más planificados y enfocados en el cuidado ambiental, sociocultural y económico, obligando al desarrollo de un sistema de gestión que custodie la conservación y estableciendo normativas para la sustentabilidad como la capacidad de carga y su importancia en respetarla.

Cuando se habla del turismo sostenible es inevitable no mencionar el concepto de capacidad de carga, ya que implica la importancia de reconocer los límites en el volumen y la intensidad que pueden soportar las zonas turísticas. El concepto de capacidad de carga mantiene una estrecha relación con la Ecología, misma que es definida como población máxima que puede soportar un hábitat de manera indefinida, sin causar daños permanentes del ecosistema donde reside dicha población (AEMA, 1998). Sin embargo, la capacidad de carga turística no debe ser interpretado exclusivamente como limitador, sino también como indentificador de los factores vinculados al crecimiento de la actividad turística. (Segrado, Palafox, & Arroyo, 2008).

García (2003) señala que los estudios sobre la capacidad de carga, junto con los estudios de impacto ambiental, son las metodologías más utilizadas para afrontar los

problemas de afluencia masiva de visitantes en espacios recreativos y para racionalizar el uso abusivo y el deterioro de los recursos que sustentan las actividades turísticas. De esta manera, con una perspectiva más crítica de la capacidad de carga, podemos decir que los impactos que el turismo ha generado dentro de las dimensiones sociocultural y ambiental a lo largo de los años son catalogados como impactos negativos, debido a la manera descontrolada del uso de la tierra o destrucción de la flora y fauna para la construcción del sector hotelero, lo que ha generado una fuerte amenaza para las actividades (OMT, 2001).

Los impactos que el turismo ha generado ha sido la clave para que muchos autores no consideren una sola capacidad de carga, sino también, ha dejado una brecha para un amplio estudio de manera objetiva, como principal herramienta para la planificación y la organización del sector. De esta manera, Williams y Gilí (1994), completan esta división distinguiendo cuatro puntos de vista diferentes: la tradicional, la económica, la medioambiental y la social. En 1996, siguiendo la misma línea, Watson y Kopachevsky, en su completa síntesis, distinguen hasta cinco tipos de capacidad de carga con sus respectivas descripciones:

- a) Ecológico-medioambiental: destaca el deterioro de los recursos naturales
- b) Física: se refiere a la infraestructura, la capacidad y el rendimiento.
- c) Socio-perceptual: referente al impacto cultural con la tolerancia y comportamiento del turista.
- d) Económica: habla sobre la capacidad óptima en utilizar las funciones turísticas.
- e) Psicológica: responde a la satisfacción personal de cada turista.

El estudio de la capacidad de carga en las últimas décadas ha pasado de ser una cuestión ignorada a uno de los elementos claves en las investigaciones de turismo (Butler, 1996).

Con lo que respecta del turismo en Ecuador, de acuerdo a MINTUR (2020) éste tiene una importancia fundamental, dado que hay una serie de factores que determinan que esta representa la tercera fuente de ingresos no petroleros más importante, detrás de la producción de banano y del camarón y que tiene enormes implicancias por las propias características ecológicas y socioculturales. Según el PLANDETUR 2030 (2019), el turismo es una industria que incorpora un amplio espectro de actividades económicas, culturales y recreativas. Estructuralmente, aporta efectivamente en la redistribución de ingresos y mejora la calidad de vida de la población de las economías locales.

Determinado así que, desde la perspectiva económica, el turismo aporta un porcentaje importante a la economía nacional. Según el MINTUR (2019) en el 2017 el sector turístico en el Ecuador aportó con cerca del 2,1% del PIB nacional por la actividad. En 2019 según datos del Ministerio de Turismo, estas cifras ascendieron en el PIB nacional a 2.2% por la actividad, mostrando una comparativa del aporte del turismo al PIB nacional en el Ecuador y un incremento paulatino de ingresos que lamentablemente se vio afectado tras la pandemia del 2020 tal como se muestra en la Figura 1.

Figura 1

Porcentaje del Aporte del Turismo al PIB en Ecuador.

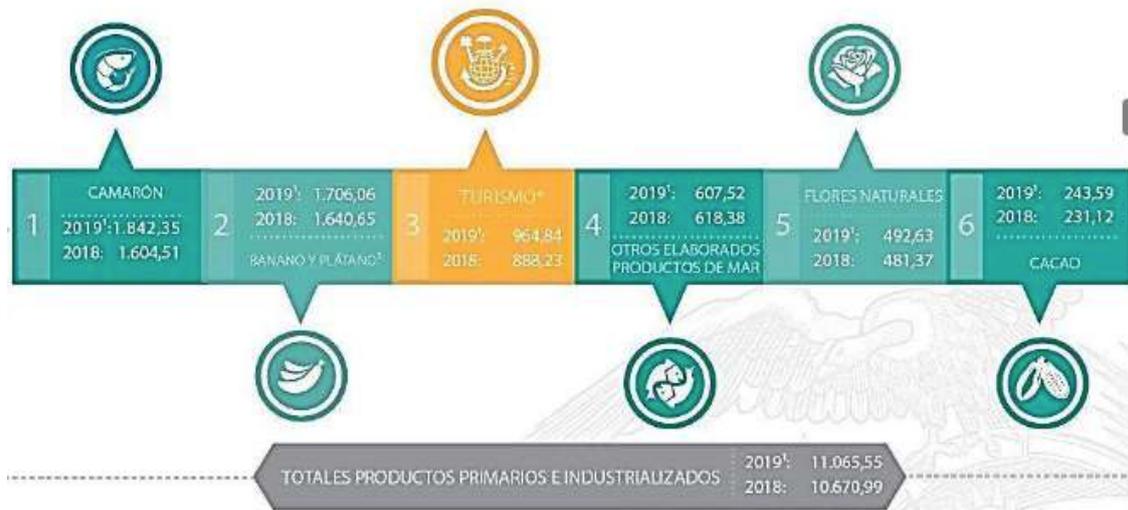


Nota: Datos expresados en porcentaje. Reproducida de Aporte del Turismo al PIB. Visualizador de información turística del Ecuador. MINTUR, 2020, pág. 2. Dominio público

Actualmente, como lo señala PLANDETUR 2030 (2019) y tomando en cuenta lo mencionado en el párrafo anterior, el turismo en Ecuador se ha constituido cómo la tercera actividad más importante en la generación de divisas después del camarón y el banano. Ya que en el 2019 los ingresos de divisas por turismo en Ecuador, considerando viajes y transporte de pasajeros fue de USD 964.84 millones de dólares, como se visualiza en la Figura 2.

Figura 2

Ingreso de Divisas por Turismo en Ecuador.



Nota: Datos expresados en millones de dólares. Reproducido de Ingresos no petroleros del Ecuador Divisas en millones de dólares. MINTUR, 2019, pág. 11.; PLANDETUR 2030, 2019.

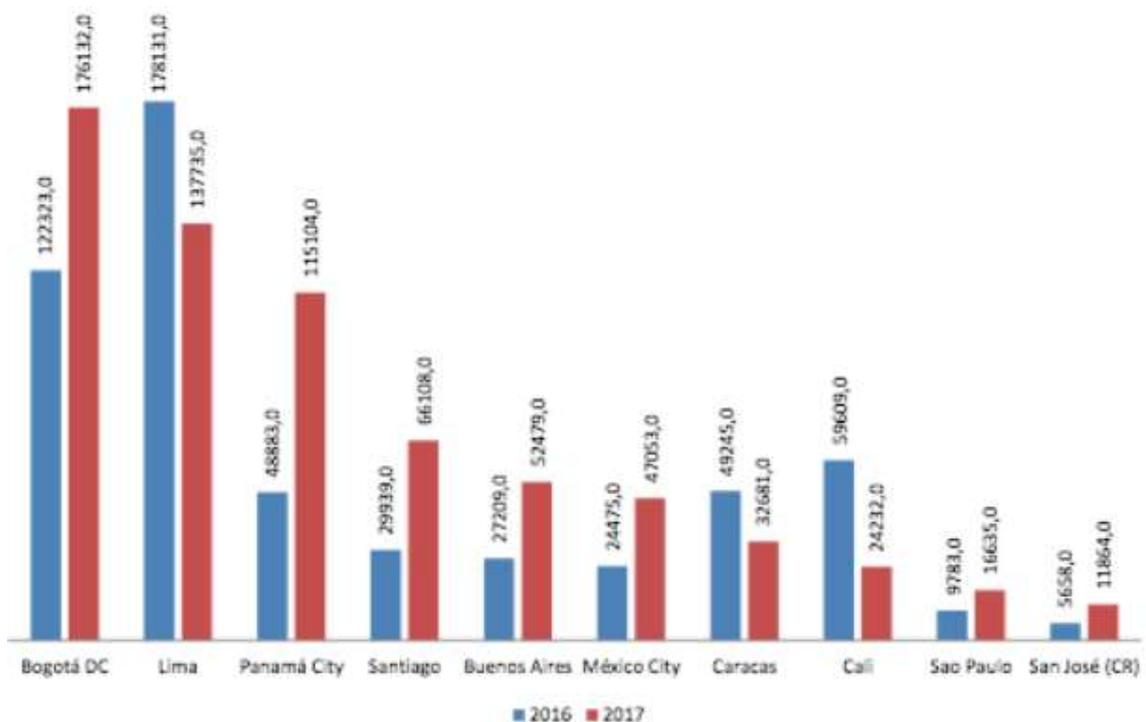
Este comportamiento de los ingresos representó un crecimiento acelerado del saldo de la balanza turística durante los años 2012 y 2018, mismo que fue de 57,3% en promedio (PLANDETUR 2030, 2019).

Según el PLANDETUR 2030 (2019), el número que se registra de llegadas extranjeras creció un 11.4% en el año 2018, en comparación al año 2017, en el cual se registró un total de 1.471.698 turistas. Cabe mencionar que en este cálculo no se incluyó a viajeros venezolanos ya que el registro de las personas que ingresaron no es por turismo, sino más bien un fenómeno migratorio.

Con lo que respecta a las llegadas internacionales a Ecuador desde los países de América Latina y El Caribe, se pudo establecer en base al Gráfico 1, que la mayor cantidad de turistas que ingresan al país corresponden a personas provenientes de países limítrofes, seguido de Panamá, y posteriormente de países con mayor cercanía a Ecuador.

Gráfico 1

Llegadas Internacionales, América Latina y el Caribe.



Nota: Datos expresados en llegadas. Reproducido de Llegadas internacionales de América Latina y el Caribe MINTUR, 2019, pág. 14; PLANDETUR 2030, 2019.

De igual manera, con lo que respecta a otras llegadas internacionales, tenemos que los países como Canadá, Alemania, Reino Unido y Estados Unidos creció un 35.5%, mientras que los países de Bélgica, Suiza, España, Francia, Italia, Países Bajos y Suecia tuvieron un crecimiento de 38.4% respecto al 2017 (PLANDETUR 2030, 2019).

Adicional, en base a los datos publicados en “Perfiles de Turismo Internacional 2017” (MINTUR, 2018), se pudo determinar el motivo de viaje de los turistas extranjeros simplificados en la Tabla 1, donde claramente se evidencia que el ingreso de visitantes a Ecuador se ve marcada por motivos de vacación, seguido de visitas a familiares y amigos y como menor porcentaje por motivos laborales y/o negocio.

Tabla 1

Estadística en Porcentaje Conforme la Motivación del Turista Extranjero.

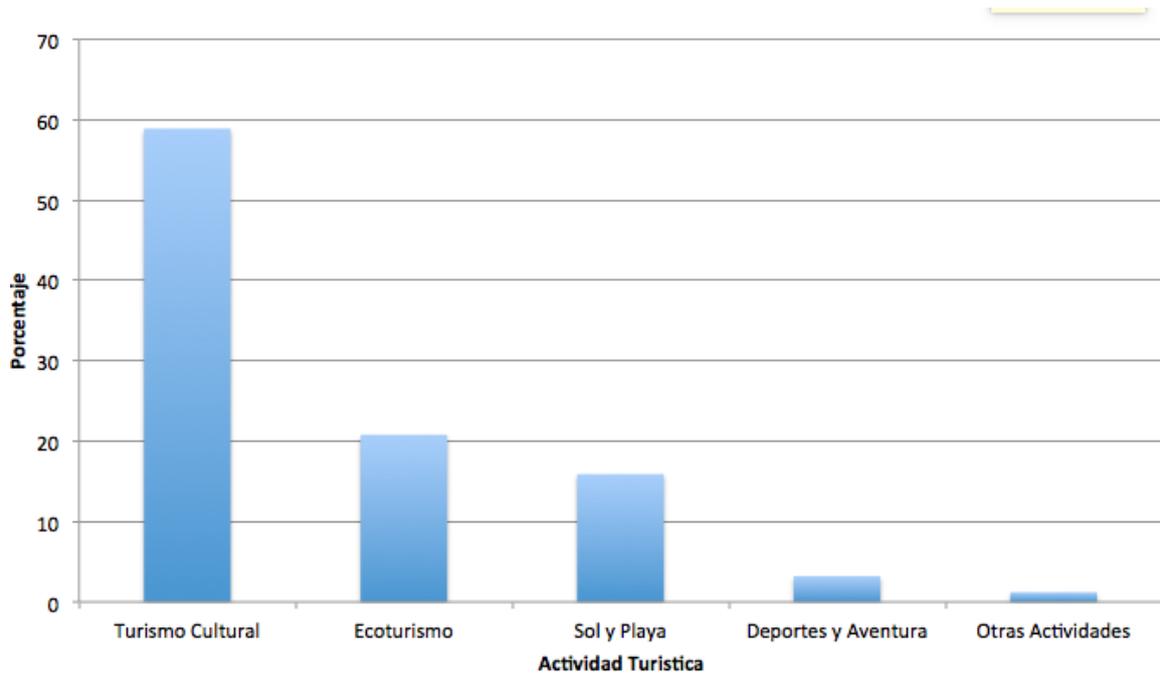
Motivo	Porcentaje %
Vacación, recreo y ocio.	56.9
Negocios y/o motivos profesionales.	17.1
Visita a familiares o amigos	18.0

Nota: Datos expresados en porcentaje de turistas. Elaboración propia basado en datos del Ministerio de Turismo. MINTUR, 2019; PLANDETUR 2030, 2019.

Al mismo tiempo se pudo determinar que la mayor actividad turística realizada por los extranjeros es el turismo cultural y el ecoturismo, tal como se muestra en el Gráfico 2.

Gráfico 2

Actividad Turística Realizada por Extranjeros en el Ecuador.



Nota: Datos expresados en porcentaje de la actividad turística realizada por turistas extranjeros. Elaboración propia basado en datos del Ministerio de Turismo. MINTUR, 2019; PLANDETUR 2030, 2019.

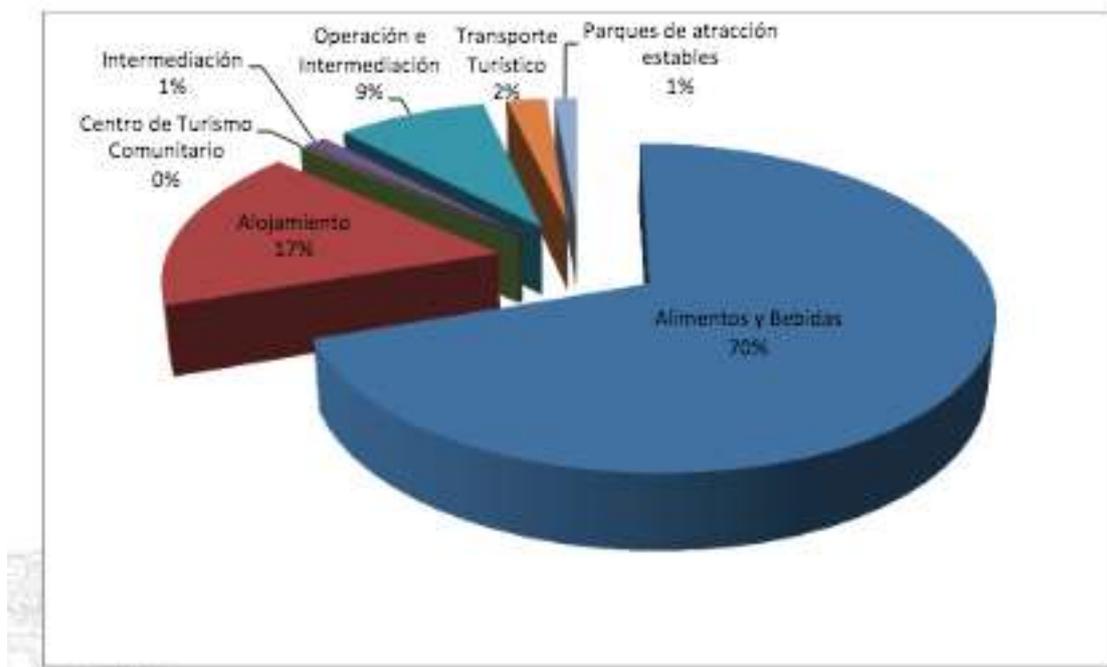
Con lo que respecta del turismo interno en Ecuador, según el PLANDETUR 2030 (2019), Ecuador alcanzó casi los 10 millones de visitantes, de los cuales el 64% fueron turistas, y el 36% hace referencia a solo excursionistas. Es importante recalcar que los sitios naturales y las playas son los destinos que ocupan el primer lugar de preferencia con respecto a los turistas internos.

Por otra parte, respecto a la oferta turística del país, el Catastro Turístico Nacional Consolidado 2018, es utilizado como herramienta referencial y de relevante importancia dentro de los procesos para el registro y actualización de datos de los establecimientos legalmente registrados en el Ministerio de Turismo. Según PLANDETUR 2030 (2019), un total de 24.720 establecimientos turísticos fueron registrados en Ecuador donde el 70% corresponden a establecimientos de venta de alimentos y bebidas seguido de establecimientos de alojamiento con un 17%, establecimientos de operación e

intermediación que representan el 9%, transporte turístico con un 2%, y finalmente parques de atracción estable e intermediación con un 1% respectivamente, tal como se muestra en la Figura 3.

Figura 3

Actividades Turísticas en el Ecuador.



Nota: Datos expresados en porcentaje de actividad turística. Reproducido de Actividades turísticas en el Ecuador. MINTUR, 2019, pág. 19; PLANDETUR 2030, 2019

De igual manera con respecto a la oferta turística del país, debe mencionarse que Ecuador posee potencial para el desarrollo del turismo sostenible, tal es así que forma parte del 30% de países en el mundo que aseguran dicho desarrollo (PLANDETUR 2030, 2019). Esto se debe a que Ecuador al ubicarse en la línea ecuatorial, goza de una amplia diversidad biológica y cultural, lo cual representa una ventaja turística competitiva.

Así mismo dentro de la oferta turística que oferta el Ecuador, está la gran diversidad biológica existente y un patrimonio cultural amplio y diverso. Por lo que en el año 2013

el Ministerio del Ambiente según el PLANDETUR 2030 (2019), determinó que existen 91 tipos de ecosistemas, en los cuales se encuentra la diversidad vegetal y de fauna.

Adicionalmente, Ecuador se ha posicionado como un país multidestinos, gracias a la ventaja proporcionada por situarse en la línea ecuatorial. Pues, goza de una amalgama de paisajes, cultura, gastronomía, playas, montañas, selva, flora y fauna, debido a las 4 regiones que integran la geografía ecuatoriana, y que se conectan de forma fácil y en cortos periodos de tiempo.

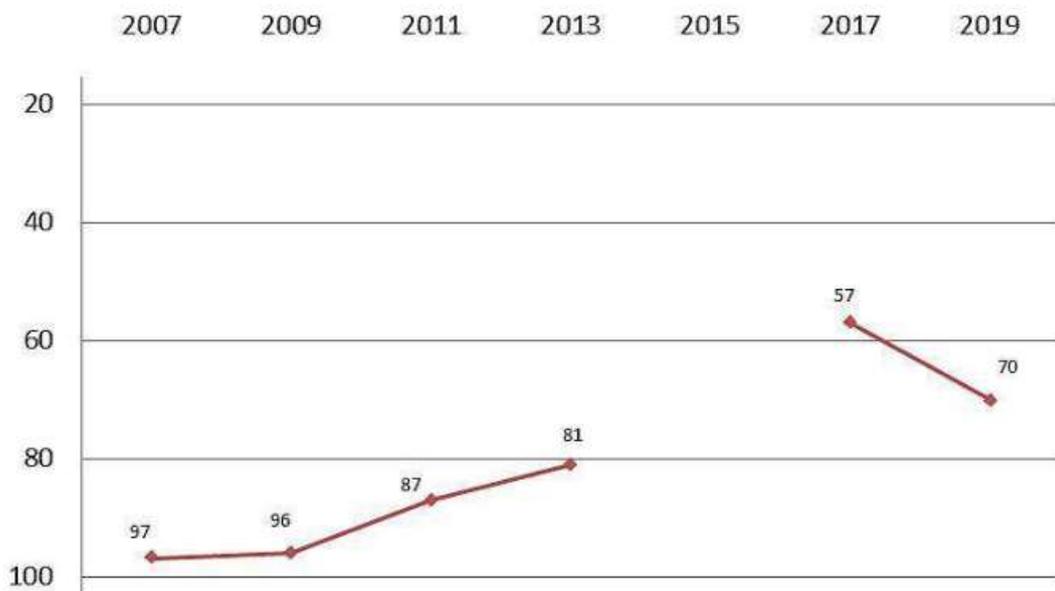
Al convertirse Ecuador en un lugar multidestinos, éste genera un valor competitivo para el turismo. Siendo la competitividad un análisis necesario para el turismo y en base a lo señalado por Hassan (2020) de manera textual donde asume que la competitividad se ve reflejada por “La capacidad de un destino para crear e integrar productos con valor añadido que permitan sostener los recursos locales y conservar su posición de mercado respecto a sus competidores”. Por ello el turismo obliga a los sectores a implementar estrategias eficientes de tal manera que el destino turístico perdure en el mercado, en relación a otros países.

De igual manera según el PLANDETUR 2030 (2019), se ha logrado ver una mejora en la competitividad turística en todo el mundo, impulsando a la industria en su crecimiento sin olvidar las prácticas necesarias de una gestión sostenible. Para determinar dicho parámetro, se hace uso del Índice de Competitividad Turística (ICT) que es una estadística que mide los factores que hacen atractivo realizar inversiones o desarrollar negocios en el sector de viajes y turismo de un país específico. Con lo que respecta de Ecuador y el ranking a nivel mundial, Ecuador no se encuentra en las 10 primeras posiciones. Sin embargo, en el ranking de Latinoamérica, Ecuador se encuentra en la posición 70 con respecto a sus competidores vecinos como Colombia que está en la posición 55 y Perú que está en la posición 49.

A pesar de ello, vemos como Ecuador ha implementado importantes cambios para trabajar en un enlace entre lo económico, la conservación cultural y el desarrollo sostenible. Teniendo un crecimiento de 40 posiciones entre 2007 y 2017, pero conforme la medición 2019, retrocedió su posición dejándolo en la posición 70, sobre todo después de la campaña “All you need is Ecuador” desarrollada entre los años 2015-2017. Está claro que cada año que el Ecuador no invierte en promoción pierde posicionamiento digital, siendo cada vez menos visible para potenciales turista. Datos que se ven reflejados en el Gráfico 3.

Gráfico 3

Evolución en el Ranking de Competitividad del Ecuador



Nota: Datos expresados en posición de ranking. Reproducido de Evolución en el Ranking de Competitividad del Ecuador. MINTUR, 2019, pág. 27; PLANDETUR 2030, 2019.

Finalmente, con respecto a la competitividad, cabe resaltar que este fue el último análisis que se desarrolló de lo que respecta al turismo en el Ecuador, ya que debido a la crisis

sanitaria causada por el virus SARS-Cov-2, todos los países fueron afectados y el panorama del turismo se vio fuertemente comprometido.

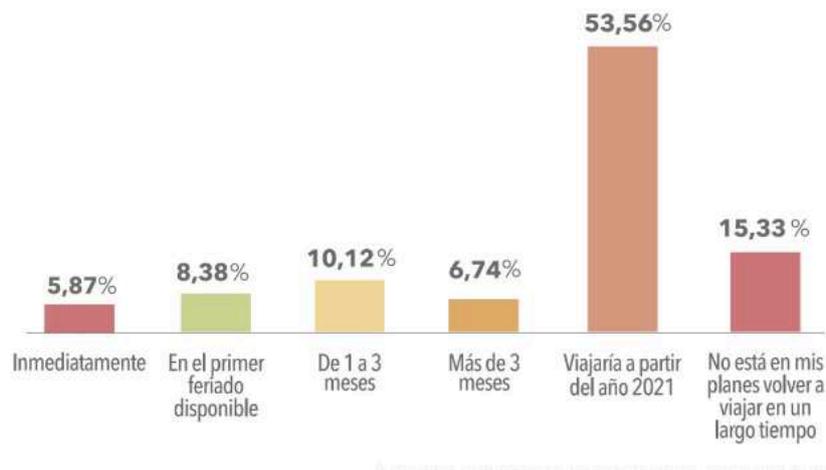
1.2 Emergencia Sanitaria

En el año 2020, la declaración de la COVID-19 como pandemia provocó afectaciones a nivel mundial, con impactos negativos en todos los seres humanos y en todos los países. Las principales áreas afectadas fueron la Salud (con un aumento de mortalidad) y el sector económico, que debido a la declaración de alerta sanitaria se decretó confinamiento obligatorio de las personas a nivel mundial y con este la paralización total de las actividades y el aparato productivo, afectando principalmente al turismo tras el cese de movilización y desplazamiento. Por lo cual, en localidades rurales, principalmente aquellas cuyo ingreso económico era el turismo, se vieron afectadas significativamente. Lo que ocasionó el cierre principalmente de alojamientos, y restaurantes a nivel nacional.

Mediante el trabajo conjunto del Ministerio de Turismo y las universidades del Ecuador: UDLA, UIDE, UCE, ESPE, UPSE, ESPOL, UMET, UTPL, UPEC, UEB, Universidad Técnica de Machala, ESPOCH, Universidad Estatal Amazónica y Universidad del Azuay, se logró obtener resultados de proyección acerca de la actividad turística interna que se desarrollaría en Ecuador tras el plan de vacunación el cese de la pandemia causada por el virus SARS-Cov-2 (MINTUR 2020). En base a dichos resultados presentados en el Grafico 4, se determinó que la mayoría de personas realizarán actividades turísticas a partir del 2021, una vez recibida la vacunación completa y anunciándose el levantamiento de restricciones de movilización por parte del gobierno, esto se conecta.

Gráfico 4

Porcentaje de Actividad Turística y Desplazamiento tras el Levantamiento del Confinamiento Causado por el Virus SARS-Cov-2.



Nota: Datos representados en porcentaje de la actividad turística. Reproducida de Periodo de tiempo en el que se piensa viajar bajo la nueva normalidad, MINTUR, 2020, pág. 39. (Comportamiento del turismo a nivel nacional).

Tras haberse controlado la pandemia con el plan de vacunación y establecimiento de normas de bioseguridad y aforo de espacios, las actividades económicas en general se fueron reactivando paulatinamente. Todos los sectores debieron tomar en cuenta las nuevas reglas de convivencia en espacios públicos y privados, ajustando sus espacios e incorporando procesos de bioseguridad que proporcionen al cliente un lugar seguro libre del esparcimiento del virus SRAS-COV-2, sensación de confianza y seguridad. Es por ello, que el sector del turismo ha tenido que modernizarse y ajustarse a la realidad actual, debiendo reactivar e innovar en la forma de promocionar sus destinos.

El largo periodo de confinamiento vivido durante la pandemia, ha provocado que el turismo sea uno de los primeros sectores reactivados a nivel mundial, pues el ser humano en su naturaleza busca y siente la necesidad de distracción, ocio y viaje a nuevos lugares. Esta época es de suma importancia para potenciar el turismo principalmente en Ecuador debiendo ser aprovechada para atraer turistas nacionales como extranjeros.

2. CAPÍTULO II: CARACTERÍSTICAS ACTUALES DE PAPALLACTA Y SU TURISMO

Ecuador dispone de un patrimonio natural y cultural, los cuales son de alto potencial dada su ubicación en la línea ecuatorial, gozando de muchas áreas de aprovechamiento para realizar actividades turísticas, las cuales permiten un desarrollo en localidades rurales. Siendo Papallacta una localidad de potencial muy alto para el turismo con una abundante variedad de riqueza natural y cultural.

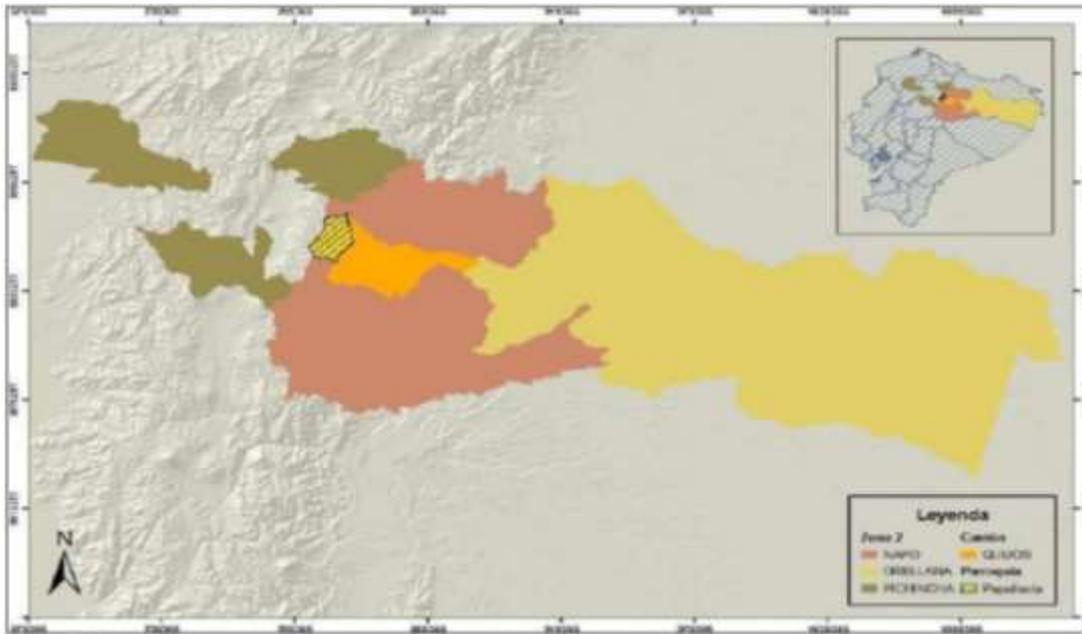
2.1 Papallacta

Papallacta es una parroquia rural de carácter turístico que se encuentra ubicada en la provincia de Napo, cantón Quijos, a casi 70 km de Quito como se muestra en la Figura 4. Su altura dentro del cajón interandino es de 3.300 msnm, lo cual le da el clima característico polar andino con una temperatura de 10,49° C (GAD Municipal Quijos, 2014). En términos generales, el cantón Quijos ha sido históricamente reconocido como la puerta de paso hacia el oriente ecuatoriano desde la ciudad de Quito, siendo justamente Papallacta una localidad que albergó a los viajeros que se aventuraban a las tierras más bajas de la amazonia. (GAD Municipal Quijos, 2014).

Los ecosistemas que predominan en el cantón son los climas de páramo, y climas más tropicales como el del bosque siempreverde montano y montano bajo. Papallacta, dada su altura, se encuentra rodeada de pajonales y pastos característicos del ecosistema de páramo. Además, la parroquia cuenta con una especie de árbol del género *Polylepis* (*cochlospermum tetraporum*) conocida comúnmente como árbol de papel, de propiedades altamente medicinales. (GAD Municipal Quijos, 2014).

Figura 4

Ubicación de Papallacta en el Cantón Quijos.



Nota. Ubicación de Papallacta en el Cantón Quijos. Reproducido del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Papallacta. GAD Municipal Quijos, 2014, pág. 23.

2.1.1 Características demográficas y socioeconómicas

Según el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, Papallacta cuenta con alrededor de 940 habitantes, que representan el 14,8% del total del cantón Quijos, de los cuales el 95,86% ha tenido acceso a la educación básica y tan solo el 23,3% a educación superior. Dentro del componente básico, el porcentaje de tasa de asistencia a la educación va disminuyendo a medida se acercan a los niveles superiores, teniendo un 67,88% de asistencia a bachillerato. En Papallacta, existen dos escuelas para su población, una de carácter fiscal y otra privada, lo que delimita las posibilidades de acceder a la educación (GAD Municipal Quijos, 2014).

De igual manera, el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) de la parroquia de Papallacta, ha determinado un total de 106 empresas o establecimientos económicos registrados en el sector, de las cuales, el 90% pertenecen a personas naturales, mientras que el 10% de empresas restantes son propiedad de personas jurídicas (INEC, 2018).

La economía de forma tradicional se clasifica en tres sectores económicos: a) primario, que se basa en la extracción de materias presentes en la naturaleza, b) secundario, que se encarga de la manufactura de las materias primas; y c) terciario, que ofrece servicios. El turismo es catalogado como un servicio posicionado dentro del sector económico terciario. Este servicio analizado dentro de la parroquia de Papallacta concentra el 81,9% de la población económicamente activa (PEA) para su ejecución según lo señalado por el GAD parroquial (GAD parroquial de Papallacta, 2015).

Tabla 2

Importancia de los Sectores Económicos en Papallacta.

Sector económico	Total	Hombres	Mujeres	%
Primario	84	53	31	16,15
Secundario	10	6	4	1,92
Terciario	426	270	156	81,92

Nota: Datos de Género y porcentaje. Reproducida del Censo 2010. GAD parroquial de Papallacta, 2015.

Dentro de las actividades económicas que la parroquia de Papallacta desarrolla de forma activa son: el alojamiento y servicios de comida con un 17.88%; seguida de la agricultura, ganadería, silvicultura y pesca con un 15.58%; otro 15.58% al comercio al por mayor y menor, 11.15% se dedican al transporte y almacenamiento, en menor proporción con un 11.15% se dedican a actividades administrativas y de apoyo. Toda esta información se ve recopilada en la Tabla 3. Por tanto, la actividad turística y sus servicios asociados son los que predominan, dando lugar a un crecimiento del empleo en turismo a 19,1% de la PEA (GAD Municipal Quijos, 2014).

Tabla 3

Actividades Económicas de la Parroquia de Papallacta.

Actividades Económicas	Alojamiento y Servicios de comida.	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.	Comercio al por mayor y menor.	Transporte y almacenamiento	Actividades administrativas y de apoyo.
% de la población	17.88%	15.88%	15.88%	11.15%	11.15%

Nota: Datos expresados en porcentaje de las actividades económicas. Población económicamente activa. Elaboración propia basado en datos del GAD Municipal Quijos. GAD Municipal Quijos, 2014.

2.1.2 Turismo en Papallacta

Como se plantea en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Papallacta, la actividad turística en esta parroquia tiene un gran potencial debido a la cercanía que tiene con la capital Quito y que, a su vez, mantiene cercanía con el Oriente del Ecuador, siendo un lugar de paso, que alberga a turistas que viajan hacia la amazonia, ubicación satelital que puede visualizarse en la Figura 5 (GAD Municipal Quijos, 2014).

Figura 5

Ubicación Satelital de Papallacta



Nota: Reproducida de Google Maps, 2020.

El turismo que se genera en la parroquia, tiene como principal sustento, los atractivos naturales que posee, mismos que se atribuyen y que son adquiridos gracias a su

localización. Dentro de esto, las masas de agua son las principales fuentes de motivación para la visita turística, conocidas como aguas termales de relajación y uso medicinal. Actualmente, el ser humano ha tomado consciencia sobre la salud y la necesidad de llevar y mantener un estilo de vida saludable, reconectando con la naturaleza y buscando terapias alternativas naturales que mejoren el bienestar. Por siguiente, Papallacta por las características de vegetación y paisaje resultan un destino de interés para los turistas. (Molina, Guerra, & Delgado, 2019).

Adicionalmente cabe mencionar que la parroquia, está ubicada entre dos áreas protegidas, declaradas por el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP). Al norte se encuentra el Parque Nacional Cayambe-Coca y al sur se encuentra el Parque Nacional Antisana.

Por consiguiente, la Junta Parroquial es la encargada de gestionar y poner en marcha el turismo en Papallacta, tanto para aprobar un proyecto y/o su actividad. Dichas funciones son respaldadas por la Constitución Política del Estado, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (COPLAFIP), la Ley Orgánica de la Contraloría, la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, sus Reglamentos y otras normas aplicables a la administración pública ecuatoriana. (PDOT, 2013).

2.1.3 Perfil del turista en Papallacta

Con respecto al turismo que se genera en la zona de Papallacta, cabe mencionar que es conocida como uno de los principales destinos turísticos a nivel nacional e internacional de acuerdo a los señalado por Ecuador turístico (2014). Evidenciando así que el potencial de la parroquia es alto, con un flujo de visitantes aproximado de 70.000

turistas en 2018, esto según las cifras del Ministerio de Turismo. Con respecto al perfil de los turistas que frecuentan Papallacta, se conoce que en su mayoría corresponden a jóvenes adultos provenientes de la ciudad de Quito, que viajan en vehículo privado acompañados de la familia con fines recreativos y que se encuentra representado en la Figura 6.

Figura 6

Perfil del Turista de la Parroquia de Papallacta

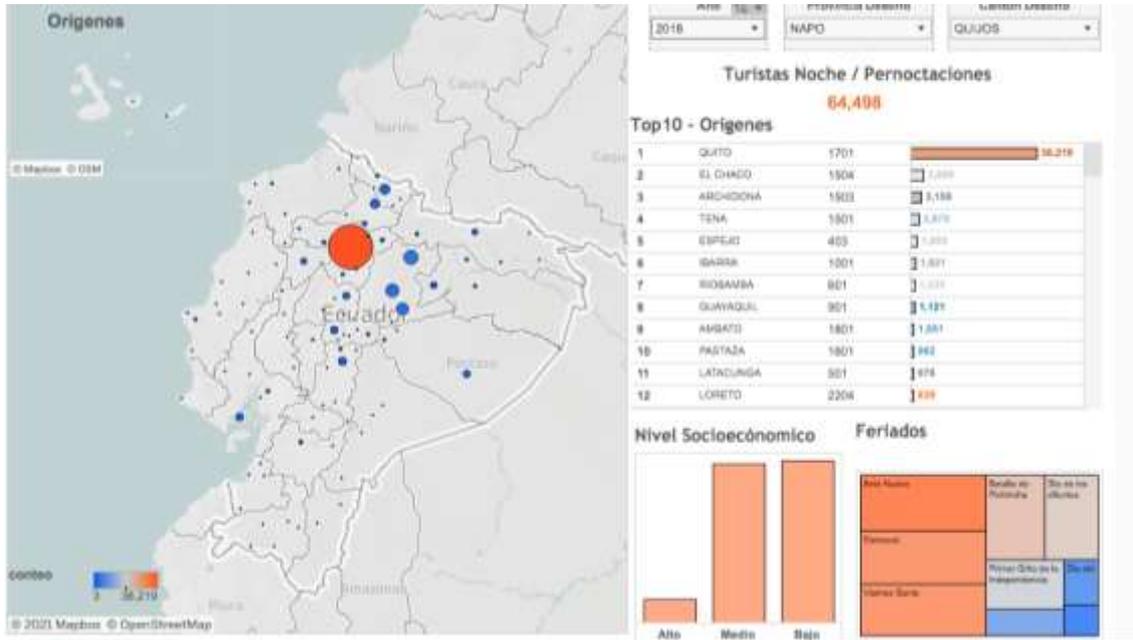


Nota. Reproducido del perfil del turista de la parroquia rural de Papallacta del cantón Quijos, Provincia de Napo, Ecuador. Revista Turydes. Molina, 2019.

Con respecto a la pernoctación de los turistas internos en Papallacta se obtuvo que para el año 2018 cantón de Quijos se registraron 64,498 pernoctaciones, siendo la mayoría provenientes de Quito, lo que evidencia una movilización notoria de los turistas hacia el sector de Papallacta donde tienden a pasar la noche y se demuestra en la Figura 7.

Figura 7

Movimientos Internos: GEOVIT



Nota: Pernoctaciones de turistas. Reproducido de Pernoctaciones por Cantón de Destino. GEOVIT. MINTUR, 2018.

2.1.4 Sitios turísticos en Papallacta

Dentro de los sitios que son considerados como patrimonio cultural tangible e intangible y de conocimiento ancestral, se cuentan siete atractivos. Cuatro son sitios naturales y tres son culturales. Dentro de los atractivos naturales se encuentran 12 Lagunas, 2 Reservas Ecológicas y una Cascada, mientras que dentro de los atractivos culturales involucra lo que son las Termas. En la Tabla 4, se enlistan con mayor detalle dichos sitios turísticos.

Tabla 4

Atractivos Turísticos.

Atractivo	Categoría	Tipo	Nombre
1	Sitio Natural	Sistema de áreas protegidas	Reserva Ecológica Antisana Paso del Cóndor
			Laguna Larga del Monte
			Laguna Bolsas
			Laguna Torococha Compadre
			Laguna de Potrerillos
			Laguna Yana Yana
			Laguna del Volcán
2	Sitio Natural	Parques Nacionales de áreas protegidas	Reserva Ecológica Cayambe Coca
			Laguna de Sucus
			Laguna Negra
			Laguna de Anteojos 1
			Laguna de Baños
			Laguna de Loreto
3	Sitio Natural	Ambiente Lacustre	Laguna de Papallacta
4	Sitio Natural	Río	Cascadas del Duende
5	Manifestación Cultural	Realizaciones Técnicas y Científicas	Complejo Termal Santa Catalina
6	Manifestación Cultural	Realizaciones Técnicas y Científicas	Termas Papallacta
7	Manifestación Cultural	Realizaciones Técnicas y Científicas	Termas Jamanco

Nota: Atractivos Turísticos. Reproducido de Patrimonio tangible e intangible de la parroquia Papallacta, del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Papallacta. GAD parroquial Papallacta, 2015, pág. 123.

De igual manera el Ministerio de Turismo reportó dentro de la Matriz de Inventario de atractivos, un listado extenso relacionado con la parroquia de Papallacta, la misma que se representa en la Tabla 5 (MINTUR 2004).

Tabla 5

Matriz de Inventario de Atractivos.

Napo	Quijos	Mirador de Conchagua	Sitios Naturales	Montañas	Mirador
Napo	Quijos	Galería Arte Los Troncos	Manifestaciones Culturales	Manifestaciones artísticas contemporáneas	Galería
Napo	Quijos	Granja Integral Quijos	Manifestaciones Culturales	Manifestaciones técnicas y científicas	Explotaciones Agropecuarias
Napo	Quijos	Laguna Papallacta	Sitios Naturales	Ambiente Lacustre	Laguna
Napo	Quijos	Complejo Turístico Santa Catalina	Manifestaciones Culturales	Manifestaciones técnicas y científicas	Obra Técnica
Napo	Quijos	Termas de Papallacta	Manifestaciones Culturales	Manifestaciones técnicas y científicas	Obra Técnica
Napo	Quijos	Cascada Chontayacu	Sitios Naturales	Ríos	Cascada
Napo	Quijos	Santuario de la Virgen del Quinche	Manifestaciones Culturales	Históricas	Arquitectura Religiosa
Napo	Quijos	Parque Nacional Sumaco - Napo	Sitios Naturales	Sistema de Áreas Protegidas	Parque Nacional
Napo	Quijos	Estación Biológica Yanayacu	Sitios Naturales	Sistema de Áreas Protegidas	Bosque Protector
Napo	Quijos	Bosque Nublado Sierra Azul	Sitios Naturales	Bosques	Húmedo Tropical Amazónico
Napo	Quijos	La Isla	Sitios Naturales	Bosques	Bosque Nublado Montano - Alto
Napo	Quijos	Mirador San Isidro	Sitios Naturales	Montañas	Mirador
Napo	Quijos	Bosque Nublado Montano Alto El Añelo	Sitios Naturales	Bosques	Húmedo Tropical Amazónico
Napo	Quijos	Reserva Ecológica Cayambe - Coca	Sitios Naturales	Sistema de Áreas Protegidas	Reserva Ecológica
Napo	Quijos	Reserva etno - Botánica Cumandá	Sitios Naturales	Sistema de Áreas Protegidas	Bosque Protector
Napo	Quijos	Baños Colonial	Manifestaciones Culturales	Históricas	Zonas Historicas
Napo	Quijos	Cascada del Río Machángara	Sitios Naturales	Ríos	Cascada
Napo	Quijos	Sendero Ecológico Cascadas II y III del Río Machángara	Sitios Naturales	Ríos	Cascada
Napo	Quijos	Cascada Yubeck	Sitios Naturales	Ríos	Cascada
Napo	Quijos	Cascada Mama Ocho	Sitios Naturales	Ríos	Cascada
Napo	Quijos	Cascada Mama Pacha	Sitios Naturales	Ríos	Cascada
Napo	Quijos	Cascada Jatunhuasi	Sitios Naturales	Ríos	Cascada
Napo	Quijos	Cascada Sigorume	Sitios Naturales	Ríos	Cascada
Napo	Quijos	Cascada Quinjuachino	Sitios Naturales	Ríos	Cascada
Napo	Quijos	Bosque Protector Guango	Sitios Naturales	Bosques	Bosque Nublado Montaña Bajo
Napo	Quijos	Peña de Pivico	Sitios Naturales	Montañas	Peña
Napo	Quijos	Cascadas del Duende	Sitios Naturales	Ríos	Cascada
Napo	Quijos	Reserva Ecológica Artesana /Papo	Sitios Naturales	Sistema de Áreas Protegidas	Reserva Ecológica
Napo	Quijos	Río Quijos	Sitios Naturales	Ríos	Rápido
Napo	Quijos	Cascada Chontayacu	Sitios Naturales	Ríos	Cascada

Nota: Inventario de atractivos turísticos. Reproducido de Matriz de inventario de atractivos. MINTUR, 2004, pág. 71-72.

2.1.5 Infraestructura Turística

Servicios básicos

- Acceso al agua

Con respecto al censo de Población y Vivienda del Ecuador del 2010: en la Parroquia de Papallacta, se puede determinar que existe un acceso al agua para 201 viviendas, de las cuales 57.7% de las viviendas reciben agua de la red pública, mientras que 39.7% reciben del río, vertiente, acequia o canal; y finalmente el 3% de viviendas reciben del pozo. (GAD Papallacta, 2015).

- Servicio de alcantarillado

Según el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2015, en la parroquia Papallacta, el 59% de las viviendas poseen acceso a una red pública, este servicio está cubierto solo en la cabecera parroquial. (GAD Papallacta, 2015).

- Servicio de luz eléctrica

Según el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2015, un 92.5% recibe un servicio de luz eléctrica. (GAD Papallacta, 2015).

Conectividad

- Telefonía Fija

Según Corporación Nacional de Telecomunicación (CNT) en la parroquia de Papallacta existen 107 abonados con telefonía fija, servicio que cubre las zonas principales de la parroquia. (GAD Papallacta, 2015)

- Internet

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT), provee el servicio a la parroquia. De igual manera el gobierno parroquial posee el servicio para las dependencias gubernamentales en el sector. (GAD Papallacta, 2015).

2.1.6 Planta Turística

La planta turística tiene como objetivo satisfacer la necesidades básicas y complementarias, otorgando los medios y actividades que permitan facilitar la estancia y el bienestar del turista.

Existen 17 establecimientos registrados en el MINTUR de los cuales el 58,8% son de alojamiento y el 41,2% están dentro del área de alimentos y bebidas. Información que se enlista en la Tabla 6 con mayor detalle.

Tabla 6*Establecimientos turísticos registrados.*

Establecimiento	Actividad	Clasificación
Sol de Piedra	Alojamiento	Hostal
El Refugio	Alimentos y Bebidas	Restaurante
Coturpa	Alojamiento	Hostal
Fogón Campero	Alimentos y Bebidas	Restaurante
El Descanso	Alimentos y Bebidas	Restaurante
Restaurant El Pantanal	Alojamiento	Restaurante
Residencial El Viajero	Alojamiento	Hostal
Hostería Choza De Don Wilson	Alojamiento	Hostería
Paisaje de los Andes	Alimentos y Bebidas	Restaurante
Sachayacu	Alimentos y Bebidas	Restaurante
Hostal Las Lajas	Alojamiento	Hostal
El Leñador	Alimentos y Bebidas	Restaurante
Pampallacta Termales	Alojamiento	Hostería
Termas De Papallacta	Operación e Intermediación	Operador turístico
	Alojamiento	Hostería
Terjamanco S.A.	Parque de atracción estable	Termas y balnearios
	Alojamiento	Hostería
TOTAL		19 establecimientos

Nota: Reproducido de Establecimientos turísticos registrados en el MINTUR. MINTUR, 2019.

Transporte

En cuanto al transporte, la parroquia posee un sistema de 61.85 Km de vías aproximadamente. Su principal vía es la que conecta las regiones de la Amazonía y sierra. Por lo cual permite la movilidad de turistas a dicha parroquia.

De igual manera existen varias cooperativas de transporte que tienen como destino final Papallacta o bien como destino de paso (Quijos, Baños, Expreso Baños, Zaracay, Putumayo, Pelileo, Amazonas) las cuales permiten la movilización tanto interna y externa a la parroquia. (GAD Rural de Papallacta, 2014)

3 CAPÍTULO III: PLAN DE GESTIÓN TURÍSTICA DE PAPALLACTA

3.1 Plan de Gestión Turística

3.1.1 Definición plan de gestión turística

La planificación turística es un factor fundamental alrededor del mundo, pues permite organizar las múltiples actividades y dimensiones que conforman el turismo de tal manera que se realice de manera óptima y adecuada (Moreno, 2011). Por lo tanto, una de las principales características que adquirió la planificación en turismo, fue incluir actores privados y autoridades centrales en la planificación y soporte de las actividades turísticas, así como a las propias comunidades y sectores de la sociedad civil, lo que se convirtió en un aspecto fundamental del desarrollo turístico sostenible.

Medina (2018) manifiesta que la planeación es importante porque hace posible analizar escenarios futuros para proveer posibles acciones; establecer objetivos y los mecanismos para cumplirlos; formular planes, proyectos y estrategias; analizar el aprovechamiento de los recursos y medios para la gestión óptima de resultados y decidir de manera anticipada que acciones se deben realizar por orden de prioridad.

Respecto a la elaboración de planes de gestión para el desarrollo turístico, es considerado como proceso fundamental, ya que permite generar una visión multidisciplinaria de esta actividad, permitiendo formular estructuras que ayuden a una mejor gestión de los diferentes elementos que hacen parte de este campo. En este sentido, la planificación del turismo ecológico representa una oportunidad para una adecuada gestión de las áreas naturales existentes en un territorio determinado (Medina, 2018).

Por su parte, Plumed, Gómez y Martín (2018), señalan que la planificación dentro de todo lo que concierne al turismo, representa una oportunidad para brindar una mejor experiencia a los visitantes de los diversos destinos. Al mismo tiempo, hace posible que los lugares que reciben turistas, cuenten con mejores herramientas de gestión para un óptimo aprovechamiento de los recursos y en consecuencia la generación de mayores beneficios tanto a nivel social, cultural y económico.

3.1.2 Características e importancia del desarrollo turístico

El turismo es una actividad que se desarrolla con diferentes fines y dependiendo de eso adquiere denominaciones particulares tales como: turismo de negocios, turismo de salud, turismo de placer, turismo religioso, turismo urbano, turismo rural, entre otros, parte de esta nueva generación turista surge el turismo ecológico el cual está atravesado por una visión enfocada en garantizar el cuidado y protección del medio ambiente.

El desarrollo turístico, a decir de Linares & Morales (2014) tiene en cuenta las consecuencias actuales y a futuro que el turismo genera tanto a nivel económico, social, cultural, ambiental. Las acciones en este ámbito giran en torno a la satisfacción de las necesidades de los visitantes bajo premisas de calidad y competitividad, la protección del entorno y la mejora en las condiciones de vida de las poblaciones locales.

Desde la visión de Perona & Molina (2016) el desarrollo turístico apunta a la conformación de la actividad turística, desde la lógica de la sostenibilidad que trascienda la visión meramente empresarial y se preocupe por los impactos que genera en el ambiente y en las poblaciones anfitrionas. Se apunta hacia la toma de decisiones consientes que tomen en cuenta a todos los actores y elementos que hacen parte de la actividad turística.

3.2 Plan de Gestión Turística para el poblado de Papallacta

3.2.1 Introducción

El presente plan de gestión turística para el poblado de Papallacta, es un instrumento desarrollado en base a la investigación documental sobre las condiciones actuales bajo las cuales se está desarrollando el turismo en la localidad, de modo que se formula en base a líneas generales que constituyen las principales problemáticas identificadas.

Actualmente, la actividad turística que se desarrolla en la localidad, es de carácter cultural, enfocándose en el uso recreativo de las aguas termales que abundan en el sector. Sin embargo, existe un gran potencial en base al enorme patrimonio natural del que dispone, además de su ubicación privilegiada, entre dos reservas naturales de enorme valor biológico.

El potencial de desarrollo turístico de Papallacta no está adecuadamente explotado debido a diversos factores. La investigación realizada demostró que los principales problemas a los que se ve enfrentada la parroquia es:

- Débil coordinación entre los actores del sector.
- Desacuerdos entre la comunidad y las autoridades.
- Falta capacitación con respecto a gestión, al ecoturismo y la sustentabilidad.
- No existe una visión de desarrollo conjunto de los diferentes actores, de modo que la actuación individual de cada agente puede ser origen de tensiones sociales.

El presente plan de gestión, debe involucrar para su óptimo desarrollo a la población como actor fundamental, pues serán los principales receptores de los beneficios económicos que el turismo genere.

3.2.2 Unidades Ambientales

Papallacta cuenta con una riqueza natural, que de acuerdo con el Sistema de Clasificación de los Ecosistemas del Ecuador Continental del MAE (2012) al estar entre dos áreas protegidas dispone de varios ecosistemas, siendo diez ecosistemas en el Parque Nacional Cayambe-Coca y dos ecosistemas grandes en el Parque Nacional Antisana. Sin embargo, dado que se puede llegar a través del poblado de Papallacta al Parque Nacional Antisana, el ecosistema que lo rige es el bosque nublado.

Por consiguiente, las unidades ambientales son aquellas que definen las zonas homogéneas de ecosistemas naturales, teniendo como objetivo evaluar el valor ecológico, productivo, científico cultural, funcional y paisajístico del territorio. Lo cual permitirá determinar el tipo de manejo, problemas o potencialidades propios del territorio (GAD Papallacta, 2020). De igual manera permite valorar los méritos de conservación, las restricciones en el cambio del uso del suelo, las actividades compatibles e incompatibles con el medio, su capacidad de carga, y su situación actual en cuanto a impactos y potencialidades.

Por otra parte, con lo que respecta a Papallacta, en la parroquia se han identificado diez unidades ambientales, las cuales se pueden valorizar en una expresión numérica. La Tabla 7 permite ver más claro la valorización de las unidades ambientales en Papallacta, siendo el valor 1 como el menor y al 5 como mayor, adicionalmente se expresa en porcentaje la ocupación de dichas unidades en el territorio. Siendo los humedales las unidades ambientales de mayor valor, seguido de la Nieve, los Glaciares y el Páramo como unidades de mediano valor tanto ecológico, paisajístico, funcional y científico cultural, mientras que, los arenales y formaciones rocosas poseen el valor más bajo junto con el desarrollo pecuario en relieve escarpado a montañoso.

Tabla 7

Valoración de Unidades Ambientales

UNIDADES AMBIENTALES	DIMENSIONES DE VALOR					VALOR TOTAL		% del territorio
	Valor Ecológico	Valor paisajístico	Valor científico cultural	Valor funcional	Valor productivo	Media simple	Dimensión con más puntuación	
Arenales y Formaciones Rocosas	2	3	3	2,5	1	2,3	Valor paisajístico y científico cultural	1
Bosques	4,5	4,5	4,5	5	3,5	4,4	Valor funcional	28,5
Desarrollo pecuario en relieve escarpado a montañoso	2,5	1	3,6	1	4,5	2,52	Valor productivo	2
Desarrollo pecuario en relieve plano a colinado	3	2	3,6	2	5	3,12	Valor productivo	3
Flujo de Lava	2	4	3,5	2,5	5	3,4	Valor productivo	1,7
Humedales	5	5	5	5	5	5	Todos	1,3
Musgos y Líquenes	3,5	2,5	2,5	4	2,5	3	Valor funcional	0,7
Nieve y Glaciares	5	5	3,8	5	4	4,56	Valor ecológico, paisajístico y funcional	2
Páramo	5	5	5	5	4	4,8	Valor ecológico, paisajístico, funcional y científico cultural	49,5
Vegetación Arbustiva	4	3,5	4	4,5	3	3,8	Valor funcional	10,3
TOTAL	3,65	3,55	3,85	3,65	3,75	3,69		100

Nota: Reproducido de GAD Papallacta, Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, GAD Papallacta, 2020, pág. 27.

3.2.3 Objetivos

- **General**

Elaborar un plan de gestión para el desarrollo turístico en el poblado de Papallacta.

- **Específico**

- Proponer estrategias que permitan la mejora del proceso de gestión y fortalecer el sector turístico de Papallacta.

- Definir la articulación de actores locales para desarrollar y promover el sector turístico.
- Identificar acciones que puedan promover la inversión en turismo en la parroquia de Papallacta.

3.2.4 Planificación en función de áreas de mejora

La planificación es fundamental para fortalecer la gestión del sector turístico, ya que, parte de los resultados obtenidos en el diagnóstico, donde se detectaron falencias internas como falencias externas, requieren ser analizadas y rectificadas para evitar efectos negativos en el sector. En este contexto, se propone estrategias ofensivas, defensivas, reactivas y adaptativas que permitan abordar la problemática desde múltiples aristas detalladas en las Tablas 9 a 13. Las estrategias ofensivas permiten realizar un ataque y obtener una forma de ventaja mediante la acción, de esta forma se obtiene competitividad en el sector turístico. Por otro lado, las estrategias defensivas buscan ser lo opuesta a las anteriores ya que dichas estrategias permiten defenderse de otras empresas en el sector. Las reactivas buscan estar preparados para los acontecimientos y accionar cuando los problemas ya han ocurrido mejorando la situación actual. Finalmente, las adaptativas nos ayudan a buscar mejoras en las debilidades experimentadas y así aprovechar las oportunidades que se tienen.

Tabla 9

Matriz de Estrategias Ofensivas

Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Reactivación económica. • Reactivación de la movilidad. • Cercanía con el DM de Quito.
---------------	--

<p>Fortalezas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proyectos turísticos de interés en parroquias vecinas (Oyacachi). • Con la reactivación de movilidad esta demanda se puede recuperar.
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación entre dos áreas protegidas. • Patrimonio natural de gran atractivo, como las termas • Reconocimiento nacional sobre atractivo. • Patrimonio cultural que se expresa en festividades atractivas • Buen acceso a la comunidad (vías pavimentadas y en buen estado). • Demanda de turistas en Papallacta se ha consolidado por 15 años, teniendo un mercado asegurado. 	<p>Establecer acuerdos con los actores locales para elaborar y ejecutar el plan de gestión turística.</p> <p>Aprovechar el patrimonio natural y cultural para diversificar el servicio turístico, que vaya acorde a las nuevas tendencias del mercado.</p> <p>Mejorar las capacidades técnicas del gobierno autónomo descentralizado, haciendo uso de recursos tecnológicos para mejorar el posicionamiento del sector turístico.</p>

Nota: Elaboración propia del FODA y sus estrategias

Tabla 10

Matriz de Estrategias Defensivas

<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <p style="text-align: center;">Debilidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Restricciones al desplazamiento por contexto sanitario. • Regulaciones y políticas perjudiciales por el contexto sanitario (limitaciones de esparcimiento). • Ajustar procesos a lo establecido en las regulaciones sanitarias con el fin de reactivar el turismo. • Crisis económicas sostenidas.
<ul style="list-style-type: none"> • Debilidad en la gestión (no existe planificación estratégica del sector). • Falta de coordinación entre los distintos actores. • Falta de capacitación . • Falta de visión de conjunto y de desarrollo. • Falta de mecanismos de control de impactos socioambientales. • Falta de inversión. 	<p>Aplicar un cronograma de capacitación a los operadores de turismo en gestión, ecoturismo y sustentabilidad.</p> <p>Elaborar un plan de contingencia para disminuir el impacto de posibles eventos naturales que pongan en riesgo la actividad turística.</p> <p>Buscar fuentes de financiamiento para apoyar la operación turística del sector.</p>

Nota: Elaboración propia del FODA y sus estrategias

Tabla 11

Matriz de Estrategias Reactivas

<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <p>Fortalezas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Restricciones al desplazamiento por contexto sanitario. • Regulaciones y políticas perjudiciales por el contexto sanitario. • Crisis económicas sostenidas.
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación entre dos áreas protegidas. • Patrimonio natural de gran atractivo, como las termas. • Reconocimiento nacional sobre atractivo. • Patrimonio cultural que se expresa en festividades atractivas. • Buen acceso a la comunidad (vías pavimentadas y en buen estado). • Demanda de turistas ha Papallacta se ha consolidado por 15 años, teniendo un mercado asegurado. 	<p>Diseñar circuitos turísticos basados en distintos nichos para articular la oferta turística de la zona.</p> <p>Diseñar planes de bioseguridad coordinados dentro de los circuitos turísticos.</p> <p>Realizar una campaña para incentivar a que la demanda asegurada previo a la pandemia inicie con sus viajes de regreso en visita.</p>

Nota: Elaboración propia del FODA y sus estrategias

Tabla 12

Matriz de Estrategias Adaptativas.

<p>Oportunidades</p> <p>Debilidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reactivación económica. • Reactivación de la movilidad. • Cercanía con el DM de Quito. • Proyectos turísticos de interés en parroquias vecinas (Oyacachi). • Con la reactivación de movilidad esta demanda se puede recuperar.
<ul style="list-style-type: none"> • Debilidad en la gestión (no existe planificación estratégica del sector). • Falta de coordinación entre los distintos actores. • Falta de capacitación. • Falta de visión de conjunto y de desarrollo. • Falta de mecanismos de control de impactos socioambientales. • Falta de inversión. 	<p>Desarrollar planes de integración con la comunidad para coordinar objetivos.</p> <p>Desarrollar estudios medioambientales para adaptar la actividad turística a un modelo sustentable.</p> <p>Promover mecanismos de inversión en la zona mediante coordinación público-privada.</p>

Nota: Elaboración propia del FODA y sus estrategias.

Tabla 13

Resumen de Estrategias

	Oportunidades	Amenazas
Fortalezas	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer acuerdos con los actores locales para elaborar y ejecutar el plan de gestión turística. • Aprovechar el patrimonio natural y cultural para diversificar el servicio turístico, que vaya acorde a las nuevas tendencias del mercado. • Mejorar las capacidades técnicas del gobierno autónomo descentralizado, haciendo uso de recursos tecnológicos para mejorar el posicionamiento del sector turístico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar circuitos turísticos basados en distintos targets para articular la oferta turística de la zona. • Diseñar planes de bioseguridad coordinados dentro de los circuitos turísticos. • Realizar una campaña para incentivar a que la demanda asegurada previo a la pandemia inicie con sus viajes de regreso en visita.

<p>Debilidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar planes de integración con la comunidad para coordinar objetivos. • Desarrollar estudios medioambientales para adaptar la actividad turística a un modelo sustentable. • Promover mecanismos de inversión en la zona mediante coordinación público-privada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar un cronograma de capacitación a los operadores de turismo en gestión, ecoturismo y sustentabilidad. • Elaborar un plan de contingencia para disminuir el impacto de posibles eventos naturales que pongan en riesgo la actividad turística. • Buscar fuentes de financiamiento para apoyar la operación turística del sector.
--------------------	--	---

Nota: Elaboración propia del FODA y sus estrategias

Las estrategias identificadas se agrupan para articularlas con los objetivos propuestos, de esta manera, se asegura que las acciones que se plantean permitirán alcanzar los resultados esperados.

3.3 Problemas Detectados

El poblado de Papallacta dado a su ubicación estratégica donde el turístico es su principal fuente de ingresos económicos, se vio fuertemente afectado por la pandemia provocada por la Covid-19 tanto a nivel social, cultural y económico. Además, mediante las entrevistas realizadas, se pudo detectar como principales problemáticas del turismo y los sectores involucrados que existe una gestión y coordinación debilitada, pues no se ha dirigido de manera eficiente las propuestas de planificación estratégica del sector, ni se ha trabajado con un enfoque conjunto en el que todos los actores competentes se vean involucrados y alineados a un mismo objetivo de mejora.

Se observó en los restaurantes y hosterías entrevistados, que no existen acuerdos o uniones, ni mucho menos lineamientos que regulen los costos y servicios, siendo la consecuencia de una falta de coordinación entre los actores que genera un desequilibrio en el turismo y un estado de competencia y egoísmo entre los actores. A esto se suma la inconformidad que existe en el poblado sobre las autoridades, quienes tienen en sus manos la responsabilidad de una buena gestión, lo que evidencia el poco apoyo y respaldo que siente la población con respecto al GAD parroquial, debido a su falta de coordinación e interés para administrar en conjunto con el sector privado y la comunidad el turismo que se desarrolla en Papallacta, lo que da como resultado una desconexión entre los actores y una falta de visión en conjunto.

De esta manera, las entrevistas que se realizaron principalmente a los pobladores que viven día a día la realidad del turismo, concluyen que sin el turismo no habría medios de ingresos para sustentar a los distintos sectores, lo que ha generado un déficit en el sector económico, sumando la falta de inversión en el sector turístico.

3.3.1 Aplicación de entrevista

La entrevista fue diseñada para indagar en las variables identificadas que fueron aplicadas a siete informantes clave. El primero es un planificador turístico - Dr. Wilson Gutiérrez Marín, quien asume responsabilidades como coordinador técnico de la mancomunidad turística y que conforme a sus conocimientos y estudios de la materia pudo dar en forma objetiva su perspectiva sobre el turismo en Papallacta y su potencial en dicho sector. Otro actor clave, fue el Vocal de Producción y Turismo del GAD parroquial de Papallacta - Sr. Edwin Bayardo Santacruz, quien nos permitió determinar cómo se está manejando la parroquia conforme a la gestión turística y su relación con los sectores que influyen tanto el sector privado y comunitario. Del mismo modo, se

realizó tres entrevistas al sector privado, tomando en cuenta los tres lugares más visitados y con mayor afluencia de turistas, para así analizar su perspectiva sobre el turismo que se desarrolla en el poblado y como se relacionan con los otros sectores productivos. Por último, se realizó dos entrevistas a la comunidad para escuchar sus opiniones sobre el turismo y su relación con el sector público y privado. En la siguiente Tabla 14 se detalla los entrevistados.

Tabla 14

Orden de Entrevistados

NOMBRE	SECTOR	NUMERO	FORMATO
Dr. Wilson Gutiérrez Marín	Planificador Turístico	1	<i>E1</i>
Sr. Edwin Bayardo Santacruz (Vocal de Producción y Turismo)	Público (GAD Parroquial)	2	<i>E2</i>
Sr. Edgar Palacio (Gerente operativo)	Privado (Termas de Papallacta)	3	<i>E3</i>
Sra. Maria Guayasamín (Administradora)	Privado (Restaurante/ Hostería Antisana)	4	<i>E4</i>
Sra. Paquita Coronel (Administradora)	Privado (Hostería Choza Don Wilson)	5	<i>E5</i>
Sr. Mauricio Valencia	Comunitario	6	<i>E6</i>
Sr. Clever Quisaguan	Comunitario	7	<i>E7</i>

Nota: Elaboración propia basado en el orden de entrevistas.

Las entrevistas realizadas (Anexo 1) tuvo por objetivo estudiar las siguientes categorías:

- Problemas en el turismo en Papallacta.

- Problemas de gestión.
- Evaluación y relación entre los actores privados, públicos y la comunidad.
- Impactos ocasionados por la Covid-19.

Para analizar los datos obtenidos, se dispusieron las observaciones realizadas por los informantes para cada una de las dimensiones mencionadas, con su respectiva indicación (entrevistado 1, 2, 3, etc.). Esto se encuentra indicado en el siguiente apartado “Resultado de las entrevistas”.

3.3.2 Resultados de las entrevistas

- **Problemas en el turismo en Papallacta (ítems 1)**

Los entrevistados en general concuerdan que el turismo termal es el que más se desarrolla en la localidad, de modo que es lo que atrae a la mayor cantidad de turistas principalmente extranjeros. Con lo que respecta al planificador (E1), concuerda que de modo más genérico hay un potencial para el ecoturismo. E4, E5 y E7 mencionan que hace falta promocionar al sector para recibir más turistas, mientras que E4 y E7 mencionan que necesitan una mejor organización para el sector. Con respecto a las problemáticas observadas en general E7, plantea que actualmente el turismo vive una situación grave dado el impacto de la pandemia, cuestión que se relaciona con la baja capacidad asociativa de los actores y la desunión. Además, E2 indica la falta de capacitación entorno al desarrollo del turismo más que nada para el sector privado. E1 agrega que existen problemas de cumplimiento en la planificación y que el turismo es fundamentalmente local. E4 y E7 ellos establecen que hace falta acción principalmente del sector público y esa falta de organización también ocasiona pérdidas económicas. De igual manera agrega E6, que los deslaves que se presentan en el sector necesitan ser atendidos porque esto genera inseguridad al turista.

Los entrevistados (3, 4, 5, y 6) concuerdan en que falta asociatividad en el sector y mayor coordinación.

- **Problemas de gestión (ítem 2 y 3)**

Como principal problema de gestión E1, E4, E5, E6 y E7 plantean que no existe una buena sistematización para el cumplimiento de la planificación en el sector. E4 y E7 agregan que no existe suficiente inversión en el sector y que de igual manera no se sienten apoyados por el sector público. E2 agrega que no existe capacitación, mientras que E3 y E4 establecen que no hay visión sobre sustentabilidad. Sin embargo, E2 considera que la gestión está bien y que no presenta inconvenientes. Sin tomar en cuenta al E2 y E3, la mayoría coinciden en la falta de coordinación del sector.

Con respecto a la coordinación con otras instancias (comunidad y sector privado), E4, E5 y E6 coinciden en que las actividades se desarrollan de forma aislada lo que genera desacuerdos entre las partes. E4 y E6 plantean que la falta de recursos proviene de las autoridades competentes ya que son la base para una distribución óptima. E4 agrega que han existido ciertas tensiones entre la comunidad y la realización de actividades turísticas con el GAD. Además, E7 menciona la falta de capacitación generalizada es lo que redundaría en la falta de apoyo al sector desde las autoridades. Y plantea que los distintos actores actúan de manera descoordinada y bajo principios de competencia, cuestión que no ayuda al sector en su conjunto.

Con respecto a los elementos por mejorar, E1 y E2 plantean la necesidad de aumentar la capacitación de los operadores. E4, E5 y E7 concuerdan sobre la necesidad de asociatividad entre ellos y el apoyo en conjunto. Agrega E6, en la misma línea, plantear la mejora de la coordinación entre los actores del sector. E3 agrega que es importante incluir la noción de sustentabilidad en las instancias de capacitación, no solo desde una perspectiva medioambiental, sino también comunitaria.

- **Evaluación y Relación entre los actores privados, públicos y la comunidad (ítems 4 y 6)**

En términos generales, los entrevistados plantean que el turismo es una actividad importante en la zona y que genera beneficios para otro tipo de servicios que están asociados a la llegada de turistas (E1 y E2). E3 plantea que existen impactos negativos, que es preciso trabajar de manera coordinada para evitar conflictos entre los distintos actores del sector y la comunidad. E3, E5 y E6 sienten que no hay una buena relación entre los actores. E6 agrega que no siente el apoyo ni la ayuda. Mientras que E2, E3 y E5 difieren diciendo que la relación entre los actores es buena.

- **Impactos generados por la Covid-19 (ítem 5)**

Todos los entrevistados indican que el impacto de la pandemia, al ser Papallacta un sector turístico y que depende económicamente de las actividades, ha generado graves impactos en el sector económico. E5 agrega que bajo la nueva normativa espera recibir una afluencia de turistas otra vez. E2 y E3 agrega que hay que ser pacientes para que todo se normalice.

3.3.3 Estrategias por Objetivos

Objetivo 1

- Proponer estrategias que permitan la mejora del proceso de gestión y fortalecer el sector turístico de Papallacta.

Para el fortalecimiento técnico y gestión turística se han planteado tres ejes fundamentales: capacitación, mejora de capacidades técnicas y elaboración de un plan de contingencia frente a la Covid-19. Con respecto a la capacitación, estará dirigida a

los operadores de turismo, considerando temas de gestión, ecoturismo y sustentabilidad. Lo que se busca es que todos los operadores turísticos puedan aprovechar los recursos de manera sustentable.

De igual forma, se aplicarán actividades formativas para mejorar las capacidades técnicas del personal del área de turismo del GAD de Papallacta, para que sean capaces de utilizar las herramientas tecnológicas o digitales, en beneficio del sector turístico. Así se incrementará la promoción y difusión y con ello se espera lograr un mejor posicionamiento en el mercado.

Dentro de este objetivo se incluye la elaboración de un plan de contingencia turística con el fin de disminuir impactos naturales que afecten la actividad turística, el cual debe estar articulado entre las autoridades del organismo público, con los operadores turísticos, a fin de evitar que posibles catástrofes naturales afecten la operatividad del sector turístico.

A continuación, se plantean las estrategias para este objetivo.

Tabla 15.

Estrategia 1 por Objetivo 1

Estrategia	Actividades	Subactividades	Proyecto	Meta	Indicador	Responsables	Presupuesto
E1. Fortalecer las destrezas y conocimientos técnicos y gestión de los operadores turísticos para brindar un servicio de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Definir temas de capacitación. - Seleccionar instructor para que ejecute el cronograma de capacitación. - Contactar a operadores. - Ejecutar capacitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> -Establecer prioridades de capacitación. -Elaborar cronograma de capacitación. -Enviar oficios a cada operador turístico. -Crear una base de datos. -Registrar asistencia. 	Capacitación técnica y gestión	Lograr que el 95% de operadores asistan a la capacitación.	- Número de operadores turísticos que asistieron	GAD Parroquial de Papallacta	2.500,00

Tabla 16

Estrategia 2 por Objetivo 1

Estrategia	Actividades	Subactividades	Proyecto	Meta	Indicador	Responsables	Presupuesto
E2. Mejorar las capacidades técnicas del gobierno autónomo descentralizado, haciendo uso de recursos tecnológicos para mejorar el posicionamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Conformar un equipo que se dedique específicamente a la promoción del sector turístico. -Buscar asesoramiento en el uso de técnicas y herramientas de marketing digital. -Seleccionar y utilizar medios de comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar perfil de trabajadores y conformar equipo. -Seleccionar al formador idóneo y con experiencia en manejo de herramientas digitales. 	Mejora de capacidades técnicas del personal del GAD	-Lograr que el 100% del equipo encargado del sector turístico posea y aplique conocimientos técnicos para mejorar el posicionamiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Alcance logrado en medios digitales - Nivel de interacción con el público 	GAD Parroquial de Papallacta	500,00

del sector turístico.	digitales para mejorar el posicionamiento.						
-----------------------	--	--	--	--	--	--	--

Tabla 17

Estrategia 3 por Objetivo 1

Estrategia	Actividades	Subactividades	Proyecto	Meta	Indicador	Responsables	Presupuesto
E3. Elaborar un plan de contingencia para disminuir el impacto de posibles eventos	- Identificar factores y posibles riesgos naturales. -Medir y evaluar los riesgos. -Establecer medidas de	-Clasificar los riesgos naturales. -Ordenar los riesgos de acuerdo a la probabilidad de ocurrencia.	Elaboración de plan de contingencia	Contemplar todos los factores de riesgo.	- Cantidad de eventos identificados - % de soluciones efectivas	GAD Parroquial de Papallacta Operadores de turismo	800,00

<p>naturales que pongan en riesgo la actividad turística</p>	<p>solución y planes de respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fijar recursos necesarios. - Comunicar plan. 	<ul style="list-style-type: none"> -Priorizar los planes de respuesta. -Identificar el financiamiento del plan. -Utilizar medios digitales para comunicar el plan. 					
--	--	---	--	--	--	--	--

Objetivo 2

- Definir la articulación de actores locales para desarrollar y promover el sector turístico.

A partir del diagnóstico realizado, se determinó que es necesario la integración de los actores locales para el desarrollo turístico de Papallacta. Los actores que deben ser considerados son el gobierno local (GAD); los distintos representantes de la comunidad (barrios Cebollar, El Tambo, El Rosal, Santa Catalina, El Mirador, San Antonio, Baños, Chalpi, Central, Calamancha); los actores privados que están relacionados con el sector económico como son la Asociación de Servidores Turísticos de Papallacta (ASETUPA). Así mismo es necesario reactivar el turismo en Papallacta mediante la promoción de los atractivos de la parroquia y sus alrededores con sustento en las fortalezas detectadas.

Esto es relevante dado que, a partir del diagnóstico, se observa que existe un enorme potencial en la zona para el desarrollo de distintos tipos de turismo que se encuentra subutilizado por la comunidad, y el aprovechamiento actual realizado no presenta coordinación ni se evalúa adecuadamente el impacto medioambiental y social de esta. Por ello, las estrategias planteadas buscan potenciar el sector con miras a la protección medioambiental y a la seguridad de los visitantes, tal como se presentan a continuación:

Tabla 18

Estrategia 4 por Objetivo 2

Estrategia	Actividades	Subactividades	Proyecto	Meta	Indicador	Responsables	Presupuesto
E4. Establecer acuerdos con los actores locales para elaborar y ejecutar el plan de gestión turística.	- Convocar a una reunión con todos los actores locales. -Socializar iniciativa de crear plan de gestión turística. -Asignar comisión encargada de la elaboración del plan. -Socializar plan. -Establecer acuerdos.	-Definir temas de reunión. -Discutir e interactuar entre participantes. -Crear lista de necesidades. -Realizar los cambios o modificaciones,	Plan de gestión turística	100% de los actores están de acuerdo con el plan de gestión turística.	-Porcentaje de ejecución del plan	GAD Parroquial de Papallacta	1.000,00

		en caso de ser necesario.					
--	--	---------------------------	--	--	--	--	--

Tabla 19.

Estrategia 5 por Objetivo 2

Estrategia	Actividades	Subactividades	Proyecto	Meta	Indicador	Responsables	Presupuesto
E5. Desarrollar planes de integración con la comunidad	- Implementar estrategias de sensibilización sobre la importancia del turismo en la comunidad.	- Coordinar reuniones de trabajo.	La comunidad de Papallacta es el mayor atractivo turístico.	Lograr involucrar a la comunidad de Papallacta en el desarrollo turístico de la	- Informes de reunión. - Acuerdos de colaboración.	GAD Parroquial de Papallacta	1.500,00

para coordinar objetivos.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer alianzas estratégicas de colaboración público-privada. - Diseñar un plan de colaboración con las instituciones educativas para fortalecer el turismo. - Sensibilizar sobre la importancia del turismo sustentable en la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar acuerdos de colaboración. - Coordinar instancias de capacitación con las otras capacitaciones a desarrollar en el plan. 		zona a través de medidas concretas de colaboración.	<ul style="list-style-type: none"> - Número de áreas identificadas como centrales para la comunidad y el turismo. 		
---------------------------	---	---	--	---	--	--	--

Tabla 20

Estrategia 6 por Objetivo 2

Estrategia	Actividades	Subactividades	Proyecto	Meta	Indicador	Responsables	Presupuesto
-------------------	--------------------	-----------------------	-----------------	-------------	------------------	---------------------	--------------------

<p>E6. Aprovechar el patrimonio natural y cultural para diversificar el servicio turístico, que vaya acorde a las nuevas tendencias del mercado</p>	<p>- Elaborar inventario de productos y servicios turísticos. -Identificar nuevas tendencias del mercado. -Proponer estrategias para mejorar la oferta turística.</p>	<p>-Clasificar los productos y servicios turísticos. -Realizar una investigación de mercado. -Crear iniciativas dirigidas a los clientes para que conozcan la nueva oferta turística.</p>	<p>Plan de gestión turística</p>	<p>Lograr que el 100% de los sitios turísticos consten en el inventario. Todas las estrategias se puedan difundir e incrementar turistas</p>	<p>-Cantidad de sitios turísticos inventariados. -% de incremento de turistas.</p>	<p>GAD Parroquial de Papallacta</p>	<p>500,00</p>
---	---	---	----------------------------------	---	---	-------------------------------------	---------------

Tabla 21

Estrategia 7 por Objetivo 2

Estrategia	Actividades	Subactividades	Proyecto	Meta	Indicador	Responsables	Presupuesto
<p>E7. Desarrollar estudios medioambientales para adaptar la actividad turística a un modelo sustentable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conformar un equipo de técnicos para realizar el estudio. - Estudiar el impacto medioambiental de las distintas actividades a desarrollar en los circuitos diseñados. - Diseñar estrategias para mitigar y prevenir los impactos ambientales identificados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de trabajo para el estudio. - Seleccionar a un equipo de profesionales y actores relevantes públicos, privados y de la comunidad para la organización 	<p>Los circuitos de Papallacta son sustentables.</p>	<p>Generar una adecuada medición del impacto medioambiental con miras a reducirlo y a desarrollar emprendimientos sustentables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informes de reuniones de trabajo. - Creación del Observatorio medioambiental de Papallacta. - Estudios de impacto ambiental. 	<p>GAD Parroquial de Papallacta</p>	<p>2.500,00</p>

	- Conformar una organización de observancia permanente sobre evaluación e impacto ambiental.	de observancia medioambiental.					
--	--	--------------------------------	--	--	--	--	--

Tabla 22

Estrategia 8 por Objetivo 2

Estrategia	Actividades	Subactividades	Proyecto	Meta	Indicador	Responsables	Presupuesto
E8. Diseñar circuitos turísticos	- Identificar a los actores público-privados para la colaboración en circuitos.	-Definir espacios de trabajo. -Reuniones de trabajo para definir targets	Establecer targets a través de Buyer	Desarrollar circuitos turísticos con actores	-Informes de reuniones de trabajo.	GAD Parroquial de Papallacta	500,00

<p>basados en distintos targets para articular la oferta turística de la zona.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Definir los targets del turismo de la zona. - Definir los tipos de turismo desarrollados y potenciales. - Coordinar el desarrollo de los circuitos con los actores que participarán en ellos. - Elaborar acuerdos de los actores involucrados para la participación en circuitos. 	<p>(buyer -persons, cliente ideal) y tipos de turismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reuniones de trabajo para coordinar targets y tipo de turismo en circuitos. - Reuniones para definir acuerdos. 	<p>persona y cliente ideal, a quien queremos atraer a visitar.</p> <p>Circuitos de turismo Papallacta</p>	<p>público-privados de la zona en función del tipo de visitante y los atractivos disponibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Planes de desarrollo de circuitos turísticos. - Acuerdos de colaboración de los distintos actores en los circuitos. 	<p>Operadores de turismo</p>	
--	--	---	---	---	---	------------------------------	--

Tabla 23

Estrategia 9 por Objetivo 2

Estrategia	Actividades	Subactividades	Proyecto	Meta	Indicador	Responsables	Presupuesto
E9. Diseñar planes de bioseguridad coordinados dentro de los circuitos turísticos	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnosticar el contexto sanitario actual y proyectar distintos escenarios. - Capacitar a los operadores turísticos sobre bioseguridad para su sector. -Diseño de plan de buenas prácticas para la bioseguridad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reunión de trabajo con operadores y personal de salud capacitado. - Reuniones de proyección de escenarios futuros. -Reuniones de trabajo para desarrollo de plan de buenas prácticas y de contingencias. 	Plan de bioseguridad para circuitos turísticos de Papallacta.	Disponer de una planificación adecuada para desarrollar buenas prácticas en bioseguridad y enfrentar contingencias sanitarias.	<ul style="list-style-type: none"> - Informes de reunión de trabajo. - Planes de bioseguridad para circuitos turísticos. - Acuerdos de colaboración de actores implicados. 	GAD Parroquial de Papallacta Operadores de turismo	2.000,00

	- Diseñar planes de contingencia sanitaria a implementar en cada circuito	- Coordinación y acuerdo de compromisos para implementar planes de contingencia.					
--	---	--	--	--	--	--	--

Tabla 24

Estrategia 10 por Objetivo 2

Estrategia	Actividades	Subactividades	Proyecto	Meta	Indicador	Responsables	Presupuesto
E10. Desarrollar un plan de marketing para los circuitos turísticos que permita ofrecer precios competitivos	-Investigación de mercado. -Identificar fortalezas e identidad para cada circuito turístico. -Diseño de una imagen turística de la parroquia y por circuito turístico. -Definir fuentes de financiamiento.	-Reuniones de trabajo para la planificación. -Diseñar branding. -Desarrollar los productos y difundir según el plan diseñado.	Promocion ando los circuitos turísticos de Papallacta.	Posicionar los distintos circuitos turísticos para el aumento del número de visitantes.	-Plan de marketing. -Informes de reuniones de trabajo. -Material para branding y promoción.	GAD Parroquial de Papallacta Operadores de turismo	3.000,00

	-Cerrar acuerdos de colaboración para implementar el plan.						
--	--	--	--	--	--	--	--

Objetivo 3

- Identificar acciones que puedan promover la inversión en turismo en la parroquia de Papallacta.

El último objetivo corresponde a lograr acuerdos con diferentes organismos en busca de apoyo económico para beneficio del sector turístico de Papallacta. Esto debe estar articulado entre las autoridades del organismo público, con los operadores turísticos, a fin de cumplir un desarrollo en el sector turístico de Papallacta.

Tabla 25

Estrategia 11 por Objetivo 3

Estrategia	Actividades	Subactividades	Proyecto	Meta	Indicador	Responsables	Presupuesto
E11. Promover mecanismos de inversión en la zona mediante	- Coordinar instancias de difusión de la industria en la zona. - Establecer alianzas con instituciones	- Planificar ferias informativas y divulgativas.	Papallacta, destino sustentable y creciente.	Aumentar la inversión en la zona.	- Nro. de eventos generados para promocionar.	GAD Parroquial de Papallacta Operadores de turismo	1000,00

coordinación público- privada.	financieras para fortalecer el apoyo al emprendimiento. - Conformar clústeres sectoriales dentro de la industria turística para fortalecer las competencias técnicas.	- Planificar eventos con instituciones financieras. - Coordinar reuniones con los clústeres para identificar necesidades de mejora técnica y financiera.			- Nro. de reuniones coordinadas. - Nro. de acuerdos de inversión.		
--------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

Tabla 26

Estrategia 12 por Objetivo 3

Estrategia	Actividades	Subactividades	Proyecto	Meta	Indicador	Responsables	Presupuesto
E12. Buscar fuentes de financiamiento para apoyar la operación turística del sector.	<ul style="list-style-type: none"> - Contactar empresas que promuevan la creación de proyectos del sector turístico. - Presentar proyectos de desarrollo turístico. - Mantener reuniones para 	<ul style="list-style-type: none"> -Seleccionar instituciones que están en la posibilidad de financiar proyectos turísticos. -Elaborar proyectos atractivos y reales. 	Financiamiento al sector turístico	100% financiados	-número de proyectos financiados	GAD Parroquial de Papallacta Operadores de turismo	700,00

	solicitar financiamiento.	-Socializar proyectos.					
--	------------------------------	---------------------------	--	--	--	--	--

3.4 Evaluación y seguimiento

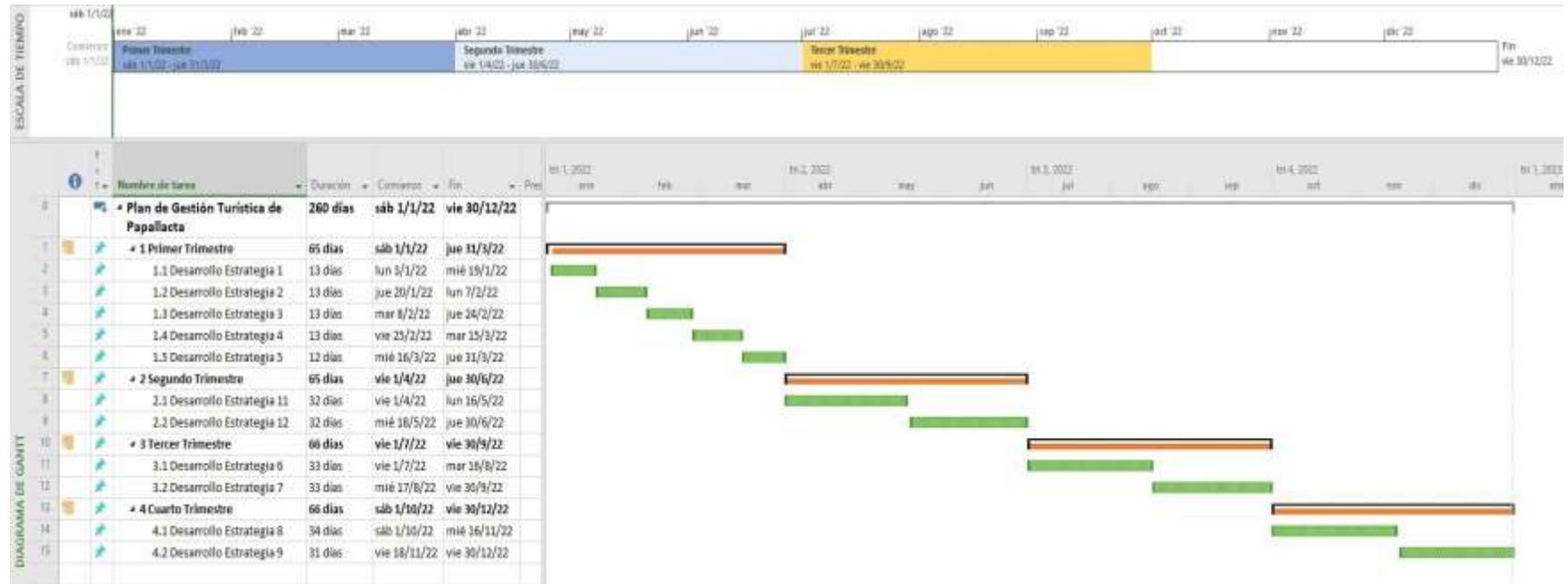
La entidad a cargo de realizar el plan de gestión turística es el GAD, siendo ellos los responsables para el cumplimiento, el control y la ejecución de todas y cada una de las actividades contempladas en esta planificación. Los pasos a efectuar serán en base a tiempos de cumplimiento establecidos en trimestres. Como se muestra en la Figura 8, en el primer trimestre se desarrollarán las estrategias 1, 2, 3, 4 y 5 que nos permitirán principalmente reunir a los actores de manera conjunta, alineándose a un fin específico, creando acuerdos y trabajando en equipo, así como desarrollar capacitaciones necesarias y competentes, y un plan de contingencia ante emergencias. En el segundo trimestre se deberá ejecutar las estrategias 11 y 12, que permitirán obtener recursos financieros, mediante el apoyo de financiadores. El tercer trimestre contempla el desarrollo de las estrategias 6 y 7, las cuales permitirán aprovechar el patrimonio de Papallacta y el cuidado medioambiental. Finalmente, durante el cuarto trimestre, las estrategias 8, 9 y 10 deberán ser ejecutadas permitiendo así la elaboración de circuitos turístico y su respectiva promoción. Para completar el Plan de Gestión Turística de Papallacta, el GAD realizará seguimiento de las estrategias mediante la aplicación de metodología de evaluación al final de cada trimestre indicando los siguientes criterios:

- Cumple satisfactoriamente.
- Cumple parcialmente.
- No cumple.

A partir de los resultados obtenidos será posible corregir errores e implementar mejoras.

Figura 8.

Cronograma de Ejecución del Plan de Gestión Turística de Papallacta



Nota: Cronograma presentado en términos de ejecución de estrategias propuestas dentro del Plan de Gestión Turística de Papallacta.

Elaboración propia en Project 2006.

4 CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- La parroquia de Papallacta ubicada en el cantón Quijos de la provincia de Napo, se caracteriza por ser una zona atractiva para el sector turístico, debido a la diversidad de recursos naturales que posee, entre los cuales está: Parque Nacional Antisana, Parque Nacional Cayambe Coca, Laguna Papallacta, cascadas del Duende; así como también existen sitios turísticos, tales como: Complejo Turístico Termales Santa Catalina, Termas de Papallacta y Termas Jamanco. Sin embargo, los mecanismos utilizados para la promoción turística son limitados debido a falencias presentadas a nivel gubernamental y por parte de los operadores turísticos.
- Se determinó que los problemas por los cuales atraviesa el sector turístico de Papallacta se enfocan en la falta de una correcta gestión estratégica, no existe una apropiada coordinación entre los distintos actores, por tanto, no poseen una visión de conjunto y desarrollo, el personal de las operadoras de turismo no está capacitados, no existen mecanismos de control de impacto ambiental y existe una baja inversión en el sector.
- Se elaboró un plan de gestión turística con la finalidad de fortalecer el sector, contemplando la articulación de todos los actores y estableciendo los recursos económicos que aseguren su ejecución. Las estrategias planificadas se enfocan a lograr la integración de todos los actores, a diversificar y fortalecer los productos y servicios turísticos, a la promoción a través de un plan de marketing, a fortalecer las destrezas y conocimientos de los operadores turísticos y finalmente a encontrar fuentes de financiamiento.

4.2 Recomendaciones

- Se recomienda a las autoridades de la parroquia de Papallacta que garanticen la conformación de un equipo destinado a la promoción del sector turístico, con la finalidad de asegurar el desarrollo turístico contemplado desde el gobierno central y contribuir a mejorar la calidad de vida de todos los habitantes de la parroquia.
- Además de buscar soluciones a los problemas identificados es importante aprovechar las oportunidades, en este caso, ser partícipes de proyectos turísticos implementados por parroquias vecinas, de esta manera, conseguir mayor posicionamiento a nivel nacional e inclusive atraer a turistas extranjeros. En paralelo, se aconseja implementar un plan de mitigación de riesgos frente a las amenazas detectadas en el diagnóstico.
- Se recomienda la implementación del plan de gestión turística ya que permitirá fortalecer y lograr el desarrollo del sector turístico, contribuyendo no solo a los operadores turísticos sino a toda la población de la parroquia. Para su implementación es necesario que se construya un cronograma y se designe a un responsable de controlar el cumplimiento de cada una de las actividades planificadas.

5 BIBLIOGRAFÍA

- Acerenza, M. (2001). *Administración del Turismo*. Vol. 1. Editorial Trillas. México
- Agencia Europea de Medio Ambiente – AEMA (1998). *El medio ambiente en Europa: Segunda evaluación. Capítulo XII: Medio Ambiente Urbano*.
- Butler, R. (1996). *The concept of carrying capacity for tourism destinations*. EEUU.
- Carrera, V. & Lainez A. (2002). Análisis y plan de marketing para redefinir el manejo del complejo termal turístico Telesforo Vi- llacres L.- “Baños Termales San Vicente”. Obtenido en: http://www.cib.espol.edu.ec/digipath/d_tesis_pdf/d-31095.pdf
- Cárdenas, F. (2001). *Comercialización del turismo*. México: Editorial Trillas .
- Cárdenas, F., & Ramírez , R. (2006). *Turismo de Salud*. Obtenido de [/www.venezuelatuya.com/articulos/](http://www.venezuelatuya.com/articulos/)
- Díaz, F., Álvarez, j., González, O., Jiménez, V., Bethencourt, M., Vera, j., Fernández, C., Clivaz, C. y Matos-Wasem, R. (2006). *Política Turística*. Editorial Tirant Lo Blanch. España.
- Ecuador turístico (2014). 50 Lugares turísticos de Ecuador <https://www.ecuador-turistico.com>.
- GAD Municipal Quijos. (2014). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2014-2022*. Dirección de Planificación y Ordenamiento Territorial.
- GAD parroquial de Papallacta. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Papallacta*. Papallacta: Gobierno Parroquial de Papallacta.
- García Hernández, M. (2001). *Capacidad de Acogida Turística y Gestión de Visitantes*. España.
- Hassan, S. (2000). *Determinants of market competitiveness in an environmentarlly sustainable tourism industry*. Los Ángeles: SAGE.
- INEC. (2018). *INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS Y CENSOS* . Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- Kopachevsky, J., & Llewellyn, G. (1996). *A critical look at the discursive dimension*. EEUU.
- MAE. (2012). *Ministerio del Ambiente*. Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec/>
- Medina, J. (2018). El ecoturismo en Ecuador: actualidad y perspectivas de desarrollo. *Revista Eumed*, 1-11.

MINTUR. (2004). Metodología para inventario de atractivos turísticos. Quito.

MINTUR. (2018). Perfiles de Turismo Internacional 2017. Turismo en Cifras. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/Perfiles/PerfilesDeTurismoInternacional.pdf>.

MINTUR (2019). *Gestión y Desarrollo Turístico*. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/portfolio/gestion-y-desarrollo-turistico>.

MINTUR (2020). Turismo en cifras. Obtenido en <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras>.

Molina, E., Guerra, A., & Delgado, M. (2019). *El perfil del visitante de la parroquia rural de Papallacta del cantón Quijos provincia de Napo*. Ecuador: TURYDES.

Moreno, M. (2011). *Turismo y producto turístico. Evolución, conceptos, componentes y clasificación*. Obtenido de Visión Gerencial: <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545890011.pdf>

OMT Organización Mundial del Turismo (2001). "Introdução ao turismo", Tradução Dolores Martin Rodriguez Córner. São Paulo: Roca.

OMT Organización Mundial del Turismo (2006). Indicadores Básicos del Sistema de Estadísticas del Turismo. Obtenido de http://www.unwto.org/estadisticas/basic_references/castellano/X.htm.

OMT Organización Mundial del Turismo (2020). *Glosario Términos de turismo*.

OMT Organización Mundial del Turismo (2021). Desarrollo sostenible. Obtenido en línea en <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible>.

ONU Organización de Naciones Unidas (1948). Declaración Universal de los Derechos humanos. Obtenido en: <http://www.onu.org/spanish/aboutun/hrights.htm>

Paz, J., Quet, J., Tenorio, I. (2015). Las aguas termales como medicina del futuro. Obteido en: http://www.geosalud.com/aguas_termales/aguas_termales.htm

PDOT (2013). *PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL*.

Perona, B. E., & Molina, E. V. (2016). Evolución y etapas del desarrollo turístico en la provincia de Córdoba, Argentina: ¿Cuán lejos está el ideal del turismo sustentable?. Cuadernos de Turismo, (37), 323–349. <https://doi.org/10.6018/turismo.37.256261>

PLANDETUR. (2030). *PLAN NACIONAL DE TURISMO*.

Segrado, R., Palafox, A., & Arroyo, L. (2008). *Medición de la Capacidad de Carga Turística*. México.

SNAP Sistema Nacional de Áreas Protegidas (2021). Obtenido en <https://ecuador.wcs.org/es-es/Recursos/Noticias/articleType/ArticleView/articleId/14605/El-Sistema-Nacional-de-Areas-Protegidas-en-Ecuador.aspx>

Tyler Miller, G. (2007). *Ciencia Ambiental: Desarrollo Sostenible: Un enfoque Integral*. México: Print book.

Unión Europea. (1996). *Directiva 96/22/CE del Consejo*. Recuperado el 5 de abril de 2018, de <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A31996L0022>.

Watson, G.L. y Kopachevsky, J.P. (1996). Tourist carrying capacity: a critical look at the discursive dimension, *Progress in Tourism and Hospitality Research*, 2 (2), 169-17.

Williams , P., & Gill, A. (1994). *Tourism carrying capacity management issues*. Oxford.

6 ANEXOS

Anexo 1: Formato de entrevista

La presente entrevista tiene por objetivo estudiar el desarrollo del turismo en la parroquia de Papallacta desde la perspectiva de las siguientes categorías:

- Problemas en el turismo en Papallacta.
- Problemas de gestión.
- Evaluación y relación entre los actores privados, públicos y la comunidad.
- Impactos del Covid-19.

Pauta de preguntas entrevista semiestructurada	
Planificador Turístico	
1.	¿Qué problemas observa en el turismo que se desarrolla en Papallacta?
2.	¿Qué problemas de gestión ha observado?
3.	¿Qué soluciones da conforme los problemas considerados?
4.	¿Cómo evalúa la gestión de los actores locales, los actores centrales y los actores privados?
5.	¿Cómo ha afectado la pandemia del covid-19 al sector en Papallacta?

Pauta de preguntas entrevista semiestructurada	
Sector Privado	
1.	¿Qué problemas observa en el turismo que se desarrolla en Papallacta?
2.	¿Qué problemas de gestión ha observado?

3. ¿Qué soluciones da conforme los problemas considerados?
4. ¿Cómo evalúa la gestión de los actores locales, los actores centrales y los actores privados?
5. ¿Cómo ha afectado la pandemia del covid-19 al sector en Papallacta?
6. ¿Cómo es su relación con la comunidad y el Sector Público?

Pauta de preguntas entrevista semiestructurada

Sector Público

1. ¿Qué problemas observa en el turismo que se desarrolla en Papallacta?
2. ¿Qué problemas de gestión ha observado?
3. ¿Qué soluciones da conforme los problemas considerados?
4. ¿Cómo evalúa la gestión de los actores locales, los actores centrales y los actores privados?
5. ¿Cómo ha afectado la pandemia del covid-19 al sector en Papallacta?
6. ¿Cómo es su relación con la comunidad y el Sector Privado?

Pauta de preguntas entrevista semiestructurada

Comunidad

1. ¿Qué problemas observa en el turismo que se desarrolla en Papallacta?
2. ¿Qué problemas de gestión ha observado?
3. ¿Qué soluciones da conforme los problemas considerados?
4. ¿Cómo evalúa la gestión de los actores locales, los actores centrales y los actores privados?

5. ¿Cómo ha afectado la pandemia del covid-19 al sector en Papallacta?

6. ¿Cómo es su relación con el Sector Privado y el Sector Público?