



## ESTANDARIZACIÓN DE LA CALIDAD TURÍSTICA EN LOS EMPRESARIOS DE SALINAS - IBARRA

**Anderson Maldonado Mina**

Universidad Técnica del Norte

[admaldonado@utn.edu.ec](mailto:admaldonado@utn.edu.ec)

**Nhora Benítez Bastidas**

Universidad Técnica del Norte

[nmbenitez@utn.edu.ec](mailto:nmbenitez@utn.edu.ec)

**Soraya Rhea González**

Universidad Técnica del Norte

[srheag@utn.edu.ec](mailto:srheag@utn.edu.ec)

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Anderson Maldonado Mina, Nhora Benítez Bastidas y Soraya Rhea González (2016): "Estandarización de la calidad turística en los emprendimientos de Salinas - Ibarra", Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 20 (junio 2016). En línea: <http://www.eumed.net/rev/turydes/20/salinas.html>

### Resumen:

Salinas es una parroquia turística, con una ubicación geográfica privilegiada, cuyo flujo turístico demuestra un incremento progresivo. En el año 2008 se inició las operaciones turísticas, con alrededor de 3.000 turistas anuales, frente a los 23.000 que se registra en el 2014, de los cuales el 85% son nacionales y el 15% extranjeros. La dinámica turística es el resultado del trabajo sostenido entre los líderes y emprendedores comunitarios con la Empresa de Ferrocarriles, particularmente la Ruta "Tren de la Libertad". Los emprendimientos turísticos de Salinas ofrecen al turismo nacional y extranjero una variedad de bienes y servicios turísticos, los cuales, en la actualidad no cuentan con un sistema de articulación y aplicación de estándares de calidad, reflejando inestabilidad de la oferta y calidad turística, además de la limitación en la variedad e innovación de nuevos productos. Los tipos de investigación utilizados en el presente estudio fueron descriptiva, de campo y aplicada; se recopiló información a través de encuestas a 316 turistas y 25 representantes de los emprendimientos turísticos de Salinas. También se efectuaron dos entrevistas, a la autoridad máxima del Gobierno Parroquial, entidad impulsora y gestora del turismo comunitario y al presidente de la Organización Comunitaria Bombódromo Palenque, encargada de administrar varios emprendimientos turísticos comunitarios. El propósito de la investigación es implementar un plan de acción, para mejorar el servicio, oferta y demanda turística de Salinas, con lo cual se logre el posicionamiento del desarrollo turístico y mejoramiento de la calidad de vida de los salinenses.

**Palabras Clave:**

Salinas de Ibarra, Tren de la Libertad, Bombódromo, Turismo Comunitario, Tolas de Sal

## Standardization of quality tourism ventures in Salinas – Ibarra

**Summary:**

Salinas is a touristic city with a privileged geographical location. It has a touristic flow, which has shown a progressive increment. In 2008, touristic operations began, with about 3,000 tourists annually, compared to the 23,000 registered in 2014; of which 85% were domestic and 15% were foreigners. This touristic dynamic is the result of the work done by community leaders and entrepreneurs with the “*Empresa de Ferrocarriles*”, specifically the route “*Tren de la Libertad*”. Salina’s touristic ventures contribute to the domestic and the foreign tourism by providing a variety of touristic goods and services, which in the present do not have a system of articulation and implementation of quality standards. Therefore, the city shows the instability of touristic supply and quality, in addition to the limitation on the variety and innovation of new products. The types of research used in this study were descriptive, in the field and applied. Information was collected through surveying 316 tourists and 25 tourism entrepreneurs in Salinas. There was two more interviews conducted; one with the highest authority of the City’s Government who is the promoter entity and manager of the tourism community, and another one with the president of *Comutiaría Bombódromo Palenque* Organization which is responsible for managing various community touristic ventures. The purpose of the research is to implement an action plan to improve the service, supply and demand of Salinas’ tourism. Through this implementation touristic development and improvement of the quality of life for the people in Salinas could be accomplished.

**Keywords:**

Salinas de Ibarra, Tren de la Libertad, Bombódromo, Comunnitary tourism, Mounds of salt

**Introducción:**

A nivel mundial la actividad turística es considerada como una fuente de ingresos económicos de gran importancia, que aporta alrededor del 10% del Producto Interno Bruto Mundial, además de ofrecer cerca de 277 millones de fuentes de empleo (uno de cada once puestos de empleo), razón por la cual es considerada, como una de las mayores industrias del planeta y muchos países adoptan esta actividad como una alternativa de desarrollo. Información tomada del portal web <http://sp.wttc.org/research/economic-research/economic-impact-analysis/>, marzo 2015.

Lombardi (2010) menciona que “etimológicamente el termino turismo procede de las raíces latinas tour y turn, ya sea del sustantivo tornus (torno) o del verbo tornare (girar, en el latín vulgar) sinónimo de viajes circular” (p. 12). Además varios actores mencionan que el vocablo tour posiblemente sea de origen hebreo, utilizado como sinónimo de viaje de vanguardia, reconocimiento o exploración.

Alrededor del mundo se ha entendido por turismo como la actividad de viajar por diversión y placer, sin tomar en cuenta la dimensión que implica el realizarlo a nivel profesional. Según la Organización Mundial del Turismo OMT, (2002 citado en Balonini), el turismo se refiere a “las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos” (p. 9).

En otras palabras se puede decir que el turismo es prácticamente la forma como emplean las personas su tiempo para divertirse y recrearse. A lo largo de los años con el incremento de esta actividad se han establecido distintas clases de turismo, destinados a diferentes tipos de públicos de acuerdo a sus preferencias, situación económica, clase social, edad, entre otras.

Según Quesada (2010) “no solo implica el viaje de turistas, sino también todo el complejo proceso de organización, promoción y prestación de los múltiples servicios, demandados por los visitantes, tanto en el origen como en el destino” (p. 8). Es decir, que el turismo se concibe como un fenómeno social que impulsa el desplazamiento voluntario de una persona o grupo de personas que se movilizan por satisfacer su necesidad de recreación y descanso, trasladándose de su lugar de residencia, a otro en el cual no desarrollará ninguna actividad remunerada.

En general, el turismo se debe concebir en primera instancia como la relación hombre naturaleza, que se realiza en un espacio o lugar, en cualquier parte del universo, esto hace pensar que ese espacio es localizable, dinámico y cambiante, por lo tanto, se habla de un espacio geográfico, que es donde ocurren los hechos, cosas o fenómenos y esta actividad genera importantes fuentes de ingresos económicos a nivel nacional y mundial, dinamizando actividades alternativas complementarias a través de la oferta de bienes y servicios de todo tipo.

El desarrollo de la actividad turística, no solo genera beneficios económicos, ya que el medio ambiente y la cultura local también se promueve cuando las autoridades restauran monumentos, abren museos, construcción de parques naturales para atraer visitantes, etc. Al tiempo que aumenta el turismo, amplía también la necesidad de los destinos de mejorar su infraestructura para atender esa afluencia, por tanto nacen nuevos aeropuertos, carreteras, centros deportivos, plantas de tratamiento de aguas residuales, potabilizadoras de aguas y decenas de otros adelantos que aportan una mejora sustancial a la vida de los residentes locales, desde el acceso al agua potable hasta unas comunicaciones más rápidas.

Ecuador es el país de la mega diversidad, debido a sus grandes contrastes, en su pequeño territorio conjuga cuatro regiones naturales que ofrecen una inmensidad de suelos, climas, montañas, páramos, playas, islas y selva, que a la vez constituyen el hogar de miles de especies de flora y fauna. Además, el Ecuador no sólo es rico en naturaleza, también lo es por su diversidad cultural, en su territorio habitan pueblos y nacionalidades con costumbres, idiomas y tradiciones múltiples, considerándole al país como un paraíso turístico.

En el país, las actividades turísticas, especialmente en el sector rural, se encuentran respaldadas en el Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017, ya que el objetivo 2.1.5, dice: “Promover y apoyar iniciativas de economía popular y solidaria y MIPYMES, mediante mecanismos de asistencia técnica, circuitos económicos, aglomeración de economías familiares, sistemas de comercialización alternativa, fortalecimiento de la capacidad de negociación y acceso a financiamiento, medios de producción, conocimientos y capacidades, acorde a las potencialidades territoriales”.

De igual forma, el Objetivo 9.1.1 del mismo plan, menciona: “Implementar mecanismos de incentivos en actividades económicas, especialmente del sector popular y solidario, las

MIPYMES, la agricultura familiar campesina, así como las de trabajo autónomo que se orienten a la generación y conservación de trabajos dignos y garanticen la igualdad de oportunidades de empleo para toda la población". (p. 42, sección anexos).

Así mismo, el Plan Nacional del Buen Vivir, en el objetivo 3.1.a habla sobre: "Normar, regular y controlar la calidad de los servicios de educación, salud, atención y cuidado diario, protección especial, rehabilitación social y demás servicios del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social, en sus diferentes niveles, modalidades, tipologías y prestadores de servicios", (p. 14 sección anexos); por lo que, los emprendimientos y establecimientos turísticos, tienen gran responsabilidad en cumplir las normas de calidad establecidas por la ley y sobre todo satisfacer las necesidades y expectativas de los turistas.

La parroquia de Santa Catalina de Salinas viene impulsando el desarrollo de sus habitantes, a través del Plan de Desarrollo Integral Comunitario "Sembrando", el mismo que contempla seis programas; uno de ellos es el Programa de Desarrollo Turístico, que a su vez tiene el proyecto Etnocultural Turístico Comunitario "Bombódromo Palenque", que consta de varios atractivos turísticos, que son puestos a consideración de los turistas y mediante esta actividad, se fomenta y dinamiza el mejoramiento de la economía de las familias de la parroquia, siempre pensando en el desarrollo sostenible para beneficio de las presentes y futuras generaciones.

En la actualidad, es necesario buscar nuevas alternativas competitivas, para estar a la par con otros países, más aún, con la globalización y el cambio de la matriz productiva del Ecuador, obligatoriamente todas las ramas de producción y en este caso la actividad turística, debe emprender un proceso de mejoramiento e innovación, para satisfacer las necesidades y expectativas de los turistas y todos aquellos que visiten la parroquia de Salinas.

El turismo comunitario es una actividad de gran importancia para fomentar fuentes de empleo, adicionales a las actividades cotidianas que se dedican los miembros de la parroquia y con esto se logra dinamizar la economía de las familias, a través de la oferta de bienes y servicios, para aprovechar los recursos naturales de manera sostenible y además permite revitalizar los saberes ancestrales (memoria colectiva), cultura, protección del medio ambiente, etc. Se procura en todo momento obtener un beneficio social, cultural, ambiental y económico.

Flores (2010) manifiesta que "el término revitalización cultural implica que la cultura está debilitada, que las manifestaciones están desapareciendo o están siendo avasalladas por otras expresiones culturales externas dominantes" (p. 72).

Es importante destacar que los habitantes de la parroquia de Salinas están en proceso de valorizar todos los principios ancestrales y las relaciones de convivencia de la comunidad. Sin duda alguna, para que el turismo tenga su verdadero significado debe partir de la conservación cultural, ya que es, un eje de desarrollo primordial para la evolución de toda comunidad y mantener sus costumbres ancestrales; razón por la cual es importante detallar los puntos que se intenta revalorizar a través del turismo comunitario en Salinas:

- Revalorar sus principios y valores ancestrales que sustentan las relaciones de convivencia en comunidad.
- Recuperar la sabiduría y técnicas ancestrales en la arquitectura, medicina, agricultura, etc.
- Vivir en convivencia intercultural.
- Revitalizar las expresiones culturales como la música, la danza, ritualidad, mitos, cuentos, leyendas.

Es necesario fortalecer el sistema organizativo de los emprendimientos turísticos, con lo cual se podrá incrementar la producción de servicios y atractivos turísticos, en donde todos cumplan un rol protagónico y articuladamente unos con otros, para satisfacer de mejor forma las necesidades y expectativas de los turistas.

Pérez (2011) manifiesta que los procesos de fortalecimiento organizativo son “aquellos mediante los cuales las personas se organizan para dar solución a sus necesidades, aprovechar oportunidades y relacionarse con otros grupos de la sociedad. Por lo tanto, los procesos organizativos son esenciales para el desarrollo de las sociedades” (p. 86).

Los procesos de fortalecimiento organizativo pueden considerarse como un modelo de desarrollo alternativo, para implementar en los emprendimientos de la parroquia de Santa Catalina de Salinas, ya se pueden desarrollar como una opción para satisfacer las necesidades de estas microempresas generadas en la localidad de forma asociativa. Es decir, lo que intenta hacer este eje de desarrollo es fomentar una estructura organizativa fuerte, que mejore y ordene la toma de decisiones con el afán de conseguir sus objetivos.

El objetivo del fortalecimiento organizativo de los emprendimientos y de la población en general de Salinas son las siguientes:

- Consolidar una estructura organizativa fuerte.
- Tomar decisiones consensuadas con visión de grupo.
- Resolver conflictos internos con autonomía e independencia.

La parroquia goza de una ubicación estratégica, clima apropiado para realizar el turismo, bondades culturales, étnicas, gastronómicas, sobre todo el tramo de circulación del tren Ibarra Salinas y vía de primer orden del tramo Ibarra San Lorenzo, etc.; atributos que si son bien utilizados se puede garantizar la afluencia constante de turistas para dinamizar el desarrollo socioeconómico de la parroquia.

En el proyecto turístico de la parroquia de Salinas, se requiere implementar estándares de calidad en los emprendimientos turísticos de la parroquia Santa Catalina de Salinas, para lo cual se requiere diagnosticar la situación actual de los emprendimientos turísticos, así como conocer su perfil y nivel de satisfacción, para diseñar un sistema de oferta turística y estándares de calidad, que mejore y acelere el desarrollo turístico de la parroquia de Salinas.

Los estándares de calidad es el cumplimiento de requisitos mínimos en busca de la excelencia dentro de una organización. Entonces un estándar de calidad se define como el grado de cumplimiento exigible a un criterio de calidad. Dicho en otros términos, es el rango en el que resulta aceptable el nivel de calidad que se alcanza en una determinada actividad turística.

Los estándares de calidad turística son de alta importancia y determinan fuertemente la llegada de los turistas a un lugar, ya que se deja de lado aquellos destinos que no satisfacen las expectativas. Cabe indicar que la calidad no necesariamente supone altos costos, sino más bien, al cumplimiento de requisitos mínimos establecidos a cualquier escala de gasto, que permita la

satisfacción de los clientes, sin dejar de lado la protección del medio ambiente y cultura de las zonas vinculadas al turismo.

Juárez (2012) manifiesta que “turismo sostenible es una forma que sigue los principios de sostenibilidad, en un sentido más puro, es una industria comprometida hacer un bajo impacto sobre el medio ambiente y cultura local, al tiempo que contribuye a generar ingresos y empleo para la comunidad” (p. 27). En la cual el turismo sostenible maneja tres principios o criterios, cuyo objetivo principal es lograr que todos los procesos sean ecológicamente respetuosos con los derechos de la naturaleza, económicamente viables y equitativos desde una perspectiva ética y social para las comunidades locales.

Es decir que el turismo sostenible ejerce actividades turísticas que resultan respetuosas con el medio natural, cultural y social y con los valores de una comunidad, son las que permite disfrutar de un positivo intercambio de experiencias entre residentes y visitantes. En esta investigación se intenta lograr que la relación entre el turista, emprendimientos y la población de Santa Catalina de Salinas, se desarrolle de manera justa y los beneficios de la actividad sean aprovechados de forma equitativa, así como también que los visitantes tengan una actitud verdaderamente participativa en su experiencia de viaje.

El fin principal del turismo comunitario y sostenible es el involucramiento de las comunidades en la actividad turística, a través de cual se brinde al turista la oportunidad de convivir con comunidades locales para conocer, aprender e interactuar con otras formas de vida, en sus aspectos cotidianos, productivos y culturales, sensibilizándolo sobre el respeto y valor de la identidad cultural de las comunidades y pueblos (Chaves, 2010).

Son todas las actividades que se realizan en una comunidad, con la participación de las personas de dicho territorio, como prestadores de un bien o servicio. No importa el tipo de turismo que se realiza en una comunidad para llamarlo comunitario, además la mayoría de actividades en este tipo de turismo están relacionadas con el ambiente (bosques, viveros, observación de aves, etc.), culturales, étnicas, deportivas, entre otras.

Los ejes o directrices de desarrollo sobre los cuáles pone énfasis el turismo comunitario de la parroquia de Santa Catalina de Salinas, para relacionar a la comunidad con los visitantes desde una perspectiva intercultural, con participación consensuada de sus miembros, garantizando el manejo adecuado de los recursos naturales, la valoración de su patrimonio, los derechos culturales y territoriales y la distribución equitativa de los beneficios generados son estos:

González (2011) indica que “se trata de restaurar los lugares sagrados, delimitar los territorios de comunidades, pueblos y nacionalidades y garantizar su soberanía” (p. 101).

Los cambios económicos, sociales y medioambientales, suponen nuevos desafíos en el ámbito territorial para las comunidades y para favorecer su desarrollo económico social y ambientalmente sostenible, se requiere tanto de adecuados instrumentos de planificación y gestión de las comunidades y de su territorio. A continuación se muestran algunas acciones para cumplir lo anteriormente mencionado:

- Generar un proceso de restauración y revitalización de los lugares sagrados: tolas, museos, senderos, entre otros.
- Defender el territorio para que exista un mejor manejo del patrimonio natural y cultural.
- Delimitación del territorio de las comunidades, pueblos y nacionalidades.

- Estimular el interés de la parroquia por la cultura propia, tradiciones, costumbres y patrimonio histórico.

En el Ecuador, se entiende por economía popular y solidaria, al conjunto de formas y prácticas económicas, individuales o colectivas, auto gestionadas por sus propietarios que, en el caso de las colectivas, tienen, simultáneamente, la calidad de trabajadores, proveedores, consumidores o usuarios de las mismas, privilegiando al ser humano, como sujeto y fin de su actividad, orientada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por sobre el lucro y la acumulación de capital (Ley de Economía Popular y Solidaria, 2011).

La economía social y solidaria designa a una parte de la realidad social diferenciada, tanto del ámbito de la economía estatal del sector público, como de la economía privada, creando innovadoras organizaciones como respuesta a los nuevos problemas sociales que la sociedad capitalista genera. Estas iniciativas conducen a la reinserción socioeconómica de organizaciones especialmente vulnerables y marginados e impulsadas explícitamente por los ideales de justicia, solidaridad y sostenibilidad; es por esto que en la parroquia Santa Catalina de Salinas se han impulsado emprendimientos comunitarios, en beneficio de cada una de las familias que habitan en este sector con el objeto de:

- Dinamizar e integrar la economía local.
- Creación de empleo directo e indirecto.
- Fortalecer el proceso participativo de la comunidad.
- Mejorar las condiciones de vida de los habitantes de la parroquia.
- Se genera un lugar atractivo para atraer inversiones externas.

En el proyecto Etnocultural Turístico Bombódromo Palenque de la parroquia Santa Catalina de Salinas, lo que se intenta a través del turismo comunitario es ayudar a la conservación del medio ambiente y mitigar los impactos de la contaminación en sus diferentes manifestaciones como: ruido, desechos sólidos, visuales, entre otros, pues, los turistas son más susceptibles y más exigentes en estos ámbitos. Por estos motivos la comunidad debe tener estudios de capacidad de carga y otros aspectos importantes, para realizar un turismo responsable y sostenible.

En tal sentido las acciones a realizar antes, durante y después de las operaciones turísticas son las siguientes:

- Conservar, mantener y rescatar el patrimonio natural y su biodiversidad.
- Evitar la contaminación del patrimonio natural.
- Cuidar y defender el territorio de las nacionalidades y pueblos.
- Aprender a valorar los recursos naturales y cuidar la integridad de los mismos.
- Incentivar y concientizar a las comunidades a conservar el territorio y manejo de los recursos.
- Contribuir a mantener la diversidad agrícola de los territorios.
- Introducción de medidas de planificación y gestión.

En resumen, cabe indicar que la organización comunitaria es un sistema complejo, ya que reúne varios ejes, los cuales no son aislados, sino que, dependen entre ellos y se complementan. Al ser una forma de organización social posee derechos, principios y estructuras, las mismas que deben ir de un interés particular a uno general.

Una comunidad organizada puede alcanzar metas y progresar de acuerdo a sus aspiraciones, el trabajo organizado es primordial cuando se trabaja en grupo a pesar de tener diferentes ideas, el objetivo debe ser el mismo, puede notar en las mingas que realiza la parroquia de Salinas, donde el aporte de todos es muy valioso y el resultado final depende del esfuerzo y la mano de obra de cada uno. Una comunidad desorganizada o con objetivos particulares no podrán

alcanzar metas ni llegar a obtener beneficios. De ahí, la importancia de crear una conciencia de organización primordial para enfrentar cualquier desafío en la parroquia Santa Catalina de Salinas.

### Metodología

Se utilizó la investigación de tipo descriptiva para determinar la situación actual de los emprendimientos turísticos, considerando las características más importantes y se efectuó una relación entre causas y efectos, para luego proponer alternativas de mejoramiento del turismo comunitario que se desarrolla en la parroquia Santa Catalina de Salinas.

Se efectuaron visitas a los emprendimientos turísticos para conocer la problemática existente en las actividades que realizan; esto se realizó a la hora en la que prestan el servicio turístico, a los visitantes que llegan a través del tren de la Libertad y por otros medios de transporte.

Se seleccionaron 25 emprendimientos, en su gran mayoría conformados por mujeres que ofertan bienes y servicios turísticos en la parroquia de Santa Catalina de Salinas, mismos que vienen impulsando la economía familiar a través del desarrollo turístico. La encuesta se aplicó a los representantes de dichos emprendimientos y a los turistas que visitan la parroquia de Salinas.

Tabla 1.

#### Emprendimientos turísticos de Salinas

Nº	Emprendimiento	Capacidad (pax)	Área de Intervención
1	Centro Gastronómico Palenque 1	120	Gastronomía
2	Centro Gastronómico Palenque 2	70	
3	El Buen Sabor	30	
4	Tienda del Tren	25	
5	Industria Santa Catalina de Salinas	30	
6	Las Delicias de Vicky	40	
7	Resiarte	20	Artesanías
8	Creaciones DIEL	10	
9	Confecciones "Luchando por La Vida"	10	
10	Serigrafiado y papel reciclado	10	
11	Ceravic	25	
12	Plaza Artesanal	30	
13	Chiva Turística	35	Transporte

14	Grupo de Danza Yemaya		Culturales
15	Grupo de Danza Mandela		
16	Grupo de Danza Ianza		
17	Grupo de Danza Icantí		
18	Banda Juvenil de Salinas		
19	Banda Mocha Los Cimarrones		Centros de interpretación cultural
20	Museo Artesanal de Sal	40	
21	Sala Etnográfica Nuestros Ancestros	30	Guianza
22	Grupo de guías turísticos de Salinas	30	Alojamiento
23	Hospederías comunitarias	30	Fotografía
24	Talento Salinero	10	Recreativo
25	Complejo Turístico Bombódromo Palenque	250	

Fuente: Encuesta y entrevista aplicada al sector turístico de la Parroquia de Salinas (2015).

La población para el caso de los turistas fue de 1.500, en virtud de que es el promedio mensual de turistas que visitan Salinas, a través de diferentes medios de transporte, especialmente por el tren de la Libertad, tramo que comprende desde Otavalo a Salinas. Con este número de población se calculó la muestra, mediante la fórmula establecida para dicho efecto, obteniendo un valor de 316 turistas, a los cuales se realizó la encuesta.

Tabla 2.

**Datos para calcular la muestra**

N	1.500
n	?
PQ	0,25
E	5% (0,05)
K	2

$$n = \frac{PQ \times N}{(N - 1) \times (E/K)^2 + PQ}$$

$$n = \frac{0,25 \times 1.500}{(1.500 - 1) \times (0,05/2)^2 + 0,25}$$

$$n = \frac{375}{1,186}$$

$$8 n = 316$$

Tabla 3.

**Llegada de turistas por la Ruta Otavalo Salinas**

Mes	Total embarque	Extranjeros	Nacionales	Adultos mayores	Adultos	Menores
Enero	93	12	81	26	62	5
Febrero	655	56	599	144	446	65
Marzo	521	97	424	234	263	24
Abril	488	34	454	138	274	76
<b>Total</b>	<b>1.757</b>	<b>199</b>	<b>1.558</b>	<b>542</b>	<b>1.045</b>	<b>170</b>

Fuente: Empresa de Ferrocarriles del Ecuador-Ibarra (30 de abril del 2015)

Tabla 4.

**Llegada de turistas por la Ruta Ibarra Salinas 2015**

Mes	Total embarque	Extranjeros	Nacionales	Adultos mayores	Adultos	Menores
Enero	1.718	344	1.374	245	1.270	203
Febrero	1.390	260	1.130	297	944	149
Marzo	1.119	168	951	287	719	113
Abril	1.636	154	1.482	238	1.244	154
<b>Total</b>	<b>5.863</b>	<b>926</b>	<b>4.937</b>	<b>1.067</b>	<b>4.177</b>	<b>619</b>

Fuente: Empresa de Ferrocarriles del Ecuador-Ibarra (30 de abril del 2015)

Tabla 5.

**Resumen Embarques de Enero hasta Abril 2015**

Rutas	Turistas	Promedio de 4 meses
Ruta Ibarra Salinas	5.863	1.905
Ruta Otavalo Salinas	1.757	
Total	7.620	

Fuente: Empresa de Ferrocarriles del Ecuador-Ibarra (30 de abril del 2015)

Cabe señalar que alrededor del 20% de turistas, que visitan Salinas, no toman ningún servicio turístico en la parroquia, excepto el viaje en tren, por tanto del dato de 1.905 turistas obtenido como promedio mensual, se redujo a 1.500 turistas, cantidad con la cual se calculó la muestra.

**Resultados y Discusión:**

A continuación se muestra, los resultados que se obtuvo, luego de realizar encuestas a los representantes de los emprendimientos y a los turistas que visitan la parroquia de Salinas.

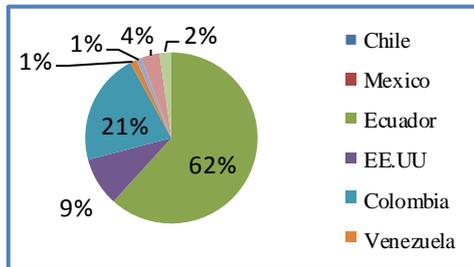
## Resultados obtenidos en las encuestas a emprendimientos y turistas

### Resultados obtenidos de los turistas que visitan Salinas

#### 1.- Su país de origen es:

Figura 1.

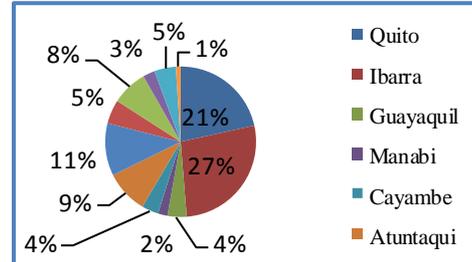
##### Origen de los turistas



#### 2.- Si su nacionalidad es ecuatoriana de qué ciudad:

Figura 2.

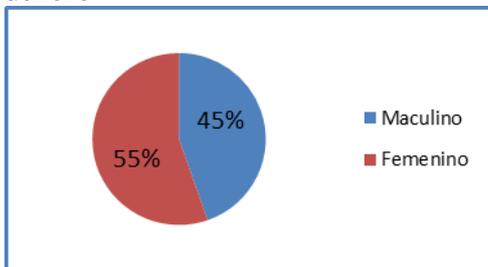
##### Nacionalidad de los turistas



#### 3.- Género

Figura 3.

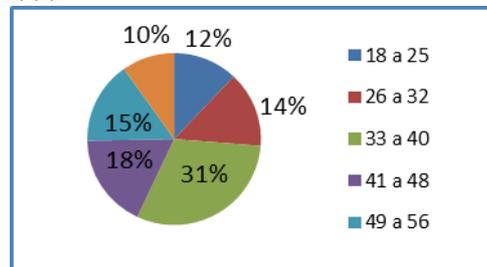
##### Género



#### 4.- Edad

Figura 4.

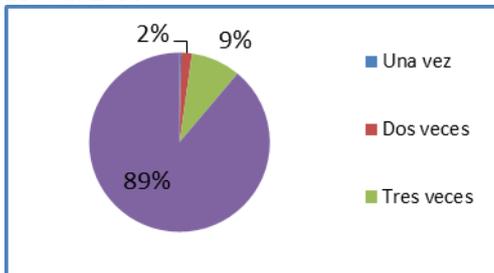
##### Edad



#### 5.- Frecuencia de viajes

Figura 5.

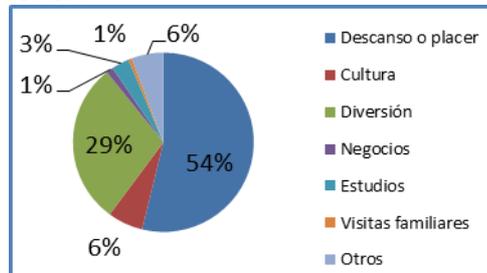
##### Frecuencia



#### 6.- Motivo de visita

Figura 6.

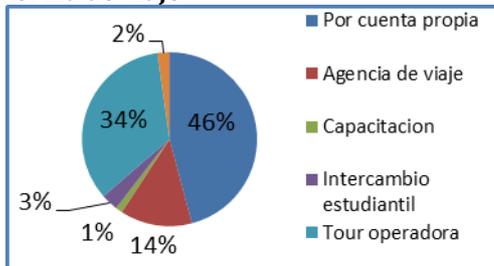
##### Motivo



#### 7.- ¿Cuál es su forma de viajar?

Figura 7

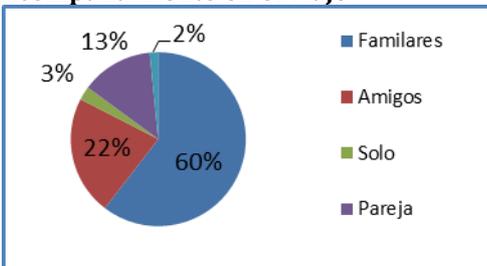
##### Forma de viaje



#### 8.- Con que personas está haciendo turismo

Figura 8

##### Acompañamiento en el viaje



#### 9.- Cuando usted se desplaza ¿Qué tipo de alojamiento suele contratar?

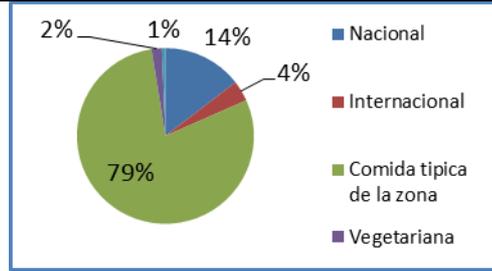
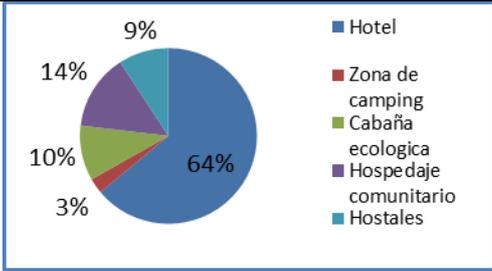
Figura 7.

##### Alojamiento

#### 10.- ¿Qué tipo de alimentación usted prefiere?

Figura 8.

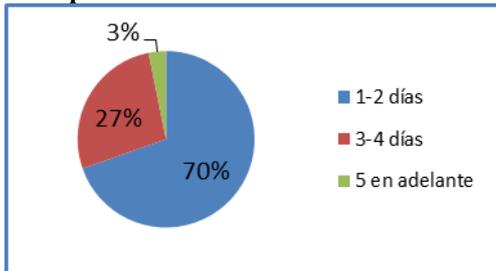
##### Alimentación



11.- ¿Normalmente por cuánto tiempo permanece en el lugar que usted visita?

Figura 11.

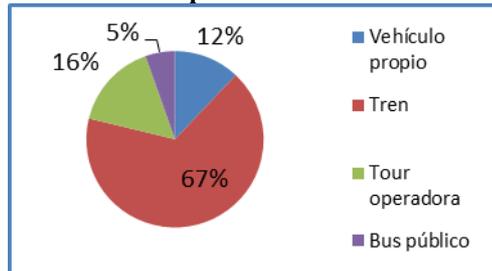
Tiempo de visita



12.- ¿Cuál es el medio de transporte para sus viajes y turismo?

Figura 12.

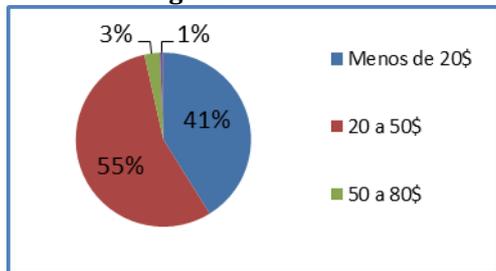
Medio de transporte



13.- ¿Cuál fue su promedio de gasto en la parroquia de Salinas por persona (en dólares)?

Figura 13.

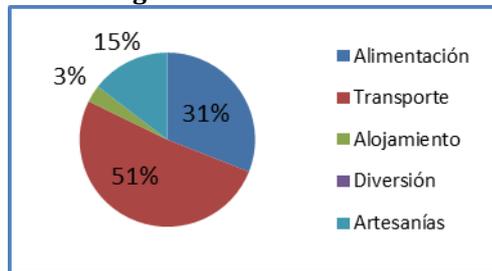
Promedio de gasto



14.- ¿En qué gastó más recursos económicos en su viaje de turismo a Salinas?

Figura 14.

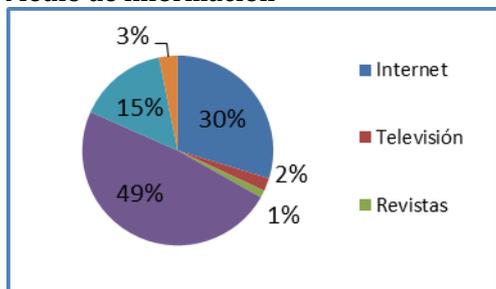
Motivo de gasto



15.- ¿Cómo se informó usted del Turismo Comunitarios en Salinas?

Figura 15.

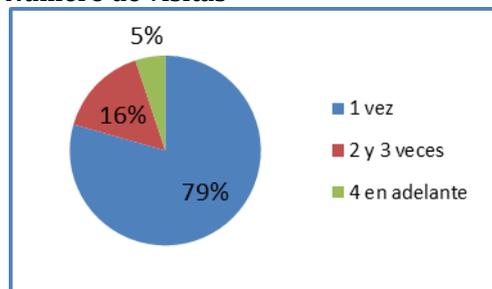
Medio de información



16.- ¿Cuántas veces ha visitado la parroquia de Salinas?

Figura 16.

Número de visitas



17.- ¿Cómo le pareció la infraestructura de los emprendimientos turísticos de Salinas?

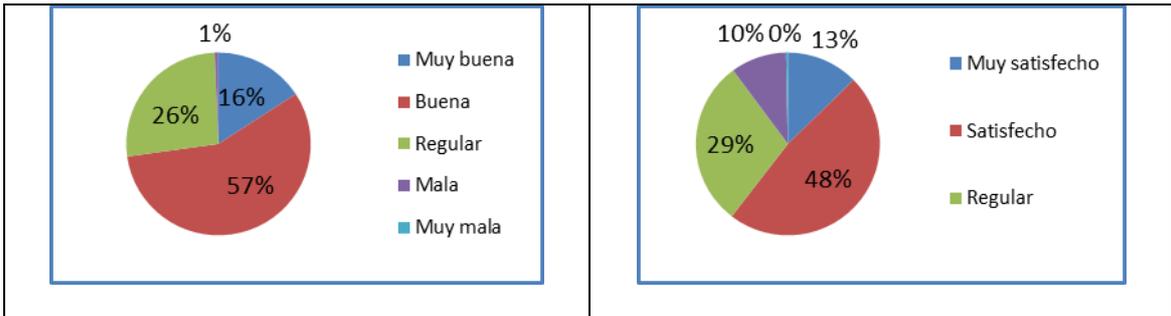
Figura 17.

Infraestructura

18.- Desde su punto de vista, que mérito le da a la atención del servicio al turista en los emprendimiento visitados

Figura 18.

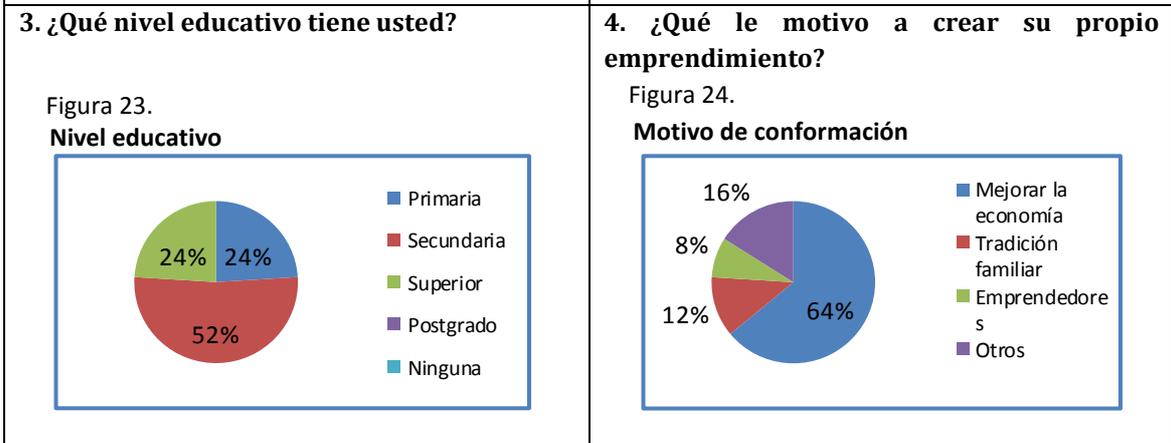
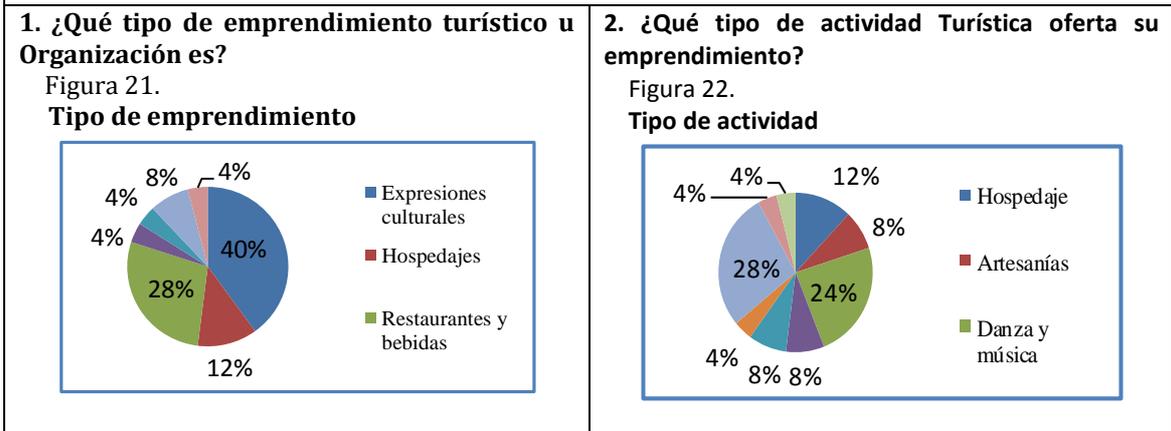
Satisfacción del servicio



**19. ¿Cómo califica usted la higiene y seguridad que ofrecen los emprendimientos turísticos de Salinas?**  
 Figura 19.  
**Higiene y seguridad**

**20. ¿Le gustaría volver a la parroquia de Salinas?**  
 Figura 20.  
**Posibilidad de regresar**

**Resultados obtenidos de los emprendimientos de la parroquia**



**5. ¿Cuánto es el ingreso promedio mensual de su emprendimiento?**  
 Figura 25.  
**Ingreso promedio mensual**

**6. ¿Cómo considera la situación actual de su emprendimiento?**  
 Figura 26.  
**Situación actual**

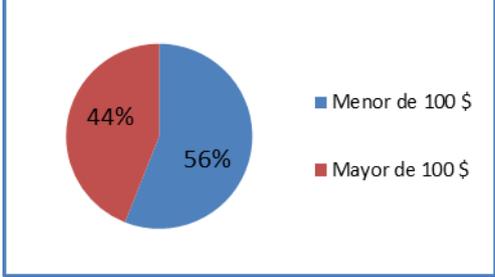
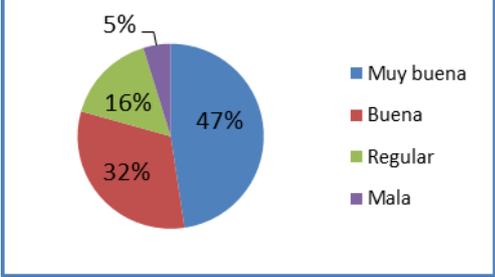
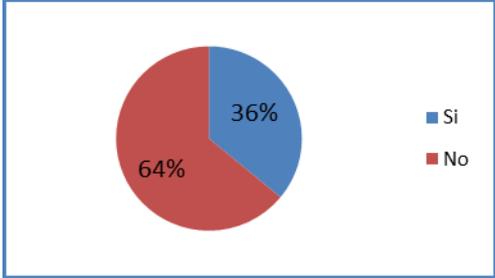
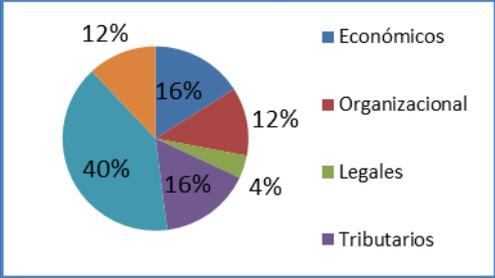
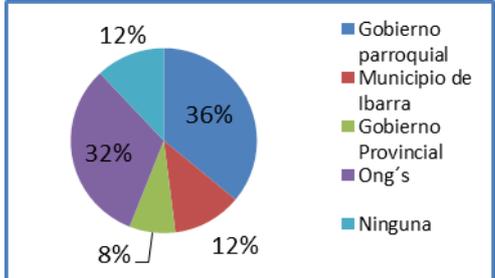
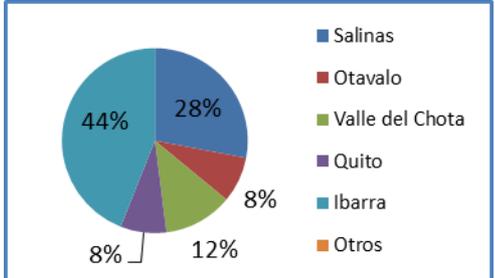
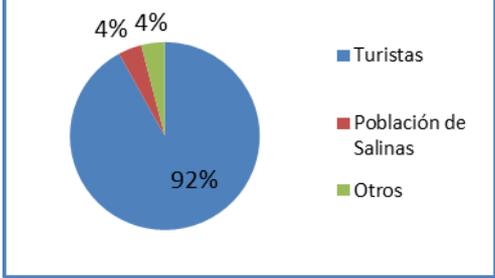
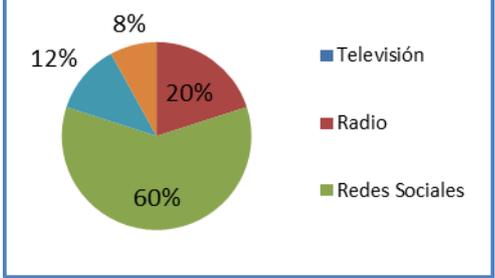
	
<p><b>7. ¿Cuentan con una persona que lleve la contabilidad técnicamente?</b></p> <p>Figura 27.</p> <p><b>Contabilidad</b></p> 	<p><b>8. ¿En qué temas considera usted que hay inconvenientes dentro de su emprendimiento?</b></p> <p>Figura 28.</p> <p><b>Inconvenientes del emprendimiento</b></p> 
<p><b>9. ¿Qué Instituciones ayudan en las actividades turísticas de su emprendimiento?</b></p> <p>Figura 29.</p> <p><b>Apoyo de instituciones</b></p> 	<p><b>10. ¿Dónde adquieren las materias primas e insumos para la elaboración y venta de sus productos?</b></p> <p>Figura 30.</p> <p><b>Procedencia de materias primas e insumos</b></p> 
<p><b>11. ¿A quiénes venden sus productos?</b></p> <p>Gráfico 31.</p> <p><b>Clientes</b></p> 	<p><b>12. ¿Cómo realizan la promoción de sus productos?</b></p> <p>Figura 32.</p> <p><b>Promoción</b></p> 
<p><b>13. ¿Ha recibido capacitaciones usted en temas relacionados al turismo?</b></p>	<p><b>14. ¿Está de acuerdo que en su emprendimiento se realice encuestas de satisfacción a los turistas?</b></p>

Figura 33.

**Capacitaciones**

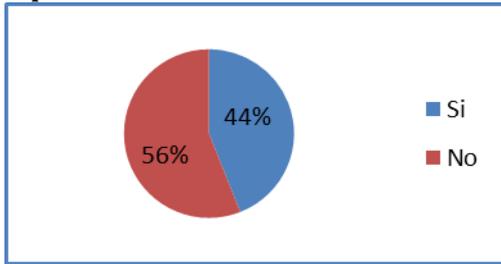
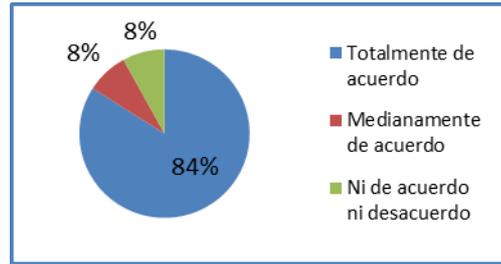


Figura 34.

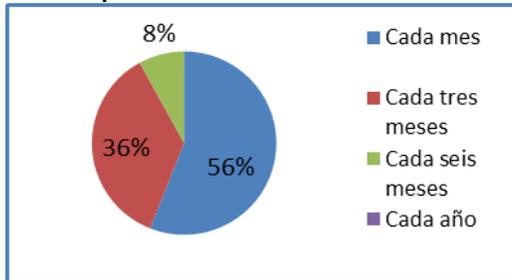
**Encuestas de satisfacción**



15. ¿Cada qué tiempo cree usted que se debe realizar encuestas de satisfacción a los turistas?

Gráfico 35.

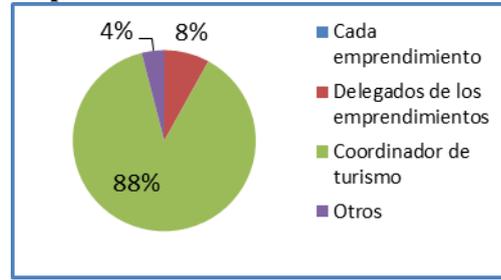
**Periodo para encuestar a turistas**



16. ¿Quién cree que se debería encargar de realizar las encuestas de satisfacción?

Gráfico 36.

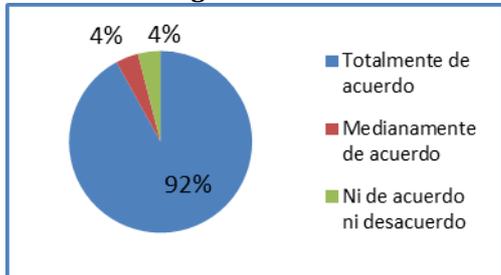
**Responsabilidad de encuestar a turistas**



17. ¿Está de acuerdo que a más de las encuestas de satisfacción, su emprendimiento debería tener un cuaderno de comentarios y sugerencias?

Figura 37.

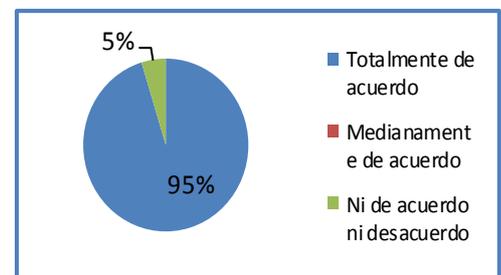
**Cuaderno de sugerencias**



18. ¿Está de acuerdo que su emprendimiento cumpla normas de estándares de calidad?

Figura 38.

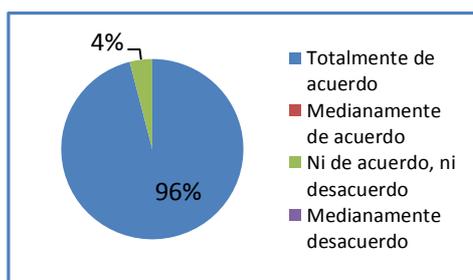
**Estándares de calidad**



19. ¿Estaría de acuerdo que su emprendimiento tenga un sello de calidad una vez que se compruebe que cumple con los requisitos del estándar de calidad?

Figura 39.

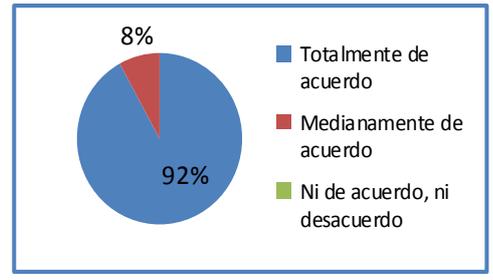
**Sello de calidad**



20. ¿Cree usted que se debería realizar alianzas turísticas con otros emprendimientos de la provincia y país?

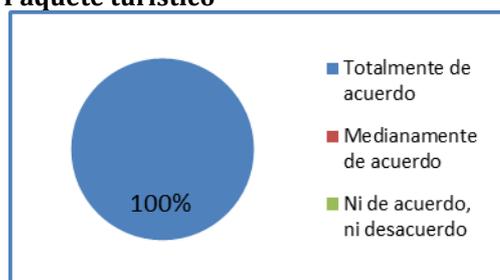
Figura 40.

**Alianzas turísticas**



21. ¿Está de acuerdo que su emprendimiento forme parte de un paquete turístico?

Figura 41.  
**Paquete turístico**



Fuente: Encuestas aplicadas a turistas y emprendimientos de la parroquia de Salinas. (2015).  
Elaboración: Autores

El 28% de los emprendimientos turísticos están dedicados a la gastronomía y el 24% a presentaciones culturales de danza, sin dejar de lado otras actividades turísticas que se realizan en la parroquia. Cabe señalar que el turismo ha dinamizado la economía en la parroquia de Salinas, con importantes impactos económicos, sociales y culturales para sus habitantes.

El 47% de los emprendimientos turísticos de la parroquia creen estar en condiciones muy buenas, mientras que el 36% en condiciones buenas y el resto está entre regular y malas condiciones, por lo que es necesario continuar trabajando con más ahínco, dentro de la actividad turística, para buscar los puntos críticos y superarlos con el propósito de que todos los emprendimientos estén en condiciones favorables para realizar un buen trabajo.

Una de las razones más importantes, por las cuales los emprendimientos, no han tenido un mayor impulso es la falta de capacitación en aspectos relacionados al turismo, ya que el 56% de los emprendimientos de Salinas, mencionan no haber participado en este tipo de espacios de formación. En tal virtud, es necesario organizar y ejecutar alternativas formativas a través de programas de capacitación, para incrementar las capacidades de los prestadores de los servicios turísticos de Salinas y brindar un mejor servicio a los visitantes de la parroquia.

Esta problemática anteriormente descrita, la tienen la mayoría de proyectos turísticos que hacen turismo comunitario en el Ecuador, por tanto debería generarse políticas públicas que garanticen la formación de los prestadores de servicios, en la actividad turística comunitaria.

En el año 2014, al menos 23.289 personas visitaron la parroquia de Salinas, a través del recorrido en el tren de la Libertad, mientras que en el 2015 se evidenció una notable disminución, por diversos factores que han afectado la economía nacional e internacional.

El 62% de los visitantes son ecuatorianos, de los cuales el 21% es de Quito, mientras que el 27% de Ibarra y el resto de otras ciudades del país. Aquí se debe mencionar que los visitantes de Quito en su totalidad, lo hacen utilizando como medio de transporte el tren de la Libertad del tramo Otavalo Salinas, siendo su principal motivo del viaje; mientras que los visitantes de Ibarra, en su mayoría utilizan el mismo medio de transporte, sin embargo un número considerable se trasladan en vehículos particulares para utilizar los servicios turísticos (piscina, turco, sauna, hidromasaje, alimentación, entre otros), del Bombódromo Palenque.

Del 38% que corresponde al porcentaje de extranjeros que visitan la parroquia de Salinas se tiene que el 21% son colombianos y el 9% de Estados Unidos y en menor proporción de otros países. Del porcentaje de turistas colombianos, en su mayoría visitan el proyecto Bombódromo

Palenque, en comparación al resto de extranjeros que su principal motivo de visita a la parroquia de Salinas es el viaje en tren.

El medio de transporte más utilizado por turistas para visitar Salinas es el tren de la Libertad en un 83%. Sin embargo, cabe mencionar que se ha puesto en marcha, el proyecto del Bombódromo Palenque, mismo que es un espacio recreativo que cuenta con piscinas, turco, sauna, hidromasaje, tobogán, hospedaje, venta de artesanías, laguna y bote acuático, entre otros atractivos. Este proyecto está teniendo una importante acogida y refleja que en poco tiempo habrá grandes cantidades de visitantes que lleguen a Salinas por otros medios de transporte.

El rango de edad de los turistas, que viaja en mayor cantidad a la parroquia de Salinas es entre 41 a 48 años con el 18%. Se observa que no hay una diferencia significativa al resto de rangos de edad, por lo que se deduce, que la parroquia de Salinas es visitada por todas las edades, especialmente por la aventura de viajar en tren.

En cuanto al gasto de los turistas en la parroquia de Salinas, el 55% gasta entre 20,00 y 50,00 dólares, mientras que el 41% gasta menos de 20,00 dólares. Los emprendimientos deben asumir el reto de incluir nuevos productos llamativos, innovadores y de calidad, para satisfacer de mejor forma a los turistas e incentivar el incremento de gasto de los visitantes de la parroquia de Salinas, lo cual mejorará el desarrollo económico de los integrantes de los emprendimientos turísticos.

Otro dato importante, según los resultados obtenidos en las encuestas es que el 79% de los visitantes prefieren la gastronomía típica de la zona, por tanto, es un desafío que debe asumir la parroquia, en recuperar todos los platos típicos de Salinas, el Valle del Chota y Cuenca del Río Mira.

En cuanto a la satisfacción de los turistas, los emprendimientos de forma urgente deben realizar mejoras en las actividades turísticas ofertadas, dado que, el 10% de turistas encuestados mencionaron estar insatisfechos con la atención; si bien no es un porcentaje alarmante, se debe procurar reducir al máximo el nivel de insatisfacción.

En la parroquia de Salinas se observa que entre las debilidades más visibles, que aún se sigue teniendo en los emprendimientos es la poca variedad de nuevos e innovadores productos, ya que esta es la principal observación de los turistas, provocando que no se logre cumplir con las necesidades y expectativas de los turistas y por ende su nivel de satisfacción no es el esperado.

Aquí se debe tomar en cuenta que los productos deben de satisfacer a todos los grupos generacionales, sociales y culturales, aquí hay varias sugerencias de los turistas en donde piden que se elabore productos dirigidos para niños y niñas, para adultos mayores, personas con discapacidad, personas con otras costumbres gastronómicas, etc., que satisfaga las necesidades de los turistas mientras permanecen en la parroquia de Salinas.

Sobre la higiene y seguridad, se debe implementar normas que exijan tener espacios limpios y seguros en cada uno de los emprendimientos y parroquia en general, ya que el 30% de los turistas encuestados, califican como regular la higiene y seguridad de los emprendimientos, además enfatizan la preocupación de la inseguridad vehicular durante el recorrido de los turistas al visitar los emprendimientos, por tanto, las autoridades competentes y ciudadanía en general deben tomar medidas de acción que reduzcan esta problemática.

Se puede visualizar en los resultados obtenidos que uno de los principales inconvenientes del turismo comunitario en la parroquia de Salinas es la inestabilidad de la calidad turística en los servicios ofertados, dado que el proyecto turístico, no contempla la aplicación de estándares de calidad, que pongan en práctica los emprendimientos, esto es, requisitos mínimos sobre normas de calidad, que garanticen la estandarización del servicio, en donde todos y todas las personas que sean atendidas, palpén y evidencien un esmero por parte de los emprendedores turísticos y esto a su vez permita incrementar la oferta y demanda turística.

Sin embargo vale mencionar, que los emprendimientos están dispuestos a implementar estándares de calidad y encuestas periódicas para los turistas, con el propósito de estar pendientes en el cumplimiento de las expectativas y necesidades de los turistas.

Para la aplicación de estándares de calidad, en la parroquia de Salinas se requiere el apoyo de varias instituciones locales como el Gobierno Parroquial de Salinas, Ministerio de turismo y la Empresa de Ferrocarriles, que promuevan estímulos o sanciones para los emprendimientos, según sea el caso.

En la parroquia de Salinas, el proyecto de desarrollo turístico ha venido trabajando de forma aislada de otros procesos de turismo en la provincia y país. En determinados momentos se ha intentado con el apoyo de la fundación CODESPA, sin embargo la población no dio continuidad a la iniciativa.

El 100% de los emprendimientos están de acuerdo que se realice alianzas turísticas, ya que una de las necesidades sentidas de las personas involucradas en las actividades turísticas de Salinas y de todos quienes se dedican al turismo es incrementar la oferta y demanda turística, para mejorar los beneficios, principalmente económicos, sin dejar de lado otros aspectos importantes para alcanzar el desarrollo sostenible de la parroquia.

Por tanto es necesario articularse a otros lugares que también realizan actividades turísticas, con la intención de complementarse y presentar paquetes más completos y atractivos que permitan incrementar la oferta y demanda turística.

La articulación con redes de turismo comunitario a nivel nacional y por ende el diseño de nuevos paquetes turísticos para volverle más dinámico al turismo de la parroquia, ya que entre las sugerencias de los turistas es crear nuevas rutas y finalmente el implementar una página web como herramienta de comunicación para dar a conocer los servicios turísticos y conseguir clientes que visiten y dinamicen la economía local de la parroquia.

A continuación se describen las alternativas que deberían implementarse para el mejoramiento del desarrollo turístico de la parroquia de Salinas:

1. Sistema de estándares de calidad para los emprendimientos de Salinas
2. Programa de capacitación para emprendimientos turísticos
3. Articulación del turismo comunitario de Salinas con la red nacional a través de la FEPTCE
4. Diseño de paquetes turísticos para Salinas
5. Diseño de un portal web para el turismo comunitario de Salinas

### **Sistema de estándares de calidad para los emprendimientos de Salinas**

Un estándar viene a ser una norma de referencia, es decir un aspecto que se ha establecido para diferentes actividades que se realizan en una organización, cuyo cumplimiento posibilita y garantiza la calidad del servicio que se ofrece.

El manejo y la aplicación adecuada de estándares de calidad en los establecimientos turísticos, aportan varios beneficios para la satisfacción de expectativas y necesidades de los clientes. Algunos de los aportes son:

- ✓ Tener una oportunidad para corregir los procesos defectuosos.
- ✓ Cambiar la actitud del personal de la empresa.
- ✓ Desarrollar y mejorar el nivel y la calidad de vida del personal.
- ✓ Generar una cultura organizacional enfocada a cumplir con los requisitos de los clientes.
- ✓ Realizar una mejora continua en la calidad de los procesos utilizados, servicios y productos.
- ✓ Reducir los costos en todos los procesos.
- ✓ Aumentar la productividad, efectividad y utilidad de la empresa.
- ✓ Asegurar la satisfacción de los clientes internos y externos.
- ✓ Tener aceptación total de los clientes.
- ✓ Tener permanentemente mejores procesos, productos y servicios.
- ✓ Tener criterios de medición e indicadores congruentes dentro de la empresa.
- ✓ Conocer fortalezas y debilidades de la empresa y establecer las estrategias necesarias para realizar mejoras.

A continuación se muestran aspectos relevantes que se debe considerar para formular la aplicación de estándares de calidad del servicio de hospedaje, de igual forma se debe tener para todos los servicios turísticos brindados.

Tabla 6.

**Aspectos a considerar para elaborar estándares de calidad para emprendimientos de alojamiento**

Servicios	Indicador	Determinación del estándar
Alojamiento	Física/tangible	<p><b>Contactar al cliente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con un guión o protocolo de recibimiento y de información a los turistas.</li> <li>- Tener información técnica detallada sobre el servicio que se está prestando.</li> <li>- Contar con material publicitario impreso en español e inglés, que permita a los propietarios de los emprendimientos ofertar sus actividades y servicios a extranjeros.</li> </ul> <p><b>Estadía:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con un guión o protocolo de bienvenida por parte de los anfitriones, presentar en forma detallada las viviendas y los servicios con que cuenta el emprendimiento.</li> <li>- Contar con guianza acorde a las expectativas de</li> </ul>

<b>Gestión</b>	<p>los clientes, si es posible se debe contar con guías que dominen el idioma inglés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estética de las infraestructuras, características de construcción y elementos de decoración.</li> <li>- Fumigar periódicamente, para efecto de no tener insectos en las habitaciones, baños, comedores, etc.</li> </ul> <p><b>Convivencia cultural:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con un guión o protocolo que hable de la naturaleza comunitaria de cada sector o comunidad y se presente al inicio de cada tour.</li> <li>- Para la decoración minimizar el uso de objetos plásticos, utilizar objetos decorativos que hablen de la cultura local.</li> </ul> <p><b>Excursiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener un guión técnico de las actividades que se desarrollarán todos los días y exponer a los turistas todas las noches después de cenar, las actividades del día siguiente.</li> <li>- Los guías de la parroquia deben disponer de información actualizada de la realidad local y nacional, especialmente información histórica y cultural.</li> </ul> <p><b>Seguimiento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar autoevaluaciones periódicas de cada emprendimiento.</li> <li>- Contar con mecanismos de evaluación constante a los servicios de los emprendimientos por parte de la coordinación general del turismo comunitario de Santa Catalina de Salinas.</li> </ul>
----------------	---

---

Fuente: Fundación CODESPA (2014). Elaboración: Autores

### **Diseño de paquetes turísticos para la parroquia de Santa Catalina de Salinas**

Chan (2010) indica que “paquetes turísticos es el conjunto de servicios prestados en base a un itinerario organizado previamente, que es adquirido en forma de bloque a un precio único y global” (p. 19).

Se lo considera un conjunto de servicios debido a que en el momento de su operación cada programa involucra servicios intermedios o de base, tales como:

- Alojamiento
- Transporte
- Gastronomía
- Recreación
- Visitas guiadas
- Lugar de diversión

El paquete turístico tiene por función la comercialización turística de un destino y entre sus principales características se destaca la ganancia en términos de tiempo para el turista y posibilita la visita masiva a un destino, sin alterar su capacidad de carga diaria.

Con el objeto de incrementar la demanda turística se han diseñado paquetes turísticos para la parroquia de Santa Catalina de Salinas, a continuación se muestra uno de ellos para visualizar el diseño de los paquetes que se desea incorporar en el desarrollo turístico de la parroquia.

Tabla 7.  
**Paquete Turístico**

Itinerario			
Día	Hora	Actividades	
Día 1	Día 1		
	9:45	Salida de Otavalo	
	11:0	Estación del tren en Ibarra	
	11:30	Salida en tren desde Ibarra a Salinas	
	13:00	Llegada a Salinas y recibimiento por un grupo de danza afroecuatoriano	
	13:20	Visita a la plaza artesanal (venta de artesanías)	
	13:40	Almuerzo	
	15:00	Salida a la comunidad la Victoria	
	15:20	Visita charla de demostración del taller de cerámica CERAVIC	
	17:00	Retorno a Salinas	
	17:20	Recreación en el Complejo Turístico Bombódromo Palenque	
		19:00	Cena
		20:00	Noche cultural
21:30		Hospedaje	
Día 2			
08:00		Desayuno	
09:00		Caminata a las tolas de sal	
10:30		Visita al museo de sal	
11:30		Visita a la sala etnográfica	
12:30		Almuerzo	
13:45		Vista a emprendimiento agroindustrial y recorrido por murales de la parroquia	
15:00		Retorno a Ibarra en tren desde Salinas a Ibarra	
16:30		Fin del recorrido	
Requerimientos para la visita		Documentos personales para el registro de turistas	
	Protector solar, gorra, gafas, repelente, equipamiento deportivo, cámara fotográfica		
Normas de comportamiento	No arrojar basura		
	No recolectar especies de flora y fauna		

	No destruir infraestructura y materiales
	Permanecer agrupado todo el tiempo
Observaciones: La población visitada en su mayoría es afroecuatoriana	
Precio:	\$95.00 por pax Mínimo 2 pax

Fuente: Proyecto Comunitario Etnocultural Turístico Palenque 2015. Elaboración: Autores

### Diseño de un portal web para el turismo comunitario de la parroquia de Santa Catalina de Salinas

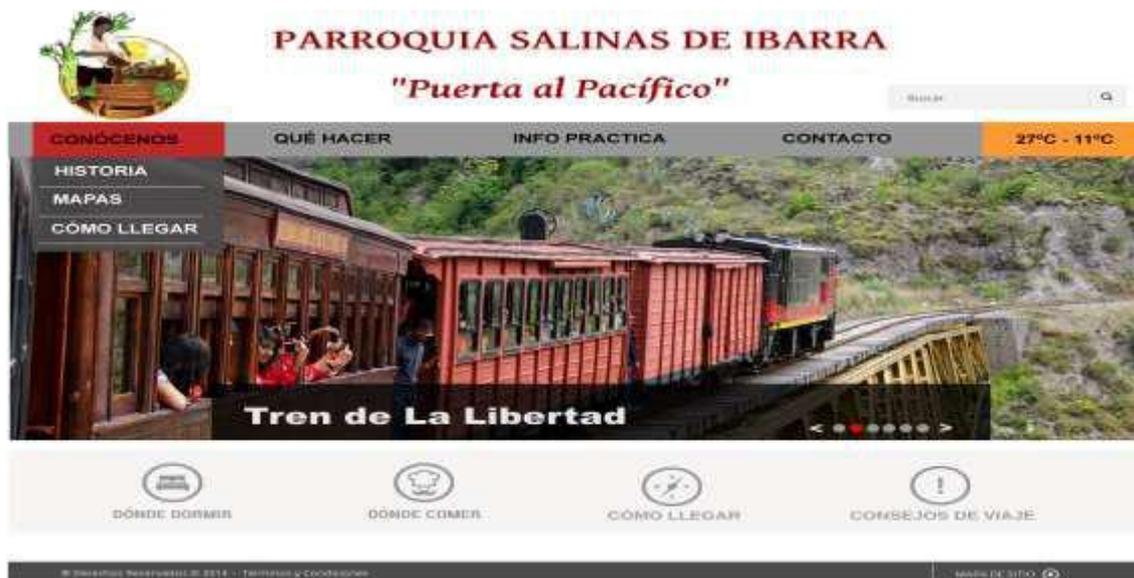
Una página web “es un documento electrónico que contiene información específica de un tema en particular y que es almacenado en algún sistema de cómputo que se encuentra conectado a la red mundial de información denominada Internet” (Ramos, 2011, p.32).

De forma general se puede decir que una página web es un documento dinámico, porque permite realizar diferentes acciones a través de textos o imágenes, que conducen al usuario, en definitiva es un canal más de comunicación con sus clientes actuales y potenciales que permite mayor posicionamiento en el mercado.

Una de las debilidades del turismo comunitario de la parroquia de Santa Catalina de Salinas es no contar con la presencia Online, lo que implica que cierto segmento del mercado turístico potencial se esté perdiendo por la falta de reconocimiento de la parroquia, sus productos y servicios para el público en internet.

Ilustración 1.

### Diseño de la portada de la página web



Fuente: Bonilla (2015)

### Programa de capacitación

Otra alternativa de mejoramiento es la implementación de un programa de capacitación para los emprendimientos turísticos de la parroquia de Salinas, con el afán de mejorar los procesos

organizativos, administrativos y financieros de las actividades turísticas, a través de cual se desea conseguir lo siguiente:

- Alcanzar la eficiencia y eficacia de los emprendimientos.
- Contribuir al desarrollo del talento humano, diseñando un modelo de capacitación que oriente a la formación profesional.
- Preparar el talento humano para la ejecución de diversas actividades relacionadas al turismo comunitario.

#### **Articulación del turismo comunitario de la parroquia de Santa Catalina de Salinas con la red nacional de turismo sustentable a través de la FEPTCE**

Para las comunidades inmersas en el desarrollo turístico, resulta un espacio que posibilita la autoafirmación identitaria, la revitalización cultural, la preservación de la memoria colectiva, que contribuya al fortalecimiento socio-organizativo, así como para la preservación y manejo sostenible del medio ambiente, para lo cual se ve oportuno y adecuado articular el proyecto turístico de Salinas a la red nacional de turismo comunitario representado por la FEPTCE.

La FEPTCE (Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador), es una organización comunitaria, constituida jurídicamente mediante acuerdo ministerial N° 20020059, del 11 de septiembre del 2002, cuyo estatuto vigente fue aprobado mediante Acuerdo N° 20050005, expedido con fecha 25 de mayo del mismo año, publicado en el Registro Oficial N° 23 de junio de 2005. Su sede en la ciudad de Quito, con jurisdicción nacional.

Es el Organismo Gremial representativo del turismo comunitario del país, por ello es miembro del Consejo Consultivo del Ministerio de Turismo. La FEPTCE, tiene como objetivo general, promover y fortalecer las iniciativas de turismo comunitario para mejorar la calidad de vida de las comunidades, de las nacionalidades y pueblos, desde una perspectiva integral sustentable y sostenible con identidad, representándolas a nivel nacional e internacional.

Su área de trabajo en las cuales considera prioritarias la vida de la FEPTCE, como medio para lograr un auténtico desarrollo humano y comunitario, son las siguientes:

- Turismo comunitario
- Cultura e identidad
- Defensa ambiental y territorial
- Métodos alternativos de resolución de conflictos
- Economía social y solidaria para el desarrollo
- Patrimonio comunitario
- Equidad de género y generacional

#### **Conclusiones:**

En la parroquia Santa Catalina de Salinas existen alrededor de 25 emprendimientos turísticos, de los cuales, el 48% están dedicados a expresiones y centros culturales de música, danza y artesanías, seguido del servicio de alimentación con un 28%. Estos emprendimientos están vinculados principalmente a las actividades que forman parte de la oferta del Tren de La Libertad, en el trayecto Otavalo – Ibarra – Salinas.

El 83% de los turistas que visitan Salinas, lo hacen utilizando como medio de transporte el tren de la Libertad, convirtiéndose en el atractivo turístico principal de la parroquia.

El 62% de los visitantes son ecuatorianos, de los cuales el 21% son de Quito, el 27% de Ibarra y el resto de otras ciudades del Ecuador, mientras que de los extranjeros, el 21% son colombianos, seguido del 9% de Estados Unidos y en menor proporción de otros países.

El 19% de los turistas que visitan la parroquia de Salinas, indican el servicio recibido en Salinas como regular, el 10%, mencionan que han quedado insatisfechos, mientras que el 71% señalan estar satisfechos con el servicio.

El 95% de los emprendimientos turísticos de Salinas apoyan la alternativa de aplicación y cumplimiento de estándares de calidad, que permita mejorar el desarrollo turístico de la parroquia.

El 92% de los emprendimientos están de acuerdo en establecer alianzas turísticas y de igual forma el 100%, están de acuerdo en formar parte de paquetes turísticos dentro y fuera de la parroquia, que permitan incrementar y mejorar la oferta turística de Salinas.

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

- Artesi, L. (2011).** Ponencia de Redes, Turismo y Sistemas Locales. Madrid, España.
- Barrera, H. y Muños, R. (2011).** Manual de turismo rural para micro, pequeños y medianos empresarios rurales. Buenos Aires, Argentina.
- Bonilla, R. (2015),** Tesis "Estudio situacional del desarrollo turístico de la parroquia Santa Catalina de Salinas cantón Ibarra, para proponer mejoras en la oferta turística local". Ibarra.
- Carrasco, S. (2013).** Procesos de gestión de calidad en hostelería y turismo. Primera edición. España. p. 8.
- Cebrián, F. (2011).** Desarrollo Rural y Desarrollo Local, Segunda edición. Sevilla, España.
- Chan, N. (2010).** Circuitos Turísticos (programación y cotización), Cuarta edición. Buenos Aires, Argentina. p. 19.
- Chávez, R. (2010),** *Turismo Comunitario en México*, Primera Edición. Guadalajara, México. p. 29.
- DTS, Consultores. Ingeniería en Turismo Sostenible (2013).** Creación de estándar de calidad para servicios De Turismo Comunitario Proyecto RUTAS. Ecuador.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2011).** Administración y Control de la Calidad. Séptima edición. México.
- Federación Plurinacional del Turismo Comunitario del Ecuador FEPTCE. (2010).** Historia del Turismo Comunitario. Quito, Ecuador.
- Ferrocarriles del Ecuador.** Rendición de Cuentas 2015. Ecuador.
- Flores, P. (2010).** Ecoturismo Cultural. Sin perder el sentido a lo tradicional. Primera Edición. Perú. p. 72.
- García, A. (2010).** Guía para la elaboración de productos turísticos. Quito-Ecuador.
- Gobierno Parroquial de Santa Catalina de Salinas. (2009).** Plan Estratégico de Salinas. Ibarra, Ecuador.
- Gonzales, R. y Salvador, A. (2011).** Planificación Territorial de Turismo. Segunda edición. España.
- Guevara, A. y Campos, V. (2009).** Turismo Sustentable. El equilibrio necesario en el siglo XXI. Primera edición. Mexico.
- Gutiérrez, H. (2011).** Calidad Total y Productividad, Tercera Edición. Mexico.
- Juárez, D. (2012).** Turismo Sustentable y Competitividad, Primera edición. p. 27.
- Leiva, F. (2012).** Nociones de Metodología de Investigación Científica, Quinta Edición.
- Ley de Turismo. (2002).** Ley 97. Registro oficial suplemento 733 de 27 de diciembre de 2002. Última modificación: 06 de mayo de 2008. Quito.
- Lombardi, H. (2010).** Desarrollo Estratégico del Turismo Comunitario. Ecuador.

- Maldonado, R. (2015).** Proyecto Turístico Comunitario Palenque. Documento. Salinas – Ibarra – Ecuador.
- Maldonado, C. (2006).** Turismo y comunidades indígenas. Impactos, pautas para autoevaluación y códigos de conducta. Primera edición. Ginebra.
- Mendoza, A. (2012).** Desarrollo Sostenible en Ecuador. Primera Edición. Ecuador.
- Molina, S. (2007).** Fundamentos del Nuevo Turismo, Editorial Trillas. México. p. 19.
- Ministerio de Turismo del Ecuador (2006).** Manual del Emprendedor Turístico. Turismo para todos. Ecuador.
- Organización Mundial de Turismo OMT (2009).** Desarrollo Turístico Sostenible. Madrid. España.
- Organización Mundial de Turismo. (2015).** Barómetro del turismo 2015.
- Ocaña, I. (2012).** Gestión de Productos Turísticos. Primera edición. Editorial Síntesis. Bogotá, Colombia.
- Ojeda, C. y Marmol, P. (2012).** Marketing Turístico. Primera edición. Madrid, España.
- Pabón, I. (2008).** Etnohistoria. Valle del Chota FECONIC. Ecuador
- Páez, J. (2009).** Elementos de la Gestión Ambiental, Primera edición. Quito, Ecuador.
- Perez, M. (2011).** Fortalecimiento Organizativo de la Corporación de Organizaciones Campesinas en la Sierra Ecuatoriana. Quito, Ecuador. p. 86.
- Plan Nacional del Buen Vivir (2013 – 2017).** Ecuador.
- Quesada, R. (2010).** Elementos del Turismo, Quinta edición. San José, Costa Rica. p. 8.
- Ramos, M. (2011).** Aplicaciones Web. Primera Edición. Madrid, España. p. 32.
- Ruiz, B. y Solis D. (2007).** Turismo Comunitario en el Ecuador. Primera edición. Quito. p. 15.
- Tapia, A. (2006).** Historia de Salinas. Gobierno Parroquial de Salinas. Ibarra – Ecuador.
- Vega, M. y Pérez, R. (2011).** Metodología de apoyo para el Desarrollo de Redes Horizontales de Empresas “Paso a Paso”. Tercera Edición. Perú.
- Web <http://sp.wttc.org/research/economic-research/economic-impact-analysis/>, marzo 2015.