

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA / UFJF

REVISTA LATINO AMERICANA DE TURISMOLOGIA

RELAT

ISSN 2448-198X

RELAT	Juiz de Fora	v.3	n.1	p. 1-82	Jan./Jun.	2017
-------	--------------	-----	-----	---------	-----------	------

Universidade Federal de Juiz de Fora /UFJF



Reitor

Prof. Dr. Marcus Vinicius David

Vice-Reitora

Profª. Drª. Girlene Alves da Silva

Pró-Reitora de Pós-Graduação e Pesquisa

Profª. Drª. Mônica Ribeiro de Oliveira

Pró-Reitora de Graduação

Profª. Drª. Maria Carmem Simões Cardoso de Melo

Diretor do Instituto de Ciências Humanas/ICH

Prof. Dr. Altemir José Gonçalves Barbosa

Vice-Diretor do Instituto de Ciências Humanas/ICH

Prof. Dr. Ricardo Tavares Zaidan

Editor Chefe

Thiago Duarte Pimentel

Editor de Política Editorial

Thiago Duarte Pimentel

Editor Científico

Thiago Duarte Pimentel

Projeto Gráfico

Gilberto Maurício Frade da Mata

Thiago Duarte Pimentel

Editoração

Gilberto Maurício Frade da Mata

Thiago Duarte Pimentel

Capa

Nivea Maria Ferreira

Revista Latino Americana de Turismologia – RELAT /
Universidade Federal de Juiz de Fora. – v. 3, n. 1 (Jan. /Jun. 2017). –
Juiz de Fora : Universidade Federal de Juiz de Fora, 2016 – . [on-line]
Semestral
Disponível em: <<http://rlaturismologia.ufjf.emnuvens.com.br/>>
ISSN 2448-198X
1. Turismo. 2. Pesquisa. 3. Conhecimento – Teoria.

Editor Chefe

Thiago Duarte Pimentel, Prof. Dr. – Universidade Federal de Juiz de Fora / UFJF (Brasil)

Conselho Editorial

Alfredo César Dachary, Prof. Dr. – Universidad de Guadalajara (México)

Alonso Rodriguez Chaves, Prof. Me. - Universidad Estatal a Distancia / UNED (Costa Rica)

Arturo Gomez Santamaria, Prof. Dr. – Universidad Autónoma de Sinaloa / UAS (México)

Daniel Arthur Jacques Ghislain Hiernaux Nicolas, Prof. Dr. – Universidad de Queretáro (México)

Eduardo Yázigi, Prof. Dr. – Universidade de São Paulo / USP (Brasil)

Eloy Mendes Sainz, Prof. Dr. – Colégio de Sonora (México)

Jéssica Faustini Aquino, Prof^a. Dr^a. – Arizona State University / ASU (Estados Unidos)

José Lazaro Quintero dos Santos, Prof. Dr. – Patel College of Global Sustainability, University of South Florida,
(Estados Unidos)

Magnus Luiz Emmendorfer, Prof. Dr. – Universidade Federal de Viçosa / UFV (Brasil)

Maria Elena Monet Despaigne, Prof^a. M^a. - Universidad La Hanava (Cuba)

Robertico Croes, Prof. Dr. – Rosen College of Hospitality Management / UCF (Estados Unidos)

Rossana Campodónico, Prof^a. Lic. – Universidad de la República (Uruguay)

Stella Maris Arnaiz Burne, Prof^a. Dr^a. – Universidad de Guadalajara (México)

Subhash Kizhakanveetil Bhaskaran Pillai, Prof. Dr. – Goa University / Taleigao Plateau, Goa (Índia)

SUMÁRIO

EDITORIAL / EDITORIAL / EDITORIAL

Apresentação da Edição Temática: Artigos Seleccionados do III COODTUR/Costa Rica “Turismo para o Desenvolvimento Local e a Conservação”5

Introducing the Thematic Issue: Selected Papers of III COODTUR/Costa Rica “Tourism for Local Development and Conservation”

Thiago Duarte Pimentel

ENSAIO TEÓRICO / THEORETICAL ESSAY / ENSAYO TEÓRICO

Modelo Teórico de la Calidad del Servicio Interno en las Empresas Turísticas desde la Perspectiva Social Sustentable.....8

Theoretical Model of the Internal Service Quality in Tourism Companies from the Sustainable Social Perspective

Aralí Larios Calderón & Alfonso González Damián

ARTIGO DE REVISÃO DE TEÓRICA / THEORETICAL REVISION PAPER / ARTÍCULO DE REVISIÓN DE TEORÍA

O Estado da Arte das Pesquisas sobre Impactos do Turismo em Parques: uma aproximação das experiências brasileiras21

The State of the Art of Research on Parking Tourism Impacts: an approach to Brazilian experiences

Altair Sancho & Alexandre Fonseca Alves

ESTUDO DE CASO / CASE STUDY / ANÁLISIS DE CASO

Ecolodges as a Community-Based Tourism Development Strategy: the case of Chaouen in Morocco.....37

Ecolodges como Estratégia de Desenvolvimento do Turismo de Base Comunitária: o caso de Chaouen em Marrocos

Yassir Lamnadi

Desarrollo Humano Local en Nicaragua: el caso de la cooperativa de turismo rural comunitario “Las Pilas-El Hoyo”, municipio de León.....48

Local Human Development in Nicaragua: the case of rural tourism-community cooperative “Las Pilas-El Hoyo”/municipality of León

Carlos Santovenia Pérez

Indicadores Turísticos: Oferta y Demanda de la Ciudad Patrimonial de Cuenca – Ecuador.....58

Tourism Indicators: supply and demand for the patrimonial city of Cuenca – Ecuador

Ana Lucia Serrano & Elena Villafuerte Pucha

RELATO DE EXPERIÊNCIA / CASE REPORT / INFORME DE EXPERIENCIA

La Formación para la Investigación Turística y la Consolidación de los Programas Profesionales en Turismo: el caso de la Universidad Industrial de Santander (Colombia).....69

Training for Tourism Research and the Consolidation of Professional Programs In Tourism: the case of Santander’s Industrial University (Colombia)

Luis Rubén Pérez Pinzón

Normas para autores79

Guidelines for authors

Caros leitores da Revista Latino Americana de Turismologia/RELAT, temos a honra de apresentar a primeira edição do ano de 2017. Imperativo se torna explicar o atraso desta edição, referente ao ano anterior: em função dos severos cortes no orçamento do sistema nacional de educação superior brasileiro, e em particular em suas universidades públicas, no contexto que se estabeleceu pelo governo provisório logo após o impeachment do governo Dilma, várias atividades – inclusive essenciais – desenvolvidas no âmbito do sistema universitário foram drasticamente reduzidas ou mesmo paralisadas.

A Universidade Federal de Juiz de Fora, e em particular o Centro Latino Americano de Turismologia, responsável pela edição desta revista, não passaram incólumes a este processo. Desta feita, em função da redução orçamentária integral dos recursos dedicados à Revista Latino Americana de Turismologia, tornou-se inviável a publicação da revista dentro dos prazos regulares de sua edição.

Todavia, superada esta fase e com a retomada das fontes de financiamento da revista, bem como a adoção de estratégias de diversificação, conseguimos retomar as atividades da revista, assim como a programação da regularização das edições atrasadas (volumes 1 e 2 de 2017), e também das edições de 2018.

O presente número que vem à lume trata-se de um dossiê temático essencialmente dedicado ao *Turismo para o Desenvolvimento Local e a Conservação*, realizada por meio da seleção de trabalhos apresentados no III Congresso do COODTUR (Rede Internacional de Pesquisadores em Turismo, Conservação e Desenvolvimento), celebrado entre os dias 22, 23 e 24 de junho de 2017, na Universidad Nacional de Costa Rica, em San José, Costa Rica.

Aos 4 artigos que compuseram esse dossiê temático, nomeadamente os artigos que compõem as seções de estudos de caso e de relato de experiência, somam-se um ensaio teórico e um artigo de revisão teórica, que embora não tenham se originado do evento supracitado, também fazem coro à temática desta edição. Assim, o presente volume está composto de 6 contribuições organizadas em 4 diferentes seções: 1) ensaios teóricos, 2) artigos de revisão, 3) estudos de caso e 4) relatos de experiência.

A primeira seção (1) ensaios teóricos, tendo como principal função cultivar novas ideias assim como proposições teóricas, a partir de uma reflexão teórica e pensamento crítico, elaboram novos conceitos e trazem

suas implicações para a ampliação dos sistemas interpretativos da realidade.

Nesta seção trazemos o artigo intitulado *Modelo Teórico de la Calidad del Servicio Interno en las Empresas Turísticas desde la Perspectiva Social Sustentable*, de Aralí Larios Calderón (Professor investigador na Universidad Tecnológica de la Riviera Maya/México) e Alfonso González Damián (Professor investigador na Universidad Autónoma de Quintana Roo/México), os quais debruçam-se sobre o tema da qualidade do serviço interno na empresa e sugerem a necessidade de direcionar a pesquisa para que possa identificar as variáveis que ajudem a compreender o que afeta o comportamento dos funcionários, dentro da organização. Após uma extensa revisão teórica sobre diferentes perspectivas possíveis alusivas ao estudo do tema qualidade de serviço, os autores desenvolvem um modelo teórico para analisar a qualidade do serviço interno de uma perspectiva social sustentável na área do turismo, dando ênfase a três categorias de interesse, sendo elas: as condições de trabalho, as situações pessoais e o contexto local do trabalhador. Sua principal contribuição reside justamente na proposição de um modelo teórico integrador de categorias de análise trabalhadas fragmentadamente em várias disciplinas, bem como seus nuances, no âmbito do desenvolvimento social sustentável para as empresas de turismo.

Logo após, na segunda seção da revista, temos o artigo de revisão teórica intitulado *O Estado da Arte das Pesquisas sobre Impactos do Turismo em Parques: uma aproximação das experiências brasileiras*, que levam a assinatura de Altair Sancho (Professor e Pesquisador do Curso de Turismo da Universidade Federal de Juiz de Fora) e Alexandre Fonseca Alves (graduando em geografia pela Universidade Federal de Minas Gerais), tendo como foco a análise da relevância dos parques para que ocorram experiências associadas ao turismo, lazer e contemplação paisagística, fato este que vem aumentando de modo significativo nas últimas décadas, no Brasil e no mundo. Os autores chamam a atenção de que um dos desafios que se apresentam nessa seara refere-se precisamente ao estabelecimento de procedimentos metodológicos capazes de mensurar os impactos gerados pelo turismo no contexto territorial dos parques, revelando assim os reais efeitos econômicos, ambientais e socioculturais dessa relação. Com o objetivo de reconhecer o “estado da arte” das pesquisas voltadas à apreensão e mensuração dos impactos e pressões gerados pelo turismo na dinâmica territorial de parques brasileiros, o artigo em tela contribui no sentido de

mapear a extensão deste problema, evidenciando as possíveis implicações de sua superação, que perpassa pelo aumento do volume de pesquisas (ainda incipientes) nesta área e, em particular, pela integração de olhares fragmentados sobre a complexidade e diversidade de pressões geradas pelo turismo em ambientes naturais protegidos.

A terceira seção deste número, *estudos de caso*, preocupa-se em tomar exemplos de situações empiricamente reais e observáveis onde houve aplicação, testes, e/ou promoção de algum modelo para propor mudanças planejadas ou intervenções emergentes no sistema social turístico.

Assim, o terceiro artigo desta edição é a contribuição de Yassir Lamnadi (Candidato a PhD pela Universtat Rovira i Virgili, Tarragona/Espanha e investigador junto Abdelmalek Essaadi University Tetouan/Marrocos). Em seu texto *Ecolodges as a Community-Based Tourism Development Strategy: the case of Chaouen in Morocco*, Lamnadi investiga até que ponto os *ecolodges* podem servir como estratégia de desenvolvimento do turismo de base comunitária. Tendo a revisão de literatura baseada nos temas de turismo comunitário (TCC), participação local, benefícios turísticos e desenvolvimento do turismo, sua pesquisa empírica – realizada no destino turístico cultural e natural de Chaouen, ao norte do Marrocos, analisa por meio de entrevistas semiestruturadas com *stakeholders* chave do local (proprietários / gerentes de *ecolodges*, ativistas da sociedade civil do setor de turismo e funcionários do governo de agências públicas ligados ao turismo) o papel dos *ecolodges*, identificando os benefícios que estes trazem ao setor de turismo e à comunidade local; embora, por outro lado, a falta de consciência ambiental e falta de uma estrutura clara de governança ainda sejam desafios relevantes a serem superados.

O quarto artigo deste número, de autoria de Carlos Santovenia Pérez (Professor Titular do Departamento de Turismo da Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-León), *Desarrollo Humano Local en Nicaragua: el caso de la cooperativa de turismo rural comunitario "Las Pilas-El Hoyo", municipio de León (Nicaragua)*, tem como objetivo avaliar até que ponto a Cooperativa de Turismo Rural "Las Pilas-El Hoyo", como ação para o uso do turismo, contribui para o desenvolvimento humano local. Baseado em posições que reconhecem a necessidade de recuperar a sabedoria coletiva e a inteligência social, como bases do desenvolvimento endógeno, o autor defende o desenvolvimento humano

a partir de uma proposição crítica, onde uma das tarefas mais urgentes é "restaurar um equilíbrio adequado entre a cidade e a vida rural", e que "o lugar é o assento da resistência da sociedade civil diante da deterioração". A avaliação apresentada tem como contribuição a identificação de elementos chave para a melhoria da gestão da cooperativa e de ações no território de León. Em particular destaca-se a metodologia de seu trabalho, que se constitui de 10 categorias chave para a análise territorial. O autor conclui que a cooperativa tem potencial para a melhoria da vida de seus membros, da comunidade, e para promover o turismo no território, porém, um desafio inerente a essa temática encontra-se na melhoria da preparação do pessoal, bem como na incidência local e acesso ao mercado. Assim, conclui-se que a cooperativa faz bom uso do potencial natural do território, devendo fortalecer a sua estrutura de funcionamento e desenvolvimento do turismo comunitário rural, sendo, contudo, este um processo complexo e difícil em condições socioeconômicas e culturais adversas.

Ainda na seção de estudos de caso, o quinto artigo desta edição intitulado: *Indicadores Turísticos: Oferta y Demanda de La Ciudad Patrimonial de Cuenca – Ecuador*, de Ana Lucia Serrano (Docente e Diretora do "Centro de Investigación de la Facultad de Hospitalidad" de la Universidad de Cuenca/Equador) e Elena Villafuerte Pucha (assistente de pesquisa do "Centro de Investigación de la Facultad de Hospitalidad" de la Universidad de Cuenca/Equador), nos brinda com sua pesquisa sobre os indicadores de oferta e demanda turística da região de Cuenca, feita através da coleta de informações primárias e secundárias para uma posterior implementação e gerenciamento, a fim de caracterizar o mercado turístico local e determinar a relação com o macro ambiente do turismo. Este artigo também expõe a dinâmica do mercado turístico local, as preferências da demanda turística, com particular ênfase no consumo de alimentos e na oferta turística global, sendo importante comparar o destino de Cuenca com o macro ambiente turístico nacional e internacional, por meio de uma pesquisa quantitativa feita em 119 estabelecimentos de alojamento e 2.000 turistas (entre nacionais e estrangeiros). Os resultados evidenciam que as necessidades mais urgentes em ordem de importância são: treinamento em atendimento ao cliente, gerenciamento de mídia digital, cargos executivos precisam de ensino superior. Já o perfil dos visitantes é: masculino (55,26%), com idade de entre 26 a 36 anos, turista cultural e de experiências, com a média de de 2 a 3 pernoites, sendo os principais emissores Estados

Unidos, Colômbia, Argentina e Alemanha. Esta análise sugere um *clusters* de oportunidades para as alianças que podem ser geradas entre os atores do setor de turismo. Sua principal contribuição reside em produzir indicadores sistemáticos de gestão do turismo, os quais são indispensáveis para o turismo.

Por fim, na quarta seção, *relato de experiência*, que em uma perspectiva diferente dos ensaios teóricos ou de artigos de revisão possui a finalidade de discutir num modo crítico alguma situação atual que foi especialmente escolhida, para realizar um balanço, um diagnóstico e/ou possíveis recomendações de forma programática, onde serão acrescentados os conhecimentos que vieram da própria experiência que o pesquisador tem na área pesquisada. Nesta seção, o sexto e último artigo deste número, *La Formación para la Investigación Turística y la Consolidación de los Programas Profesionales en Turismo: el caso de la Universidad Industrial de Santander (Colombia)*, de Luis Rubén Pérez Pinzón (Departamento de Estudios Sociohumanísticos de la Universidad Autónoma de Bucaramanga/Colômbia), onde trabalha a questão do ensino ativo do turismo que envolve cenários de sala de aula assim como práticas externas, trabalho de campo e treinamento profissional permanente em competências científicas. O artigo deseja descrever de forma sistemática o papel formativo que o foco da pesquisa em turismo alternativo e sustentável (Tas) teve para a licenciatura profissional em turismo na Universidade Industrial de Santander (UIS) na Colômbia. Analisando os conteúdos dos arquivos documentais

institucionais e da retrospectiva da produção acadêmica publicada, ficaram evidentes os resultados das atividades complementares e extracurriculares de pesquisa e inovação, que levaram à consolidação do trabalho colaborativo e à compreensão prática e aplicada das abordagens e os desafios do profissional do turismo de uma perspectiva holística. Estes resultados demonstram a importância de capacitar profissionais em turismo na Colômbia a partir de uma perspectiva de pesquisa e interinstitucional capaz de complementar políticas públicas voltadas essencialmente para prestação de serviços em destinos turísticos.

Assim, considerando esta coletânea dedicada ao *Turismo para o Desenvolvimento Local e a Conservação*, é com satisfação que apresentamos esta série de artigos para que possam usufruir do material desenvolvido neste número, desejamos a todos uma leitura enriquecedora, seja para um olhar acadêmico, como uma forma de aplicar estes conhecimentos adquiridos para sua prática, ou ainda, para uma leitura enriquecedora para a satisfação e o desenvolvimento pessoal. A todos que se aventuram nos caminhos do conhecimento, uma excelente leitura!

Thiago Duarte Pimentel

Editor Chefe

MODELO TEÓRICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS DESDE LA PERSPECTIVA SOCIAL SUSTENTABLE

Aralí Larios Calderón*
Alfonso González Damián**

Resumen: Estudios recientes acerca de la calidad del servicio interno en la empresa han sugerido la necesidad de dirigir la investigación hacia la identificación de variables que ayuden a comprender qué está afectando el comportamiento de los empleados dentro de la organización. Por lo anterior, se planteó como objetivo del presente documento, presentar un modelo teórico para el análisis de la calidad del servicio interno desde una perspectiva social sustentable, en el campo del turismo con énfasis en tres categorías de interés: condiciones laborales, situaciones personales y contexto local del trabajador. La metodología se basó en tres etapas: en la primera, se realizó una revisión literaria en journals de alto impacto sobre el concepto de calidad del servicio interno; la segunda se enfocó en la consulta de libros base de las tres disciplinas identificadas en la primera etapa que datan desde 1998 hasta el 2014. Por último, mediante un ejercicio analítico - sintético se organizaron de manera sistemática los conceptos y fundamentos definidos, determinando el diseño del modelo. Se concluye que la propuesta del modelo teórico es una visión que pretende integrar variables de diversas disciplinas, matizadas como categorías analíticas, en el marco del desarrollo social sustentable para las empresas turísticas.

Palabras clave: Calidad del servicio interno; Modelo teórico; Empresas turísticas.

MODELO TEÓRICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO INTERNO EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS DESDE LA PERSPECTIVA SOCIAL SUSTENTABLE

Resumo: Estudos recentes sobre a qualidade do serviço interno na empresa têm sugerido a necessidade de direcionar a pesquisa para identificar as variáveis que ajudam a compreender o que afetar o comportamento dos funcionários dentro da organização. Por isso, este artigo visa apresentar um modelo teórico para analisar a qualidade do serviço interno de uma perspectiva social sustentável na área do turismo com ênfase em três categorias de interesse: as condições de trabalho, situações pessoais e contexto local do trabalhador. A metodologia foi baseada em três etapas: 1) uma revisão da literatura foi realizada em periódicos de alto impacto sobre o conceito de qualidade do serviço interno; 2) consulta de banco de dados para todas as três disciplinas identificados na primeira fase de namoro de 1998 a 2014; e 3) através do exercício analítico - sintéticos conceitos e princípios sistematicamente organizados definido, determinando o design modelo. Conclui-se que o modelo teórico proposto é uma visão que tem como objetivo integrar variáveis de várias disciplinas, nuances como categorias de análise, no âmbito do desenvolvimento social sustentável para as empresas de turismo.

Palavras-chave: qualidade interna serviço, modelo teórico, empresas de turismo.

THEORETICAL MODEL OF THE INTERNAL SERVICE QUALITY IN TOURISM COMPANIES FROM THE SUSTAINABLE SOCIAL PERSPECTIVE

Abstract: Recent studies on the quality of internal service in the company have suggested directing research toward identifying variables that help understand what is affecting employee behavior within the organization. Therefore, the objective of the research was to design a theoretical model that allows analysis of the quality of internal service from the perspective of social sustainability. It was analyze the field of tourism in three categories: labor conditions, personal situations and local context of the worker. The methodology was based on three stages: in the first, a literary review was carried out in journals of high impact on the concept of quality of the internal service; The second focused on the consultation of basic books of the three disciplines identified in the first stage that date from 1998 to 2014. Finally, through an analytic-synthetic exercise, the concepts and foundations were defined in a systematic way, determining the design of the model. It is concluded that the proposal of the theoretical model is an integrative vision with variables of each discipline delimited in the categories of analysis, within the framework of sustainable social development for tourism companies.

Keywords: Internal service quality, theoretical model, tourism companies.



Licenciada por *Creative Commons*
Atribuição Não Comercial / Sem
Derivações / 4.0 / Internacional

* Maestría en Turismo y Dirección Hotelera. Profesor investigador en la Universidad Tecnológica de la Riviera Maya/México. Integrante del Cuerpo Académico de Estudios Empresariales en Turismo, con líneas de investigación en la calidad del servicio y competencias profesionales. Universidad Tecnológica de la Riviera Maya. Av Paseo del Mayab 4000 Región 79 Playa del Carmen, Solidaridad, Quintana Roo, C.P. 77710. Phone: 984 877 4600. [arali.larios@utrivieramaya.edu.mx]

** Doctor en Ciencias Sociales y Políticas (2007) por la Universidad Iberoamericana, Ciudad de México. Maestro en Administración (1997) y Licenciado en Turismo (1991), ambos por la Universidad Autónoma del Estado de México. Profesor investigador en la Universidad de Quintana Roo Unidad Académica Cozumel, integrante del Cuerpo Académico de Estudios Ambientales, con líneas de investigación centradas en temas de sociología constructivista del turismo y la gestión socialmente sustentable del turismo. Investigador nacional (SNI nivel I). Universidad de Quintana Roo, Campus Cozumel/México. Av Andrés Quintana Roo s/n Col. San Gervasio, Cozumel, 77600. Phone: 987 8729000. [gonzalezd@uqroo.edu.mx]

1 INTRODUCCIÓN

La investigación acerca de la calidad del servicio interno ha conseguido demostrar su importancia para las empresas, puesto que repercute en la satisfacción del cliente y con ello en la posibilidad de que se mantenga fiel a la firma, lo que a su vez impulsa la rentabilidad sostenida. Reviste interés particular para las empresas turísticas, al ser proveedoras de servicios y al medir gran parte de su desempeño a través de la satisfacción del cliente.

El interés académico por analizar los antecedentes, factores, consecuentes y posibilidades de la calidad en el servicio interno, así como sus conexiones con el desempeño de la empresa, la satisfacción del recurso humano y la satisfacción del cliente se ha conducido desde distintas perspectivas, destacándose los trabajos desde las disciplinas económico administrativas, particularmente el marketing pero con relevantes aportaciones desde perspectivas de las ciencias de la conducta humana, tanto desde la psicología como desde la sociología.

Estudios recientes han sugerido la necesidad de dirigir la investigación hacia la identificación de variables que ayuden a comprender qué está afectando el comportamiento de los empleados dentro de la organización (Pantouvakis y Mpogiatzidis, 2013; Chen, 2013; Sharma, Chuen y Kingshott, 2016).

Por lo anterior, se planteó como objetivo del presente documento, presentar un modelo teórico para el análisis de la calidad del servicio interno desde una perspectiva social sustentable, en el campo del turismo con énfasis en tres categorías de interés: condiciones laborales, situaciones personales y contexto local del trabajador.

El carácter de la investigación es descriptivo, utilizando el método analítico y sintético para el desarrollo del trabajo. La metodología se basó en tres etapas: en la primera, se realizó el estado del arte del concepto calidad del servicio interno a través de la revisión de *journals* de alto impacto, organizando los artículos en dos compendios: el primero que hacía referencia a las investigaciones de las dimensiones de la calidad del servicio interno, y el segundo, sobre estudios enfocados a comprobar la importancia de la calidad del servicio interno en la empresa, incorporando en su estudio variables conceptuales relacionadas, encontrando así disciplinas que estudiaban dicho constructo desde su enfoque.

La segunda etapa se enfocó en la consulta de libros base de las tres disciplinas identificadas en la primera etapa (económica – administrativa, marketing y sociología de las empresas) que datan desde 1998 hasta el 2014, a través de una consulta directa y libros accesibles en *google academic*.

Por último, mediante un ejercicio analítico - sintético se organizaron de manera sistemática los conceptos y fundamentos definidos, aunados a las necesidades actuales en el estado del arte del concepto, determinando así, el diseño del modelo.

Se concluye que la propuesta del modelo teórico es una visión que pretende integrar variables de diversas disciplinas, matizadas como categorías analíticas, en el marco del desarrollo social sustentable para las empresas turísticas.

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Calidad del Servicio Interno: orígenes y dimensiones

El concepto de calidad del servicio interno ha cobrado interés en la investigación, la búsqueda por apoyar al crecimiento y desarrollo de las empresas que ofertan servicios, y atender su naturaleza de ser productivas y rentables, ha llevado al reconocimiento de la importancia del recurso humano y su satisfacción.

A la fecha el turismo es un sector clave para el progreso socioeconómico de los países por su creación de puestos de trabajo y de empresas así como también por el desarrollo de infraestructuras con un impacto en el destino que se promociona (Peinado y García, 2016).

En 1994, se identifica la aparición del término calidad del servicio interno ó *internal service quality* en la cadena de servicio – beneficio de Heskett y otros (1994), modelo causal enfocado al crecimiento de los ingresos y ganancias de la empresa a través de la integración de variables para el desarrollo organizacional en el contexto de la industria del servicio. Dicho modelo se basó sobre los supuestos de que la calidad del servicio interno conduce a empleados satisfechos, los cuales permiten la entrega de un servicio con alto valor, resultando en clientes satisfechos, provocando con ello su lealtad, y conduciendo a la producción de ganancias y crecimiento para la empresa.

El resultado de dicho modelo en el campo de la investigación generó una serie de estudios para analizar las diferentes problemáticas asociadas con los argumentos expuestos, ya que el mismo autor planteó la necesidad de examinar las relaciones de causalidad entre las variables, lo que a su vez requeriría de una mayor fundamentación (Yee, Yeung y Cheng, 2011).

Es de enfatizar que el principio básico del concepto de calidad del servicio interno es el concepto de servicio al cliente interno, el cual consiste en que “cada departamento (o a veces trabajadores) recibe trabajo de y/o desarrolla trabajo para otro departamento (otro trabajador). El departamento o empleado que desarrolla el trabajo es el productor del servicio interno y el departamento o empleado que recibe es el cliente interno; su interacción es el encuentro del servicio interno (Gunawardane, 2009).

Por lo que la presencia del concepto de calidad del servicio interno está en el encuentro que tienen los departamentos o el recurso humano de la organización en el desempeño del servicio que entre ambos se proveen” (Larios y González, 2017).

En el 2009, Gunawardane identificó los estudios dirigidos a indagar sobre las dimensiones que componen la calidad del servicio interno que datan de 1994 al 2003, encontró que la mayoría de estos estudios han usado la clasificación de las dimensiones de la calidad del servicio externo de Parasuraman y otros (1998) para ello.

A la fecha se siguen investigando las dimensiones de la calidad del servicio interno (ver tabla 1), ya que los estudios han revelado que es un concepto complejo por la cantidad de variables que intervienen en su comprensión.

Tabla 1: Estudios sobre las dimensiones de la calidad del servicio interno.

Autor	Campo de estudio	Objetivo	Elementos, Dimensiones o componentes encontrados
Wildes (2007)	Industria de alimentos y bebidas	Examinar la capacidad de la calidad del servicio interno para moderar el puesto estereotipado de los empleados de los restaurantes.	<i>Behavioral intent (intent to stay and intent to recommend)</i>
Jun & Cai (2010)	Departamento de compras	identificar si los clientes internos perciben la calidad del servicio significativamente y positivamente relacionada con su satisfacción	<i>Customer intimacy, Team-based continuous improvement, Communication, Reliability/competencies, Requisition process, Tangible</i>
Vanniarajan y Subbash (2011)	Servicio financiero (bancos)	Identificar los aspectos importantes de la calidad del servicio interno.	<i>Employees' and customers' orientation, team orientation and employee orientation, learning environment and outcome orientation</i>
Pantouvakis (2011)	Servicios hospitalarios	Investigar la percepción de los líderes de los servicios hospitalarios en el contexto del sistema de salud público de Grecia.	<i>Job satisfaction, internal service quality physical characteristics, internal service quality interactive characteristics (empowerment and continuous learning)</i>
Chen (2013)	Industria hotelera internacional	Construir un modelo de las influencias sobre la calidad del servicio interno.	<i>Bureaucratic organizational culture and leadership</i>
Umamaheswari (2014)	Industria manufacturera	1.- Examinar las dimensiones de la calidad del servicio interno. 2.- Identificar los factores afectando la calidad del servicio interno.	1.- <i>Individual, Departmental & organizational dimensions.</i> 2.- <i>Roles and responsibility, service competency, communication, resolution and alignment factors.</i>
Sharma, Chuen y Kingshott (2016)	Industria manufacturera	La calidad del servicio interno tiene un efecto positivo sobre la satisfacción del empleado, compromiso y bienestar del trabajador.	<i>Employee satisfaction Employee commitment Employee well-being</i>
Fadil, Singh y Joseph (2016)	Oficina de servicios públicos (gobierno)	Comprender mejor la influencia de la innovación organizacional en la calidad del servicio interno.	<i>Innovation organizational (Innovation leadership, managerial levers and business process)</i>

Nota: Para mantener el concepto original de las palabras, no se hizo la traducción de las dimensiones, elementos o componentes.

Fuente: Elaboración propia con información de Larios y González (2017).

Con el paso del tiempo la definición de calidad del servicio interno se ha ido complementando con los diferentes puntos de vista de los investigadores. De ser conceptualizada solo como un ambiente y ser percibida a través de los sentimientos del trabajador hacia su trabajo, sus colegas y la empresa (Heskett, 1994), a ser considerada en una perspectiva administrativa: como el resultado de la implementación de la alta calidad de los servicios de apoyo y las políticas de la organización, que posibilitan que los empleados produzcan resultados en términos de calidad del servicio y valor al cliente (Lings, 2004), y desde el punto de vista del marketing interno: abarcando todos los factores que contribuyen a la satisfacción del empleado y la filosofía de la cadena de valor de Heskett (1994), enlazando el aumento y la creación de valor al cliente (Pantouvakis y Mpogiatzidis, 2013).

Los diferentes ángulos de las investigaciones sobre la calidad del servicio interno, han derivado en estudiar al concepto desde un enfoque multidisciplinar (Wildes, 2007; Sharma, Chuen y Kingshott, 2016). Las revisiones teóricas parten de tres conceptos: satisfacción del cliente, cliente interno y calidad del servicio, considerando como parte del análisis, al contexto en el cual se desarrolla la investigación.

A la par de las investigaciones que estudian las dimensiones que componen el concepto, se identifica una línea de investigación sobre cómo evaluar o medir la calidad del servicio interno, con una serie de estudios centrados en el diseño de modelos o instrumentos con tal finalidad: INTQUAL (Caruna y Pitt, 1997), INTERSERVQUAL (Frost y Kumar, 2000), MECSI (Balmori y Flores, 2014).

Las tendencias en las investigaciones más recientes, han sugerido la necesidad de indagar con enfoque cualitativo respecto a la percepción de los empleados, incluyendo variables sociodemográficas y aquellos factores que ayuden a comprender qué está afectando el comportamiento de los empleados dentro de la organización, incluso variables exógenas a la empresa, adhiriendo al concepto de satisfacción del empleado, el de bienestar y calidad de vida.

Hoy en día es importante que el turismo no solo crezca en cuestiones económicas para los países- mayor infraestructura y mayor promoción-, sino que el crecimiento vaya de la mano del desarrollo humano del recurso que utiliza para brindar el servicio, por lo que los estudios cualitativos aportan

las experiencias de vida de las personas y su bienestar dentro de la actividad turística (Croes y Rivera, 2015).

2.2 Evolución de los Estudios sobre Calidad del Servicio Segundo Diferentes Perspectivas

2.2.1 La calidad del servicio interno desde diversas perspectivas disciplinares: económico-administrativa, marketing y sociología de las organizaciones

Las investigaciones publicadas han permitido avanzar en la comprensión del concepto calidad del servicio interno, identificando como resultado que su tratamiento ha sido como objeto e instrumento de estudio, dejando como referencia la importancia de indagar a profundidad en aspectos del comportamiento humano. Por lo que para abordar en el campo de la investigación científica el análisis del concepto y contribuir al conocimiento, se determinaron perspectivas que reflejan las investigaciones analizadas en el estudio del arte, y que permitieran ahondar en la comprensión del constructo, en una primera instancia, desde una perspectiva social atendiendo las necesidades actuales en la investigación, concluyendo de esta manera en una clasificación de tres enfoques: perspectiva económica – administrativa, perspectiva del marketing y perspectiva de la sociología de las organizaciones. A continuación, el análisis de la relación de las perspectivas disciplinares y el concepto de calidad del servicio interno:

A) *Perspectiva económico - administrativa*

Cómo se mencionó, la calidad del servicio interno como objeto de estudio, ha integrado variables conceptuales de diferentes disciplinas que han ayudado a comprender el concepto. Estos estudios han dejado ver que la filosofía del concepto, es considerar al recurso humano dentro de la organización como parte importante en la productividad y rentabilidad de la empresa, por lo que la satisfacción en el trabajo es sustancial (Pantouvakis, 2011).

Soportando lo anterior, se encuentran los estudios que surgen a partir de los supuestos de la cadena de Heskett (1994) enlazando el clima organizacional y la satisfacción de los empleados con los afectos en la satisfacción del cliente y por ende las ganancias de la empresa (Anderson, Fornell y

Lehmann, 1994; Yee, Yeung y Cheng, 2008; Chi y Gursoy, 2009; Kralj y Solnet, 2010).

Aunado a lo anterior, aparece la integración de la calidad en los procesos productivos de la empresa, en un inicio dirigida hacia el control dentro del proceso administrativo con el objetivo de detectar errores o defectos, y después, conduciéndola como un sistema administrativo de mejora continua enfocada hacia el cliente (Chiavenato, 2014), implicando en el campo de la investigación, agregar la calidad como sistema dentro de la administración en una organización, corroborando la correlación existente entre la satisfacción de los clientes internos y externos, y el aumento de la productividad de la organización, por lo que con ello se agrega a la gestión de la calidad, elementos para la formación del recurso humano (Finn, Baker, Marshall, Anderson, 1996; Romero y Ledo, 2008).

Teniendo como hilo conductor la satisfacción del trabajador, en la revisión literaria sobre administración, se detectó que las teorías con mayor relación en el tema, son las que abarcan las necesidades de las personas, y que la motivación y el liderazgo, son fuente de teoría para su comprensión. Pero además se identificó que la forma de administración que más soporta trabajar dentro del esquema del concepto de calidad del servicio interno, son: la administración humanística, por su enfoque hacia el recurso humano y la aplicación de la psicología del trabajo en la administración para comprender el comportamiento en lo individual y lo colectivo del recurso humano (Chiavenato, 2014); el enfoque sistémico “al considerar a las organizaciones como entidades complejas que responden a un comportamiento y disponen de mecanismos de control y adaptación al medio” (De Val, 1997, p. 83), por lo que considera los factores internos y externos del pensamiento administrativo como un todo integrado (Johnson, 1963 citado en Rue y Byars, 2013), motivando al administrador a ver los aspectos humanos como un todo que produce sinergia, buscando producir teorías y formulaciones conceptuales que puedan crear condiciones de aplicación práctica (Luna, 2015); y por último, el enfoque de administración por calidad total, en donde la organización entendida como un sistema, parte del enfoque al cliente, estableciendo al interior una cultura de participación, reciprocidad, trabajo en equipo, planeación y mejoramiento continuo.

En este modelo de administración, se busca satisfacer tanto clientes internos y externos basados en principios de calidad total, en los que mediante el liderazgo se determina el rubro y la cultura deseada al establecer los planes y proyectos estratégicos necesarios para colocar a la organización en un nivel de competencias que garantice su permanencia y crecimiento (Cantú, 2011).

Por lo que en la búsqueda de la comprensión de la calidad del servicio interno, se puede recurrir a los enfoques: humanístico, sistemático y de calidad en la administración, sin dejar a un lado que se tiene que seguir manteniendo la naturaleza de las empresas de ser productivas y rentables, pero de la mano de la satisfacción de los empleados a través de atender sus necesidades provocadas por el mismo entorno interno o externo de la organización, utilizando principalmente teorías de motivación y liderazgo para ello.

B) Perspectiva del marketing

La perspectiva más cercana para analizar el concepto de calidad del servicio interno, no solo como objeto de estudio sino también como instrumento, es el marketing, a través de la calidad del servicio y el marketing interno. En lo que respecta a la calidad del servicio, en un primer plano, su filosofía funge como soporte para el estudio de la calidad del servicio interno, “estableciendo que mejorar la calidad del servicio interno, contribuye a mejorar la calidad del servicio al cliente, y por ende el desempeño financiero de la empresa (Anderson et al., 1994; Capon, Farley y Hoening, 1990; Zeithaml, 2000; Rust et al., 2000)” (Larios y González, 2017). Además se resalta que con la aplicación de este concepto, las organizaciones trascienden de tener una ventaja competitiva, a alcanzar una ventaja competitiva sustentable (Pfau et al., 1991; Albrecht, 1993 citados en Vanniarajan y Subbush, 2011).

En un segundo plano, los estudios (Large y Köning, 2009) evalúan la calidad del servicio interno principalmente con el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), utilizando asimismo dicha metodología para diseñar instrumentos más acordes a una evaluación interna de la calidad del servicio, generándose el INTQUAL (Internal Measure of Service Quality) de Caruna y Pitt (1997), el INTERSERVQUAL (Internal Service Quality) de Frost y Kumar (2000) y el MECSI (Evaluation model for internal service quality) de Balmori y Flores (2014).

En relación al marketing interno, su relación reviste en el cliente interno, ya que el marketing interno considera al recurso humano como cliente interno, siendo éste toda persona que trabaja en una organización y es al mismo tiempo, un proveedor y un cliente, por lo que la preocupación de esta disciplina es lograr que el personal comprenda, tanto a nivel individual como entre departamentos, que hay clientes dentro de la propia organización, y que en consecuencia, debe preocuparse por determinar lo que puede hacer para elevar el nivel y la calidad de los servicios que ofrece a esos clientes (Christopher, Payne y Ballantyne, 1994).

Conjuntamente se soporta la idea, de que las empresas deben de ofrecer trabajos de acuerdo a las necesidades y requerimientos de los empleados (Sasser y Arbeit 1976; To, W., Martin, E., y Yu T., 2015; Gounaris, S., 2006; Turkoz y Akyol, 2008).

Por lo que de la misma forma que en la administración, en el campo de la investigación (Scheider, B., Bowen, E., 1993 citados en Dumitrescu, Cetina y Pentescu, 2012), el marketing interno abre una brecha sobre la premisa de que la satisfacción del cliente interno afecta la satisfacción del cliente, y por ende la productividad de la empresa.

Entonces, aunado a los elementos de la perspectiva económica administrativa, se puede agregar a la comprensión del constructo de la calidad del servicio interno: la filosofía de la calidad del servicio y las metodologías para su medición, así como la filosofía del marketing interno y sus herramientas para alcanzar empleados satisfechos

C) Perspectiva de la sociología de las organizaciones

La cantidad de variables involucradas en el estudio de la calidad del servicio interno, así como su tendencia por investigar a profundidad los factores que afectan el comportamiento del recurso humano, hacen ver al concepto holístico y complejo, principalmente porque son personas las involucradas en la interacción de la calidad del servicio.

Por lo anterior se piensa en la sociología de las organizaciones como pilar para el estudio del concepto, ya que esta disciplina considera a la organización como un ente social, es decir, la vida en grupo de los seres humanos y su comportamiento social resultante (Velázquez, 2008).

La sociología de las organizaciones considera que las agrupaciones sociales en una organización implican la coordinación de tareas y por ende un ambiente de cooperación entre ellos guiados por la dirección o gerencia para alcanzar los resultados establecidos por la empresa, por lo que este tipo de organización social afecta a los miembros de la empresa moldeando su actitud y comportamiento. Al mismo tiempo, la mejora en la productividad de la empresa, así como la calidad de los productos y servicios que ofrecen, requieren de una alta participación de los empleados, por lo que su actitud y comportamiento involucra la reflexión de lo que hacen y su compromiso con su trabajo (Robbins, 1998).

Scott's (1998 citado en Handel, 2003), divide las investigaciones sobre la sociología de las organizaciones en: racional, natural y sistemas abiertos, por su conceptualización, se identifican la tipología natural y de sistemas abiertos para estudiar la calidad del servicio interno, dado que la primera no solo considera a la organización como una estructura racionalmente construida para lograr objetivos específicos, sino que también la ve como un sistema social y humano, y la segunda, pone atención en la estructura interna y su funcionamiento con las organizaciones sociales de ambientes externos analizando su efecto al interior.

Al ser entonces las organizaciones entes sociales y abiertos, se analiza a la empresa desde las personas, las cuáles constituyen el sistema social interno de la organización. Las personas son los seres que viven, piensan, sienten, y trabajan en la organización para alcanzar sus objetivos. En particular, la fuerza laboral adquirió una gran diversidad, lo que significa que los empleados aportan una amplia gama de antecedentes educativos, talentos y perspectivas a su empleo (Newstrom, 2011).

Las personas en una organización son un importante bloque de construcción de la sociedad, son un generador de la estructura social, es difícil no pensar que las organizaciones afectan su vida, ya que pasan mucho tiempo dentro de ellas, y no solo afectan a las personas como tal, sino también la distribución del dinero, del poder y de la felicidad de la sociedad fuera de la organización (Handel, 2003). Además, el ambiente externo de una organización influye en las actitudes y condiciones de trabajo de las personas, por lo que el ambiente externo debe de

incluirse en el estudio de la conducta humana en las organizaciones (Newstrom, 2011).

Al mismo tiempo, es de observarse que las conductas de las personas dentro de la empresa, son diferentes a las conductas individuales y grupales. Las acciones más representativas en una organización son las de un colectivo ya que “los individuos rara vez trabajan solos, aislados de los demás miembros de la organización, generalmente los trabajadores trabajan en grupos” (Gibson, Ivancevich, Donnelly, Konopaske, 2009, p. 10). Derivado de esas acciones, se generan grupos formales e informales: los primeros, son “los grupos creados por las decisiones administrativas para alcanzar las metas establecidas por la organización” (Gibson et al., 2009, p. 228), los segundos, “son agrupaciones naturales de personas en una situación laboral que se reúnen en respuesta a necesidades sociales” (Gibson et al., 2009, p.229).

Por lo anterior, se encuentra una integración de la sociología de las organizaciones, con los enfoques administrativos mencionados en el apartado de la perspectiva económica – administrativa (humanístico, sistemático y de calidad), y con las tendencias actuales sobre las investigaciones de la calidad del servicio interno, dado que la sociología de las organizaciones considera que las empresas están conformadas por personas, las cuáles se ven afectadas en su comportamiento por la organización, revistiendo interés en el diseño del modelo teórico para el estudio de la calidad del servicio interno, el señalamiento entre la diferencia del comportamiento individual y el grupal, conformándose éstos últimos a partir de sus necesidades.

2.2.2 La calidad del servicio interno dentro de las empresas turísticas en el marco del desarrollo social sustentable

Con el desarrollo sustentable se encuentra el punto de unión entre las disciplinas revisadas (económico administrativas, marketing y la sociología de las organizaciones) y el concepto de calidad del servicio interno, ya que en un marco de sustentabilidad, las empresas deben de generar actividades para el bienestar y el progreso de la población en armonía con la preservación del medio ambiente, siendo pues, la instrumentación de la calidad del servicio interno un motor para ello.

El concepto de internal service quality cobra vital importancia en el sector hotelero, ya que como lo

menciona Pittaway, Carmouche y Chell (1998), la industria de la hospitalidad es una industria de la gente y es frecuentemente caracterizada como heterogénea debido al gran número de consumidores directamente involucrados en la producción y proceso del servicio.

Uno de los temas que se pone de manifiesto en la calidad del servicio interno de la mano con el desarrollo sustentable en el campo de la industria hotelera, son las condiciones laborales, ya que éstas van en decadencia sin presentar aún una preocupación real por parte del sector empresarial. Pero además en el campo de la investigación existe una escases de este tema (Sánchez y Olivarria, 2016).

Como lo expresa la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2010), las condiciones de trabajo en la actividad turística son diferentes a otros sectores, siendo éstas, trabajos antisociales e irregulares, los cuáles aumentan la presión sobre los trabajadores con responsabilidades familiares, especialmente sobre las mujeres, que asumen la mayor parte de las tareas de cuidado de los niños y ancianos, así como las labores domésticas. Además, los trabajadores dependen fundamentalmente de los miembros de la familia o de los servicios privados o públicos para cumplir con las obligaciones relacionadas con el cuidado infantil.

Esta organización también vislumbra las siguientes problemáticas enmarcadas en condiciones laborales del sector hotelero: inseguridad laboral, salarios comparativamente bajos (con frecuencia por debajo de la media nacional), inestabilidad laboral, reducidas oportunidades de desarrollo profesional, elevado nivel de empleo en régimen de subcontratación y de externalización, así como el alto índice de rotación y de contratos a tiempo parcial, ocasionales y flexibles. En lo que respecta al aumento salarial, esta organización señala que es vulnerable a los cambios externos como la inflación.

En este sentido, en el contexto mexicano, específicamente en la zona de Toluca-Metepec, los autores Juárez, Lechuga, Méndez y López (2013) señalan que las condiciones de trabajo del sector hotelero se acercan a la precariedad, y se observa una creciente flexibilidad laboral. Igualmente mencionan, que si bien un grupo considerable de trabajadores poseen prestaciones por encima del promedio, existe una estrechez en el nivel salarial y poco margen de oportunidad para acrecentar los niveles de calidad de vida.

De ahí el interés por incorporar las condiciones laborales como categoría de análisis en el ambiente de la calidad del servicio interno, ya que si bien es cierto que México ocupa el noveno lugar a nivel mundial en llegadas de turistas (Organización Mundial de Turismo, 2016), también es una realidad que esto no se ve reflejado en su población. Al respecto Palafox, Zizumbo y Arriaga (2010) establecen que “el hecho de que un país cuente con un sector de servicios de gran magnitud, no necesariamente indica su grado de avance económico, es decir, el sector servicios de un país pobre podría ser grande, pero la calidad de su empleo baja, como es el caso de México, en donde las condiciones laborales continúan en detrimento tanto en el ámbito turístico como a nivel general”.

Pero las condiciones laborales traen consigo situaciones personales que dependerán de una adaptabilidad a partir del contexto en el que se viva, por ello las siguientes dos categorías a analizar dentro del modelo teórico de la calidad del servicio desde una perspectiva social sustentable son: las situaciones laborales y el contexto local, ya que el desarrollo sustentable va más allá de tres dimensiones (económica, social y ambiental), éste tiene que ver con el desarrollo de la población, con un desarrollo con calidad en el crecimiento a través del incremento de los niveles de bienestar y reducción de las desigualdades socioeconómicas.

Desde 1999 con el modelo teórico de Chu-Hua Kuei, se ponía de manifiesto que uno de los factores más importantes para determinar la calidad del servicio interno de una organización era el ambiente, por lo que las categorías de análisis antes mencionadas, son el punto central a indagar en ese ambiente. Las investigaciones sobre el avance del concepto demarcan interés sobre estudios en relación al comportamiento del recurso humano, y específicamente en la industria de la hospitalidad, en el estudio de Wildes (2007), el autor utiliza la teoría de la psicología social como la base de la investigación en relación al estereotipo del mesero, a la mercadotecnia como las estrategias que vinculan la imagen percibida a la satisfacción del cliente, y la calidad del servicio interno como la literatura que ve al empleado como un valor en vez de un costo, proponiendo el manejo de la satisfacción del empleado. Por lo que abordar este concepto en la investigación, específicamente en las empresas turística, contribuye en el avance del conocimiento.

3 MODELO TEÓRICO

El objetivo del presente modelo teórico, es observar a la calidad del servicio interno desde diferentes enfoques (económico – administrativo, marketing, sociología de las organizaciones) integrándolos en un solo modelo derivado de encontrar un punto de conjugación entre ambos: la satisfacción del trabajador.

Como punto de partida, está la sociología de las organizaciones, al establecer a la empresa como un ente social y abierto influida por factores internos y externos entre los cuáles se encuentran las tres categorías de análisis supuestas en el ambiente de las empresas turísticas: condiciones laborales, situaciones personales y contexto local.

Ahora bien, el ambiente de la organización es reflejado en el comportamiento organizacional tanto de una forma individual como colectiva, poniéndose de manifiesto a través de ello de acuerdo a la perspectiva económica – administrativa: la satisfacción del trabajador y por ende su productividad.

Desde el mismo enfoque se menciona que como colectivo, las personas principalmente se unen de acuerdo a sus necesidades, siendo éstas desde las básicas hasta las de status, poder o afiliación. Por lo que la motivación y el liderazgo que se empleen tanto del mismo grupo como de la empresa, influyen en el comportamiento organizacional grupal.

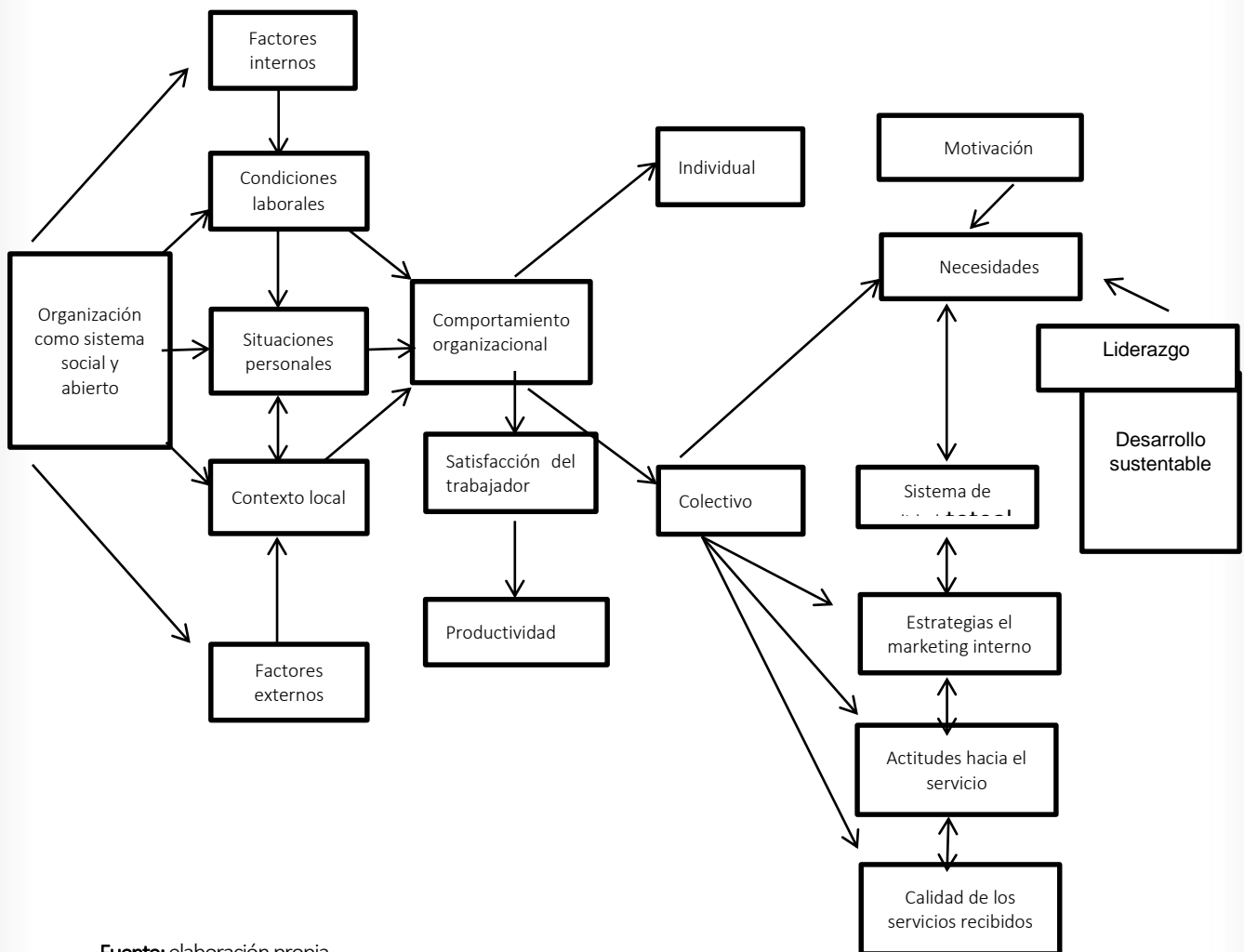
Al mismo tiempo, trabajar bajo una administración de calidad total como lo es hoy en día en las empresas de servicios, especialmente en los hoteles internacionales, supone una organización en donde el pilar es una cultura de calidad, la cual coadyuva junto con las estrategias de marketing interno a la mejora del comportamiento organizacional grupal a partir de sus necesidades, y desde la filosofía de la calidad del servicio, a actitudes hacia el servicio, y una calidad en los servicios recibidos al interior de la empresa.

Por lo que la calidad del servicio interno significa para las empresas turísticas, una forma de trabajo en el marco del desarrollo sustentable, vinculada con la dimensión de calidad de vida, estableciendo de esta manera el siguiente modelo teórico (Figura 1). Con esta visión integradora se propone observar como objeto de estudio la calidad del servicio interno bajo las tres categorías de análisis en relación a las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son las situaciones personales y el contexto del trabajador como factores externos, que se insertan en el ambiente de la organización?
- ¿Cuáles son las condiciones laborales que afectan en lo colectivo el comportamiento organizacional colectivo?
- ¿Cuáles son las condiciones laborales que afectan las situaciones personales de los trabajadores?
- ¿Cuáles son las condiciones laborales, las situaciones personales y el contexto de los trabajadores que están presentes o se relacionan con la calidad del servicio interno?

Una parte importante dentro de este análisis integrador multidisciplinar, es considerar que la industria hotelera internacional, supone la aplicación de uno o varios modelos de gestión de calidad, por lo que en ellos se trabaja sobre una filosofía de calidad y una instrumentación al respecto, y que además, se implementan estrategias de marketing interno conllevando a un ambiente de calidad con un resultado de satisfacción del trabajador y una productividad de la empresa.

Figura 1. Modelo Teórico de la Calidad del servicio interno desde la perspectiva social sustentable.



Fuente: elaboración propia.

Con lo anterior se atenderían las recomendaciones de las investigaciones más recientes que van en la directriz de indagar a profundidad aspectos del comportamiento del trabajador, sobre todo en variables exógenas como factores culturales, y variables sociodemográficas

como: edad, género, nivel educacional, etc.; así como distinguir dentro del estudio entre efectos a nivel individual y efectos a nivel grupal en los multi-niveles de una organización.

Como se mencionó desde un inicio, la comprensión de la calidad del servicio interno es

compleja, derivado de la cantidad de variables que contiene en su análisis. Con este modelo se busca integrar las disciplinas que a la fecha han abordado el estudio de este constructo como son: la económica administrativa, el marketing y la sociología de las organizaciones a la par de las necesidades actuales en las investigaciones, y con ello avanzar en el campo del conocimiento.

4 ALCANCE Y LIMITACIONES

El diseño del modelo teórico fue pensado principalmente en la necesidad de investigaciones cualitativas que detecten los factores que están afectando el comportamiento del recurso humano dentro de la organización. El objetivo del planteamiento del modelo teórico es contar con el sustento teórico para el análisis de la calidad del servicio interno desde una perspectiva social sustentable.

Por lo anterior, el modelo puede ser considerado para analizar la calidad del servicio interno en hoteles internacionales bajo características similares en relación al contexto de los trabajadores, o podría considerarse un cambio en las categorías, siempre y cuando éstas, sean relacionadas con el comportamiento de los trabajadores al interior de la empresa, y vinculadas a un entorno externo o interno.

Las categorías de análisis sobre las que se basa el modelo, fueron determinadas a partir de las condiciones actuales del sector turismo en México, tanto en cuestiones laborales como en personales, en uno de los principales destinos de ese país: Playa del Carmen.

Derivado de la cantidad de variables que se pueden relacionar con el concepto calidad del servicio interno, no se precisan variables comprobadas en la satisfacción del trabajador y el comportamiento organizacional, así como con las necesidades de las personas y la motivación laboral, sino que se toman conceptos globales con el objetivo de indagar a profundidad en relación con la calidad del servicio interno. Sin embargo, las posibles líneas de investigación pueden estar a partir de esas relaciones comprobadas, y la calidad del servicio interno tanto de forma cualitativa como cuantitativa.

Por último, por el tipo de empresas al que está dirigido este modelo (hoteles internacionales), se hace énfasis que en el análisis del concepto se debe de considerar que dichas empresas ya emplean algún tipo de sistema de gestión de calidad.

5 CONCLUSIONES

Estudiar el concepto de calidad en el servicio interno, se enmarca en una serie de corrientes disciplinares, que con el paso del tiempo se han conjugado para comprender desde varias perspectivas por lo que se puede afirmar que actualmente este término es complejo e interdisciplinar.

La calidad del servicio interno se identifica dentro de una organización, por lo que la forma de administración de la empresa influye en la forma en la que se desarrolla la calidad del servicio al interior, por ello se parte de la administración para su estudio. Desde el enfoque humanístico en la administración se hace ver la importancia del factor humano dentro de la empresa, la búsqueda para comprender su comportamiento en lo individual y en lo colectivo se vuelve parte del quehacer de la administración, siendo la motivación y el liderazgo parte de sus elementos.

Al mismo tiempo, desde un enfoque sistémico de la administración se demuestra que el ambiente externo que envuelve a la empresa proporciona información para el desempeño de la misma (considerada como el sistema), por lo que la empresa debe de adaptarse al ambiente, al estar ambos interrelacionados y ser interdependientes. Además, dentro de este enfoque se estudia a la calidad desde un enfoque estadístico, centrandose su interés en su medición y análisis. Con el paso del tiempo se ve a la calidad como una ventaja competitiva, y no solo como una orientación estadística enfocada a la mejora de los procesos productivos de la empresa. El enfoque sistémico de la administración se entrelaza con el enfoque humanístico para analizar a la calidad del servicio interno desde un contexto local, permitiendo identificar las influencias del ambiente en donde se desempeñan las organizaciones y de qué forma son tratadas al interior de la empresa, para determinar cuáles impactan en la calidad del servicio al interior de la empresa. Por su parte, la administración por calidad se integra a estos dos enfoques al instrumentar la calidad utilizando conceptos y técnicas de la calidad total al interior de la empresa.

Desde la perspectiva del marketing se han generado varios modelos teóricos enfocados a la comprensión de la calidad del servicio enfocada al cliente, la preocupación por ofrecer una alta calidad al cliente llevó a los académicos a observar hacia el

interior de la empresa a través del trabajador como conductor del servicio. La investigación científica sobre las dimensiones que componen a la calidad del servicio interno y cómo se enlazan con la calidad que se ofrece al cliente, han sido de ayuda para que las organizaciones puedan instrumentarlos y con ello evaluar sus operaciones. Tanto la calidad del servicio como el marketing interno forman una base para el estudio de la calidad del servicio interno, ya que abordan aspectos filosóficos similares como: la importancia del recurso humano en el proceso productivo de la empresa, la medición de la satisfacción del servicio al cliente, y la importancia de ofrecer trabajos que contribuyan a una satisfacción del empleado.

Por último, al estudio de la calidad del servicio interno se le une la sociología de las organizaciones y el desarrollo sustentable, la primera siendo el eje central en los enfoques administrativos antes mencionados y dirigida hacia la comprensión de la conducta de las personas a través del comportamiento organizacional; y la segunda, por las necesidades actuales de las empresas a nivel mundial de mantener un equilibrio con el ambiente, la economía y la sociedad, revistiendo especial interés en las empresas turísticas.

Por lo anterior, la revisión literaria en la búsqueda de la comprensión de la calidad del servicio interno ha descifrado un hilo conductor desde la perspectiva económica – administrativa, a la del marketing y la sociología de las organizaciones en el marco de un desarrollo sustentable. Las necesidades actuales tanto en el saber cómo en la práctica, encaminan este enfoque a identificar las situaciones personales y las condiciones laborales de los trabajadores, impulsando con ello estudios sobre la satisfacción del trabajador en el contexto en el que se desenvuelven, en el marco de una calidad del servicio interno desde una perspectiva social colectiva sustentable en las empresas turísticas.

REFERENCIAS

- Anderson, E.W., Fornell, C. y Lehmann, D.R. (1994). Customer satisfaction, market share and profitability: findings from Sweden. *Journal of Marketing*, 58 (3), 53-66.
- Balomori, G. y Flores, J. (2014). MECSI: Modelo para evaluar la calidad del servicio interno. *Innovacion y Negocios*, 11(22), 191-213.
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGrawHill.
- Caruna, A. y Pitt, L. (1997). An internal measure of service quality and the link between service quality and business performance. *European Journal of marketing*, 31(8), 604-616.
- De Val Pardo, I. (1997). *Organizar, acción y efecto*. Madrid: ESIC.
- Dumitrescu, L., Cetina, I. y Pentescu, A. (2012). Employee satisfaction measurement – part of internal marketing. *Review of International Comparative Management*, 13, 37–48.
- Chen, Wen-Jung (2013). Factors influencing internal service quality at international tourist hotel. *Internacional Journal of Hospitality management*, 35, 152–160.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw Hill.
- Chi, Ch. & Gursoy, D. (2009). Employee satisfaction, customer satisfaction, and financial performance: An empirical examination. *International Journal of Hospitality Management*, 28, 245–253.
- Chu-Hua, K. (1999). Internal service quality – an empirical assessment. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 16(8), 783-791.
- Christopher, M., Payne, A. y Payne, A. (1994). *Marketing relacional: integrando la calidad, el servicio al cliente y el marketing*. Madrid: Díaz de Santos, S.A. Recuperado de: https://books.google.com.mx/books?id=YMfCGu3B-yMC&printsec=frontcover&dq=marketing+relacional&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewi8_ani27PTAhUB6YMKHc_yAbYQ6AEIKjAB#v=onepage&q=marketing%20relacional&f=false
- Croes, R y Rivera, M. (2015). Tourism and Human Development. *Revista Latino-Americana Turismología*, julio, 1 (2), 17-29. Recuperado de: <https://rlaturismologia.ufjf.emnuvens.com.br/rlaturismologia/article/view/25/18>.
- Fadil, H., Singh, K. y Joseph, C. (2016). Influence of organizational innovation towards internal service quality in MBKS. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 224, 317 -324.
- Finn, D., Baker, J., Marshall, G. y Anderson, R. (1996). Total quality management and internal customers: Measuring internal service quality. *Journal of Marketing Theory and Practice*, Summer, 35-50.
- Frost, F. y Kumar, M. (2001). Service quality between internal customer and internal suppliers in an international airline. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 18, 371-386.
- Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly J. y Konopaske, R. (2013). *Organizaciones comportamiento, estructura y procesos*. México: McGraw Hill.
- Gounaris, S. (2006). Internal market orientation and its measurement. *Journal of Business Research*, 59, 432–448.
- Gunawardene, G. (2009). Relationship between dimensions of internal service quality and the nature of the internal service encounter – A study in the healthcare industry. *California Journal of Operations Management*. 7(1), 21-30.

- Handel, M. (2003). *The sociology of organization: classic, contemporary, and critical readings*. London: SAGE Publications. Recuperado de: <https://books.google.com.mx/books?id=zuZ3HEi4dXIC&printsec=frontcover&dq=sociology+of+organizations&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwim78zmwLTAhVJxoMKHQPyC5YQ6AEIjAA#v=onepage&q=sociology%20of%20organizations&f=false>
- Heskett, J., Jones, T., Loveman, G., Sasser, W. y Schlesinger, L. (1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard Business Review*, March–April, 164-170.
- Juárez, R., Lechuga, J.J., Méndez, M. y López, E. (2013). *Condiciones laborales en las empresas hoteleras de la Zona Toluca-Metepec-Lerma: su impacto en el desarrollo económico local*. Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado de: <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/49664>
- Jun, M. y Cai, S. (2010). Examining the relationships between internal service quality and its dimensions, and internal customer satisfaction. *Total Quality Management*, 21(2), 205-223.
- Kralj, A. y David, S. (2010). Service climate and customer satisfaction in a casino hotel: an exploratory case study. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 711-719.
- Large, R.O. y König, T. (2009). A gap model of purchasing's internal service quality: Concept, case study and internal survey. *Journal of Purchasing & Supply Management*, 15, 24-32.
- Larios, A. y Gonzalez, A. (2017). La calidad del servicio interno en el sector hotelero: objeto e instrumento de estudio multidisciplinar. *Teoría y Praxis*, 22, 113-136.
- Lings, I. (2004). Internal market orientation Construct and consequences. *Journal of Business Research*, 57, 405–413.
- Luna, A. (2015). *Proceso administrativo*. México: Patria.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGrawHill.
- Organización Internacional del Trabajo (2010). *Cambios y desafíos en el sector de la hotelería y el turismo*. Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/meetingdocument/wcms_162207.pdf Recuperado 27/07/2016
- Organización Mundial del Turismo (2016). *Barómetro OMT del Turismo Mundial. OMT. 4 (2016)*. Recuperado de: http://observatorioturistic.aralleida.com/ftp/documentos/Estadistiques/UNWTO%20-%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20del%20Turismo/OMT_TEND_Maig2016_Annex_cast.pdf
- Palafox, A., Zizumbo, L. y Arriaga, E. (2010). El turismo como eje de acumulación: caso del sector hotelero en México. *Multiciencias*, 10(2), 193-201.
- Pantouvakis, A. (2011). Internal service quality and job satisfaction synergies for performance improvement: Some evidence from a B2B environment. *Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing*, 19, 11-22.
- Pantouvakis, A. y Mpogiatzidis, P. (2013). The impact of internal service quality and learning organization on clinical leaders' job satisfaction in hospital care service. *Leader in Health Service*, 26(1), 34-49. Doi: 10.1108/17511871311291714
- Parasuraman, A., Zeithmal, V. y Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithmal, V. y Berry L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Peinado, Ilenia y García, Alejandro (2016). Tendencias y posicionamiento de la actividad turística: algunos problemas y retos para México. *Revista Latino-Americana Turismología*, julio, 2 (2), 77-89. Recuperado de: <https://rlaturismologia.ufff.emnuvens.com.br/rlaturismologia/article/view/67/44>.
- Pittaway, L., Carmouche, R. y Chell, E. (1998). The way forward: leadership research in the hospitality industry. *Hospitality Management*, 17, 407-426.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Romero, I. y Ledo, M. (2008). Elevación de la calidad en los servicios a partir de la interrelación clientes internos y externos. *Industrial*, XXIX (3), 1-7.
- Rue, L. y Byars, LL. (2013). *Administración: Teoría y aplicaciones*. México: Alfaomega.
- Sánchez, V. y Olivarría, C. (2016). Desafíos y derroteros de los estudios laborales en turismo México: el tema de la flexibilidad laboral. *Revista Latino-Americana Turismología*, julio, 2 (2), 49-58. Recuperado de: <https://rlaturismologia.ufff.emnuvens.com.br/rlaturismologia/article/view/49/43>
- Sasser, E. y Arbeit, S. (1976). Selling jobs in the service sector. *Business Horizons*, June, 61-65.
- Sharma, P., Chuen, T., Kingshott, R. (2016). Internal service quality as a driver of employee satisfaction, commitment and performance. *Journal of service management*, 27(5), 773-797. Doi: 10.1108/JOSM-10-2015-0294
- To, W., Martin, Jr., E. y Yu, T. (2015). Effect of management commitment to internal marketing on employee work attitude. *International Journal of Hospitality Management*, 45, 14-21.
- Turkoz, I. y Akyol, A. (2008). Internal marketing and hotel performance. *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 19, 149-177.
- Umamaheswari, J. (2014). Exploring internal service quality in a manufacturing organization-A study in Lucus TVS, Chennai. *Procedia Economics and Finance*, 11, 710-725.
- Vanniarajan, T. y Subbash, B. (2011). Internal service quality and its consequences in commercial banks: A HR perspective. *Global Management Review*, 6, 42-57.

Velázquez, G. (2008). *Sociología de las organizaciones*.

Limusa:México. Recuperado de:

<https://books.google.com.mx/books?id=x0r9HK74n1wC&printsec=frontcover&dq=sociolog%C3%ADa+de+las+organizaciones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKewitqtKssLTAhVJ4IMKH9YC7sQ6AEIOjAF#v=onepage&q=sociolog%C3%ADa%20de%20las%20organizaciones&f=false>

Wildes, V. (2007). Attracting and retaining food servers: How

internal service quality moderates occupational stigma. *Hospitality management*, 26, 4-19.

Yee, R., Yeung, A. & Chen, E. (2008). The impact of employee satisfaction on quality and profitability in high-contact service industries. *Journal of operations management*, 26, 651-668.

Yee, R., Yeung, A. y Cheng, T. (2011). The service-profit chain: An empirical analysis in high contact service industries. *Int J. Production Economics*, 130, 236-245.

Processo Editorial / Editorial Process

Editor Chefe/Editor-in-chief: PhD Thiago D. Pimentel (UFJF).

Recebido em 21 de Julho de 2017; aceito em 15 de Dezembro de 2017; publicado online 05 de Fevereiro de 2018.

Received on July 27, 2017; accepted on December 15, 2017, published online on February 05, 2018.

Texto original/ Original paper. Sistema de revisão cega por pares / Double blind review system.

O ESTADO DA ARTE DAS PESQUISAS SOBRE IMPACTOS DO TURISMO EM PARQUES: UMA APROXIMAÇÃO DAS EXPERIÊNCIAS BRASILEIRAS

Altair Sancho*

Alexandre Fonseca Alves**

Resumo: A relevância dos parques para experiências associadas ao turismo, lazer, recreação, prática esportiva e contemplação paisagística vem aumentando significativamente nas últimas décadas, no Brasil e no mundo. Um dos atuais desafios que se apresentam nesse sentido se refere, justamente, ao estabelecimento de procedimentos metodológicos capazes de mensurar os impactos gerados pelo turismo no contexto territorial dos parques, com vistas a revelar os reais efeitos econômicos, ambientais e socioculturais dessa relação. Diante desse desafio, o presente trabalho teve por objetivo reconhecer o “estado da arte” das pesquisas voltadas à apreensão e mensuração dos impactos e pressões gerados pelo turismo na dinâmica territorial de parques brasileiros. Por meio do levantamento bibliográfico em artigos, dissertações e teses nacionais, buscou-se apreender os métodos de investigação adotados, bem como os impactos priorizados em pesquisas que versam sobre a relação entre turismo e parques. Os resultados indicam que são ainda incipientes as pesquisas nessa direção, cujos enfoques, em geral, contemplam ainda olhares fragmentados sobre a complexidade e diversidade de pressões geradas pelo turismo em ambientes naturais protegidos.

Palavras-chave: Parques; Turismo; Impactos; Pesquisas.

EL ESTADO DEL ARTE DE LAS INVESTIGACIONES SOBRE IMPACTOS DEL TURISMO EN PARQUES: UNA APROXIMACIÓN DE LAS EXPERIENCIAS BRASILEÑAS

Resumen: La relevancia de los parques para experiencias asociadas al turismo, ocio, recreación, práctica deportiva y contemplación paisajística viene aumentando significativamente en las últimas décadas, en Brasil y en el mundo. Uno de los actuales desafíos que se presentan en este tema se refiere justamente al establecimiento de procedimientos metodológicos capaces de medir los impactos generados por el turismo en el contexto territorial de los parques con el fin de revelar los reales efectos económicos, ambientales y socioculturales de esa relación. Ante ello, se buscó reconocer el “estado del arte” de las investigaciones dirigidas a la aprehensión y medición de los impactos y presiones generados por el turismo en la dinámica territorial de parques brasileños. Por medio del levantamiento bibliográfico en artículos, disertaciones y tesis nacionales, se buscó aprehender los métodos de investigación adoptados, así como los impactos priorizados en investigaciones que versan sobre la relación entre turismo y parques. Los resultados indican que todavía son incipientes las investigaciones en esa dirección, cuyos enfoques, en general, contemplan aún miradas fragmentadas sobre la complejidad y diversidad de presiones generadas por el turismo en ambientes naturales protegidos.

Palabras-clave: Parques; Turismo; Impactos; Investigaciones.

O ESTADO DA ARTE DAS PESQUISAS SOBRE IMPACTOS DO TURISMO EM PARQUES: UMA APROXIMAÇÃO DAS EXPERIÊNCIAS BRASILEIRAS

Abstract: The relevance of the parks to the experiences associated with tourism, recreation, sports and landscape contemplation has been increasing significantly in recent decades, in Brazil and the world. One of the current challenges referred, rightly, to the establishment of able methodological procedures to measure the impacts generated by tourism in the parks territorial context, with a view to revealing the economic, socio-cultural and environmental effects of this relationship. From this challenge, the present work aimed to recognize the “state of the art” of researches that aim to apprehend and measure the impacts and pressures generated by tourism in the Brazilian parks. Through the bibliographic survey in articles, dissertations and national theses this work aimed to recognize the research’s methods adopted, as well as the impacts prioritized in researches that study the tourism and parks relationship. The results indicate that researches in this direction is still incipient, whose approaches, in general, contemplate fragmented visions about the impacts complexity and diversity generated by tourism in protected natural environments.

Keywords: Parks; Tourism; Impacts; Researches.



Licenciada por *Creative Commons*
Atribuição Não Comercial / Sem
Derivações / 4.0 / Internacional

* Professor e Pesquisador do Curso de Turismo da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). Doutor em Geografia (2016) pelo Programa de Pós-Graduação em Geografia da Universidade Federal de Minas Gerais, Mestre em Psicossociologia de Comunidades e Ecologia Social pelo Programa EICOS/UFJF (2007) e Graduação em Turismo pela Universidade Federal de Juiz de Fora (2004). Atuação nos Grupos de Pesquisa CNPq Biodiversidade, Áreas Protegidas e Inclusão Social (líder: Marta de Azevedo Irving) e Grupo de Pesquisa Integrado do Espinhaço/GIPE (líder: Bernardo Gontijo). Tem experiência nas áreas de turismo, planejamento e ordenamento territorial, com ênfase nas interfaces com políticas públicas de turismo, projetos de desenvolvimento comunitário e áreas protegidas.

** Graduando em Geografia/UFJF.

1 INTRODUÇÃO

Como apontado em Sancho (2016), a visitação turística em parques é frequentemente apontada em pesquisas e em políticas e programas governamentais e não-governamentais como uma importante estratégia para se promover a conservação e manutenção da biodiversidade em áreas naturais protegidas. Esse reconhecimento está associado diretamente a propostas de desenvolvimento turístico ancoradas em pressupostos de sustentabilidade, como é o caso do ecoturismo.

Essa concepção de turismo pressupõe a geração de impactos mínimos sobre os ecossistemas visitados, disseminação de ações educativas, incremento de recursos financeiros aos parques e envolvimento das populações locais, seja na prestação de serviços, seja no recebimento dos benefícios associados à visitação turística.

Ao mesmo tempo, é preciso mencionar que a visitação representa um elemento de complexificação da gestão desses territórios, impondo inúmeros desafios aos objetivos de conservação. Isso porque, salvo seu potencial para promover impactos favoráveis em âmbito local, não se pode desconsiderar que o desenvolvimento turístico pressupõe também a intensificação das pressões sobre a biodiversidade, seja no interior ou na área de amortecimento dos parques, exigindo, portanto, um olhar crítico sobre seu processo de implementação e gestão.

Um dos atuais desafios que se apresentam nesse sentido se refere, justamente, ao estabelecimento de procedimentos metodológicos capazes de mensurar os impactos gerados pelo turismo no contexto territorial dos parques, como vistas a revelar os reais efeitos econômicos, ambientais e socioculturais dessa relação. Vale ressaltar que a consolidação de informações estratégicas dessa natureza tende a contribuir, por exemplo, para a concepção e/ou realinhamento do processo de planejamento estratégico dessas UCs, bem como subsidiar a elaboração de políticas, programas e projetos nas áreas de conservação, turismo e desenvolvimento socioambiental.

Diante desse desafio, o presente trabalho teve por objetivo reconhecer o “estado da arte” das pesquisas voltadas à apreensão e mensuração dos impactos e pressões gerados pelo turismo na dinâmica territorial de parques brasileiros. Buscou-se, nessa direção, apreender os métodos de investigação

existentes, bem como os impactos priorizados em pesquisas que versam sobre a relação entre turismo e parques.

A presente pesquisa, de caráter exploratório, foi ancorada no método quantitativo de distribuição de frequência. De acordo com Spiegel (1985, p. 33), “uma distribuição de frequência ou tabela de frequência envolve um arranjo tabular de dados por classes, juntamente com as frequências correspondentes”.

Nesse sentido, foi realizada um levantamento em livros, artigos, monografias, dissertações e teses com o objetivo de se apreender os tipos e a frequência dos impactos e pressões gerados pelo turismo em unidades de conservação da categoria “Parque” (estabelecida pelo SNUC), tendo como enfoque experiências brasileiras. Tais impactos foram distribuídos nas dimensões econômica, ambiental, sociocultural, espacial e político-territorial. Optou-se ainda em classifica-los em negativos e positivos, como estratégia para uma melhor compreensão da relação entre turismo e parques e, também, para o reconhecimento dos aspectos mais valorizados e percebidos nas pesquisas sobre tal temática de estudo.

Este esforço de investigação buscou revelar as principais questões socioespaciais envolvidas nessa relação, as lacunas e avanços dos estudos, bem como os desafios que se apresentam ao efetivo aproveitamento do potencial do turismo para a conservação da biodiversidade, geração de benefícios socioeconômicos e promoção do desenvolvimento socioambiental, tanto para as unidades de conservação quanto para as populações que residem em seu entorno direto.

2 IMPACTOS DO DESENVOLVIMENTO DO TURISMO EM PARQUES

O Sistema Nacional de Unidades de Conservação – SNUC, instituído pela Lei 9985/2000, estabelece, em seu Artigo 11o, a categoria “Parque Nacional”, que tem como objetivo básico a preservação de ecossistemas naturais de grande relevância ecológica e beleza cênica, possibilitando a realização de pesquisas científicas e o desenvolvimento de atividades de educação e interpretação ambiental, de recreação em contato com a natureza e de turismo ecológico. Fontoura et al (2016) destacam que:

Os Parques Nacionais mostram-se como a única categoria de unidades de conservação onde o turismo aparece de forma explícita e atividade

fim. Assim, pode-se considerá-los como territórios de excelência para o desenvolvimento do ecoturismo. Ademais, o objetivo principal dos parques é a proteção da natureza e, como assinala o SNUC, permite apenas o uso indireto dos recursos, sendo vedadas as possibilidades de coleta, pesca ou extração. Assim, o uso recreativo dos parques se destaca como alternativa de uso às populações do entorno (Fontoura et al, 2016, p. 37).

A relevância dos parques para experiências associadas ao lazer, recreação, prática esportiva e contemplação paisagística vem sendo reconhecida nos últimos anos, no Brasil. Isso porque, segundo o programa “Turismo nos Parques”, implementado em 2008 pelo Ministério do Meio Ambiente, o turismo, ao mesmo tempo em que fortalece a apropriação das Unidades de Conservação pela sociedade, dinamiza as economias locais e incrementa os recursos financeiros para a manutenção destas áreas. O desafio consiste, no entanto, em se desenvolver um turismo responsável e integrado à diversidade sociocultural, aos conhecimentos tradicionais e à conservação da biodiversidade (MMA, 2008).

Uma questão prioritária no âmbito desse debate versa, justamente, sobre os desafios inerentes à conciliação dos objetivos de conservação ambiental dos parques com a visitação turística, uma vez que se reconhece a representatividade e complexidade dos impactos associados à essa prática, seja no território ou no entorno dessas unidades de conservação. O ecoturismo, nesse contexto, surge como modelo de desenvolvimento turístico potencialmente capaz de impactar positivamente a realidade dos parques e incrementar as experiências vivenciadas pelos turistas, ao assumir compromissos com práticas socioeducativas, geração mínima de impactos, democratização de benefícios para as populações locais, entre outros.

De modo geral, os estudos dedicados à interpretar a relação entre turismo e parques reconhecem a relevância adquirida por esse fenômeno na contemporaneidade, mas chamam a atenção para a complexidade da visitação turística em áreas naturais, em virtude da diversidade de impactos associados (Fontoura et al, 2016; Sancho, 2016; McNicol, 2016; Ashton & Ashton, 2016; Menezes, 2015; Richter & Souza, 2013; Rodrigues; Amarante-Junior, 2009; Lobo, 2008, Coelho, 2006; Ferreira & Carneiro 2005, entre outros). Esses autores sinalizam para a necessidade de se investir em estratégias

voltadas à apreensão, compreensão e mensuração das pressões ocasionadas pelo turismo na dinâmica territorial dos parques, de forma a interferir positivamente nas iniciativas de planejamento e maximização dos benefícios gerados.

Richter e Souza (2013) alertam que o incremento da visitação nos parques e a existência aí de ambientes vulneráveis tem significado o incremento dos níveis de repercussões negativas sobre as áreas protegidas e entorno direto. Como o ecoturismo tem se difundido bastante ao longo dos últimos anos, parece imprescindível o melhor entendimento de seus significados e suas conseqüências, bem como de suas influências na conservação da biodiversidade e no desenvolvimento humano (Menezes, 2015; Rodrigues; Amarante-Junior, 2009; Coelho, 2006).

Lobo, (2008), por exemplo, enxerga a importância de se detectar diferentes percepções referentes aos impactos gerados pelo turismo para que, dessa forma, se consiga realizar um estudo que leve em consideração todas essas realidades, na busca por um desenvolvimento sustentável vinculado ao turismo.

No caso de pesquisas envolvendo a visitação nos territórios dos parques, a existência/adequação e qualidade de infraestrutura, ações de educação ambiental destinadas a visitantes e residentes, monitoramento de impactos da visitação figuram como temas centrais ao planejamento e manejo adequados do uso público nos parques. Barros (2013) sugere que a questão do uso público nessas áreas deveria estar ancorada no princípio da responsabilidade compartilhada, tanto por parte dos gestores dessas áreas protegidas, operadores turísticos locais quanto dos visitantes, num esforço de construção conjunta de processos mais éticos e sustentáveis. Tal perspectiva poderia inspirar iniciativas voltadas ao reconhecimento e respeito às áreas naturais, ações conjuntas de proteção e de disseminação de práticas de educação ambiental.

Na direção desse pensamento, McNicol (2016) desenvolveu importante estudo sobre a visão e o papel dos operadores turísticos comerciais sobre a manutenção e fortalecimento da oferta ambiental (“environmental supply”) de parques nacionais. A oferta ambiental inclui recursos naturais, atributos físicos, as iniciativas de gestão e / ou políticas de governança que influenciam a conservação ambiental, contemplando os ecossistemas e os serviços do parque de destino, educação visitante e programas

interpretativos, zoneamento e acesso, procedimentos de avaliação de impacto ambiental (EIA), políticas e diretrizes, e quaisquer outras características e ações que impactam a conservação e / ou preservação da natureza em um local centrado no visitante.

A pesquisa buscou, dessa maneira, monitorar as mudanças e pressões associadas à visitação turística sobre a oferta ambiental de dois parques nacionais canadenses. Para tanto, houve o estabelecimento de indicadores de qualidade da oferta ambiental (“Trail Maintenance”, “Balance of Environment & Business”, “Wildlife Management”, “Park Management Plan”, “Facilities & Infrastructure”, “Warden Service”, “Growth of Tourism”, “Communication about Park Goals”, “Product Development”), interpretados também como parâmetros de sustentabilidade da visitação turística em parques nacionais. Na visão da autora, os resultados deste estudo interferem positivamente para a gestão dos parques, controle e qualidade das atividades comerciais de visitação e, também para a conservação ambiental em áreas nacionais protegidas.

Ashton e Ashton (2016) e Giatti e Rocha (2001) também reconhecem a importância de pesquisas sobre uso público em parques. Diante do crescimento da visitação turística, torna-se necessário planejamento com relação à infraestrutura adequada para receber e minimizar os impactos das populações flutuantes.

Peccatiello et al. (2007) e Ladeira (2005) sugerem também esforços de análise de intensidade de uso público. Para tanto, consideram necessários estudos e pesquisas sobre a capacidade de carga dos principais pontos de visitação dos parques e respectivos impactos associados, informações estratégicas para o melhor delineamento de planos de manejo e de uso público das unidades de conservação.

Fontoura et al (2016) salientam ainda que tal debate deve incorporar as questões referentes às políticas de gestão e conservação da biodiversidade existentes nas áreas onde o fenômeno turístico tem se destacado: “a correta gestão do uso público tem um papel vital no oferecimento de oportunidades de recreação, na educação ambiental dos visitantes e na conservação dos ecossistemas” (2016, p. 39). Na mesma linha de pensamento, Jeannot (2013) considera que o estudo sobre a gestão efetiva das unidades de conservação é fundamental para se analisar os pontos positivos e negativos frente à sustentabilidade e proteção da biodiversidade e

incremento dos benefícios associados ao desenvolvimento do turismo.

Pesquisas sobre impactos do turismo em parques possibilitam, nessa direção, o estabelecimento de processos de planejamento ambiental e territorial nessas áreas de conservação, ancorados em iniciativas de monitoramento e instrumentos de gestão voltados à conciliação da conservação ambiental e o uso turístico recreacional e contemplativo, além de conseguir atender as necessidades das populações locais que residem no entorno direto e são influenciadas por todo esse processo (Fontoura & Silveira, 2008).

O potencial do turismo para a geração de renda, seja para as unidades de conservação, seja para as populações do entorno, é apontado por Fenker (2013) como aspecto central e que precisa ser alvo das pesquisas sobre turismo em parques, revelando assim, seus reais efeitos na manutenção e gestão dessas unidades e, também, nas economias locais.

Outro conjunto de pesquisas busca ainda enfatizar a natureza e as consequências da relação estabelecida entre visitantes e população anfitriã, com foco nas áreas de entorno dos parques. Isso porque a perspectiva preservacionista inaugurada com a criação dessa categoria de UC repercute também na dinâmica socioespacial das localidades e nos modos de vida e práticas imateriais (exercícios de territorialidade) de seus moradores, significando, em grande parte dos casos, em transformações profundas. Questões culturais e sociais são apontadas como centrais no contexto da gestão desses territórios, devendo, portanto, ser objeto de investigação, ao mesmo tempo em que precisam ser internalizadas e debatidas nos conselhos consultivos e demais espaços de participação e gestão territorial existentes.

Reconhecendo a importância da participação social nesse debate, Cruz et al. (2010) chamam a atenção para a centralidade de ações de mobilização e valorização da população local, inclusive com seu envolvimento direto nos processos decisórios, de maneira que esses possam protagonizar os processos de organização, planejamento e exploração do turismo no entorno dos parques. A participação da comunidade local constitui, assim, aspecto decisivo na promoção de propostas de desenvolvimento ancoradas nos pressupostos sustentabilidade, tendo em vista a responsabilidade compartilhada, (Cruz, Mendonça & Farias Filho 2010; Ferreira & Carneiro, 2005). O desafio que aí se apresenta envolveria,

portanto, “o desenvolvimento de uma ética ambiental que inspire respeito pelas áreas naturais e ajude a protegê-las” (Barros, 2013).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

A presente pesquisa, de caráter exploratório, foi ancorada no método quantitativo de distribuição de frequência. De acordo com Spiegel (1985, p. 33), “uma distribuição de frequência ou tabela de frequência envolve um arranjo tabular de dados por classes, juntamente com as frequências correspondentes”.

Nesse sentido, foi realizada um levantamento em livros, artigos, monografias, dissertações e teses, com o objetivo de se apreender os tipos e a frequência dos impactos e pressões gerados pelo turismo em unidades de conservação da categoria “Parque” (estabelecida pelo SNUC), tendo como enfoque experiências brasileiras.

Priorizou-se, assim, o levantamento de pesquisas secundárias em periódicos nacionais nas áreas de turismo e/ou meio ambiente, bem como em bancos de teses e dissertações de programas de pós-graduação em turismo, geografia, meio ambiente e áreas afins, vinculados a instituições de ensino distribuídas em todas as regiões do país.

A aproximação desse universo de pesquisa foi orientada pelos seguintes parâmetros de análise: autor; categoria de unidades de conservação; justificativas ou menções à necessidade/importância do estudo sobre os impactos do turismo em parques; metodologia adotada; menção a impactos no território e/ou entorno direto dos parques.

Os impactos associados ao turismo no âmbito dos estudos considerados foram distribuídos nas dimensões econômica, ambiental, sociocultural, espacial e político-territorial. Optou-se ainda em classificá-los em negativos e positivos, como estratégia para uma melhor compreensão da relação entre turismo e parques e, também, para o reconhecimento dos aspectos mais valorizados e percebidos nas pesquisas sobre tal temática de estudo.

Este esforço de investigação buscou revelar as principais questões socioespaciais envolvidas nessa relação, as lacunas e avanços dos estudos, bem como os desafios que se apresentam ao efetivo aproveitamento do potencial do turismo para a conservação da biodiversidade, geração de benefícios socioeconômicos e promoção do desenvolvimento

socioambiental, tanto para as unidades de conservação quanto para as populações que residem em seu entorno direto.

4 O ESTADO DA ARTE DAS PESQUISAS SOBRE IMPACTOS DO TURISMO NO CONTEXTO TERRITORIAL DE PARQUES BRASILEIROS

A seguir, serão apresentados os principais resultados e análises das pesquisas secundárias sobre a relação entre parques e turismo, com olhar atento para a tipologia e características das pressões ocasionadas pelo fenômeno turístico na dinâmica territorial dessas unidades de conservação.

Vale ressaltar que esse levantamento e análise foram pautados em dois enfoques principais: a. impactos do turismo *no entorno de parques* e, b. impactos do turismo *nos territórios dos parques*. Sem deixar de reconhecer a interrelação aí existente, a condução da análise a partir desses dois enfoques se justifica, sobretudo, em virtude do domínio das áreas consideradas, se público ou privado. Isso porque tal aspecto irá, em grande medida, condicionar a natureza, abrangência e formas de exploração do turismo e, por consequência, suas repercussões nos territórios abrangidos e/ou diretamente influenciados pelos parques.

As áreas de entorno direto dos parques são, essencialmente, de domínio privado, mesmo que se reconheça aí a existência de zonas de amortecimento previstas na legislação ambiental vigente. Na prática, o arcabouço jurídico-legal que disciplina os usos do solo coexistentes nesses territórios é menos restritivo em termos de proteção ambiental. Isso significa que estamos tratando de diferentes práticas/atividades e agentes de re-produção social do espaço, com interesses e visões, muitas das vezes, conflitantes.

No caso do turismo, é justamente no entorno direto onde está concentrada a maior parte da infraestrutura de apoio, serviços de recepção, restauração, atendimento aos visitantes e, mesmo, atrativos turísticos. Como consequência, o entorno dos parques acaba por concentrar muitos dos impactos econômicos, socioculturais, espaciais e político-territoriais gerados pelo desenvolvimento desse fenômeno.

Já quando consideramos o recorte espacial abrangido pelos limites do parque, estamos falando de um território de domínio público - seja ele federal, estadual ou municipal -, cujo controle está sob a

responsabilidade do órgão gestor ambiental. Esse órgão deverá, por exemplo, estabelecer, por meio do planejamento de manejo, o zoneamento territorial da unidade de conservação, com respectivos regramentos de uso e proteção, inclusive, para as áreas de uso público, aptas a receber visitação turística. Nessas áreas, os impactos são mais diretamente percebidos e também exigem o empreendimento de estratégias de reconhecimento e análise das posturas adotadas tanto por parte da gestão do parque quanto dos visitantes e operadores turísticos.

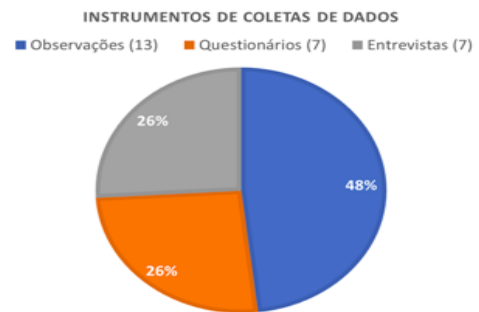
No universo das publicações analisadas, foi possível identificar 23 pesquisas¹, cujos objetivos estiveram voltados diretamente à apreensão e interpretação dos impactos gerados pelo fenômeno turístico em unidades de conservação², sendo que destas, 20 tratam especificamente da categoria “parque”.

Cumpre mencionar que os três estudos que não fazem menção direta à categoria parque foram considerados por debaterem a relação do turismo em áreas protegidas, trazendo, portanto, importantes contribuições à reflexão.

A maior parte dos trabalhos (51%) envolveu pesquisas de natureza qualitativa, seguidas por pesquisas quantitativas (26%). Vale ressaltar que alguns estudos (23%) adotaram ainda metodologias mistas, utilizando abordagens qualitativas e quantitativas, tanto na apreensão quanto na tabulação e análise dos dados.

Os instrumentos de coletas de dados mais utilizados dentro dos vinte e três textos analisados envolveram a realização de pesquisas bibliográfica e documental, acompanhadas de trabalhos de campo (78%). Apenas 22% dos estudos realizaram apenas pesquisa bibliográfica e documental. Chama a atenção o resultado sobre os recursos de pesquisa adotados nos trabalhos de campo: a observação constitui o principal instrumento para o levantamento dos dados *in loco*, conforme gráfico 01, abaixo, seguida de realização de entrevistas e aplicação de questionários com visitantes, moradores e/ou gestores.

Gráfico 01 – Instrumentos de coleta de dados adotados nos estudos considerados.



Fonte: Sancho & Alves (2017).

Alguns estudos utilizaram ainda metodologias específicas para a obtenção de resultados, dados e informações que pudessem contribuir para a apreensão e mensuração dos impactos do turismo em parques. Ritcher e Souza (2013) adotaram o método VIM (*Visitor impact management – 1990*). Este método tem como etapas a seleção de indicadores dos níveis de impacto e dos verificadores que serão utilizados, avaliações da adequação das variáveis selecionadas, avaliação dos dados de modo a se obter um resumo da informação sobre cada trilha, comparação de dados obtidos e proposição de medidas de manejo de modo a adequar os padrões verificados aos pertinentes. Resumidamente, este método enfatiza, principalmente, a capacidade de carga e o impacto da recreação e visa promover diversos meios auxiliares capazes de controlar ou minimizar os impactos gerados por essas atividades. Nas avaliações das regiões analisadas, consideram-se indicadores, que são classes de tipos de impacto. Cada indicador é avaliado através de verificadores, índices que podem ser quantificados ou categorizados.

Nos textos de Ladeira (2005) e Peccatiello et al. (2007), além das pesquisas bibliográficas, coletas de dados, entrevistas, questionários, observações e o uso de indicadores para a caracterização dos impactos advindos do turismo, utilizou-se também o método de Cifuentes (1992), com algumas modificações e adaptações, na tentativa de se estabelecer a capacidade de carga turística real, física e efetiva dentro dos parques analisados.

¹ Barros, 2013; Betti, 2014; Coelho, 2006; Cruz, Mendonça & Filho, 2010; Fenker, 2013; Ferreira & Carneiro, 2005; Filetto, 2007; Fontoura, Medeiros & Adams, 2016; Fontoura, 2008; Giatti & Rocha, 2001; Guimarães, 2009; Hübner, 2007; Jeannot, 2013; Ladeira, 2015; Lobo, 2008; Menezes, 2015; Oliveira, Gómez & Cândido, 2013; Peccatiello, 2007; Rangel E Guerra, 2015; Richter &

Souza, 2013; Rodrigues & Amarante-Junior, 2009; Santos & Campelo, 2008; Vieira & Rocha, 2009.

² Os parâmetros de análise abrangeram: autor; categoria de unidades de conservação; justificativas ou menções à necessidade/importância do estudo sobre os impactos do turismo em parques; metodologia adotada; menção a impactos no território e/ou entorno direto dos parques.

Por fim, Kavuya (2013) utilizou o método RAPPAM (*Rapid Assessment and Priorization of Protected Area Management/WWF*), desenvolvido para a realização de uma avaliação rápida sobre as prioridades no manejo das unidades de conservação. Esse método, segundo o autor, fornecendo ferramentas suficientes para o desenvolvimento de políticas e ações que objetivem a proteção de áreas naturais e a consolidação das unidades de conservação frente ao forte movimento turístico presente nessas áreas.

3.1. Impactos Positivos e Negativos do Turismo no Entorno de Parques

O levantamento bibliográfico sobre as repercussões socioespaciais geradas pelo turismo no entorno de parques evidenciou que a dimensão econômica dessa relação adquire grande centralidade. Os benefícios econômicos associados ao turismo são muito destacados e valorizados nas pesquisas analisadas, principalmente em relação ao incremento da geração de renda e de postos de trabalho, com impactos diretos na economia local (conforme gráfico 02, abaixo).

Gráfico 02 - Impactos Econômicos positivos gerados no entorno de parques.



Fonte: Sancho & Alves (2017).

Apesar disso, verificou-se que o impulso à comercialização de produtos típicos locais é ainda pouco representativo nos casos estudados. Uma hipótese seria de que os benefícios econômicos estão mais diretamente vinculados a serviços tradicionais do mercado turístico – hospedagem, alimentação e receptivo local. Essa hipótese ganha relevância quando também se analisa os impactos socioculturais do turismo no entorno de parques.

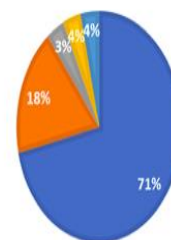
A maior parte das pesquisas apontam a “conscientização e capacitação da população local para o turismo” como impacto sociocultural do fenômeno

turístico no contexto dos parques (ver gráfico 03, abaixo), o que evidencia a representatividade de sua vertente mercadológica.

Gráfico 03 - Impactos Socioculturais positivos gerados no entorno de parques.

IMPACTOS SOCIOCULTURAIS POSITIVOS GERADOS NO ENTORNO DOS PARQUES. TOTAL: 28

- Conscientização e capacitação da população local (20)
- Sensibilização e valorização sociocultural (5)
- Melhoria na qualidade de vida (1)
- Fomenta preocupação com o bem-estar da comunidade (1)
- Desenvolvimento do "orgulho étnico" (1)



Fonte: Sancho & Alves (2017).

Conforme destacado por Sancho (2016), muitas experiências apoiam-se em uma concepção romantizada do turismo como a “indústria sem chaminés”, portanto, presumivelmente causadora de impactos mínimos sobre o meio natural.

Nessa lógica, no âmbito da projeção de novas perspectivas de desenvolvimento para o entorno dos parques, as comunidades passam a contribuir decisivamente na recepção e prestação de serviços aos turistas, ou mesmo, no incremento da atratividade local, ao passo que suas tradições e manifestações culturais são ressignificadas pelo mercado como um rico atrativo cultural. Ao mesmo tempo, com o turismo, atividades habituais de cultivo e produção são frequentemente substituídas por atividades “modernas” como aluguel de casas para os turistas, guiamento, serviços de alimentação e transporte. As comunidades envolvidas passam a constituir então, alvo de iniciativas de “capacitação” por parte do Estado e de instituições profissionalizantes, além de empresários que ali se instalam. Nessa perspectiva, é preciso adequar-se e “bem receber” aqueles que chegam de fora e que possuem hábitos e exigências específicos. Há, portanto, uma forte influência nos processos identitários das comunidades locais, a partir de novos valores e hábitos que passam a coexistir no território (p. 95).

Nessa direção, de acordo com os estudos analisados, são ainda incipientes experiências onde os benefícios do turismo são também representativos na

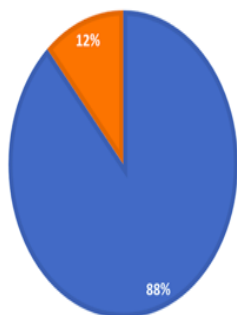
esfera sociocultural, passando a interferir na valorização das práticas e tradições culturais, fortalecimento de modos de vida e desenvolvimento de orgulho étnico.

Ao se direcionar a atenção para os impactos espaciais e infraestruturais positivos gerados pelo turismo nas áreas de entorno de parques, a maior parte se refere à implantação de infraestruturas e/ou sua modernização, seguido de aumento de oferta de serviços públicos (ver gráfico 4, abaixo).

Gráfico 04 - Impactos Espaciais e infraestruturais positivos gerados no entorno de parques.

IMPACTOS ESPACIAIS E INFRAESTRUTURAIS POSITIVOS GERADOS NO ENTORNO DOS PARQUES. TOTAL: 26

■ Modernização e infraestrutura (23) ■ Incremento de oferta de serviços públicos (3)



Fonte: Sancho & Alves (2017).

De maneira geral, esse processo possui relação direta com o incremento do mercado turístico, que passa a estimular investimentos nas áreas de planejamento e estruturação dos destinos. Por um lado, esses investimentos representam, em geral, melhorias nas condições de vida das populações locais, ao ampliar/melhorar vias de acesso, sistemas de comunicação, energia e saneamento, entre outros.

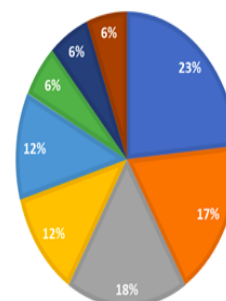
Por outro, a execução de obras diversas tende a constituir elemento de pressão sobre a biodiversidade e não raramente, em processos de degradação ambiental e, mesmo, conflitos territoriais de grande complexidade, quando envolvem, por exemplo, a desapropriação e o cerceamento de uso de trajetos e caminhos tradicionais.

De qualquer forma, as pesquisas analisadas ressaltam o papel desempenhado pelo turismo (sobretudo nos modelos de desenvolvimento alinhados aos preceitos do ecoturismo) na proteção dos atributos naturais e na disseminação de práticas conservacionistas. Além de fortalecer iniciativas de conservação do patrimônio natural, o turismo incentiva o desenvolvimento de ações de educação ambiental e disseminação de valores ecológicos, conforme dados apresentados no gráfico 05, a seguir.

Gráfico 05 - Impactos Ambientais positivos gerados no entorno de parques.

IMPACTOS AMBIENTAIS POSITIVOS GERADOS NO ENTORNO DOS PARQUES. TOTAL: 17

■ Incremento de ações de Educação Ambiental (4) ■ Conservação do patrimônio cultural e natural (3)
■ Valorização do ideário de sustentabilidade (3) ■ Incentivo à preservação ambiental (2)
■ Disseminação da consciência ecológica (2) ■ Valorização do entorno paisagístico (1)
■ Regeneração de florestas (1) ■ Ordenamento do acesso de visitantes (1)



Fonte: Sancho & Alves (2017).

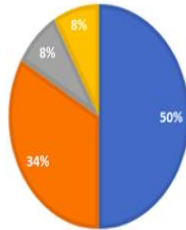
A presente investigação priorizou também um olhar sobre a dimensão político-territorial da relação turismo e parques, com o intuito de reconhecer experiências onde diferentes agentes de produção espacial se articulam no sentido de pensar a gestão do território de maneira integrada, transversal, interssetorial e participativa, com vistas ao fortalecimento de processos de governança democrática. Fica claro que são ainda incipientes estudos que priorizam tal tipo de enfoque. Aqueles que o fazem destacam que o desenvolvimento do turismo incentivou ações e investimentos em planejamento, pesquisa, avaliação e monitoramento, bem como no envolvimento das populações locais nas decisões sobre os rumos do setor.

A interpretação do turismo numa perspectiva integrada e transversal a outras áreas representa ainda, um grande desafio. Como destacado em Sancho (2017), o fenômeno turístico não pode ser interpretado de maneira dissociada de outras áreas e dimensões que também compõem a realidade de uma unidade de conservação. Aspectos associados à proteção dos atributos naturais, uso e ocupação do solo, infraestrutura e serviços públicos diversos, políticas e programas de desenvolvimento rural, projetos nas áreas de cultura e meio ambiente, entre tantos outros, possuem relação direta com o processo de estruturação e organização do turismo e, por isso, precisam ser concebidos e trabalhados de maneira integrada e transversal. Como resultado, a estruturação e desenvolvimento do turismo no entorno de parques passam a ser idealizados no âmbito de um processo mais amplo de ordenamento, portanto, mais alinhados ao conjunto de políticas e programas com forte conteúdo territorial.

Gráfico 06 - Impactos Político-Territoriais positivos gerados no entorno de parques.

IMPACTOS POLÍTICO-TERRITORIAIS POSITIVOS GERADOS NO ENTORNO DOS PARQUES. TOTAL: 12

- Investimento em planejamento, pesquisa, avaliação e monitoramento (6)
- Participação das populações locais nas decisões sobre o planejamento do turismo (4)
- Melhoria de comunicação e acesso à informação (1)
- Solução de conflitos entre comunidade e área protegida (1)



Fonte: Sancho & Alves (2017).

Já quando considerados os impactos negativos gerados pelo turismo no entorno dos parques, a dimensão ambiental adquire centralidade no âmbito das pesquisas analisadas, tanto em termos de número de ocorrências, quanto da diversidade de impactos reconhecidos. Os estudos indicam que, comumente, a prática do turismo no entorno de parques é apontada como um elemento de grande pressão sobre o meio físico-natural, responsável por intensificar processos poluidores e aumentar a geração de lixo e resíduos, bem como, a demanda por bens e serviços como água, alimentos, energia. Em algumas pesquisas, o turismo foi indicado como um fenômeno que provoca até mesmo o comprometimento de ecossistemas (ver quadro 01, a seguir).

Quadro 01 - Impactos Ambientais negativos gerados no entorno de parques.

Impactos Ambientais Negativos gerados no entorno dos Parques	Quantidade
Exploração intensiva de recursos	10
Destruição de ecossistemas	7
Acúmulo de lixo	7
Poluição sonora	6
Poluição de corpos líquidos (águas, rios e lagos)	6
Exativismo vegetal	5
Poluição atmosférica	4
Extinção de espécies	4
Pesca	4
Aumento de demanda por acesso à água, energia e alimentos	4
Poluição visual	2
Descaracterização da paisagem	2
Introdução de espécies exógenas	2
Incêndios	2
Processos erosivos	1
Atrativos fechados por conta da degradação	1
Compactação do solo	1
Desmatamento	1
Contaminação do solo	1
Fuga da fauna	1
Total	71

Fonte: Sancho & Alves (2017).

Esses resultados colocam em xeque o ideário de que, no caso de propostas de turismo vinculadas ao meio ambiente - como é o caso do ecoturismo,

turismo ecológico, turismo rural - os impactos sobre os atributos naturais são mínimos (FERREIRA e CARNEIRO, 2005; MENEZES, 2015; FONTOURA e SILVEIRA, 2008). Outras dimensões consideradas reforçam também o potencial do turismo para (re)conformar e (re)ordenar o território em contextos protegidos.

Algumas pesquisas ressaltam, inclusive, que em situações mais extremas, é possível reconhecer relatos de aversão ao turismo, resultando, inclusive, em conflitos entre moradores locais e visitantes. O quadro 02, a seguir, apresenta os impactos mais recorrentes nas pesquisas consideradas:

Quadro 02 - Impactos Socioculturais negativos gerados no entorno de parques

Impactos Socioculturais Negativos gerados no entorno dos Parques	Quantidade
Descaracterização da cultural local	10
Depredação do patrimônio paisagístico (cultural e natural)	6
Aculturação	3
Acirramento de problemas sociais em geral	3
Aumento de marginalidade	3
Migrações	2
Êxodo Rural	2
Aumento dos riscos à exposição da comunidade local às doenças	2
Insuficiência das condições de trabalho	2
Estímulo ao consumismo	1
Deturpação moral	1
Conflitos com turistas	1
Aversão ao turismo	1
Total	37

Fonte: Sancho & Alves (2017).

O aumento do fluxo de visitantes no entorno dos parques também repercute direta e indiretamente nas formas de uso do solo e na pressão sobre os serviços públicos. Num cenário de crescente valorização do movimento de retorno e contato com a natureza, as unidades de conservação adquirem centralidade no mercado turístico, seja no incremento da atratividade, seja enquanto fator de agregação de valor a novos empreendimentos imobiliários, como condomínios de segunda residência, destinados, sobretudo, aos moradores de centros urbanos (Sancho, 2015).

Verifica-se, nessa direção, uma tendência de crescimento do número de negócios ligados ao turismo e construções diversas (muitas dessas, irregulares, vale ressaltar), com uma demanda crescente de serviços de energia, saneamento básico, coleta de lixo, acesso, entre outros. As prefeituras municipais se veem, nesses casos, diante do desafio de encontrar soluções técnicas e financeiras para

garantir o efetivo atendimento a essas novas demandas. O quadro 3, abaixo, evidencia ainda, outros impactos espaciais ocasionados pelo desenvolvimento do turismo no entorno de parques.

Quadro 03 - Impactos Espaciais negativos gerados no entorno de parques.

Impactos Espaciais e Infraestruturais Negativos gerados no entorno dos Parques	Quantidade
Intensificação do uso do solo	4
Pressão no sistema de coleta e tratamento de esgoto	4
Insuficiência de Infraestrutura básica	3
Ocupações/construções irregulares	3
Crescimento populacional	3
Impactos físicos associados à construção de estradas	2
Falta de ações de planejamento	1
Excesso de empreendimentos turísticos	1
Turismo desorganizado	1
Saneamento básico	1
Congestionamento	1
Excesso de demanda	1
Total	25

Fonte: Sancho & Alves (2017).

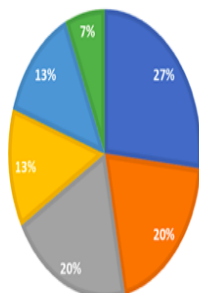
Em decorrência dessa valorização das unidades de conservação no mercado turístico e do incremento da visitação em parques, o mercado de terras é diretamente influenciado. O preço dos imóveis e propriedades rurais sofre grande aquecimento, estimulando a especulação imobiliária, com registros frequentes de venda de propriedades por parte de moradores locais.

Há ainda, nessa direção, uma tendência de aumento do custo de vida e inflação dos preços de produtos em geral e concentração de benefícios e riquezas, conforme gráfico 07, a seguir.

Gráfico 07 - Impactos Econômicos negativos gerados no entorno de parques.

IMPACTOS ECONÔMICOS NEGATIVOS GERADOS NO ENTORNO DOS PARQUES. TOTAL: 15

- Aumento do valor da terra (4)
- Aumento do custo de vida (alta nos preços/inflação) (3)
- Especulação imobiliária (3)
- Venda de propriedades por moradores locais (2)
- Instabilidade e injustiças econômicas (2)
- Distribuição desigual de riquezas associadas ao turismo (1)



Fonte: Sancho & Alves (2017).

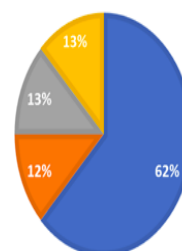
Os resultados indicaram ainda que são incipientes os estudos que reconhecem e/ou procuram investigar os impactos político-territoriais negativos ocasionados pelo turismo no contexto dos parques, sobretudo em termos de aspectos que dificultam ou mesmo impedem a construção de processos de governança democrática, ancorados na transversalidade de ações, estímulo à participação social e à atuação integrada entre os sujeitos e agentes produtores do espaço.

Tal perspectiva ganha centralidade quando consideramos o complexo processo de reordenamento territorial associado ao desenvolvimento do turismo, que gera repercussões socioespaciais e desafios diversos às áreas de entorno dos parques. As pesquisas que enfocaram a dimensão político-territorial desse processo indicam, em sua maioria, situações de exclusão das populações locais das decisões sobre o planejamento do turismo e prevalência de uma cultura de desagregação entre os sujeitos sociais envolvidos, conforme gráfico 08, a seguir.

Gráfico 08 - Impactos Político-territoriais negativos gerados no entorno de parques.

IMPACTOS POLÍTICO-TERRITORIAIS NEGATIVOS GERADOS NO ENTORNO DOS PARQUES. TOTAL: 8

- Exclusão das populações locais das decisões sobre o planejamento do turismo (5)
- Cultura de desagregação, falta de participação do setor privado e da sociedade civil (1)
- Conflitos por terra (1)
- Difícil fiscalização (1)



Fonte: Sancho & Alves (2017).

3.2 Impactos Positivos e Negativos do Turismo no Território dos Parques

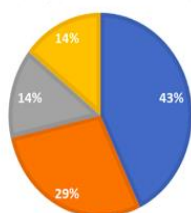
Ao se direcionar a atenção para os impactos positivos gerados pelo turismo nos territórios dos parques, fica evidente que essa temática de investigação é ainda incipiente no contexto dos estudos analisados. Os impactos positivos mais recorrentes se referem ao investimento, por parte das gestões das unidades de conservação, em implantação, adequação e/ou melhoria das infraestruturas para receber visitantes.

Mesmo os impactos econômicos que, em tese, poderiam adquirir centralidade – haja vista o potencial do turismo em termos de geração de receitas com visitação – foram pouco mencionados, conforme gráfico 9, abaixo.

Gráfico 09 - Impactos Econômicos positivos gerados nos territórios dos parques.

IMPACTOS ECONÔMICOS POSITIVOS GERADOS NOS TERRITÓRIOS DOS PARQUES. TOTAL: 7

- Aumento da visitação (3)
- Geração de receitas para as Ucs (2)
- Gerador de atividades econômicas associadas ao turismo (1)
- Geração de empregos para a comunidade (1)



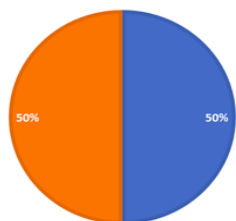
Fonte: Sancho & Alves (2017).

Na mesma direção, os impactos político-territoriais e ambientais positivos gerados pelo turismo nos parques (gráficos 10 e 11, a seguir) são tratados pelos estudos de maneira também periférica. Reflexões sobre o papel e implicações do turismo ao planejamento e gestão dos parques ou mesmo sobre a importância e os desafios do envolvimento social na estruturação e acompanhamento do plano de uso público não compõem ainda alvo das pesquisas analisadas.

Gráfico 10 - Impactos Político-territoriais positivos gerados pelo turismo nos territórios dos parques.

IMPACTOS POLÍTICO-TERRITORIAIS POSITIVOS GERADOS NOS TERRITÓRIOS DOS PARQUES. TOTAL: 2

- Adequação ao uso público (1)
- Monitoramento de trilhas e de visitação (1)

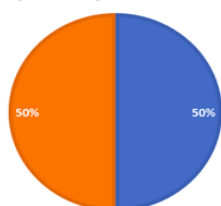


Fonte: Sancho & Alves (2017).

Gráfico 11 - Impactos Ambientais positivos gerados pelo Turismo nos territórios dos parques.

IMPACTOS AMBIENTAIS POSITIVOS GERADOS NOS TERRITÓRIOS DOS PARQUES. TOTAL: 2

- Consientização ambiental/educacional (1)
- Incremento de ações de educação ambiental no centro de visitantes (1)



Fonte: Sancho & Alves (2017).

Da mesma forma, no âmbito da dimensão ambiental, ainda são incipientes as pesquisas voltadas à compreensão e mensuração do papel do turismo enquanto elemento de fortalecimento de ações de educação ambiental, voltadas para visitantes e moradores de entorno. Iniciativas nessa direção evidenciam o papel pedagógico das unidades de conservação, por exemplo, na elucidação do próprio significado e objetivos das unidades de conservação, divulgação da política ambiental vigente, na compreensão e valorização dos ecossistemas protegidos e de sua relação histórica e interdependente com os modos de vida e práticas culturais locais, bem como na disseminação de preceitos conservacionistas e incentivo à adoção de práticas sustentáveis. As lacunas de pesquisa identificadas sugerem questionamentos sobre a existência de possíveis dificuldades na apreensão de dados dessa natureza, ausências de investigações ou mesmo se tal temática adquire prioridade no âmbito das gestões das UCs e/ou das políticas públicas de uso público.

Quadro 04 - Impactos Ambientais Negativos gerados pelo Turismo nos territórios dos parques.

Impactos Ambientais Negativos gerados nos territórios dos Parques	Quantidade
Degradação/pisoteio da vegetação	10
Poluição sonora/barulho	10
Erosão	10
Acúmulo de lixo	9
Compactação do solo	8
Abertura de trilhas irregulares	8
Poluição da água	7
Poluição atmosférica	7
Incêndios	6
Morte/extinção de espécies	6
Aumento do fluxo de pessoas	6
Introdução de espécies exóticas	5
Fuga da fauna	5
Exposição do solo	4
Vandalismo (pichações)	4
Deposição de sedimentos no curso d'água	4
Contaminação do solo	3
Exposição de raízes	3
Fogueiras irregulares	3
Coleta de espécies	3
Desmatamento	2
Perda da biodiversidade	2
Caça e pesca ilegal	2
Estreitamento de trilhas	2
Alteração nos hábitos alimentares das espécies	2
Perturbação da fauna	1
Destruição/alteração dos ecossistemas	1
Demanda de infraestrutura (trilhas, uso público)	1
Danos à sítios arqueológicos	1
Movimentação para construções de estradas	1
Livre circulação de animais domésticos	1
Depredação de atrativos no interior da UC	1
Total	138

Fonte: Sancho & Alves (2017).

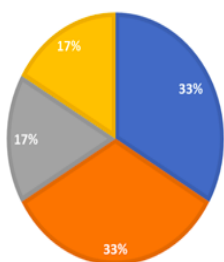
Já os impactos negativos gerados pelo turismo no território dos parques adquirem maior centralidade nos estudos, sobretudo aqueles de ordem ambiental. O quadro 04, abaixo, destaca a grande diversidade de repercussões negativas associadas à visitação turística sobre a biodiversidade, alvo de proteção dos parques. Poluição, acirramento de processos erosivos, acúmulo de resíduos, abertura de trilhas irregulares, incêndios, excesso de pessoas e fuga de espécies de fauna figuram entre os impactos ambientais mais recorrentes.

O fluxo de visitantes nos parques também gera impactos de ordem espacial, especialmente em realidades onde não existem ou são precárias as infraestruturas voltadas ao uso público, o que acaba contribuindo para situações de desorganização, desorientação nas trilhas e excesso de turistas, conforme gráfico 12, a seguir.

Gráfico 12 - Impactos espaciais negativos gerados pelo Turismo nos territórios dos parques.

IMPACTOS ESPACIAIS E INFRAESTRUTURAS NEGATIVOS GERADOS NOS TERRITÓRIOS DOS PARQUES. TOTAL: 6

■ Falta de infraestrutura de uso público (2) ■ Turismo desordenado (2)
■ Desorientação nas trilhas (1) ■ Massificação da visitação (1)



Fonte: Sancho & Alves (2017).

Tais resultados indicam, em princípio, a importância de maiores investimentos em programa de uso público, voltados à implantação e/ou aprimoramento de trilhas, sinalização, estudos de capacidade de carga e, também, ações de educação ambiental direcionadas aos visitantes (palestras, vídeos, placas interpretativas, entre outras). Tais ações poderiam interferir diretamente na formação desses visitantes, como mencionado a pouco, conferindo maior aprendizado e qualidade à experiência envolvida.

Apenas um estudo menciona que o turismo provocou o aumento dos preços dos serviços oferecidos pelos parques. Esse tipo de repercussão econômica abre espaço para debates sobre os valores cobrados para o ingresso na UC, sobretudo em um contexto atual, no qual a concessão de serviços de uso público à iniciativa privada vem ganhando centralidade

nas políticas ambientais. Nesse caso, com se regulamentar a cobrança de ingressos e, conseqüentemente, o acesso ao patrimônio natural e cultural sob tutela do Estado por meio das UCs? Alguns parques brasileiros, por exemplo, praticam preços diferenciados para moradores e visitantes ou mesmo a isenção, no caso de moradores, como estratégia para se promover a (re)aproximação de comunidades que, historicamente, estabeleceram vínculos i-materiais com o território protegido pelos limites do parque.

Já em relação aos impactos político-territoriais negativos provocados pelo turismo em parques, nenhuma pesquisa abordou diretamente as possíveis influências do fenômeno turístico na gestão dos territórios abrangidos pelas UCs, em termos de novas demandas de planejamento, usos pretendidos (prestação de serviços terceirizados, por exemplo, e suas implicações), disputas ou situações de conflitos, entre outros. Também não houve nenhuma menção a impactos socioculturais associados ao turismo nos parques, em grande medida, pelo fato dessa categoria de UC ser de proteção integral, o que pressupõe o impedimento da residência de populações.

Apesar disso, é importante destacar que muitos parques brasileiros ainda não possuem suas situações fundiárias regularizadas. Em alguns casos em que moradores continuam a residir dentro dos limites dos parques, a visitação turística pode constituir em um elemento de conflito em termos político-territoriais e socioculturais. O Parque Nacional da Serra do Cipó (MG), por exemplo, é emblemático nesse sentido. Apesar de sua criação ter ocorrido em 1984, até hoje existem famílias residindo em seu território e o fluxo de visitantes interfere nas práticas materiais de algumas delas. Esse é o caso de uma moradora – Dona Piedade –, agricultora que, mediante Termo de Ajuste de Conduta (TAC) firmado junto ao parque, continua a desempenhar suas atividades de criação de gado e plantação de arroz, milho e feijão, para sua subsistência. Especificamente na área onde cria gado, há uma trilha para algumas cachoeiras do parque.

Existe aí uma porteira, utilizada por ela para impedir que seu gado se disperse. Contudo, muitas vezes, os visitantes acabam se esquecendo de fechá-la, causando na moradora grande indignação. Reconhecendo a importância dessa situação, a gestão da UC procura orientar seus visitantes sobre a existência da porteira e sobre a necessidade de mantê-la fechada, inclusive, com a distribuição de um mapa, conforme figura 01, a seguir.

Figura 01: Mapa distribuído aos visitantes com indicação de Porteira de Dona Piedade.

Fique atento!

No período chuvoso, os rios estão sujeitos a cheias repentinas em qualquer ponto, que podem arrastar pessoas ou deixa-las ilhadas. Neste caso, não atravesse os rios. Espere até que haja condições seguras que permita a travessia.

Só faça aquilo que a sua habilidade e condição física permita. Em caso de acidentes será necessário aguardar o resgate pelo Corpo de Bombeiros.

Ande sempre nas trilhas sinalizadas. O parque não possui serviço de resgate para pessoas perdidas.

Recipientes de vidro podem causar acidentes, não os levem às cachoeiras.

É proibido o consumo de bebidas alcoólicas dentro dos limites do Parque. Evite transtornos!

Deixe tudo como está: plantas, animais e pedras.

Proteja das pichações e marcações nas estruturas, árvores e rochas.

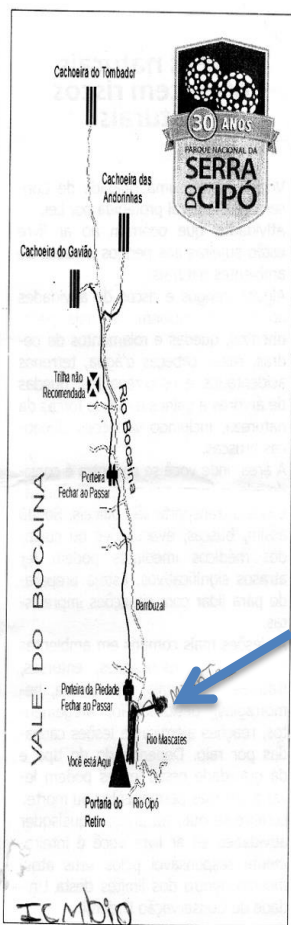
Som, só o da natureza, aproveite para apreciá-lo.

O sabão e o xampu contaminam as nossas águas. Não os utilize nos banheiros e rios!

Animais domésticos afugentam e podem transmitir doenças aos animais silvestres. Não os leve para as áreas naturais protegidas!

Nunca faça fogo!

Siga as orientações dos funcionários da Unidade, eles estão zelando pelo que é de todos.



Fale com o Parque: (31) 3718-7151 / 7475 / 7469 / 7481 Corpo de Bombeiros: 193

Fonte: ICMBio – Parque Nacional da Serra do Cipó, MG.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De forma geral, os resultados preliminares de nossa investigação evidenciam a complexidade inerente à relação entre turismo e parques e a situação ainda incipiente de pesquisas nessa direção, que, em geral, conferem um olhar ainda fragmentado sobre a diversidade de incidências e repercussões geradas pelo fenômeno turístico nas dinâmicas territoriais dessas unidades de conservação.

Como destacado, algumas dimensões adquiriram centralidade nos estudos considerados. Os impactos econômicos do turismo, por exemplo, são alvo de investigação de quase totalidade das pesquisas analisadas, com destaque para os aspectos relacionados à geração de renda e criação de postos de trabalho. Sem dúvida, essa é uma das vertentes do

desenvolvimento turístico que mais gera interesse para governos, empresários e populações, em virtude dos efeitos diretos e quase imediatos que provocam. Um desafio que se apresenta nessa direção versa sobre como dimensionar os reais efeitos econômicos associados ao turismo. Isso porque as estatísticas e fontes de informação oficiais disponíveis – como a Relação Anual de Informações Sociais/RAIS (Ministério do Trabalho), por exemplo – abrangem apenas empregos formais, de trabalhadores contratados em empresas ligadas ao setor turístico. Dessa maneira, é preciso avançar em modelos de pesquisa que também contemplem as características e a representatividade dos postos de trabalho informais e formas alternativas de geração de renda (vinculadas, por exemplo, à comercialização de produtos artesanais), sobretudo no caso do turismo, setor no qual a informalidade possui importância significativa.

Já no caso da contribuição do turismo para o incremento de divisas nos parques, apesar de alguns estudos mencionarem esse potencial associado à visitação, a não disponibilização de dados concretos por parte dos órgãos ambientais constitui ainda um dificultador. Além disso, em geral, as divisas provenientes do ingresso de visitantes não são diretamente administradas pelos gestores dos parques, ou seja, não ficam na unidade e os recursos gerados são destinados a um caixa único do governo. Certamente, o maior acesso a esses recursos poderiam impactar positivamente a unidade, seja em termos de capacidade e maior flexibilidade na execução de gastos, seja em investimentos na melhoria das estruturas direcionadas ao uso público.

Ao mesmo tempo, a melhor compreensão dos resultados econômicos do turismo no contexto dos parques deve vir acompanhado de pesquisas sobre outras repercussões e incidências socioespaciais, como as interferências e/ou alterações nos modos de vida e práticas imateriais das populações que residem nas imediações dos parques. Em virtude do reordenamento e transformações acarretados pelo desenvolvimento do turismo nos territórios vizinhos aos parques, esforços de pesquisa nessa direção parecem fundamentais para o melhor dimensionamento dos impactos e mudanças associados. Evidentemente, estudos nesse sentido exigem métodos qualitativos de investigação e pesquisas in lócus, portanto, maior disponibilidade de recursos e de tempo. Temas como influências do turismo nos hábitos e práticas econômico-produtivas,

nas manifestações culturais, no pertencimento local e nas relações de sociabilidade, conscientização sobre os significados do desenvolvimento turístico, efetividade de ações de capacitação, sensação de melhoria de qualidade de vida, entre outros, podem melhor esclarecer o grau de influência do fenômeno turístico nos contextos locais, fornecendo informações estratégicas ao seu planejamento e gestão, bem como à minimização de impactos negativos e aproveitamento de seu potencial para melhoria da qualidade de vida e fortalecimento das culturas locais.

Outra dimensão pouco priorizada no âmbito dos estudos analisados é a político-territorial. Avançar nas investigações sobre as forças atuantes e estruturantes dos territórios dos parques, seus interesses e formas de atuação e o grau de participação e de atuação nos espaços de gestão e decisão existentes – como Conselhos Municipais de Turismo, Conselhos Gestores dos Parques, Conselhos de Meio Ambiente, Comitês de Bacias Hidrográficas – representa um foco central nas pesquisas sobre os impactos do turismo em parques. Dessa forma, é possível empreender esforços de envolvimento de sujeitos sociais que se encontram às margens desse campo de poder, em prol da consolidação de processos mais democráticos de governança territorial, capazes de minimizar conflitos e equacionar interesses alinhados às demandas sociais e aos objetivos de conservação dos parques.

No que tange aos impactos ambientais do turismo em parques, as pesquisas evidenciam que, se por um lado, o fenômeno turístico é frequentemente apontado como elemento com grande potencial para promover e disseminar a adoção de práticas sustentáveis e contribuir aos objetivos conservacionistas, por outro, são muito enfatizadas as pressões negativas sobre os ecossistemas e ele associadas. Parece claro, neste caso, que um tema importante a ser considerado nas pesquisas versa justamente sobre como aprimorar as técnicas de apreensão e mensuração dos impactos da visitação turística sobre a biodiversidade. A geração de informações estratégicas nesse sentido poderá subsidiar as ações de planejamento do uso público nos parques, de forma a garantir a proteção dos atributos naturais e qualificar as experiências dos visitantes.

De forma geral, a aproximação do estado da arte das pesquisas brasileiras voltadas à compreensão

e mensuração dos impactos e pressões do turismo em parques ratificou a importância dessa temática de investigação, haja vista a relevância e grau de influência do fenômeno turístico na dinâmica territorial dessas unidades de conservação. Ao mesmo tempo, a quase totalidade das pesquisas consideradas imprimiu olhares ainda fragmentados sobre essa complexa relação, o que atesta para a necessidade de investimentos em procedimentos metodológicos e em instrumentos de pesquisa mais abrangentes e multidimensionais. Avançar nessa direção pode contribuir para o reconhecimento e melhor entendimento das características e da diversidade de relações estabelecidas pelo turismo na dinâmica socioespacial dos parques, com vistas a subsidiar a construção de propostas mais vinculadas e comprometidas com os objetivos de conservação da natureza, incremento das vivências dos turistas e desenvolvimento socioambiental para as populações locais.

REFERÊNCIAS

- Ashton, Elisa & Ashton, Mary (2016). Gerenciamento de resíduos sólidos no destino turístico Fernando de Noronha, Brasil. *Rev. Anais Bras. de Est. Tur./ ABET*, Juiz de Fora, v.6, n.2, pp.82–96, Maio./Ago.
- Arros, Maria Isabel Amando de (2013). *Caracterização da visitação, dos visitantes e avaliação dos impactos ecológicos e recreativos do planalto do Parque Nacional do Itatiaia*. 121 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Recursos Florestais - Engenharia Florestal, Escola Superior de Agricultura Luiz de Queiroz, Piracicaba.
- Betti, Patrícia (2014). *Turismo de base comunitária e desenvolvimento local em unidades de conservação: estudo de caso na área de proteção ambiental de Guaraqueçaba e no Parque Nacional do Superagüi, Guaraqueçaba - Paraná*. 199 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Meio Ambiente e Desenvolvimento, UFPR, Curitiba.
- Coelho, Loana Fernandes (2006). Turismo em áreas naturais protegidas: algumas reflexões sobre o caso da APA do Cairuçu – RJ. *Anais... II ENCONTRO DE GRUPOS DE PESQUISA*. Uberlândia, Mg. 13 p.
- Cruz, Edianny Carballo; García, Oscar Fernández; Alfonso, Rubiselis Santana (2012). Los impactos del turismo percibidos por la comunidad: Municipio Morón, Ciego de Ávila, Cuba. *Estudios y Perspectivas En Turismo: Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos*, Buenos Aires, Argentina, v. 21, n. 5, p.1299-1317, jul.
- Cruz, Iluska; Mendonça, Jefferson; Filho Marcelino (2010). Turismo em unidade no Parque Nacional dos Lençóis

- Maranhenses e seus efeitos para as populações tradicionais. *Anais... XVI Encontro Nacional Dos Geógrafos*, 16., 2010, Porto Alegre, RS: ENG, 2010. 7 p.
- Fenker, Eloy Antonio (2013). A autossustentabilidade pelo turismo em unidades conservação: o caso do parque Estadual do caracol/RS. *Revista Eletrônica de Administração e Turismo*, Itajaí, v. 3, n. 2, p.225-239, jul./dez.
- Ferreira, H. C. H.; Carneiro M. J. (2005). Conservação ambiental, turismo e população local. *Cadernos EBAPE.BR* – Edição Temática.
- Filetto, Ferdinando (2007). *Desenvolvimento de indicadores de sustentabilidade para o ecoturismo em unidades de conservação*. 143 f. Tese (Doutorado) - Curso de Engenharia Florestal, UFLA, Lavras.
- Fontoura, Leandro Martins; Silveira, Marcos Aurélio Tarlombani da (2008). *Turismo em Unidades de Conservação e Planejamento Territorial: Um foco no Parque Estadual de Vila Velha - PR*. Ucs, Caxias do Sul, p.1-14, jun.
- Fontoura, Leandro Martins; Medeiros, Rodrigo Jesus De; Adams, Lowell William (2016). Turismo, pressões e ameaças para a conservação da biodiversidade em parques nacionais do Brasil e Estados Unidos. *Revista CULTUR*, v.10, n.1.
- Giatti, L. L.; Rocha, A. A. (15-22 de julho de 2001). *Impactos ambientais do turismo na região do PETAR – Parque Estadual Turístico do Alto Ribeira – São Paulo – Brasil*. Brasília – DF. p. 711-715.
- Guimarães, Amanda; Oliveira, Kaio; Souza, Vanessa (2009). *Parque Estadual do Jalapão estudo sobre impactos ambientais causados pelos turistas*. Faculdade Católica do Tocantins, Tocantins, p.1-19, jun.
- Hübner, Daniel Braga (2007). *A biodiversidade e o turismo em unidade de conservação no Brasil: Parque Nacional do Itatiaia*. 107 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Turismo e Meio Ambiente, Centro Universitário UNA, Belo Horizonte.
- Jeannot, Katya Kavuya (2013). *Análise participativa da efetividade do Parque Estadual do Ibitipoca*. 79 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Engenharia Florestal, UFLA, Lavras.
- Ladeira, Alecia Silva (2005). *Avaliação de impactos da visitação, capacidade de carga turística e perfil dos visitantes do Parque Estadual do Ibitipoca, Lima Duarte - MG*. 112 f. Tese (Doutorado) - Curso de Ciência Florestal, UFV, Viçosa.
- Lobo, H. A. S. (2008). Ecoturismo e percepção de impactos socioambientais sob a ótica dos turistas no Parque Estadual Turístico do Alto Ribeira – PETAR. Campinas, SeTur/SBE. *Pesquisas em Turismo e Paisagens Características*, 1(1).
- MCNICOL, Barbara. The sustainability of commercial tour operations in protected natural areas: defining categories of environmental supply. *Rev. Anais Bras. de Est. Tur./ ABET, Juiz de Fora*, v.6, n.1, p.20-27, jan./abr. 2016.
- Menezes, Bárbara (2015). Turismo, Recreação E Educação: Caminhos Que Se Cruzam Nos Parques *Anais... Do II Encontro Fluminense De Uso Público Em Unidades De Conservação.*, 2., 2015, Niterói. Ecoturismo em unidades de conservação: Niterói, RJ: Uff. 9 p.
- MMA - Ministério do Meio Ambiente (2008). *Programa de Turismo nos Parques*. Brasília.
- Moraes, Werter Valentim De; Ribeiro, Guido; Lima, Gumercindo; Gonçalves, Wantuelfer (2008). Zoneamento do distrito de Rancharia, município de Lima Duarte, MG, entorno do Parque Estadual da Serra do Ibitipoca, com fins de manejo do ecoturismo. *Árvore*, Viçosa, v. 32, n. 4, p.751-758, maio.
- Oliveira, Verônica Macário De; Gómez, Carla Pasa; Cândido, Gesinaldo Ataíde (2013). Indicadores de sustentabilidade para la actividad turística: Una propuesta de monitoreo usando criterios de análisis. *Estudios y Perspectivas En Turismo*, Buenos Aires, Argentina, v. 22, n. 2, p.177-197.
- Peccatiello, Ana Flávia Oliveira; Rocha, Cezar. Rocha, Demetrius; Araújo, Nelson (2007). Análise Da Capacidade De Carga Antrópica Na Trilha Do Circuito Pico Do Pião Do Parque Estadual Do Ibitipoca, Mg. *Anais... IX ENGEMA - Encontro Nacional Sobre Gestão Empresarial E Meio Ambiente*. Curitiba, PR. 16 p.
- Rangel, Luana De Almeida; Guerra, Antonio José Teixeira (2015). Análise do uso público em unidades de conservação: a utilização de trilhas na reserva ecológica de Juatinga - Paraty. *Revista de Geografia (UFPE)*, Pernambuco, v. 32, n. 3, p.122-136, jul.
- Richter, Monika; Souza, Elizabeth Maria Feitosa da Rocha de (2013). Avaliação de impactos ecológicos e sociais do uso público no Parque Nacional do Itatiaia - Trilha Alto dos Brejos. *Boletim de Geografia, Maringá*, v. 31, n. 1, p.91-100, jan./abr.
- Rodrigues, Gabriela Barros; Amarante-Junior, Ozelito Possidônio de (2009). Ecoturismo e conservação ambiental: contextualizações gerais e reflexões sobre a prática. *Revista Brasileira de Ecoturismo*, São Paulo, v. 2, n. 2, p.142-159.
- Sancho, Altair (no prelo). Turismo no entorno de parques: um olhar territorial. *Revista Geografias* (UFMG) .
- Sancho, Altair (2016). *Des-ordenamento territorial e unidades de Conservação*. Belo Horizonte: UFMG/PPGG. Tese (Doutorado em Geografia).
- Sancho, Altair (2015). Áreas Protegidas e Ambientes Urbanos: novos significados e transformações associados ao fenômeno da urbanização extensiva. *Revista Sociedade & Natureza*. v. 27, n. 2.
- Santiago, Cristiane Maria Cordeiro; Oliveira, Gilmaria; Nunes, Virgínia; Moura Fé, Manuella; Neto, Agostinho; Moura, Liége (2014). Desenvolvimento do turismo e

- seus impactos na APA do delta do Parnaíba. X Simpósio de Produção Científica. UESPI, Piauí.
- Santos, Aline Lima; Campelo, Mauro Santoro (2008). Os Impactos causados pelo Turismo na Vila de Conceição de Ibitipoca – MG. *Anais... IV Encontro Nacional Da Anppas, Anppas*. Brasília, Df. 18 p.
- Spiegel, Murray. *Estatística*. 2a ed. São Paulo: Mc Graw-Hill do Brasil, 1985.
- Vieira, Fernanda Maria de Freitas; Rocha, Cezar Henrique Barra (2009). *Impactos ambientais em unidades de conservação*. Programa de Pós-graduação em Ecologia, Juiz de Fora, p.1-25, 2009.

Processo Editorial / Editorial Process

Editor Chefe/Editor-in-chief: PhD Thiago D. Pimentel (UFJF).

Recebido em 21 de Novembro de 2017; aceito em 15 de Janeiro de 2018; publicado online 05 de Fevereiro de 2018.

Received on November 21, 2017; accepted on January 15, 2018, published online on February 05, 2018.

Texto original/ Original paper. Sistema de revisão cega por pares / Double blind review system.

ECOLOGDGES AS A COMMUNITY-BASED TOURISM DEVELOPMENT STRATEGY: THE CASE OF CHAOUEN IN MOROCCO

Yassir Lamnadi

Abstract: This paper consists of an empirical study investigating to what extent can ecolodges serve as community-based tourism development strategy. It is conducted in a cultural and natural tourism destination north of Morocco-Chefchaouen or shortly known as Chaouen-. A considerable amount of literature was reviewed in order to form the theoretical framework of this study consisting mainly of community-based tourism (CBT), local participation, tourism benefits, and tourism development. Fifteen (15) semi-structured interviews were conducted mainly with ecolodges' owner/managers, civil society activists who contribute to the tourism sector, and government officials who directly represent public agencies in charge of tourism in the region. Data collection method were chosen to be semi-structured interviews for the sake of maximum data quality and more vivid interaction with interviewees (Harris & Brown, 2010). The collected data set was analysed using quantitative content analysis, following the categories of themes and concepts extracted from the theoretical framework. The main findings of the paper show that indeed ecolodges generate a considerable benefit to local community, especially, on the socioeconomic level, but on the other hand, there is a lack environmental awareness and an unclear stakeholders structure.

Keywords: Community-based tourism; Ecolodges; Sustainable development; Morocco.

ECOLOGDGES COMO ESTRATÉGIA DE DESENVOLVIMENTO DO TURISMO DE BASE COMUNITÁRIA: O CASO DE CHAOUEN NO MARROCOS

Resumo: Este artigo consiste em um estudo empírico que investiga até que ponto os *ecolodges* podem servir como estratégia de desenvolvimento do turismo de base comunitária. A revisão de literatura baseou-se nos temas de turismo comunitário (TCC), participação local, benefícios turísticos e desenvolvimento do turismo. A pesquisa empírica foi conduzida em um destino turístico cultural e natural ao norte de Marrocos-Chefchaouen, ou simplesmente Chaouen. Foram coletadas (15) entrevistas semiestruturadas com *stakeholders* chave do local (proprietários / gerentes de *ecolodges*, ativistas da sociedade civil do setor de turismo e funcionários do governo de agências públicas responsáveis pelo turismo na região). Estes dados foram analisados pela análise de conteúdo quantitativa, seguindo as categorias de temas e conceitos extraídos do quadro teórico. Conclui-se que, de fato, os *ecolodges* geram um benefício considerável para a comunidade local, especialmente, no nível socioeconômico, mas, por outro lado, há uma falta de consciência ambiental e uma estrutura de partes interessadas pouco clara.

Palavras-chave: Turismo de base comunitária; Ecolodges; Desenvolvimento sustentável; Marrocos.

ECOLOGDGES COMO ESTRATEGIA DE DESARROLLO DEL TURÍSTICO COMUNITARIO: EL CASO DE CHAOUEN EN MARRUECOS

Resumen: Este artículo consiste en un estudio empírico que investiga hasta qué punto los *ecolodges* pueden servir como estrategia de desarrollo del turismo de base comunitaria. La revisión de literatura se basó en los temas de turismo comunitario (TCC), participación local, beneficios turísticos y desarrollo del turismo. La investigación empírica fue conducida en un destino turístico cultural y natural al norte de Marruecos-Chefchaouen, o simplemente Chaouen. Se recolectar (15) entrevistas semiestruturadas con *stakeholders* clave del local (propietarios / gerentes de *ecolodges*, activistas de la sociedad civil del sector turístico y funcionarios del gobierno de agencias públicas responsables del turismo en la región). Estos datos fueron analizados por el análisis de contenido cuantitativo, siguiendo las categorías de temas y conceptos extraídos del cuadro teórico. Se concluye que, de hecho, los *ecolodges* generan un beneficio considerable para la comunidad local, especialmente, en el nivel socioeconómico, pero, por otro lado, hay una falta de conciencia ambiental y una estructura de partes interesadas poco clara.

Palabras clave: Turismo comunitario; Ecolodges; Desarrollo sostenible; Marruecos.



Licenciada por *Creative Commons*
Atribuição Não Comercial / Sem
Derivações / 4.0 / Internacional

*PhD Candidate at Universtat Rovira i Virgili, Tarragona Spain. Master in Responsible Tourism and Human Development by Abdelmalek Essaadi University Tetouan Morocco. Bachelor Degree in English Language and Literature by the same university. Current project: 'Ecotourism as a tool for heritage conservation, case studies from Northern Morocco'. Interests: Community-based tourism; Sustainable development; Morocco. Professional address: Universtat Rovira i Virgili. Carrer de l'Escorxador, s/n, 43003, Tarragona Spain. [yassir.lamnadi@estudiants.urv.cat]

1 INTRODUCTION

In the last years, tourists' behaviour took a slight turn from traditional forms of tourism to new more sustainable forms. This behaviour change might be due to the fact that tourists became more attracted by the local history, ethics and culture of the particular destination. Consequently, cultural heritage is set to play an essential role in maximising the potential of any given destination. This process, though, might be dependent on the integration of local communities in the planning and management process of a destination. In fact, it is proven that any destination development should include two key elements: the level of involvement of the local community and the level of control it has over tourism; second, the number and type of tourists. Thus, these two key elements, if correctly applied, make of tourism a poverty-fighting tool as well.

The adaptation of this local community empowerment leads eventually to restructuring the tourism sector by redistributing roles of each actor. It also cuts the traditional mass tourism structure and promotes local initiatives integrating natural attractions and recreational activities at the local level. Moreover, it establishes a change in both the local economic structure and their traditional production activities. The local community initiatives can also, open up opportunities for new projects, consisting of the exploitation of natural, social and cultural resources, are taken in parallel at the local level and adding a strong effect to the local economic structure based mainly on agriculture and the environment, breeding. To make out this initiative a real tourism product, it is imperative, then, to plan an appropriate regional tourism policy based on three activities (Bringas & Israel, 2004): first, training local populations and raising awareness; second, infrastructure and equipment; and third, promotion.

The main objective of this paper is to analyse how can community-based tourism be a tourism development strategy of local populations and evaluate the status of ec lodges in Chaouen Morocco as part of the community participation in the tourism development process.

Starting with a literature review of the existing references related to the concept of community-based tourism and in general the literature highlighting the interaction between tourists and local communities later, findings of a study conducted in Chaouen a known natural and cultural tourism

destination north of Morocco. Ec lodges owner and managers in this area were interviewed to explore their perceptions of tourism activities in their area and to what extent they affect their life style and especially the socioeconomic aspect.

2 LITERATURE REVIEW

Community based tourism (CBT) adoption have been raised as a considerably effective alternative to traditional tourism in the last decades by tourism planners and managers. CBT was basically perceived as an alternative form of tourism to overcome the disadvantages of traditional or mass tourism, such as repatriation of profits from developing economies by multinational companies and the negative impact on destinations (Scheyvens, 1999).

It is mainly established on sustainable development of local communities and alternative initiatives aiming at integration and empowerment ideas. The core aspect of this alternative approach is fixed in small or medium sized ventures that may potentially create job opportunities and improve socioeconomic aspects of local communities in the areas where other development strategies may not be appropriate (Jones & EplerWood, 2008) quoted in Dangi & Jamal, 2016). In addition, CBT is supposed to lead to heritage conservation (cultural/environmental) and to a reasonable distribution of economic benefits between different groups of the local communities.

Community-Based Tourism (CBT) has been defined by many scholars as a suitable development model for maximising the socio-economic benefits of tourism and minimising negative environmental impacts (Moscardo, 2008; Ruiz-Ballesteros & Hernandez-Ramírez, 2010 cited in Tolkach & King, 2015). However, other recent approaches considered that a networked, collaborative approach to CBT offers better prospects for delivering effective and sustainable tourism development (APEC Tourism Working Group and STCRC, 2010; Stronza, 2008 cited in Tolkach & King, 2015). Meanwhile, others have critically perceived such approaches for their lack of profitability, inadequate contributions to community development and weak marketing and distribution (Beaumont & Dredge, 2010; Blackstock, 2005; Goodwin & Santilli, 2009).

Other scholars suggest that CBT could be used to refer to "alternative forms of tourism development aiming to empowering local communities and

achieving maximum local benefit'. They adopted the view of various authors emphasising on benefits to local communities, promoting active community participation in tourism planning, enhancing host-guest interactions, and preserving natural and cultural heritage within CBT planning (APEC Tourism Working Group and STCRC, 2010; Goodwin & Santilli, 2009; Johnson, 2010; Moscardo, 2008; Rocharungsat, 2008; Trejos & Chiang, 2009; Zapata, Hall, Lindo, & Vanderschaeghe, 2011 cited in Tolkach & King (2015).

CBT major guidelines cross with the perception of many authors arguing that adequate tourism development should rely on community participation and stakeholders cooperation (Dodds, 2007; Moscardo, 2008; Murphy, 1985; Murphy & Murphy, 2004; Reed, 1997; Timothy, 1999; Yang, Ryan, & Zhang, 2013 quoted in Tolkach & King, 2015). They add that most basic CBT definitions categorise it as part of social economy whose major aspects are public-sector not-for-profit, market-based social organizations, and civil-society organizations, including co-operatives and worker associations (Johnson, 2010 cited in Tolkach & King, 2015).

In parallel, CBT has been highly criticised by the research community for failing to achieve the intended benefits to communities leading to question the worthiness of the contributor's assets. The main other weak points of CBT found in the literature can be summed up as follows: 1) access to market, 2) commercial viability, 3) the presence of a policy framework and 4) implementation challenges (Ashley & Maxwell, 2001). The most frequent pointed out weaknesses here are the market access and commercial viability, proved in cases where CBT projects that offer accommodation as they require a higher level of investment and in most cases, achieve very low occupancy.

Tosun, (2000) introduced, in this regard, three main limitations levels to the local community participation in tourism development process (TDP). Operational limitations, structural limitations, and cultural limitation. Centralisation of public administrations, lack of coordination between tourism professionals and lack of tourism information/collected data were the operational limitations. On the structural level, the main cited limitations were attitude of professionals which may be affected by their political orientations, lack of local qualified personnel, and elite domination of business opportunities and initiatives. Finally, limited capacity of poor people whose greatest

challenge is mere survival consuming all their time and energy. Also, apathy and low awareness level of caused by previous long years of exclusion which made them lose interest in any participation.

Moreover, a large part of literature criticises current CBT models for their over-reliance on western views and development agencies which tend to put weak consideration to local perspectives and knowledge (Le et al., 2012 cited in Mtapuri & Giampiccoli, 2016). In the same sense, Mtapuri & Giampiccoli (2016) states that current CBT planning approaches still stuck with the western notions of tourism and tourist making their appreciation and understanding of community perspective inappropriate.

Authors like Sin & Minca, (2014), Swanepoel & De Beer (2006, cited in Tolkach & King (2015), adds that the term 'Community' is being frequently idealized; practically, communities are incomplete, divided and changeable. However, in literature, it is minimized to geographical localities that enjoy substantial autonomy or to groups that exhibit shared interests and needs a sense of common identity (Brent, 2004; Shaw, 2008 quoted in Tolkach & King, 2015). Blackstock (2005) goes quite further in perceiving CBT; he stresses the effect of neo-liberal strategies preventing promoting empowerment and social justice. CBT literature deals more with the sustainability of tourism industry while community development aims at social justice and empowerment.

These conceptual constraints could be dealt with through applying a set partnership models in CBT. These partnerships could be established between host communities and authorities (governments) on the one hand, and between communities and private sector on the other (Naguran, 1999); (Roe et al. 2001 cited in Mtapuri & Giampiccoli, 2016). CBT Networks represent another form of partnerships and collaborations from within CBT models. They embody an opportunity for rural development through supporting local fragile individual businesses (Tolkach & King, 2015).

Also, CBT networks may potentially support socioeconomic development in less developed countries. Yet, effective CBT Networks structures and functions in less developed countries has not been deeply elaborated (Britton, 1983; Gibson, 2010; Hollinshead, 2004; Mowforth & Munt, 2008 cited in Tolkach & King, 2015). Earlier, terms like 'Network', 'Networking', and 'Clusters' have been used to refer to

socially constructed intangible linkages and collaborations between entities, such as individuals, NGOs and businesses (Lynch & Morrison, 2007; Scott et al., 2008; Svensson, Nordin, & Flagestad, 2005; Todeva, 2006) quoted in Tolkach & King, (2015).

Nevertheless, unsuccessful CBT practices have been linked with lack of private sector partnerships (Mitchell and Ashly, 2010). Development agencies extensively put CBT to the test when used it as a tool for community development in areas where no other form of economic development could work (Lynch & Morrison, 2007; Scott et al., 2008; Svensson, Nordin, & Flagestad, 2005; Todeva, 2006 quoted Tolkach & King, 2015). Mtapuri & Giampiccoli (2016) suggests that CBT should not be perceived from a linear evolutionary angle, rather, its evolution is driven by each models specific objectives. however, monitoring the linear evolution of CBT development might be challenging due to the variety of practices and examples.

Even though CBT is considered as a fully community development process, rarely where these projects are initiated independently by communities; it usually requires external support especially concerning marketing and assistance (Mtapuri & Giampiccoli, 2016). Obviously, the initiative of starting a CBT project is more likely to be taken externally than locally; private sector NGOs and government agencies have more potential to start such projects (Mtapuri & Giampiccoli, 2016; Scheyvens, 2002).

However, one of the key elements to consider for the maximum CBT success is the human resources that each destination possesses. assessing and understanding these resources is the measuring axis of CBT projects success (Asker et al. 2010 cited in Giampiccoli, 2014). Mtapuri & Giampiccoli (2016) urge to distinguish between CBT as tourism practice managed and controlled by the community, and CBET (Community based ecotourism) which designates an alternative to mass tourism.

Consequently, there might be no perfect or ideal form of local community participation in tourism development process. But a large amount of literature in respect to this issue stresses on the imperative involvement of local communities in tourism planning and development. There are many ways in which the local community can be involved in tourism planning and development.

This approach is not, surely, a question of mere literature, rather it depends on local situations,

including the other stakeholders and the limitations that locals have to deal with. While in CBT projects, the local participation is supposed to be high, this is not always the case. Tourism is perceived as a development model given the fact that it is a non economic activity with all the attributes to create transform and build a process of capital accumulation (Dachary, 2015).

In a study Croes & Rivera (2015) found that tourism has double effect on human development; it directly provides resources to sustain human development on the one hand, and indirectly through economic growth on the other. Nevertheless, even though tourism development can be a direct source of positive benefits in given circumstances, it may also provoke negative aspects (Croes & Rivera, 2015).

3 METHODOLOGY

Semi-structured interviews were conducted with governmental officials, civil society associations and different stakeholders contributing to tourism activities in the city. The interviews were chosen to be semi-structured for the sake of maximum data quality and more vivid interaction with interviewees (Harris & Brown, 2010). In total 15 interviews were conducted across Chaouen, with HCEFLCD (Haut Commissaire aux Eaux et Forêts et à la Lutte Contre la Désertification, the governmental agency responsible for protected areas) and tourism ministry local representative in the province, in addition to active civil society associations in the area.

With all the data interviews collected, next started the coding process by labelling the transcribed interviews into preliminary codes that filters the relevant statements from irrelevant ones. Then later, generalise those preliminary codes into mega codes that divides the entries into general themes of the study. And finally classify each entry in its correspondent general emerged theme (Smith, 2010).

The following methodological scheme was made out of literature showing key performance indicators determining the status of local community participation in the tourism development process. These indicators will be applied to the findings of the study as an evaluation scale.

In addition to the interviews, government planning documents were collected and examined to understand the issues of concern to planners in the study region. Goals, objectives, and policies, as well as the ways and extent to which the participatory

planning principles have been, and are being, considered in the official documents were examined.

Table 1: CBT specific issues and indicators.

Issue	Indicators
Social Education	-Education of tourists -Education of community -Training and skills development of staff members
Community decision making	Community decision-making structures
Community benefits Culture	-Community benefits from tourism -Cultural appreciation and conservation
Environmental Biodiversity and conservation	-Local community involvement in conservation projects in the area
Crosscutting Networking and collaboration	-Partnerships and collaborations

Source: (Mearns, 2012 quoted in (Bulatović & Rajović, 2016).

4 FINDINGS AND DISCUSSION

4.1 Education of tourists

It is commonly assumed that tourists' interaction with nature makes them environment aware and responsible (Russell, 1994 quoted in (Orams, 1997). This might be the simplest way of tourist education as it is self-acquired. However, other more formal ways of education remain dependent of many factors limiting its effectiveness. (Orams, 1997) cited diverse range of ages, educational backgrounds, cultures and communication difficulties as the main challenges complicating the process of tourists' education. Moreover, the most challenging factor may be time limitation, audience non-captivity and frequent distractions. All these factors combined make tourists' education process dependent on many factors together which make it highly complicated process.

Luck (2003) analysed distinct differences between captive and non-captive audiences. Captive audiences are usually motivated by external rewards, such as grades, certificates, and diplomas, while non-captive audiences are more internally motivated. Their rewards are intrinsic and relate to self-enrichment, self-improvement, a better life and similar rewards.

The findings here show that this process is more likely to be accomplished by civil society associations betting on ecotourism as a game changer of tourism in protected areas. They contribute, also to promoting ecotourism in the park. Through informative folds they try to reach tourist with the most basic principles of environment awareness. Yet, ecotourism managers and owners also participate in this process to some extent, as they are most in contact with tourist, but to them this intervention may be put to other limitations such fear of disturbing clients and not having enough competence to perform such tasks.

It is important to note here, that the contribution of public agencies in this matter is merely noticed, as private stakeholders state that its presence is strictly administrative.

4.2 Education of community

The local community awareness of conservation is crucial to its achievement. Thus, training and education of community groups that are in direct contact with tourists at least or those implied in the touristic activity is maximising the potential of tourism as an instrumental tool for distribution of benefits, poverty reduction and economic empowerment (Mayaka & Akama, 2007).

Both civil society associations and public agencies tend to contribute in the education of local community through sensitisation programmes made specially to spread awareness of environmental and heritage conservation. Associations contribute also to the development of local communities in collaboration with the HCEFLCD. This collaboration led to build rural infrastructure in the park such as roads, circuits road signs. Independently, the associations participate in sustainable development on the basic social approaches like illiteracy program and women empowerment.

It is pretty obvious here that the process of community education must be included in the general tourism development policies, taking into consideration not only local and current needs but also international and future requirements, by preparing local future stakeholders and firms to anticipate local sector demands (Zagonari, 2009).

4.3 Community benefits from tourism

A local community can benefit from tourism activities in many different ways and on different aspects. But, the general agreed concept of benefit is improvement or reduction of a given condition to individuals and communities. (Driver et al 1991 quoted in (Besculides et al., 2002) classifies benefit levels as personal (physical and psychological), sociocultural, economic, and environmental.

On the other hand, civil society association establish collaborations with nearby universities to conduct various studies on the park concerning many aspects such as biodiversity and heritage valorisation. Also, there are some association that have contributed to the creation of ecolodges in the park. Association also act as a sustainable development link between local communities and ecolodges by helping local cooperation in marketing their products within ecolodges visitors.

Moreover, the higher communities benefit from tourism the more they become supportive to tourism development programmes. Yet, (Wang & Pfister, 2008). Concludes that personal benefit of community individuals can play a more important role in the residents' favourable attitude toward tourism.

4.4 Cultural appreciation and conservation

Heritage and environmental conservation is matter of high priority to civil society associations as they contribute to sensitizing and valuing environmental issues. Preserving the ecosystem is also the ultimate objective of the HCEFLCD as it is stated in the administration objectives. It also monitors the fauna and flora state in the park and intervene in case of any disorders.

Concerning the local community, the index of environmental appreciation is defined by its interaction with natural resources. The challenge here may appear in the community members overuse of natural resource (mainly trees cutting for wood supply or to make land surface for cannabis plantations). Authorities tried to implement many alternatives for the sake of natural resource conservation but the local population's reaction was not as favourable as expected due to ineffectiveness of the alternatives presented as they stated.

It is noted that families that have a member or more employed in tourism tend to have higher

understanding of conservation and environment awareness as compared to those who are neither employed in tourism nor exposed to tourism. In other words, greater local participation in ecotourism or local development initiatives is more likely to generate positive behaviour conservation programs. (Stem et al., 2003) confirms that indirect participation of local communities is associated with proconservation attitudes more than direct income participants alone. Conservation and cultural appreciation to (Andereck et al., 2005) may be related to other variables such as level of contact with tourists, level of involvement in making decisions and level of knowledge about the industry.

4.5 Local community involvement in conservation projects

Obviously, the integration of local communities into management plan is essential for any sustainable development of tourism. Ways and degrees of integration may vary depending on each different situation and its surrounding factors. However, away from what idealistic management plans ought to include, local communities themselves may have different expectation toward what they want more participation in development. In this sense, (Mehta & Kellert, 1998) found that local communities want basic infrastructural developments such as trail and bridge improvement or construction and drinking-water facilities more than anything else.

As they are provided with the basic infrastructures, community members seek more involvement in conservation plans and develop more favourable perception of environment protection. (Moore et al., 2007) adds more benefits for this kind of involvement such as social aspects associated with membership, mental and physical benefits, and the knowledge that their contribution is preserving and improving the local environment.

The integration of local community in the sustainable development process and consequently in ecotourism development, is not running in its perfect status. Officially, the administration which is in charge of planning and managing the park states that contributing to sustainable development of the local communities is highly important in its agenda. But on the ground, the facts speak for themselves. the association note that the HCEFLCD intervention in the park is strictly administrative (law reinforcement and

protected areas regulation). While for local communities, the only hope to sustainable development integration is civil society association.

Planning and executing small scale socioeconomic projects along with infrastructure facilities taking in consideration the logistic, financial, and human resources these associations have. The HCEFLCD states that Cannabis plantation is an obstacle to sustainable development within local communities because they refuse to give it up and any other alternative presented by the HCEFLCD. While the local community consider that alternatives presented by HCEFLCD are not enough to provide them needed income to a living that they are already struggling with the cannabis plantation.

4.6 Community decision-making structures

When it comes to a deeper integration of communities such as participating in the decision-making process, a whole different set of factors seems to control the structure of this integration taking in consideration different categories of actors implied in this process. (Richins, 2000) distinguishes between three levels of influences in this sense: inter-personal, intra-personal and circumstantial influences. However, according to him, these levels of influence can fit either in community needs or structural framework.

Jamal & Stronza (2009) analysis indicates two more important factors in the structure of community-based decision-making: (1) ensuring the sustainability of tourism and natural resources and (2) control and management of tourism enterprises and activities. These factors are more relevant in protected areas where integrating tourism into traditional park functions becomes considerably complicated, due to financial or structural constraints.

The structure of tourism structure generally in Morocco, is centric around the tourism ministry as the main governmental agency in charge of planning, managing, and developing the sector. On ecotourism level, since it is an activity practiced mostly in protected areas, many other public and private actors interfere in the development process of this sector. Here, we can note the interference of various actors such as the HCEFLCD, civil society associations, private ecolodge owners, local community, and other governmental agencies. It is imperative to point out at this stage that the degree of local community

implication in the decision-making process is case-specific, despite the general sector structure in the country.

The tourism sector structure incoherence may appear clearly in the promotion of the sector. It still primitively done by word of mouth and some social media websites. Also, as noted by the majority of actors, concerning ecotourism, the absence of the regulation law organizing touristic activities within protected areas is a real challenge that stands as an obstacle for developing the sector.

4.7 Training and skills development of staff members

Any integration of local community in the tourism development process would put to the test, in the first place, existing skills that those community members have. (Mayaka & Akama, 2007) set four challenges addressing the question of community training and skills judging their integration in developing countries: 1) the multidisciplinary nature of tourism; 2) difficulty to where should tourism studies be properly implemented through different levels of education frameworks; 3) lack of academic debates and discussion within the educational process; 4) lack coordination between industry and educational training institutions.

It is generally noted that in local or national development strategies, government emphasizes on professional aspect of tourism staff in the development of the sector. But, effectively, there is no way this approach can be noticed on the ground considering the fact that the absolute majority of the interviewed tourism staff or observed ones have had a very weak training or none at all.

And even if tourism studies are implemented in the majority of Moroccan universities and other intuitions, yet they are often included in unrelated departments and unconnected courses distributed in different fields such as sociology and geography. Consequently this leads to tourism teaching and training strategies appear incoherent and ineffective (Zagonari, 2009).

These conditions leave the associations with a clear state of mind that the state has no serious willness to develop the tourism sector. But to civil society associations, consider the intervention of the HCEFLCD as strictly administrative, law reinforcement procedures that concerns park territory and forest

spaces with regulative laws over agricultural activities of local population. As to ecolodges, neither the intervention of the HCEFLCD nor the tourism ministry is noted.

4.8 Partnerships and collaborations

Maybe one of the most crucial factors in managing a destination is reconciliation the different views or perception of the stakeholders interfering in this process. This challenge can be overcome, theoretically, by the establishment of a compromising collaboration between included stakeholders. In fact, even the concept's definition may defer throughout literature, but one the most common ones can be the one presented by (Jamal and Getz 1995:188) quoted in (Aas et al., 2005) : 'process of joint decision-making among autonomous, key stakeholders of an inter-organizational, community tourism domain to resolve planning problems of the domain and/or manage issues related to the planning and development of the domain'.

However, to establish a real and effective collaboration, the stakeholders must at least hold a minimum knowledge of the concept. Local professionals in Chaouen and especially ecolodge owners may severely lack this kind of knowledge even some of them are supervised or trained by local civil society association, but they remain far away from the professional aspect. At this point, the government should raise the community's knowledge of local heritage conservation, and most importantly restructuring the stakeholders so that each one can stick to its defined role (Aas et al., 2005). However, depending on the region's characteristics, there might appear another level of collaboration constraints consisting of power inequalities and institutional practices. These constraints can affect the influence of stakeholders on collaborative arrangements (Bramwell & Sharman, 1999).

Actors working on different aspects in this sector, usually collaborate with each other for realizing common projects. The civil society associations have 3 levels of collaboration: 1) international collaborations with association from Spain the majority of the cases. 2) collaboration with governmental Moroccan agencies. 3) collaborations with other civil society associations locally. Ecolodges collaborate also with civil society associations from whom they get considerable support such as professional training, promotion, and consulting.

Other associations are included as a strategic partner cooperation with the HCEFLCD.

The HCEFLCD considers this partnership as done with local community since CSAs are their representative principally. On other aspects of their intervention in the park, the HCEFLCD could establish collaborations with other public authorities' bodies and their local representatives. These kinds of collaborations may be needed when planning, executing, or managing cross-territory projects that may interfere with other governmental agencies affiliations.

5 CONCLUSIONS

This study tackled the function of CBT ventures as a tool for tourism development. It examined the contribution of local resident ecolodges that are selling accommodation services to the tourists visiting Talassemtane National Park in Chaouen. The different aspects of this contribution (positive/negative) were identified and highlighted in the light of theoretical framework key concepts.

The study area possesses considerable natural and cultural potential such as the beauty of the landscape, the presence of a large variety of local traditions customs and artisanal products, great diversity of environments in a large territory, existence of valuable natural areas that may be further enhanced in terms of enjoyment, and presence of beach tourism in coastal areas that can be integrated with ecotourism. However, its infrastructure and promotion are inadequate due to local government's lack of attention to tourism industry. Therefore, the city in general, and the national park particularly may be subject to mass and unsustainable tourism activities (Lamnadi, 2017).

Alongside civil society association which contribute to promoting ecotourism in the park through informative folds they try to reach tourists with the most basic principles of environment awareness. Also, ecolodge managers and owners participate in this process to some extent. However, an intervention from public authorities or private actors is also necessary to facilitate marketing and assistance aspects (Mtapuri & Giampiccoli, 2016). Tolkach & King (2015) perceived it from quite a different angle; they suggested an appropriate CBT venture should consist of a collaboration/partnership between government, private actors, and local community on an equal level of contribution.

This equal contribution could be referred to as some sort of partnership/collaboration between the stakeholders of the sector. It contributes to an adequate form of tourism development in rural areas where the only form of economic activity generating benefit is tourism (Giampiccoli, 2014).

In the same sense, the intervention of civil society associations in Chaouen, can be described as the catalyst that provokes a mutual interaction between private and public actors in the area. This interaction is the founding basis of any potential structural collaboration implying the two parties. Another aspect of this intermediate role which NGOs play in the establishment of structural collaboration between stakeholders might be the professional training of ecolodges' owners/managers which in most of cases are practicing in the field without any previous knowledge or professional training. This 'blind' practise of tourism professions, even if it has positive impact on local economy and job creation in Chaouen (Lamnadi, 2017), it could negatively affect the destination's image on the long term. The personnel's lack of environmental knowledge and professional aspect may lead to unsustainable tourism practices. Given these types of collaborations/partnerships, Civil society association were found to establish partnership agreements with nearby universities to conduct various studies on the park concerning many aspects such as biodiversity and heritage valorisation.

On another level, there are some association that have contributed to the creation of ecolodges in the park. Association also act as a sustainable development link between local communities and ecolodges by helping local cooperation in marketing their products within ecolodges visitors. This form of partnership may be considered as collaborative networks between stakeholders. These networks offer better prospects for delivering effective and sustainable tourism development (Tolkach & King, 2015).

Yet, The HCEFLCD considers this partnership as done with local community since CSAs are their representative principally. On other aspects of their intervention in the park, the HCEFLCD could establish collaborations with other public authorities' bodies and their local representatives. This network performance may be needed when planning, executing, or managing cross-territory project that may interfere with other governmental agencies

affiliations. However, different stakeholders contributing to this process, despite their large numbers, often they are not organised or embodied in a global network which complicates their work on the ground and diminishes any positive effect of their presence (Lamnadi, 2016).

Nevertheless, if we apply Tosun's (2000) tourism development process limitations to the findings of this study, the operational limitations, consisting of centralisation of public administrations, lack of coordination between tourism professionals and lack of tourism data, would be clearly embodied in the intervention of the HCEFLCD in the park being strictly administrative (law reinforcement and protected areas regulation) on the one hand, and the lack of the administration's coordination with other stakeholders concerning the management of the park in this case on the other.

Concerning the cultural limitations, the same administration's tackling of the problem of Cannabis plantations inside the park territory caused a case of conflict between them and the local community. The HCEFLCD consider these plantations as an obstacle to sustainable development within local communities because they refuse to give it up and any other suggested alternatives. Given that touristic activity may work as a development model, ecolodges economic benefit has the potential to build a process of capital accumulation (Dachary, 2015), local community consider that alternatives presented by HCEFLCD are not enough to provide them needed income to cover their basic needs. Thus, there may a cultural gap between the way public administration perceives the sustainable development of local community. This latter through time developed special cultural and anthropological ties with the surrounding environment; the daily life activities and their way of existence, in general, may stand as a cultural limitation to public development plans.

Finally, the structural limitations may appear clearly in the promotion of the sector. It still primitively done by word of mouth and some social media websites. Also, as noted by the majority of actors, concerning ecotourism, the absence of the regulation law organizing touristic activities within protected areas is a real challenge that stands as an obstacle for developing the sector. The stakeholders operating in this case, the attitude of tourism professionals and public agencies is clearly affected by the political orientation of national management policy in general.

Adding to that, lack of local qualified and well-trained personnel carrying out tourism activities, and the domination of business opportunities and initiatives by national scale projects planned to develop the seaside product.

Obviously, without a strong operational presence of private actors on the ground, the previous established collaborations may fall into an unsuccessful CBT practice (Mitchell and Ashly, 2010). Therefore, in order to establish a sustainable form of tourism, Moroccan authorities and private/public stakeholders must take into consideration different aspects of local communities by compromising their strategies with their lifestyle needs and by avoiding any violations that may negatively affect them or their environment (Lamnadi, 2016).

REFERENCES

- Aas, C., Ladkin, A., & Fletcher, J. (2005). Stakeholder Collaboration And Heritage Management. *Annals of Tourism Research*, 32(1), 28–48. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2004.04.005>
- Andereck, K. L., Vogt, C. A., Andereck, K. L., Valentine, K. M., Anshell, M., Knopf, R. C., & Vogt, C. A. (2005). Residents' Perceptions of Community Tourism Impacts. *Annals of Tourism Research*, 32(4), 1056–1076. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2005.03.001>
- Ashley, C., & Maxwell, S. (2001). Rethinking Rural Development. *Development Policy Review*, 19(4), 395–425.
- Besculides, A., Lee, M. E., & McCormick, P. J. (2002). Residents' Perceptions of the Cultural Benefits of Tourism. *Annals of Tourism Research*, 29(2), 303–319.
- Bramwell, B., & Sharman, A. (1999). Collaboration In Local Tourism Policymaking. *Annals of Tourism Research*, 26(2), 392–415.
- Bringas, R., & Israel, J. I. (2004). El turismo alternativo : una opción para el desarrollo local en dos comunidades indígenas de Baja California. *Economía, Sociedad Y Territorio*, 4(15), 551–590.
- Bulatović, J., & Rajović, Bg. (2016). Applying Sustainable Tourism Indicators to Community-Based Ecotourism Tourist village Eco-katun Štavna. *European Journal of Economic Studies*, 16(2), 309–330. <https://doi.org/10.13187/es.2016.16.309>
- Dachary, A. C. (2015). El Turismo : Un Modelo De Desarrollo. *Rev. Latino-Am. Turismología*, Vol 1(N 1), 16–26.
- Dangi, T. B., & Jamal, T. (2016). An integrated approach to sustainable community-based tourism. *Sustainability (Switzerland)*, 8(5), 1–32. <https://doi.org/10.3390/su8050475>
- Croes, R., & Rivera, M. (2015). Tourism and Human Development. *Rev. Latino-Am. Turismología*, Vol1(N2), 17–29.
- Harris, L. R., & Brown, G. T. L. (2010). Mixing interview and questionnaire methods : Practical problems in aligning data. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 15(1), 1–19.
- Giampiccoli, A. (2014). International Cooperation, Community-Based Tourism and Capacity Building: Results from a Mpondoland Village in South Africa. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(23), 657–667. <https://doi.org/10.5901/mjss.2014.v5n23p657>
- Jamal, T., & Stronza, A. (2009). Collaboration theory and tourism practice in protected areas : stakeholders , structuring and sustainability. *Journal of Sustainable Tourism*, 17(March), 169–189. <https://doi.org/10.1080/09669580802495741>
- Luck, M. (2003). Education on marine mammal tours as agent for conservation — but do tourists want to be educated ? *Ocean & Coastal Management*, 46(2003), 943–956. [https://doi.org/10.1016/S0964-5691\(03\)00071-1](https://doi.org/10.1016/S0964-5691(03)00071-1)
- Mayaka, M., & Akama, J. S. (2007). Systems approach to tourism training and education : The Kenyan case study. *Tourism Management*, 28(2007), 298–306. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2005.12.023>
- Mehta, J. A. I. N., & Kellert, S. R. (1998). Local attitudes toward community-based conservation policy and programmes in Nepal : a case study in the Makalu-Barun Conservation Area. *Environmental Conservation*, 25(4), 320–333.
- Moore, M., Townsend, M., & Oldroyd, J. (2007). Linking Human and Ecosystem Health : The Benefits of Community Involvement in Conservation Groups. *EcoHealth*, 3(2007), 255–261. <https://doi.org/10.1007/s10393-006-0070-4>
- Mtapuri, O., & Giampiccoli, A. (2016). Towards a comprehensive model of community-based tourism development. *South African Geographical Journal*, 98(1), 154–168. <https://doi.org/10.1080/03736245.2014.977813>
- Lamnadi, Y. 2016. Signs of hope or wrong way? The implementation of ecotourism as a touristic product within Morocco destination. In: Blázquez, M., Mir-Gual, M., Murray, I. y Pons, G.X. (eds.). *Turismo y crisis, turismo colaborativo y ecoturismo*. XV Coloquio de Geografía del Turismo, el Ocio y la Recreación de la AGE. Mon. Soc. Hist. Nat. Balears, 23: 357-367. SHNB-UIB- AGE. ISBN 978-84-617-5115-0.
- Lamnadi, Y. 2017. Swot analysis of an ecotourism destination: Chaouen, Morocco. In: Blázquez, Rodríguez, M.R., Caballero, J. L., Simonetti, B., Squillante, M. (eds.). *Tourism Dynamics and Trends II International Conference*, Conference Proceedings Book, Sevilla, 459-470. ISBN: 978-84-946883-2-4
- Orams, M. B. (1997). The Effectiveness of Environmental Education : Can We Turn Tourists into “ Greenies ”? *Progress In Tourism And Hospitality Research*, 3, 295–306.

- Richins, H. (2000). Influences on Tourism Development Decision Making : Coastal Local Government Areas in Eastern Australia Influences on Tourism Development Decision Making : Coastal Local Government Areas in Eastern Australia. *Journal of Sustainable Tourism*, 8(3), 207–231. <https://doi.org/10.1080/09669580008667359>
- Scheyvens, R. (1999). Ecotourism and the Empowerment of Local Communities Ecotourism and the empowerment of local communities. *Tourism Management*, 20(APRIL 1999), 245–249. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(98\)00069-7](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(98)00069-7)
- Smith, S. L. J. (2010). *Practical Tourism Research*. CABI Pub.
- Stem, C. J., Lassoie, J. P., Lee, D. R., Deshler, D. D., & Schelhas, J. W. (2003). Community Participation in Ecotourism Benefits: The Link to Conservation Practices and Perspectives. *Society and Natural Resources*, 16, 387–413. <https://doi.org/10.1080/08941920390190041>
- Tolkach, D., & King, B. (2015). Strengthening Community-Based Tourism in a new resource-based island nation: Why and how? *Tourism Management*, 48, 386–398. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.12.013>
- Tosun, C. (2000). Limits to community participation in the tourism development process in developing countries. *Tourism Management*, 21(2000), 613–633.
- Wang, Y. A., & Pfister, R. E. (2008). Residents ' Attitudes Toward Tourism and Perceived Personal Benefits. *Journal of Travel Research*, 47(84), 84–93. <https://doi.org/10.1177/0047287507312402>
- Zagonari, F. (2009). Balancing tourism education and training. *International Journal of Hospitality Management*, 28(2009), 2–9. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2008.03.006>.

Processo Editorial / Editorial Process

Editor Chefe/Editor-in-chief: PhD Thiago D. Pimentel (UFJF).

Recebido em 21 de Novembro de 2017; aceito em 15 de Janeiro de 2018; publicado online 05 de Fevereiro de 2018.

Received on November 21, 2017; accepted on January 15, 2018, published online on February 05, 2018.

Texto original/ Original paper. Sistema de revisão cega por pares / Double blind review system.

DESARROLLO HUMANO LOCAL EN NICARAGUA: EL CASO DE LA COOPERATIVA DE TURISMO RURAL COMUNITARIO "LAS PILAS-EL HOYO": MUNICIPIO DE LEÓN

Carlos Santovenia Pérez*

Resumen: El objetivo de este trabajo fue evaluar en qué medida la Cooperativa de Turismo Rural Comunitario "Las Pilas-El Hoyo" como acción de aprovechamiento turístico contribuye al desarrollo humano local. Se basa en posiciones que reconocen la necesidad de recuperar la sabiduría colectiva y la inteligencia social, como bases del desarrollo endógeno, que el desarrollo se refiere a personas y por tanto tiene que ser a escala humana, de que una de las tareas más urgentes hoy es "restaurar un equilibrio adecuado entre la ciudad y la vida rural", y que "el lugar es la sede de la resistencia de la sociedad civil ante el deterioro". Dicha evaluación puede ser útil para mejorar la gestión de la cooperativa y las acciones en el territorio del Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) y la Alcaldía. Se consultaron fuentes documentales y se entrevistó a actores claves en el proceso de creación y desarrollo de la cooperativa. La iniciativa ha contribuido a mejorar la vida de sus miembros, de la comunidad y a promocionar turísticamente el territorio; pero debe mejorar la preparación del personal, la incidencia local y el acceso al mercado. En conclusión: la cooperativa hace buen uso del potencial natural del territorio; debe fortalecer su estructura y funcionamiento y; el desarrollo del turismo rural comunitario es un proceso complejo y difícil en condiciones de atraso socio-cultural y económico.

Palabras clave: Desarrollo humano; Turismo rural comunitario; Cooperativas de turismo; León, Nicaragua.

DESENVOLVIMENTO HUMANO LOCAL EM NICARÁGUA: O CASO DA COOPERATIVA DE TURISMO RURAL COMUNITÁRIO "LAS PILAS-EL HOYO", MUNICÍPIO DE LEÓN

Resumo: O objetivo deste trabalho foi avaliar até que ponto a Cooperativa de Turismo Rural Rural "Las Pilas-El Hoyo" como ação para o uso do turismo contribui para o desenvolvimento humano local. Baseia-se em posições que reconhecem; a necessidade de recuperar a sabedoria coletiva e a inteligência social, como bases do desenvolvimento endógeno, que o desenvolvimento se refere às pessoas e, portanto, tem que ser em escala humana, que uma das tarefas mais urgentes de hoje é "restaurar um equilíbrio adequado entre a cidade e a vida rural", e que "o lugar é o assento da resistência da sociedade civil diante da deterioração". Esta avaliação pode ser útil para melhorar a gestão da cooperativa e ações no território do Instituto Nicaragüense de Turismo (INTUR) e da Prefeitura. Fontes documentárias foram consultadas e atores importantes foram entrevistados no processo de criação e desenvolvimento da cooperativa. A iniciativa contribuiu para melhorar a vida de seus membros, a comunidade e promover o turismo no território; mas deve melhorar a preparação do pessoal, incidência local e acesso ao mercado. Em conclusão: a cooperativa faz bom uso do potencial natural do território; deve fortalecer sua estrutura e funcionamento e; O desenvolvimento do turismo comunitário rural é um processo complexo e difícil em condições de atraso sócio-cultural e econômico.

Palavras-chave: Desenvolvimento Humano; Turismo rural comunitário; Cooperativas de turismo; León, Nicarágua.

LOCAL HUMAN DEVELOPMENT IN NICARAGUA: THE CASE OF RURAL TOURISM-COMMUNITY COOPERATIVE "LAS PILAS-EL HOYO": MUNICIPALITY OF LEÓN

Abstract: This paper aimed to evaluate what extent the Cooperative of Rural Community Tourism "Las Pilas-El Hoyo" as an action for tourism use contributes to local human development. It is based on positions that recognize; the need to recover collective wisdom and social intelligence, as bases of endogenous development, that development refers to people and therefore has to be on a human scale, that one of the most urgent tasks today is "restore an adequate balance between the city and rural life, "and that" the place is the seat of the resistance of civil society in the face of deterioration". This evaluation can be useful to improve the management of the cooperative and actions in the territory of the Nicaraguan Tourism Institute (INTUR) and the Mayor's Office. Documentary sources were consulted and key actors were interviewed in the process of creation and development of the cooperative. The initiative has contributed to improve the lives of its members, the community and to promote tourism in the territory; but it must improve staff preparation, local incidence and market access. In conclusion: the cooperative makes good use of the natural potential of the territory; it must strengthen its structure and functioning and; The development of rural community tourism is a complex and difficult process in conditions of socio-cultural and economic backwardness.

Keywords: Human development; Community rural tourism; Cooperatives of tourism; León, Nicaragua.



Licenciada por *Creative Commons*
Atribuição Não Comercial / Sem
Derivações / 4.0 / Internacional

* Experto Universitario en Gestión de la Calidad en MIPYMES Turísticas, Turismo (2010), por la Universidad de Universidad Carlos III Madrid/España. Máster en Gestión Pública del Turismo, Turismo (2000) por la Universidad Internacional de Andalucía/España. Licenciado en Educación, Geografía (1982) por la Universidad Pedagógica de Matanzas/Cuba. Profesor Titular. Departamento de Turismo. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-León (UNAN-León). Campus Médico UNAN-León Telefax: (505)2311-0080 Ext. 18 Cel. 8885-8659 [carlosant@yahoo.com].

1 INTRODUCCIÓN

Este trabajo es resultado del Curso: "(Re) Conocer el Desarrollo Local: Revisando paradigmas, Construyendo Desarrollo Humano Local en Nicaragua y América Central" ofrecido por la Universidad Complutense de Madrid y la UNAN-León.

Su objetivo fue evaluar en qué medida la Cooperativa de Turismo Rural Comunitario "Las Pilas-El Hoyo" como acción de aprovechamiento turístico contribuye al desarrollo humano local. Se basa en posiciones que reconocen la necesidad de recuperar la sabiduría colectiva y la inteligencia social, como bases del desarrollo endógeno, que el desarrollo se refiere a personas y por tanto tiene que ser a escala humana, de que una de las tareas más urgentes hoy es "restaurar un equilibrio adecuado entre la ciudad y la vida rural", y que "el lugar es la sede de la resistencia de la sociedad civil ante el deterioro".

El estudio documental y la información obtenida de actores claves del proceso de creación y establecimiento de la Cooperativa "Las Pilas-El Hoyo", indican que esta; creada como resultado de las acciones emprendidas en el Municipio de León como respuesta a los efectos del Huracán Micht; es una experiencia positiva en la mejora de la calidad de vida de un grupo de campesinos y de cómo iniciativas locales pueden impulsar sectores económicos como el turismo.

La cooperativa enfrenta dificultades; relaciones institucionales, estancamiento en áreas de su quehacer, falta de estrategias más efectivas, dinámica social marcada por la "cultura de duelo". Sin embargo, su presencia ha hecho de la zona uno de los sitios más visitados de Occidente, y ha mejorado las condiciones del ambiente. La aplicación de estrategias adecuadas puede elevar la eficacia de la cooperativa como experiencia de desarrollo local enfocado a las personas.

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Desarrollo y Desarrollo Humano

Al consultar la literatura sobre desarrollo humano nos encontramos con que para hablar de este tipo de desarrollo se debe partir de la definición general de desarrollo; definición que es considerada algo inabordable por algunos especialistas en la materia. Esto debido a que, como expresa Francisco González Cruz en su ensayo, *Desarrollo humano sustentable local*; "El término "desarrollo" ha recibido numerosos calificativos cuando se refiere a la persona humana, a la

sociedad, a las naciones o a las comunidades: desarrollo humano, armónico, integral, sustentable o sostenible, endógeno y muchos otros". Y agrega que; "[...] se han ensayado numerosas definiciones, desde meramente cuantitativas hasta únicamente cualitativas."

Eduardo García Docampo, en *Perspectivas teóricas en Desarrollo Local*, expone que las bases de la moderna teoría del desarrollo económico se sentaron "Tras una larga etapa de formación de teorías del crecimiento económico, que se iniciaría con los trabajos pioneros de Adam Smith, John Stuart Mill, Malthus o Marx, por citar sólo algunos ejemplos, [...]". Estas teorías, en su mayoría, contienen la idea de que el desarrollo "lleva aparejado crecimiento económico", e incluso llegan a considerar al crecimiento económico y al desarrollo como sinónimos. Situación que se mantiene hasta hoy, y que es una de las principales causas de la intensa discusión sobre que es desarrollo. El cual sigue siendo concebido en muchos casos a partir del crecimiento de la renta per cápita.

Una explicación plausible del sostenido y amplio debate sobre el desarrollo económico es la idea planteada por Antonio Vázquez Barquero "La conceptualización del desarrollo económico evoluciona y se transforma a medida que lo hace la sociedad, a medida que los países, regiones y ciudades tienen que dar solución a nuevos problemas, a medida que las innovaciones y el conocimiento se difunden por las organizaciones económicas y sociales." (Vázquez Barquero, 2007)

En este trabajo no se pretende ni es posible abordar esa discusión, que cuenta con una amplia literatura. Sino que se trata de dar una definición de desarrollo humano lo más aceptable posible, así como una de desarrollo local que ayude a sustentar la investigación prevista.

En el trabajo antes mencionado de Francisco González Cruz, este plantea que un concepto muy apropiado de desarrollo humano; "se encuentra en el siempre actual libro "El Desarrollo a Escala Humana" escrito por Manfred Max-Neef, Antonio Elizalde y Martín Hopenhayn (1980): "Tal desarrollo [el desarrollo a escala humana] se concentra y sustenta en la satisfacción de las necesidades humanas fundamentales, en la generación de niveles crecientes de autodependencia y en la articulación orgánica de los seres humanos con la naturaleza y la tecnología, de los procesos globales con los comportamientos locales, de lo personal con lo social, de la planificación con la autonomía y de la Sociedad Civil con el Estado".

Sin embargo, pareciera que el mismo no está satisfecho totalmente con esa definición y reconoce; "que desde esa fecha muchos expertos han aportado valiosas ideas," y destaca como el más novedoso de ellos a Amartya Sen con su concepción de que: "[...] el desarrollo puede concebirse [...] como un proceso de expansión de las libertades reales de las que disfrutaban los individuos" (Sen, 2000)." Idea que retoma y precisa el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo; "el desarrollo humano es un proceso a través del que los ciudadanos amplían sus capacidades de tal forma que permita alargar su vida, mejore sus conocimientos y tenga los recursos económicos necesarios para llevar una vida digna." (Vázquez Barquero, 2007)

A continuación, se presenta un párrafo algo extenso de González Cruz, donde sentencia que:

"La palabra desarrollo adquiere realmente su sentido en la medida que se relaciona con la persona humana, porque el destinatario único y determinante de todo desarrollo, para que se precie de tal, es y debe ser la persona humana. No puede existir un desarrollo económico si no hay desarrollo humano. No hay desarrollo sustentable, endógeno, sostenible, integral o como se le quiera adjetivar, si no está dirigido a la defensa de la dignidad de la persona humana. Y esto es muy importante tener siempre presente, por cuanto con demasiada frecuencia se instrumentan políticas que soslayan a la persona humana en aras de la prosperidad económica."

La extensa cita anterior se justifica a partir de que, en el caso del turismo hay muchos ejemplos de, "desarrollos sostenibles, integrales, etc.", en los que la dignidad humana ha sido relegada y olvidada en aras de una falsa "prosperidad económica".

2.2 Desarrollo Local

La teoría del desarrollo local es otro de los grandes campos teóricos en las ciencias sociales actuales. Diferentes autores destacan que la discusión del desarrollo ha ido evolucionando, y que en las últimas décadas la atención se ha ido centrando en el desarrollo local, a partir del auge de las posiciones que defienden el desarrollo como un proceso endógeno.

Vázquez Barquero, en su trabajo para la CEPAL del año 2000, retoma su propia definición de desarrollo local; "Se puede definir el desarrollo económico local como un proceso de crecimiento y cambio estructural que mediante la utilización del potencial de desarrollo existente en el territorio conduce a la mejora del

bienestar de la población de una localidad o una región. Cuando la comunidad local es capaz de liderar el proceso de cambio estructural, la forma de desarrollo se puede convenir en denominarla desarrollo local endógeno. (Vázquez Barquero, 1988).

Esta atención al desarrollo local está marcada por las nuevas condiciones para la actuación económica social creadas por la globalización, como expresa Francisco González Cruz en "Desarrollo humano sustentable local" (2009), de las que numeramos las principales:

1. "Si ahora la gente tiene posibilidades de acceso desde su lugar, este tiene un nuevo valor. Ya la gente no está estructuralmente bloqueada si no vive en un lugar que no sean aquellos pocos privilegiados por los procesos de concentración previos a la revolución tecnológica. Ahora puede relacionarse desde cualquier parte."

2. "Entonces la calidad de la vida local tiene una nueva e inusitada dimensión. La gente tiene derecho no solo a una aceptable calidad de vida local, sino que esta le dé la posibilidad de acceso a lo global. Ya no cuenta que la localidad le ofrezca solamente aceptables servicios públicos y alguna que otra ventaja. Ahora cuenta mucho que la localidad garantice a la gente, además, posibilidades reales de competitividad a escala planetaria."

3. "Las consideraciones relativas a la "lugarización" tiene varias consecuencias, tanto en el orden social, político-administrativo, económico y en otros órdenes. La gente se convence que su calidad de vida y su prosperidad dependen fundamentalmente de su propio esfuerzo y entonces se organiza para hacer las cosas que considera necesario. No espera que las autoridades resuelvan los problemas."

Dichas condiciones son de gran relevancia en el caso de la actividad turística, que es hoy una de las más significativas en la economía mundial. Todavía, otras consideraciones importantes sobre el desarrollo local son las planteadas por Manuel García Docampo (2007), en "Perspectivas teóricas en Desarrollo Local". Muchas de estas pueden utilizarse como guías del accionar en un proceso de desarrollo local.

Este autor plantea que; "Una iniciativa de desarrollo económico local no es únicamente un proyecto exitoso en un territorio. Se requiere una concertación institucionalizada de los actores públicos y privados locales más relevantes, compartiendo una estrategia de desarrollo común. Por otra parte, una

suma compleja de instrumentos de fomento no puede sustituir nunca la necesaria institucionalidad territorial para el desarrollo económico. No es lo mismo crear instrumentos desde el nivel central, los cuales pueden ser utilizados por los diferentes territorios, que impulsar y promover un protagonismo y capacidad mayores de dichos territorios para un mejor aprovechamiento de sus recursos endógenos."

Estas relaciones público-privadas son algo esencial en el turismo, donde por lo general el sector privado hace aprovechamiento de recursos culturales o naturales que son propiedad pública o al menos comunitaria, ya que la mayoría de las empresas del sector son de carácter privado.

Otra línea de acción indicada por García Docampo es la; "Conformación de un núcleo inicial de personas que comparten una situación (necesidades, carencias, valoraciones, etc.) que desean superar. Tiene que haber una predisposición inicial que vincule a unas personas o grupos ante algo que no les convence y que abra caminos de convergencia entre los más decididos. La participación debe generarse desde el principio, aunque sea con poca gente, con un buen ambiente construir confianzas para después ampliarla. Es preferible ir cargando las baterías en el proceso, que no empezar con mucha gente y con mucha energía y que esta se vaya descargando por mal ambiente."

En este mismo tenor orientativo, García Docampo señala que el desarrollo local desde las comunidades debe incluir, la "Realización de un plan de trabajo con un grupo motor. El grupo motor es un grupo mixto de las personas voluntarias y de los profesionales que se van a poner a trabajar".

El mencionado autor hace una precisión en cuanto a las políticas de desarrollo local; "Las políticas de desarrollo local no se limitan únicamente al desarrollo municipal. Igualmente, aunque puede parecer una cuestión obvia, el desarrollo municipal se refiere no sólo al núcleo urbano del municipio, sino a la totalidad de la población diseminada en todo el territorio municipal. Esta es una cuestión fundamental cuando se trata de atender, sobre todo las demandas de la población dispersa en comunidades campesinas, muchas veces ignorada o marginada de los procesos de desarrollo." Algo también muy importante en procesos de desarrollo local basado en el turismo, pues para muchos el turismo sigue siendo una actividad fundamentalmente urbana, sobre todo al tomar en cuenta que la mayoría de los centros de recepción y

distribución de visitantes están ubicados en sitios urbanos, aunque los atractivos que generan la demanda estén en el área rural.

Por último, Docampo llama la atención de la importancia del papel que corresponde a las instituciones educativas en el impulso del progreso local, cuando expresa: "Con todo, hay que superar cuanto antes el desencuentro existente entre la oferta de capacitación de universidades y centros de formación y las necesidades de innovación en los diferentes sistemas productivos locales.

Para ello, es fundamental la incorporación activa de las entidades educativas, universitarias y de investigación científica y tecnológica en las iniciativas de desarrollo económico local. La actuación decidida de los actores territoriales es la única capaz de construir nexos entre la oferta de conocimiento y los usuarios últimos o demandantes en los diferentes sistemas productivos locales." Situación que también es de gran incidencia en el turismo, sobre todo en las zonas rurales, donde al lamentablemente extendido bajo nivel educativo, se une un desconocimiento casi total de las actividades relacionadas con la presencia de visitantes.

3 METODOLOGÍA

Para obtener la información se consultaron fuentes documentales, tomadas en su mayoría de Internet, sobre todo para caracterizar el territorio (A). Se entrevistó a actores clave del proceso de creación y desarrollo de la Cooperativa de Turismo Rural Comunitario Las Pilas-El Hoyo; la coordinadora de Ecología y Desarrollo, la presidenta de la cooperativa, tres miembros activos de la cooperativa y la directora del Departamento de Turismo de la Alcaldía Municipal de León. Además, se aplicó un instrumento elaborado en el curso, cuya estructura guía la presentación de los resultados, y que se presenta resumido a continuación.

3.1 Instrumento aplicado

B. Abordajes:

B.1. Modo: Modo o modelo de desarrollo (Comunitario, público, privado) Procesos: Como se hizo, procesos actuales.

B.2. Actores: nacionales, locales, regionales, internacionales, instituciones públicas y privadas, profesores, investigadores, mujeres, ancianos, jóvenes.

B.3. Territorio: Estructura, organización, funcionamiento (en lo natural y en lo económico y cultural). La gente en el territorio.

B.4. Estrategias: estrategias aplicadas. Su funcionamiento. Claves

B.5. Acciones/Instrumentos: (Como hacen el trabajo del día a día)

B.6. "El vivir"/Cotidiano: La vida cotidiana; problemas, alegrías, obstáculos, luchas, triunfos, los compartir.

B.7. Lecciones aprendidas: Referencias para otras experiencias.

B.8. Aportaciones científicas: qué hace falta investigar, que problemas científicos se identifican, análisis territoriales que se pueden hacer (naturales o geoeconómicos), aportes teóricos o metodológicos

B.9. Buenas Prácticas de Desarrollo Humano Sostenible

C. Plan. (Establecer un plan de trabajo para mejorar la experiencia)

Este estudio podría ser mejorado en aspectos como: impacto del accionar de la cooperativa en las comunidades aledañas, relaciones con instituciones públicas y, la incidencia sobre la vida de los habitantes del territorio, de los recursos invertidos por la cooperación internacional en el turismo.

4 RESULTADOS

4.1- Modo o modelo: Procesos

El Parque Nacional Complejo Volcánico Pilas – El Hoyo (11,532.2 hectáreas), se encuentra ubicado en la Región del Pacífico de Nicaragua, en el Departamento de León, con las coordenadas geográficas (WGS 84): 12° 43' 01.2" – 12° 52' 04.8" Latitud Norte y 87° 24' 03.6" – 87° 34' 04.8" de Longitud Oeste. La Cooperativa administra la infraestructura construida al oeste de la base del complejo volcánico.

La creación de la cooperativa deriva de las acciones tomadas después del Huracán Mitch (Octubre, 1998). Al Hermanamiento de Zaragoza y ECODES (Fundación Ecología y Desarrollo) les fue asignado el territorio de León Noreste (14 comunidades rurales). Para su accionar en la mitigación del desastre, ECODES creó el Proceso de Desarrollo Integral (PDI) en 2001, que abarcaba diferentes componentes socioeconómicos. Durante la

identificación de potenciales endógenos, se determinó que; el área protegida era un recurso con un gran potencial que podría ser desarrollado y repercutir positivamente en la economía campesina. Primero se identificó el potencial agroecológico, lo turístico aparece después.

En 2001-2002 se madura la idea; se hace un estudio más profundo del territorio, se reconocen los recursos turísticos, posibles rutas y las potenciales relaciones agricultura-turismo en torno a una zona volcánica. Se inicia un proceso de formación de los implicados con la Escuela de Turismo de la UNAN-León, y viajes de evaluación de las rutas definidas. La comunidad impulsó la formulación y ejecución de 2 proyectos, uno de infraestructura y otro de promoción del turismo rural comunitario en la reserva; subvencionados por el Gobierno de Aragón en sus convocatorias 2003 y 2004. Y los interesados en el proyecto se organizaron en una cooperativa, Proceso apoyado por ECODES y la Alcaldía Municipal de León. El estatus legal de la cooperativa en la reserva, es un permiso de administración de la infraestructura concedido por la Alcaldía.

Basados en las condiciones de desarrollo del turismo, se creó una cooperativa de turismo rural comunitario, que, según los actores, se funda en los siguientes principios:

1. Solidaridad, que permite una distribución local y equitativa de los recursos generados;
2. Conciencia ambiental, que promueve un uso adecuado de los recursos naturales;
3. Trabajo comunitario organizado, que estrecha y refuerza los vínculos inter-comunitarios fortaleciendo así las redes locales;
4. Recuperación de la identidad local, que realiza las costumbres, las tradiciones y la cultura de la comunidad receptora.

Para ambos proyectos, se consideró como beneficiarios directos a la población que habita en la zona rural noreste, aproximadamente 5,075 personas, en ese entonces. Y como beneficiarios indirectos; el sector servicios relacionado con el turismo. Estos proyectos se ejecutaron en el período de marzo 2004 a febrero 2007; con un presupuesto total de 175.911,50 € (Gobierno de Aragón 138.231,50 €; resto de socios 37.680,00 €). La contraparte local fueron la Alcaldía Municipal de León y la Cooperativa (ECODES, 2014).

En 2004-2005 se construyó el Centro de Interpretación de los Maribios (CIM); centro de información e interpretación de la cordillera, desde el que se realiza trabajo de protección de la reserva natural. Este usa energía solar.

La presencia del CIM y la cooperativa ha generado un crecimiento significativo de las visitas a la reserva; 13, 801 personas en 2013 (Libro de visitantes del CIM), que llegan principalmente para ascender al Cerro Negro y realizar *sandboarding*, (deslizarse con una tabla similar a la de snowboard por la ladera del volcán). Esto ha impulsado los estudios del territorio y de la cooperativa; realizados por instituciones especializadas y las universidades con carreras de turismo. La iniciativa de turismo rural generó interés entre los jóvenes de la comunidad; varios se han graduado en turismo, aunque al momento del estudio ninguno trabajaba de forma permanente con la cooperativa.

La Cooperativa es fundadora de la Red Nicaragüense de Turismo Rural Comunitario (RENITURAL).

4.2 Principales Actores en el Territorio

- 1) Internacionales: ECODES, Hermanamiento de Zaragoza, Gobierno de Aragón.
- 2) Comunidades del territorio y sus líderes;
- 3) CISAS (Centro de Información y Servicios de Asesoría en Salud).
- 4) Cooperativa del Campo (agricultura orgánica).
- 5) Cazadores furtivos: comunitarios y personas de los municipios aledaños. Cazan mamíferos y/o aves, y generan incendios.
- 6) Cortadores de leña: de comunidades contiguas a la reserva, talan ilegalmente.
- 7) Policía Nacional: La cooperativa alega tener poco apoyo de la policía en el combate a la caza y tala ilegales.
- 8) MARENA (Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales): responsable de las áreas protegidas. Sus relaciones con la cooperativa no son buenas. Ha dado los permisos para establecer las infraestructuras existentes.
- 9) Alcaldía Municipal de León: El proyecto es resultado de sus acciones en el área tras el Huracán Micht. Después de algunas tensiones, las relaciones entre ambas instituciones son buenas, la Alcaldía gestiona apoyos económicos a la cooperativa.

- 10) INTUR: mantiene estrechas relaciones con la cooperativa. Facilita capacitaciones y apoyo en la promoción turística.
- 11) UNAN-León: Capacitación a los cooperativistas y otras iniciativas. Ejecuta estudios sobre la cooperativa y el desarrollo del turismo en el territorio.
- 12) Ministerio de Salud: Su presencia es débil, la mayor parte del área es atendida a través de brigadas médicas con visitas mensuales.
- 13) Ministerio Agropecuario y Forestal: Presente en algunas zonas del área protegida con el Plan Libra por Libra.
- 14) Instituto Nicaragüense de Estudios Territoriales (INETER): Monitorea la actividad de los volcanes durante las 24 horas.
- 15) Municipalidades de La Paz Centro y Malpaisillo: Son alcaldías pequeñas; tienen menor capacidad de gestión que la de León.

4.3 Territorio

4.3.1 Estructura y funcionamiento natural

La categoría de manejo del área natural (Plan de Manejo, MARENA, 2008) es la de "Parque Nacional", que técnica y legalmente se sustenta en 3 especies de fauna como objeto de conservación; el Tigrillo (*Leopardus tigrina*), la lora nuca amarilla (*Amazona auropalliata*) y el mono cara blanca (*Cebus capucinus*), 2 especies de flora en peligro de extinción; la Caoba del Pacífico (*Swietenia humilis*) y la tuna (*Opuntia decumbens*), 11 tipos de ecosistemas, los volcanes activos, un volcán antiguo (El Hoyo), una laguna cratérica, numerosos paisajes de belleza excepcional y la nula presencia de asentamientos humanos dentro del área. Las principales afectaciones al ambiente son: uso inadecuado del suelo, agricultura intensiva, extracción de leña, cacería, extracción de fauna, desarrollo de actividades turísticas sin control.

4.3.2 Estructura y funcionamiento socioeconómico

Administrativamente el Parque Nacional está ubicado en los municipios de León, La Paz Centro y Larreynaga. Los principales núcleos de población se concentran en la Zona de Amortiguamiento, con aproximadamente 4,568 personas (1,002 familias). Pertenece a León el 63% de la población, a Malpaisillo el 24% y Telica y La Paz Centro, el 7% y 6%, respectivamente. El 19.14% son menores de 10 años y un 80.86% constituyen la Población en Edad de

Trabajar (10 años y más). De la población en edad de trabajar, un 52.24%, está en condición de inactividad; amas de casa, estudiantes a tiempo completo o jubilados y retirados. El desempleo imperante en la zona queda cubierto bajo el manto del sub empleo; en la población más adulta en trabajos "por cuenta propia" y en los más jóvenes en trabajos "sin pago" para garantizarse su alimentación. Las principales actividades económicas son las agropecuarias (41%) y la extracción de leña (24.7%) (MARENA, 2008).

Hay serios problemas con el agua para uso humano en la mayor parte del área: escasez de fuentes de abastecimiento y mala calidad del agua. Todas las comunidades tienen caminos de penetración que las comunican con sus cabeceras municipales y la cabecera departamental. El servicio de energía eléctrica se presta en el 66% de las comunidades. El 8% de los entrevistados no disponen de ningún tipo de alumbrado durante la noche (Plan de Manejo, 2008).

En toda la zona de amortiguamiento sólo existe una Unidad de Salud en la comunidad Miramar. Casi todas las comunidades poseen infraestructura escolar con servicio de primaria incompleta, hasta 4to grado de primaria, y en otras la primaria completa. Los centros de enseñanza secundaria están fuera del área de estudio. La tenencia de la tierra se encuentra altamente concentrada en manos de grandes productores con áreas mayores de 500 manzanas.

4.4 Estrategias Aplicadas

- 1) Capacitación en temas sobre turismo y gestión de empresas;
- 2) Incorporación a la RENITURAL y otras organizaciones de turismo locales;
- 3) Que los guías sean siempre de las comunidades;
- 4) Basarse en el análisis interno de la población sobre su potencial;
- 5) Fortalecimiento de las decisiones y capacidades para su propio crecimiento;
- 6) Dinamización e incorporación de los actores relacionados al turismo, aunque hubo dificultades (con la Alcaldía y el MARENA). (Estrategia CLAVE).

4.5 Acciones/Instrumentos

El trabajo del día abarca cuidar el CIM Los Maribios, limpiar el centro, atender a los clientes, darle mantenimiento a las tablas de *sandboarding*, alimentar

a las iguanas, sembrar en el área del albergue. Estas son la base del funcionamiento de la cooperativa.

4.6 "El vivir"/Cotidiano

Entre las alegrías alcanzadas están: tener un trabajo permanente por 14 años, poder comprar un camión (usado), un tractor para sembrar al borde de la reserva, tienen 4 trabajadores de las comarcas en el albergue, el 3 de junio (2014) ofrecieron diversas actividades a un grupo de niños del Valle de los Caleros: piñata, paseo por el Cerro Negro.

Obstáculos principales: las relaciones con el MARENA, que generan conflictos con los demás comunitarios y limita las acciones coordinadas de protección de la reserva, y da pie a las touroperadoras para tratar de restar beneficios a la cooperativa. Falta apoyo de la alcaldía para reparar los caminos. Las vacas suben a pastar y dañan la reforestación. Ninguno de los miembros de la cooperativa habla inglés. El albergue está estancado por problemas administrativos. Tienen problemas con el mercadeo; no venden paquetes, sólo atienden a las touroperadoras que llegan con sus turistas.

Los cooperativistas incluyen entre sus triunfos: 90% de reducción de los incendios en el área, trabajando en coordinación con Defensa Civil, el Ejército y las comunidades. Como logros especiales están, la llegada de más turistas; 2008: 350-400 personas por semana, 2014: 700-800 personas en la semana. Y la exposición que esperan montar con material fotográfico de cómo estaba el área hace 14 años y los logros en la protección del medio ambiente.

4.7 Lecciones aprendidas (Referencias para otras experiencias)

- 1) Un grupo de campesinos, con la capacitación adecuada puede llevar adelante un proyecto turístico con éxito relativo.
- 2) La protección que se ha dado al área y a los animales; "la gente viene interesada en conocer la naturaleza...".
- 3) El tema de la basura. Los extranjeros, están conscientes de cómo manejar la basura; pero la mayoría de los nacionales no.
- 4) Han aprendido a no quemar la basura, sino enviarla directo al basurero.
- 5) Es necesario sanar los territorios para poder ofrecer un mejor desarrollo local.

- 6) Muy difícil crear y desarrollar iniciativas como esta en el contexto de esa época.
- 7) El ritmo del proceso hasta llegar a vender turismo fue rápido, desde la cooperativa, comparado con el ritmo de las instituciones.
- 8) Las instituciones demoraron en comprender como la iniciativa podría contribuir a aprovechar el turismo de forma sostenible y generar desarrollo local.

4.8 Aportaciones científicas

4.8.1 Qué hace falta investigar

El efecto de la "cultura multiduelo" (Visión de la vida como resultado de la acción sistémica e intensiva de fenómenos y/o hechos destructivos como huracanes, guerras, terremotos); como generadora de obstáculos al desarrollo humano local.

Otro tema importante es el impacto económico-social de las inversiones en turismo en el área (≈ 200.000.00 €)

4.8.2 Problemas científicos que se identifican

La relación salud social-Desarrollo Humano Local parece ser el principal Problemas científicos que se identifican. Además, también se puede hacer un análisis territorial que se pueden hacer (naturales o geoeconómicos). En lo particular, a lo elemento natural, se debe enfocar la atención en la implementación del turismo en áreas naturales protegidas, cercanas a núcleos poblados y sin protección puede ser una manera adecuada de generar el cuidado y mejoramiento ambiental de estas.

4.8.3 Aportes teóricos o metodológicos

Otro tema interesante es el efectivo proceso de desarrollo humano local que requiere como condición básica el saneamiento social del territorio.

4.9 Buenas Prácticas de Desarrollo Humano Sostenible (DHL)

El sistema de captura de agua de lluvia para abastecer el CIM, creación de zocriaderos, apoyo a niños de la zona con útiles escolares, relaciones con otros comunitarios (generación de oportunidades de empleo y compras de productos y servicios)

4.10 Plan. (Propuesta de acciones para mejorar la experiencia)

- 1) Incrementar la participación de las comunidades en la actividad turística alrededor del Complejo Volcánico.
- 2) Mejorar la estructura y funcionamiento de la cooperativa incorporando jóvenes de la zona con formación.
- 3) Crear un COMANEJO que dé más seguridad y claridad a la cooperativa sobre su papel en el área.
- 4) Contratar un especialista en mercadeo.
- 5) Capacitar a los comunitarios para ofrecer servicios a los turistas.
- 6) Capacitar en idioma inglés a los miembros de la cooperativa.
- 7) Mejorar los mecanismos de toma de decisiones y las capacidades de negociación y resolución de conflictos de la cooperativa.
- 8) Estudios de flora y fauna de la zona para mejorar el conocimiento de la misma
- 9) Capacitar al personal de la cooperativa en los nombres científicos de las especies
- 10) Incrementar el impacto de los fondos de la cooperación invertidos en la zona con una mayor incidencia del proyecto en la vida de las comunidades.

4.11 Discusión de los Resultados

El desarrollo de este proyecto, que inicia como resultado de las medidas implementadas para paliar las consecuencias de un desastre; pone de relieve las significaciones de la lugarización; en primer lugar, porque el grupo de campesinos involucrados en la cooperativa comprende que a pesar de cierta dureza del territorio donde viven, pueden luchar por crear mejores condiciones. Y reclaman a las autoridades, pero no cejan en su lucha. Y paradójicamente, las "desfavorables" condiciones naturales del territorio constituyen específicamente el potencial que les permite lograr posiciones competitivas a nivel planetario como destino turístico de naturaleza y aventura. Posición que también está sustentada en que los aspectos tecnológicos les permiten darse a conocer a nivel internacional por medio de Internet.

En el caso de la Cooperativa Las Pilas-El Hoyo, estamos en presencia de un proyecto exitoso en un territorio, en este caso de turismo rural comunitario en Nicaragua, como plantea García Docampo, pero

debemos agregar que su éxito se debe precisamente a la "concertación institucionalizada de los actores públicos y privados locales más relevantes, compartiendo una estrategia de desarrollo común"; la Alcaldía Municipal de León, la ONG Ecología y Desarrollo, el Hermanamiento de Zaragoza-León, las comunidades de León Noreste, el INTUR, entre otras. Ilustra esto la concesión del permiso de administración de la reserva natural a la cooperativa, por parte de la Alcaldía.

Otra de las propuestas de Docampo; la conformación de un núcleo inicial de personas que comparten una situación, que desean superar, en el caso abordado funcionó al revés; pues la cooperativa inició con más de veinte personas y al momento del estudio contaba con once miembros, ya que algunos desacuerdos y las duras condiciones de trabajo iniciales provocaron que muchos abandonaran el proyecto. Aunque los que quedaron no perdieron la energía y continúan trabajando. La creación de este grupo requiere, como se puso de manifiesto en el trabajo, que previamente se busque mejorar la salud social del territorio; sobre todo en cuanto a organización y funcionamiento de la localidad, para reducir los conflictos que pueden entorpecer el desarrollo endógeno.

La lección aprendida de que un grupo de campesinos, con la capacitación adecuada puede llevar adelante un proyecto turístico con éxito relativo; pone de manifiesto el papel de las universidades y las instituciones de formación en las iniciativas de desarrollo económico local. Los miembros de la cooperativa recibieron capacitaciones del Departamento de Turismo de la UNAN-León; en una experiencia muy enriquecedora para sus docentes, que tuvieron que adaptar los contenidos y técnicas didácticas, a un grupo de personas que en muchos casos no sabían leer y escribir; experiencia que pudieron mejorar y aplicar exitosamente en otras iniciativas de desarrollo turístico rural.

El hecho de que "el desarrollo municipal se refiere no sólo al núcleo urbano del municipio, sino a la totalidad de la población diseminada en todo el territorio municipal"; es la base del impulso recibido por este proyecto de parte de las instituciones municipales y nacionales implicadas, sin embargo, es necesario destacar que dicho apoyo ha sido insuficiente, pues las tour operadoras que llevan visitantes al Centro de Interpretación, son las principales beneficiadas por el turismo que se

desarrolla en la reserva natural, mientras los esfuerzos en su conservación recaen en los comunitarios.

Al confrontar lo expuesto por Vázquez Barquero, acerca del desarrollo local con las condiciones que ha ido logrando el área rural donde se desempeña la cooperativas Las Pilas-El Hoyo, encontramos que el crecimiento de la actividad turística ha sido sustancial; de ninguna visita a miles de visitas al año, el cambio estructural se manifiesta en las instalaciones turísticas que han pasado de cero a dos, han mejorado los caminos, y de una zona de agricultura deprimida ha evolucionado a uno de los destinos de turismo de naturaleza y aventura más importantes del país. Todo esto, basado en el potencial que para ambos tipos de turismo posee la reserva natural. Sin embargo, la mejora del bienestar de la población de la localidad puede superarse, esto es una debilidad del proyecto; y la vía principal para incrementar el buen vivir de los comunitarios aledaños al área es a través de una mayor participación directa de estos en las actividades turísticas y como suministradores de servicios y productos a la cooperativa, a los turistas y a las empresas que traen turistas a la reserva natural.

Como resumen del análisis podemos emplear la definición de desarrollo humano del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo; "el desarrollo humano es un proceso a través del que los ciudadanos amplían sus capacidades de tal forma que permita alargar su vida, mejore sus conocimientos y tenga los recursos económicos necesarios para llevar una vida digna." Los miembros de la cooperativa y algunos habitantes de las comunidades aledañas, estos últimos menos de los deseados; han podido ampliar sus capacidades; hoy son capaces de realizar diferentes funciones administrativas, empresariales, de gestión del territorio, han aprendido sobre turismo y otras actividades como la conservación ambiental, sobre la historia del área que aprovechan y han adquirido recursos monetarios, recursos materiales como equipos de transporte, mejores viviendas, mejor acceso a la salud, entre otras condiciones que han ido dignificando sus vidas.

5 CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que el objetivo de este trabajo fue evaluar como la Cooperativa de Turismo Rural Comunitario "Las Pilas-El Hoyo", contribuye al desarrollo humano local, se ha podido verificar que:

- El uso agroecoturístico del territorio es un acierto, ya que está en consonancia con lo expresado en los mapas de uso potencial del suelo del área.

- La cooperativa debe aprovechar a los jóvenes del territorio que cuentan con formación, especialmente en turismo, para fortalecer las estructuras y funcionamiento de la misma.

- El desarrollo del turismo rural comunitario es un proceso difícil en condiciones de atraso socio-cultural y económico, que requiere de la creación previa de condiciones sociales y de formación técnica básica.

- La cooperativa debe seguir trabajando en profundizar el cumplimiento de los principios del turismo rural comunitario, para consolidar su contribución al desarrollo local humano.

REFERENCIAS

- Carpio Martín, José (2000). Desarrollo local para un nuevo desarrollo rural. *Anales de Geografía de la Universidad Complutense*, 20: 85-100.
- Entrevista a Emir Munguía y Fabio Manuel Membreño Leytón (8/06/2014). *Integrantes de la Cooperativa de Turismo Rural Comunitario Las Pilas-El Hoyo*. Centro de Interpretación Los Maribios.
- Entrevista a Flor Danelia Velásquez (2/06/2014). *Presidenta de la Cooperativa de Turismo Rural Comunitario Las Pilas-El Hoyo*. Oficina de la Cooperativa en León.
- Entrevista a María de Jesús Delgado (2/06/2014). *Directora del Departamento de Turismo*. Alcaldía Municipal de León. Oficina del Departamento.
- Entrevista a Olga Ara del Amo (21/05/2014). *ECODES-Oficinas ECODES*, León, Nic.
- ECODES. *Fortalecimiento del Turismo Rural Comunitario en la Reserva Natural Las Pilas-El Hoyo*. (León-Nicaragua) <http://www.ecodes.org/proyectos-finalizados/fortalecimiento-del-turismo-rural-comunitario-en-la-reserva-natural-las-pilas-el-hoyo-leon-nicaragua#.U2Qsg1V5OW5>. Consultada el 2/05/2014
- García Docampo, Manuel (2007). (Editor) *Perspectivas teóricas en Desarrollo Local*. Netbiblo, S. L. (La Coruña) España
- González Cruz, Francisco (2012). Desarrollo humano sustentable local», *Polis [En línea]*, 22 | 2009, Publicado el 08 abril 2012, consultado el 30 septiembre 2016. URL: <http://polis.revues.org/2598>
- Laboratorio de Microbiología de Agua (2014?). Facultad de Ciencias. UNAN-León. *Informe del diagnóstico preliminar de la calidad del agua de consumo en las comunidades del sector rural noreste del municipio de León*. <http://www.cisas.org.ni/files/Informe%20Final%20ECODES-UNAN%20Agua%20Sector%20Rural%20NE%20Leon.pdf>. Consultado en 2/06/2014
- MARENA - Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales. (Agosto 2008). *Plan de manejo Complejo Volcánico Pilas-El Hoyo*. http://www.sinia.net.ni/wsinap/documentos/PM/Plan_de_Manejo_Pilas_El_Hoyo.pdf Consultado 10/06/2014.
- MARENA - Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales. (Agosto 2008). *Reserva Natural Complejo Volcánico Las Pilas-El Hoyo*. <http://www.marena.gob.ni/pacifico-norte-region-pacifico-523/rn-complejo-el-hoyo-region-pacifico-542>. Consultada el 2/05/2014
- Vázquez Barquero, Antonio. (2000). *Desarrollo económico local y descentralización: aproximación a un marco conceptual*. Proyecto CEPAL/GTZ "Desarrollo económico local y descentralización en América Latina". Santiago, Chile,
- Vázquez Barquero, Antonio (2007). Desarrollo endógeno. Teorías y políticas de desarrollo territorial. *Investigaciones Regionales*, núm. 11, pp. 183-210 Asociación Española de Ciencia Regional Madrid, España.

Processo Editorial / Editorial Process

Editor Chefe/Editor-in-chief: PhD Thiago D. Pimentel (UFJF).

Recebido em 21 de Novembro de 2017; aceito em 15 de Dezembro de 2017; publicado online 05 de Fevereiro de 2018.

Received on November 21, 2017; accepted on December 15, 2017, published online on February 05, 2018.

Texto original/ Original paper. Sistema de revisão cega por pares / Double blind review system.

INDICADORES TURÍSTICOS: OFERTA Y DEMANDA DE LA CIUDAD PATRIMONIAL DE CUENCA - ECUADOR

Ana Lucia Serrano*
Elena Villafuerte Pucha**

Resumen: El objetivo de este estudio fue identificar los IODT del cantón Cuenca a través de la recopilación de información primaria y secundaria para su posterior implementación y manejo a fin de caracterizar el mercado del turismo local y determinar la relación con el macro entorno turístico. Metodológicamente se utilizó un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo mediante encuestas cerradas a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia, 119 establecimientos de alojamiento de un total de 223, y 2.000 turistas entre nacionales y extranjeros. En relación al *alojamiento* se obtuvo: los visitantes pernoctan un promedio de dos noches; hay segmentos de turistas con motivación de ocio y corporativos siendo estos clientes habituales que visitan Cuenca por trabajo; las necesidades más apremiantes en orden de importancia son: capacitación en servicio al cliente, manejo de medios digitales, los cargos ejecutivos necesitan instrucción superior. En relación a *visitantes* se obtuvo: género masculino (55.26%) y femenino (44,24%); edad entre 26 - 36 años; se autodefinen en su mayoría como turistas culturales y de experiencias; el tiempo de pernoctación es de 2 o 3 noches; la procedencia principal de los turistas es en orden de mayor cantidad: Estados Unidos, Colombia, Argentina y Alemania. Este análisis sugiere orden en la categorización y clasificación de alojamiento, sin embargo, es un enclave de oportunidades para las alianzas que se pueden generar entre los actores del sector turístico.

Palabras clave: Indicadores turísticos; Ocupación hotelera; Visitantes; Oferta y demanda turística; Cuenca (Ecuador).

INDICADORES TURÍSTICOS: OFERTA E DEMANDA DA CIDADE PATRIMONIAL DE CUENCA – ECUADOR

TOURISM INDICATORS: SUPPLY AND DEMAND FOR THE PATRIMONIAL CITY OF CUENCA – ECUADOR

Resumo: O objetivo deste estudo foi identificar o IODT da província de Cuenca, através da coleta de informações primárias e secundárias para sua posterior implementação e gerenciamento, a fim de caracterizar o mercado turístico local e determinar a relação com o macro ambiente do turismo. Metodologicamente, utilizou-se a abordagem quantitativa com escopo descritivo por meio da aplicação de questionários junto a uma amostra não probabilística e por conveniência com 119 estabelecimentos de alojamento (num total de 223) e junto a 2.000 turistas, entre nacionais e estrangeiros. Em relação à acomodação foi verificou-se que: os visitantes pernoitam em média 2 noites; há segmentos turísticos com motivação de lazer e corporativo, sendo esses clientes regulares, e que visitam Cuenca a trabalho; as necessidades mais urgentes em ordem de importância são: treinamento em atendimento ao cliente, gerenciamento de mídia digital, e ensino superior para cargos executivos. Em relação aos visitantes, verificou-se que: 55,26% são do sexo masculino e 44,24% feminino, com idade entre 26 a 36 anos; auto definindo-se como turistas culturais e de experiências; com tempo de estadia de 2 a 3 noites; e a principal fonte de turistas (em ordem decrescente): Estados Unidos, Colômbia, Argentina e Alemanha. Esta análise sugere ordem na categorização e classificação de acomodação, no entanto, é um enclave de oportunidades para as alianças que podem ser geradas entre os atores do setor de turismo.

Palavras-chave: Indicadores turísticos; Ocupación hotelera; Visitantes; Oferta y demanda turística; Cuenca (Ecuador).

Abstract: The objective of this study was to identify the IODT of the canton of Cuenca through the collection of primary and secondary information for its subsequent implementation and management in order to characterize the local tourism market and determine the relationship with the tourism macro-environment. Methodologically, a quantitative approach with descriptive scope was used through closed surveys through a non-probabilistic convenience sampling, 119 accommodation establishments out of a total of 223, and 2,000 tourists between nationals and foreigners. In relation to accommodation was obtained: visitors spend an average of two nights; there are tourist segments with leisure and corporate motivation being these regular customers who visit Cuenca for work; The most pressing needs in order of importance are: training in customer service, management of digital media, executive positions need higher education. In relation to visitors, we obtained: male (55.26%) and female (44.24%); Age between 26 - 36 years; they define themselves mostly as cultural tourists and as experiences; Overnight time is 2 or 3 nights; The main source of tourists is in order of more: United States, Colombia, Argentina and Germany. This analysis suggests order in the categorization and classification of accommodation, however, it is an enclave of opportunities for the alliances that can be generated among the actors of the tourism sector.

Keywords: Tourism indicators, hotel occupancy, visitors, supply and demand, Cuenca (Ecuador).



Licenciada por Creative Commons
Atribuição Não Comercial / Sem
Derivações / 4.0 / Internacional

* Doctorado, en curso, en Satisfacción Laboral con énfasis en el capital humano, Universidad de Córdoba/España. Docente y Directora del Centro de Investigación de la Facultad de Hospitalidad de la Universidad de Cuenca/Ecuador. Leva 11 años como docente titular y en 2015 crea el primer grupo de investigación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, ha participado en varios proyectos de investigación, autora y coautora de artículos científicos. [ana.serrano@ucuenca.edu.ec]

**Egresada de la Escuela de Hotelería de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, se ha desempeñado como ayudante de investigación en la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad desde el año 2015 hasta el 2017. [elena.villafuerte@ucuenca.ec]

1 INTRODUCCIÓN

La oferta turística tal como el alojamiento pertenece a la planta turística de un destino y aporta significativamente a la competitividad y desarrollo turístico, no obstante, a nivel mundial ha experimentado avances en su organización interna y externa, por consiguiente, afrontan nuevos retos para su gestión (Boullón, 2006); además, en torno a la planta turística están los atractivos turísticos y entre estos aspectos a más de otros interactúa el turista.

En la actualidad el turismo es un fenómeno que tiene distintas consecuencias económicas relacionadas con el desarrollo, siendo dependiente de factores: sociales, políticos, geográficos, económicos, culturales, la globalización, entre otros, y, a diferencia de la industria basa su accionar en gran parte respecto a los servicios por lo que puede ser considerado como un producto de exportación reduciendo de cierta manera la vulnerabilidad países en vías de desarrollo a la explotación de recursos, en algunos de estos países existe un incremento de turistas en los últimos años, lo cual ha hecho que los gobiernos consideren esta actividad dentro de sus políticas como estrategia de desarrollo (Zhao & Li, 2006).

En Costa Rica, Colombia y Perú se evidencia incremento de turistas en los dos últimos años (2015, 2016) (Instituto Costarricense de Turismo, 2017; DANE, 2017; Mincetur 2017), sin embargo, en Ecuador el comportamiento ha sido distinto en 2015 aproximadamente 1,600.000, en 2016 aproximadamente 1,400.00, (Ministerio de Turismo, 2017), por lo que se sugiere analizar la dinámica entre oferta y demanda y de aquello no está exenta la ciudad de Cuenca puesto que en 2009 ingresaron 240.000 turistas, (Fundación Municipal Turismo para Cuenca & Ministerio de Turismo, 2011), la cual posee distintas distinciones como por ejemplo Patrimonio Cultural de la Humanidad (1999) entre otras (Fundación Municipal Turismo para Cuenca, 2017); además International Living calificó a Cuenca como el “Paraíso para jubilados retirados” (Ministerio de Turismo, 2013).

Entonces es primordial establecer indicadores de oferta y demanda aplicado a la realidad del sitio en virtud del comportamiento de las empresas de alojamiento y el movimiento turístico en la ciudad con la intención de generar herramientas para un desarrollo armónico basado en la investigación.

Tomando en cuenta este contexto, el presente artículo, que es derivado del proyecto de

investigación “Creación, implementación y manejo de indicadores turísticos para el cantón Cuenca”, de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, tiene como objetivo general identificar indicadores de oferta y demanda turística del cantón Cuenca a través de la recopilación de información primaria y secundaria para su posterior implementación y manejo a fin de caracterizar el mercado del turismo local y determinar la relación con el macro entorno turístico.

En cuanto a los objetivos específicos se plantea: 1) Exponer la dinámica del mercado turístico local, las preferencias de la demanda turística con particular énfasis en el consumo de alimentos y la oferta turística global, 2) Analizar comparativamente el destino Cuenca con el macro entorno turístico nacional e internacional, y, 3) Plantear la vinculación de la academia en la parte investigativa, además se buscó la alianza estratégica con el sector público y privado.

2 MARCO TEÓRICO

El turismo, en su definición y práctica, está íntimamente relacionado con el movimiento de las personas a lugares distintos a su residencia habitual, quienes, de acuerdo al tiempo de estancia pueden ser visitantes excursionistas, residentes o no residentes (Organización Mundial del Turismo, 2013). Dicha movilidad responde a la necesidad humana de desplazamiento en búsqueda de libertad para conocer el mundo e interactuar cara a cara con otras culturas (Dachary, 2015; Campodónico, 2016) que es satisfecha a través de la actividad turística, con la cual los individuos gozan de una amplia oferta para descubrir tantos lugares que diversifican las experiencias de consumo (Dachary, 2015) y que marcan pautas en la demanda.

El turismo en la última década, a pesar de las crisis económicas que han vivido muchos países, ha mantenido un desarrollo creciente que lo ubica como uno de los sectores más importantes y sólidos de la economía mundial, incluso superior a las exportaciones de petróleo. Tal es su desarrollo que, según la Organización Mundial del Turismo (2017), aporta el 10% del Producto Interno Bruto (PIB) mundial, genera exportaciones por más de 1.5 billones de dólares norteamericanos y constituye el 7% del comercio internacional (Santiago, Romero, & Álvarez, 2017).

En el caso de Ecuador, los resultados de la investigación realizada por Ayaviri, Quispe y Sánchez

(2017) para la estimación de la demanda en los países de la Comunidad Andina de Naciones, reflejan que Ecuador es el país con mayor flujo turístico receptivo y estimación de la demanda internacional. Ecuador ha logrado un crecimiento constante en el volumen de arribos internacionales, superando el millón y medio de visitantes, con una tasa de ocupación promedio superior al 50% y con ingresos que ascienden a 1 075.5 millones de USD al año 2016 (Santiago, Romero, & Álvarez, 2017). Lo que, en consecuencia, favorece al turismo de la ciudad de Cuenca, si consideramos que es la tercera ciudad más importante del Ecuador, la que además ha visto incrementados sus ingresos por concepto de turismo a partir de su declaratoria como Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO en el año 1999.

En este contexto, ciertamente el turismo es un fenómeno social y cultural que tiene efectos en la economía de los lugares visitados (Organización Mundial del Turismo, 2013), su impacto se mide a través de indicadores turísticos y datos estadísticos, como el conteo de unidades de hospedaje (Campodónico, 2016). La información estadística sobre el turismo es importante para la gestión sostenible del destino y es una sólida herramienta para el análisis de las tendencias actuales y futuras del turismo además fundamental para la toma de decisiones por parte de gobiernos locales (Saeteros, Da Silva, & Calles, 2017).

Los indicadores turísticos dan cuenta de la planificación turística, que es la organización del destino turístico para el aprovechamiento de sus fortalezas, que es un requerimiento fundamental para alcanzar el éxito en el desarrollo, gestión y manejo de la actividad a escala internacional, nacional y/o local porque garantiza la correcta integración del turismo en la economía, la sociedad, la cultura y el medio ambiente; así como la adecuada administración de la oferta y la satisfacción de la demanda (Organización Mundial del Turismo, 2004).

Desde el punto de vista conceptual, la oferta turística son los bienes y sus satisfactores que se encuentran en el lugar a donde los consumidores se desplazan, donde se desarrolla la actividad turística, y que influye directamente en sus preferencias y selección del destino. (Ivanov & Webster, 2007; Ayaviri, Quispe, & Sánchez, 2017). Son los bienes y servicios disponibles, capacidad técnica para satisfacer los deseos de los visitantes, precios de mercado e ingresos (Ayaviri, Quispe, & Sánchez, 2017). Por ello, el

estudio de la oferta es imprescindible, sobre todo si se tiene en cuenta que actualmente la oferta turística crece a ritmos más elevados que la demanda (Flores & Barroso, 2012).

Entre los elementos que conforman la oferta turística está la hotelería, uno de los servicios turísticos básicos que hace posible la actividad turística, y que, hoy por hoy está caracterizada por las grandes cadenas hoteleras y hoteles de lujo (Jímenez, 2008), que responden a las necesidades actuales de turistas más experimentados y “globalizados” que son más exigentes y selectivos a la hora de planificar sus vacaciones (Wallingre, 2005). Así, la ocupación hotelera en Ecuador, según la encuesta coyuntural de alojamiento aplicada por la Coordinación General de Estadística del Ministerio de turismo en Ecuador, en el año 2016 indica que la tasa de ocupación promedio para instalaciones hoteleras de primera categoría fue de 43%, mientras para las instalaciones hoteleras de lujo ascendió al 65% (Santiago, Romero, & Álvarez, 2017).

La adaptación a las necesidades actuales de los turistas constituye también un elemento básico en la planificación de la oferta, en ella, tiene un papel fundamental el profesionalismo del personal hotelero, puesto que, las mejoras en las tecnologías de la información y la comunicación y su aplicación al turismo han provocado un cambio en las funciones tradicionales de producción, comercialización y distribución del sector, aumentando el poder de la demanda en el mercado turístico (Flores & Barroso, 2012). De ahí la necesidad de ofertar servicios que sean operados por personal capacitado para atender a una demanda que, debido a los cambios demográficos, al aumento de la esperanza de vida y a la disminución de la tasa de natalidad, incrementa en edad y provoca que esta sea más experimentada y exigente (Flores & Barroso, 2012).

La demanda turística comprende el movimiento de individuos hacia los diversos destinos y su estancia en los mismos (características de alojamiento y actividades realizadas en el destino); así como, todos los bienes y servicios requeridos por el visitante durante el desplazamiento de su residencia hacia el destino, y su estadía (Flores & Barroso, 2012). La demanda turística es la cantidad de producto turístico que los potenciales consumidores están dispuestos a adquirir a un precio en un momento determinado (Ayaviri, Quispe, & Sánchez, 2017).

Entre las características de la demanda turística mundial, tanto las tasas de crecimiento de las llegadas de turistas internacionales como las de los ingresos toman valores positivos desde principios de la década de los sesenta, ya que es a partir de este período cuando comienza a desarrollarse el denominado “turismo de masas” (Flores & Barroso, 2012) como consecuencia, entre otros, de los siguientes factores:

- El Pacto Internacional de los Derechos Sociales, Económicos y Culturales de principios de los años setenta, donde se consagra el derecho al turismo como un hecho social, y el derecho al descanso como una necesidad humana (Dachary, 2015).
- La política gubernamental que reconoce el derecho de los trabajadores a vacaciones remuneradas (Flores & Barroso, 2012).
- Los avances en el desarrollo y bienestar del ser humano después de la II Guerra Mundial, tales como: el aumento de la esperanza de vida de la población, el adelanto en la edad de jubilación y la progresiva reducción de la jornada laboral, lo cual aumenta el tiempo que tienen las personas para viajar (Flores & Barroso, 2012).
- El movimiento de millones de personas en cortos períodos de tiempo que ha disminuido la estancia del turista en el destino, aumentando su número de salidas (Flores & Barroso, 2012).
- Fragmentación de las vacaciones que demandan viajes especializados y temáticos por nichos de mercado más amplios que viajan a más lugares y buscan más experiencias (Flores & Barroso, 2012).
- El acceso a tanta oferta y libertad para elegir que le permite al consumidor viajar y descubrir sitios culturales y degustar platos exóticos con distancias y espacio que se han reducido gracias al avance en transportación (Dachary, 2015).

Así, la planificación turística incorpora la complementariedad y la interacción de la oferta y la demanda para tomar decisiones gerenciales oportunas y competitivas en la región para la gestión del destino (Ayaviri, Quispe, & Sánchez, 2017).

3 METODOLOGÍA

La metodología utilizada en este estudio tiene enfoque cuantitativo de alcance descriptivo para lo cual se ha llevado un proceso de capacitación para la toma correcta de datos y tabulación.

Los establecimientos de hospedaje se clasificaron en: hoteles, hoteles boutique, hostales,

hosterías, casa de huéspedes, pensiones, apartamentos turísticos y refugios. Respecto a los establecimientos de hospedaje la toma de información fue con un muestreo al azar del inventario establecido por el por el Ministerio de Turismo, presentando un error del 2%.

En el caso de los turistas se estableció 12 conglomerados y toma de muestra al azar por lo cual los datos levantados fueron a partir de un muestreo aleatorio no probabilístico por conveniencia, con un 5,5% de error y 95% nivel confianza. También se realizó una selección de diversos atractivos y lugares de concentración de turistas, nacionales y extranjeros, que visitan la ciudad de Cuenca, mediante este proceso se estableció los puntos de levantamientos.

Para establecer el formulario de encuesta se realizó una revisión bibliográfica tal como: legislación, políticas, indicadores turísticos planteados por la OMT, catastro turístico ecuatoriano, entre otros. La plantilla de encuesta fue elaborada, socializada y consensuada por expertos en el área turística y de alojamiento, para en una fase intermedia ser aplicado a través de una prueba piloto a fin de contar con el instrumento definitivo.

La información fue procesada a través del sistema estadístico de IBM, SPSS. Además, se recurrió a la consulta telefónica para recuperar los datos que faltaban a la vez que se comprobó la información emitida por los establecimientos de forma aleatoria.

La metodología aplicada ha permitido establecer correctamente el estudio de las variables propuestas a los grupos de interés como es el caso de turistas nacionales y extranjeros que arribaron a la ciudad de Cuenca y establecimientos de hospedaje.

4 RESULTADOS

4.1 Oferta Turística

En cuanto a la existencia de establecimientos de alojamiento el mayor porcentaje corresponde a Hostales con 56%, luego se encuentran Hoteles con 34%, Hotel Boutique con 4%, seguido de Hosterías con 3% y finalmente Casa de Huéspedes y Apartamentos turísticos con 1%. Además, por medio del catastro hotelero del Ministerio de Turismo (MINTUR, 2015) se realizó un cálculo del total de plazas que ofrece el sector de alojamiento cuencano, siendo este de 8.534 plazas diarias (Tabla 1).

Tabla Nº 1: Número de plazas ofertadas, de acuerdo al catastro de hospedaje en la ciudad de Cuenca.

CATEGORIA	TIPO								Total
	APARTAMENTOS TURISTICOS	HOSTALES	HOSTALES RESIDENCIA	HOSTERIAS	HOTEL BOUTIQUE	HOTELES	PENSIONES	REFUGIOS	
LUJO						218			218
PRIMERA	60	1049	54	337	252	1226	159		3137
SEGUNDA	70	1006	310	78		1170	304	12	2950
TERCERA	28	798	621			457	291		2195
CUARTA						34			34
Total	158	2853	985	415	252	3105	754	12	8534

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Catastro de hospedaje, MINTUR.

Se generó el cálculo de ocupación de acuerdo a la categoría de los establecimientos de alojamiento, cabe recalcar que el cálculo se realizó desde julio de 2015 hasta diciembre 2016, en el cual se puede

observar que los establecimientos de lujo poseen el mayor índice de ocupación (con 42%) seguidos de los establecimientos de primera con el 35% de ocupación (Tabla 2).

Tabla Nº 2: Porcentaje de ocupación hotelera por categoría.

Período	Lujo	Primera	Segunda	Tercera	Cuarta	Total
Jul-15	50%	31%	29%	26%	1%	29%
Ago-15	55%	36%	26%	23%	17%	29%
Sep-15	44%	27%	23%	20%	14%	24%
Oct-15	54%	49%	28%	27%		33%
Nov-15	61%	56%	32%	32%		38%
Dic-15	55%	37%	21%	24%		27%
Ene-16	34%	31%	22%	18%		24%
Feb-16	52%	40%	26%	22%		29%
Mar-16	48%	33%	23%	13%		24%
Abr-16	38%	30%	16%	16%	12%	21%
May-16	30%	24%	27%	27%	14%	26%
Jun-16	35%	17%	9%	14%	50%	13%
Jul-16	19%	13%	11%	12%	12%	12%
Ago-16	30%	33%	21%	20%	18%	23%
Sep-16	23%	37%	22%	25%	19%	25%
Oct-16	25%	39%	25%	25%	17%	26%
Nov-16	65%	57%	36%	37%	23%	39%
Dic-16	21%	36%	20%	24%	14%	23%
Total	42%	35%	23%	24%	18%	26%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de las encuestas a establecimientos de alojamiento.

Como parte del estudio se determinó el número de personas hospedadas de acuerdo a la categoría a nivel general de los establecimientos hoteleros desde julio de 2015 hasta diciembre de 2016, dando un total de 1.298.008 personas (Tabla 3).

En relación a las necesidades de capacitación que tienen los diferentes establecimientos de

alojamiento, se puede apreciar que los hoteles tienen 38% de capacitación en servicio al cliente, seguido de hoteles boutique con 23% en cuanto a las necesidades en servicio al cliente, innovación y manejo de página web; finalmente en los hostales una de las mayores debilidades es en servicio al cliente con 41% (Tabla 4).

Tabla Nº 3: Cálculo del número de personas hospedadas.

Número de camas	Lujo	Primera	Segunda	Tercera	Cuarta	Total
Jul-15	3.373	30.513	26.262	17.398	11	77.557,00
Ago-15	3.705	35.416	23.321	15.660	183	78.285,00
Sep-15	2.861	25.699	20.292	13.065	139	62.056,00
Oct-15	3.636	47.994	25.871	18.267	-	95.768,00
Nov-15	3.973	52.381	28.615	21.193	-	106.162,00
Dic-15	3.691	35.964	19.259	16.597	-	75.511,00
Ene-16	2.275	30.368	20.118	11.942	-	64.703,00
Feb-16	3.258	36.093	22.182	14.110	-	75.643,00
Mar-16	3.215	32.417	20.809	8.693	-	65.134,00
Abr-16	2.454	28.494	14.402	10.777	124	56.251,00
May-16	2.020	23.704	24.258	18.058	147	68.187,00
Jun-16	2.313	16.140	8.170	9.043	510	36.176,00
Jul-16	1.271	12.236	9.865	8.453	125	31.950,00
Ago-16	2.005	32.451	19.272	13.705	189	67.622,00
Sep-16	1.511	34.930	19.462	16.182	198	72.283,00
Oct-16	1.716	37.900	22.444	17.047	179	79.286,00
Nov-16	4.251	53.695	32.075	24.088	233	114.342,00
Dic-16	1.431	34.898	18.497	16.123	143	71.092,00
Total	48.959	601.293	375.174	270.401	2.181	1.298.008

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de las encuestas a establecimientos de alojamiento.

Tabla Nº 4: Necesidades de capacitación.

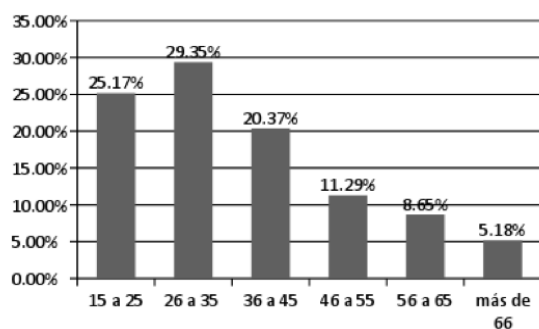
	Servicio al cliente	Innovación de productos	Manejo de página web	Marketing	Seguridad e higiene alimentaria
Hotel	38%	11%	21%	19%	11%
Hotel Boutique	23%	23%	23%	15%	15%
Hostal	41%	10%	21%	16%	13%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de las encuestas a establecimientos de alojamiento.

4.2 Demanda Turística

Con respecto a la demanda turística se ha creado el perfil del turista que visita Cuenca (Ecuador), con variables importantes como las que a continuación se presentan. La edad del turista que visita Cuenca esta entre los 26 a 35 años el cual está representado por el 29,35% de encuestados (Gráfico 1).

Gráfico Nº1: Estructura de edad de los visitantes en %.

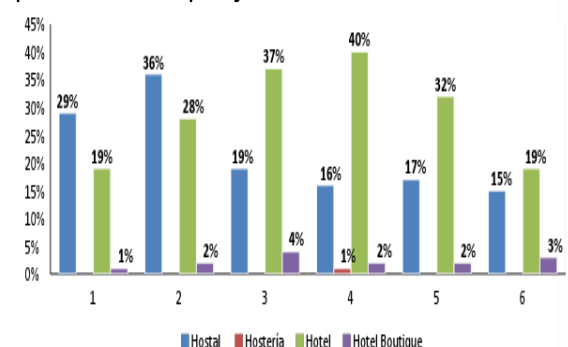


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de las encuestas a turistas nacionales y extranjeros.

Además, se generó la edad de acuerdo a la preferencia de hospedaje, en el cual se resalta que el 40% del grupo de edad de 46 a 55 años prefieren

hospedarse en hoteles, mientras tanto que el 36% correspondiente a los 26 a 35 se alojan en hostales y finalmente el 4% que oscila la edad de 36 a 45 años prefieren los hoteles boutique (Gráfico 2).

Gráfico Nº2: Estructura de edad de los visitantes, por preferencia de hospedaje.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de las encuestas a turistas nacionales y extranjeros.

En relación al objetivo de la visita se destaca que el 74,30% de turistas nacionales viajan de vacaciones, recreación y ocio mientras que el 63,84% de turistas extranjeros tienen el mismo objetivo (Gráfico 3).

Gráfico N°3: Objetivo de la visita a Cuenca (%del total del conteo por período).

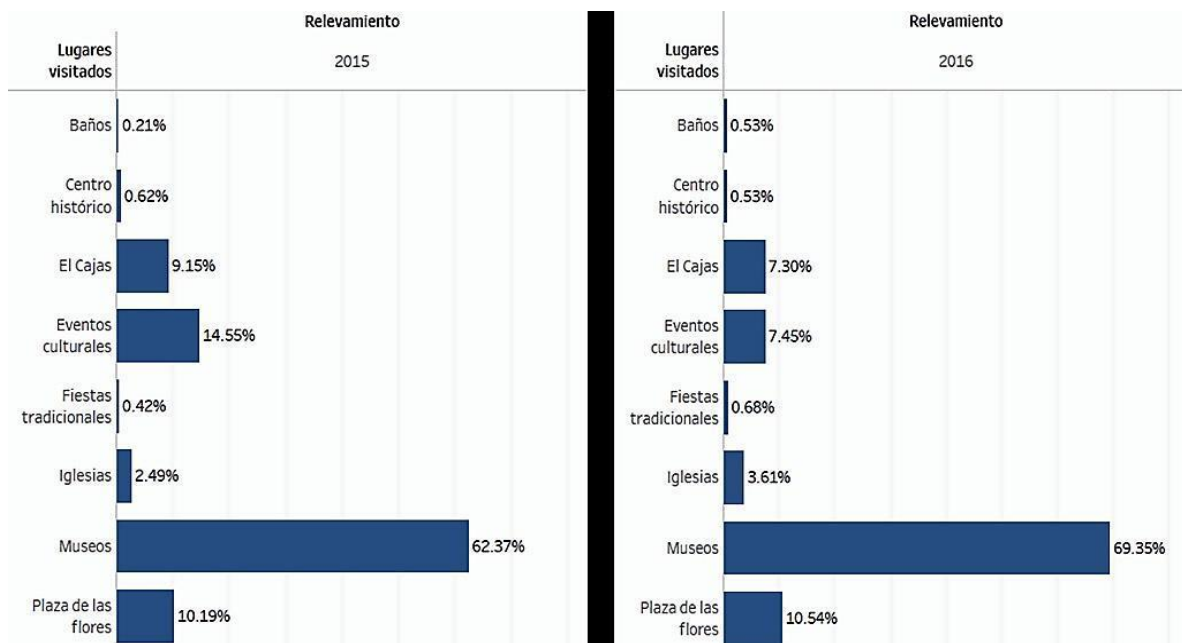
Objetivo de la visita	2015		Relevamiento / País			
	Ecuador	Estados Unidos	Ecuador	Estados Unidos	Ecuador	Estados Unidos
Vacaciones, recreación, ocio	74.30%	59.80%	48.89%	55.32%	61.21%	63.84%
Visita familiares, amigos	17.32%	14.71%	22.22%	8.51%	20.65%	11.51%
De compras	3.35%				2.52%	1.10%
Radicarse en la ciudad	2.23%	18.63%	2.22%	14.89%	1.26%	15.89%
Otros	1.12%		2.22%		0.50%	0.27%
Educación y formación	1.12%	1.96%	4.44%		4.03%	3.84%
Negocios y profesión	0.56%		15.56%	8.51%	5.29%	1.10%
Religión, peregrinación		2.94%		6.38%	3.02%	0.55%
Salud		0.98%	4.44%	4.26%	1.51%	0.82%
En tránsito		0.98%		2.13%		1.10%
Total general	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de las encuestas a turistas nacionales y extranjeros.

Los lugares más visitados según los datos recabados en las encuestas muestran que el 62,37% en el año 2015 prefiere visitar los museos y en

el año 2016 el 69,35% sigue su enfoque de visita a los museos (Gráfico 4).

Gráfico N°4: Preferencia por lugares visitados.

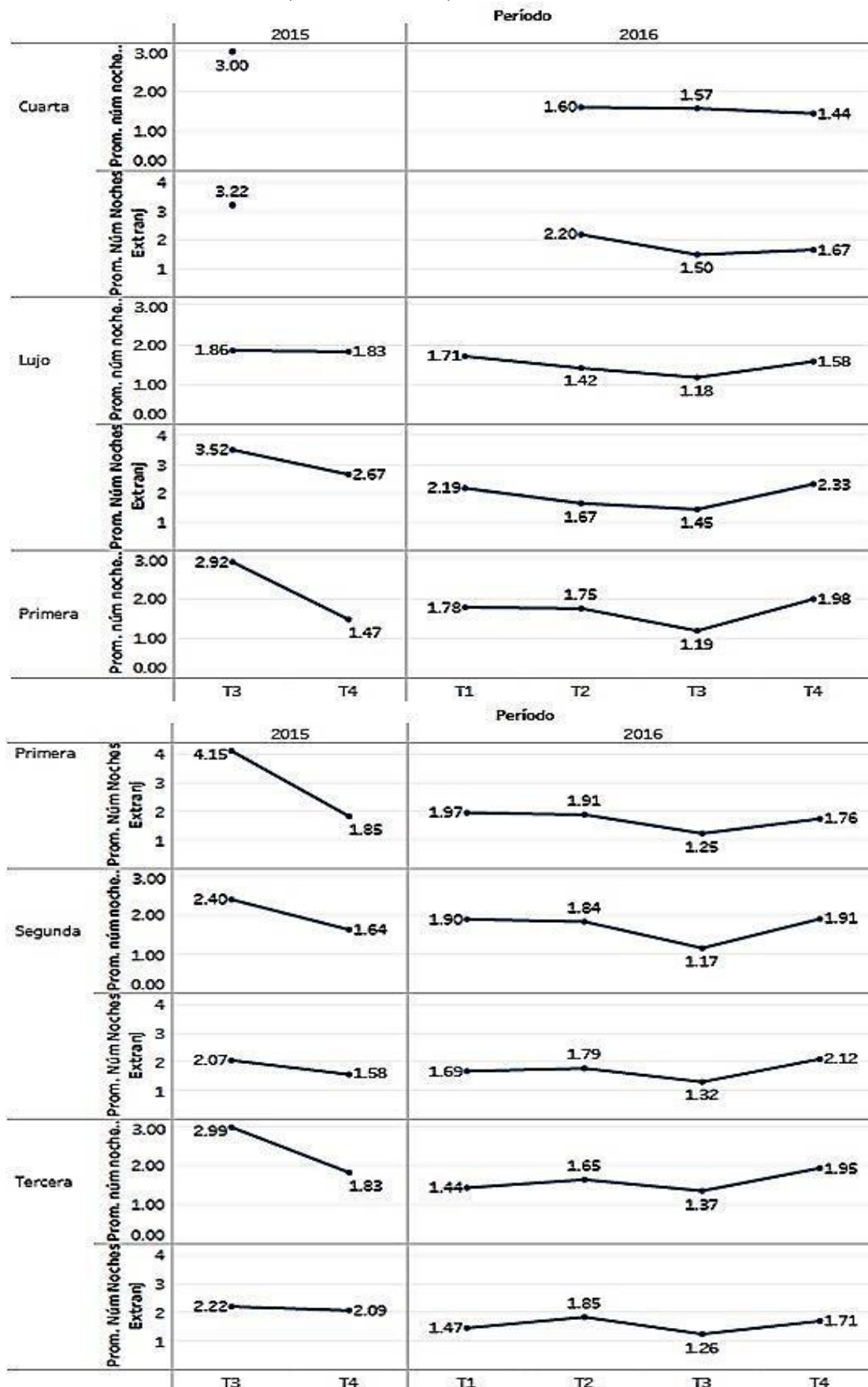


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de las encuestas a turistas nacionales y extranjeros.

El número de noches de estancia promedio de acuerdo a las diferentes categorías de establecimiento de alojamiento y huéspedes

nacionales y extranjeros está en un rango entre 2 a 3 noches (Gráfico 5).

Gráfico N°5: Número de noches de estancia promedio de los huéspedes.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de las encuestas a turistas nacionales y extranjeros.

4.3 Discusión de los Resultados

Los resultados del estudio de la oferta turística de la ciudad de Cuenca, señalan que en la ciudad la mayoría de establecimientos de hospedaje ofertados corresponde a los hostales con un 56%, seguido por un 34% de hoteles, y con menor presencia las hosterías y casas de huéspedes o apartamentos turísticos que no superan el 3%; esto con respecto a las 8.534 plazas diarias que se ofrecen en la ciudad (MINTUR, 2015) con que se dispone para responder al crecimiento constante en el volumen de arribos internacionales al país, el cual supera el millón y medio de visitantes (Santiago, Romero, & Álvarez, 2017) y que constituyen el potencial mercado para la ciudad.

Por su parte, el porcentaje de ocupación de esta oferta hotelera, por categoría, corresponde a los establecimientos de lujo con 42% seguidos de los establecimientos de primera categoría con el 35% de ocupación; con lo cual se puede indicar que la oferta de alojamiento en Cuenca guarda relación con la tasa de ocupación promedio para instalaciones hoteleras a nivel nacional que corresponde al alojamiento de primera categoría en un 43%, mientras para las instalaciones hoteleras de lujo ascendió al 65% para el año 2016, con un ingreso promedio que oscila entre 60 y 90 por habitación (Santiago, Romero, & Álvarez, 2017). Estos establecimientos de lujo y de primera categoría corresponden generalmente a cadenas hoteleras que desde la segunda mitad del siglo XX ha venido reemplazando paulatinamente a los hospedajes pequeños e independientes (Jímenez, 2008).

El número de personas hospedadas a nivel general de los establecimientos hoteleros desde julio de 2015 hasta diciembre de 2016 ha alcanzado un total de 1.298.008 personas, siendo el año 2016 menor al 2015 (considerando los mismos meses para cada año). Esto concuerda con la situación similar que se vivió a nivel nacional donde los ingresos que se alcanzaron el año 2016 ascienden a 1 075.5 millones de USD, inferior a los 1 173.8 millones del año 2015 (Santiago, Romero, & Álvarez, 2017), evidenciando que hubo una importante baja en el año 2016 tanto en número de personas hospedadas como en ingresos económicos generados, lo cual, se podría deberse al terremoto ocurrido en abril del 2016 que afectó al turismo del país.

En relación a las necesidades de capacitación que tienen los diferentes establecimientos de alojamiento en primer lugar se ubican necesidades de capacitación en servicio al cliente (34% promedio), y,

en segundo lugar, capacitación en manejo de página web (22% promedio), si se observa los resultados generales de la tabla. Esto debido al evidente e incesante desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación y su aplicación al turismo que han provocado un cambio en las funciones tradicionales de producir, comercializar y proporcionar el servicio; así como la aparición de una demanda cada vez más exigente, experimentada y compleja que exige mejores servicios (Flores & Barroso, 2012) tanto en la atención como en la aplicación tecnológica. De ahí la necesidad de los establecimientos hoteleros de contar con una página web y con personal capacitado para manejarla optimizando este recurso y aprovechando sus ventajas para enfrentar el mercado turístico actual.

En cuanto a la variable demanda turística, los resultados muestran que el número de noches de estancia promedio de acuerdo a las diferentes categorías de establecimiento de alojamiento y huéspedes nacionales y extranjeros está en un rango entre 2 a 3 noches que es un tiempo corto de viaje que permite definir que Cuenca es un destino de paso que generalmente está acompañado, y complementa, la visita a otras ciudades del Ecuador, lo cual se facilita puesto que es un país pequeño que se ha caracterizado por ser un destino en que el turista puede visitar varios lugares y diferentes zonas climáticas en poco tiempo. Así, las características del destino han disminuido la estancia del turista en el destino, aumentando su número de salidas, evidenciando una tendencia de movimiento mundial de millones de personas en cortos períodos de tiempo que ha incidido en la aparición de turoperadores que organizan viajes completos en formato de paquetes turísticos (Flores & Barroso, 2012).

Con respecto a la edad del turista que visita Cuenca esta entre los 26 a 35 años, que representa a turistas jóvenes, profesionales que los convierte en una demanda más experimentada, exigente y ávidos que experiencias turísticas novedosas, que dan lugar a la aparición de nuevos productos turísticos y nuevas tipologías de turismo (Flores & Barroso, 2012).

En relación al objetivo de la visita se destaca que el 74,30% de turistas nacionales viajan de vacaciones, recreación y ocio mientras que el 63,84% de turistas extranjeros tienen el mismo objetivo; lo cual, guarda relación con una tendencia global hacia el turismo recreacional, que ha surgido como consecuencia, entre otros, por el reconocimiento de los gobiernos

del derecho a unas vacaciones remuneradas para los trabajadores (Flores & Barroso, 2012) que favorece al turismo debido al incremento de movilidad de las personas con intereses de conocer nuevos destinos para descansar.

Finalmente, los lugares más visitados con el 62,37% en el año 2015 refiere a las visitas de museos, una tendencia que se mantiene el año 2016 con el 69,35% de visitas a museos. Tal como se ha mencionado, el turismo es un fenómeno social y cultural que implica la movilidad humana frente a la necesidad de libertad para conocer el mundo e interactuar cara a cara con otras culturas (Dachary, 2015; Campodónico, 2016), y la cultura del mundo genera una espiral de diversificación de las experiencias de consumo (Dachary, 2015); de ahí que se prefieran visitar ciudades culturales, especialmente si han sido calificadas internacionalmente como patrimonio cultural, cuya memoria habita en los museos.

5 CONCLUSIONES

La implementación de indicadores turísticos en una ciudad Patrimonial como lo es Cuenca, es de importancia por el hecho que se necesita hacer proyecciones de la situación del sector turístico, cabe mencionar que la ciudad cuenta con estadísticas turísticas débiles.

Mediante el estudio realizado se ha definido que la edad del visitante esta entre los 26 a 35 años, la preferencia de hospedaje está entre hoteles y hostales, el objetivo de visita principalmente se centra en vacaciones, recreación y ocio, la preferencia de lugares visitados son los museos y finalmente el promedio de estancia de acuerdo a los huéspedes nacionales y extranjeros está en un rango de 2 a 3 noches.

Finalmente se alcanzaron resultados favorables obteniendo una alianza estratégica con el sector privado como son: Asociación Hotelera del Azuay, Asociación de Bares y Restaurantes del Azuay y la Cámara de Turismo del Azuay con quienes se firmó un acta de compromiso para acceder a los diferentes establecimientos hoteleros y de restauración del cantón Cuenca para continuar con el estudio y aplicación de indicadores, además se inició la creación de un boletín estadístico anual como herramienta de conocimiento divulgativo y finalmente generó la vinculación de la academia en los procesos de investigación como factor clave en los procesos de tomas de información.

REFERENCIAS

- Ayaviri, V., Quispe, G., & Sánchez, P. (mar de 2017). Estimación de la demanda del turismo en la Comunidad Andina de Naciones. *Revista Espacios*, 38(31), 24-38. Recuperado el 17 de ene de 2018, de <http://www.revistaespacios.com/a17v38n31/a17v38n31p24.pdf>
- Boullón, R. C. (2006). *Planificación del espacio turístico*.
- Campodónico, R. (jun de 2016). Turismo: de la movilidad al espacio. *Revista Latino-Americana de Turismología*, 1(2), 8-16. Recuperado el 18 de ene de 2018, de <https://rlaturismologia.uff.emnuvens.com.br/rlaturismologia/article/view/50/20>.
- Dachary, A. (dic de 2015). El turismo: un modelo de desarrollo. *Revista Latino-Americana de Turismología*, 1(1), 16-26. Recuperado el 17 de ene de 2018, de <https://rlaturismologia.uff.emnuvens.com.br/rlaturismologia/article/view/17/2>
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2017). *Encuesta de Viajes Internacionales*. Obtenido de http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/EVI/bol_EVI_sep_12_ago13.pdf
- Flores, D., & Barroso, M. de la O. (2012). La demanda turística internacional. Medio Siglo de evolución. *Revista de Economía Mundial*, (32), 127-149. Recuperado el 16 de ene de 2018, de <http://www.redalyc.org/pdf/866/86625395006.pdf>
- Fundación Municipal Turismo para Cuenca & Ministerio de Turismo. (2011). *Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Cantón Cuenca y su Área de Influencia*. Obtenido de <https://cuenca.com.ec/sites/default/files/01.%20Plan%20Estrategico%20de%20Desarrollo%20Tur%C3%ADstico.pdf>
- Fundación Municipal Turismo para Cuenca. (2017). *Patrimonio Cultural y Reconocimientos*. Obtenido de <http://cuenca.com.ec/es/conoce-cuenca>
- Instituto Costarricense de Turismo. (2017). *Anuario Estadístico de Turismo*. Obtenido de <http://www.ict.go.cr/es/estadisticas/informes-estadisticos.html>
- Ivanov, S., & Webster, C. (2007). Measuring the impacts of tourism on economic growth. *Tourism Economics*, 13(3), 379-388. doi:<https://doi.org/10.5367/000000007781497773>
- Jímenez, A. (2008). Las cadenas hoteleras en el mundo y evolución de su operación en México al inicio del siglo XXI. *Innovar*, 18 (32).
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2017). *Reportes Estadísticos de Turismo*. Obtenido de <http://www.mincetur.gob.pe/turismo/reportes-estadisticos-de-turismo/>
- Ministerio de Turismo. (2013). *Cuenca y Quito candidatas para las "7 ciudades maravillas del mundo"*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/cuenca-y-quito-candidatas-para-las-7-ciudades-maravillas-del-mundo/>

- Ministerio de Turismo. (2017). *Anuario de Estadísticas Turísticas*. Retrieved from Ministerio de Turismo
- MINTUR. (2015). *Catastro Hotelero*. Cuenca, Azuay, Ecuador.
- Organización Mundial del Turismo. (2004). *National and Regional Tourism Planning: Methodologies and Case*. Madrid: OMT.
- Organización Mundial del Turismo. (2013). Entender el turismo: Glosario Básico. En O. M. *Turismo, Notas metodológicas de la base de datos de estadísticas de turismo* (pág. 19). Madrid: UNWTO.
- Saeteros, A., Da Silva, E., & Calles, V. (jul de 2017). Análisis de la Demanda del Turismo para la Gestión Sustentable del Destino en las Islas Galápagos-Ecuador. *Anais Brasileiros de Estudos Turísticos - ABET*, 7(1), 78-88. Recuperado el 18 de ene de 2018, de <https://abet.ufff.emnuvens.com.br/abet/article/view/2973>.
- Santiago, N., Romero, A., & Álvarez, G. (jul de 2017). Actualidad y proyecciones de desarrollo del turismo internacional en Ecuador. *Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 4(3), 276-287. Recuperado el 16 de ene de 2018, de 186.46.158.26/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/721
- Wallingre, N. (2005). La necesidad de implementar una cultura organizacional innovadora en las Pymes hoteleras de Argentina. *Tiempo de Gestión*, 84-93.
- Zhao, W., & Li, X. (2006). Globalization of Tourism and Third World Tourism Development — A Political Economy Perspective. *Chinese Geographic Science*, 16(3), 203–210. <https://doi.org/10.1007/s11769-006-0203-2>.

Processo Editorial / Editorial Process

Editor Chefe/Editor-in-chief: PhD Thiago D. Pimentel (UFJF).

Recebido em 20 de Novembro de 2017; aceito em 10 de Janeiro de 2018; publicado online 05 de Fevereiro de 2018.

Received on November 20, 2017; accepted on January 10, 2018, published online on February 05, 2018.

Texto original/ Original paper. Sistema de revisão cega por pares / Double blind review system.

LA FORMACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN TURÍSTICA Y LA CONSOLIDACIÓN DE LOS PROGRAMAS PROFESIONALES EN TURISMO: EL CASO DE LA UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER (COLOMBIA)

Luis Rubén Pérez Pinzón*

Resumen: La enseñanza activa del turismo implica escenarios de aula, prácticas externas, trabajos de campo y una permanente formación profesional en competencias científicas. El artículo tiene como objetivo describir de forma sistémica el papel formativo que ha tenido el semillero de investigación en turismo alternativo y sostenible (Tas) para el pregrado profesional en turismo de la Universidad Industrial de Santander (UIS) en Colombia. A partir del análisis de contenido de archivos documentales institucionales y la retrospectiva de la producción académica publicada se evidencian los resultados de las actividades complementarias y extracurriculares de investigación e innovación que han conllevado a la consolidación del trabajo colaborativo y a la comprensión práctica y aplicada de los enfoques y retos del profesional en turismo desde una perspectiva holística. Resultados e impactos que en conclusión demuestran la importancia de formar al profesional en turismo de Colombia desde una perspectiva investigativa e interinstitucional que complementa las políticas públicas orientadas solo a la formación turística para la prestación laboral de servicios en los destinos y productos turísticos consolidados.

Palabras clave: Enseñanza en turismo; Innovación; Semillero de investigación; Investigación formativa.

FORMAÇÃO PARA INVESTIGAÇÃO TURÍSTICA E A CONSOLIDAÇÃO DE PROGRAMAS PROFISSIONAIS EM TURISMO: O CASO DA UNIVERSIDADE INDUSTRIAL DE SANTANDER (COLÔMBIA)

Resumo: O ensino ativo do turismo envolve cenários de sala de aula, práticas externas, trabalho de campo e treinamento profissional permanente em competências científicas. O objetivo deste artigo é descrever de forma sistemática o papel formativo que o foco da pesquisa em turismo alternativo e sustentável (Tas) teve para a licenciatura profissional em turismo na Universidade Industrial de Santander (UIS) na Colômbia. A partir da análise do conteúdo dos arquivos documentais institucionais e da retrospectiva da produção acadêmica publicada, são evidentes os resultados das atividades complementares e extracurriculares de pesquisa e inovação, que levaram à consolidação do trabalho colaborativo e à compreensão prática e aplicada das abordagens e os desafios do profissional no turismo de uma perspectiva holística. Resultados e impactos que, em conclusão, demonstram a importância de capacitar profissionais em turismo na Colômbia a partir de uma perspectiva de pesquisa e interinstitucional que complementa políticas públicas voltadas apenas para treinamento em turismo para prestação de serviços em destinos e produtos turísticos consolidados.

Palavras-chave: Turismo, enseñanza, innovación, semillero de investigación, investigación formativa.

TRAINING FOR TOURISM RESEARCH AND THE CONSOLIDATION OF PROFESSIONAL PROGRAMS IN TOURISM: THE CASE OF SANTANDER'S INDUSTRIAL UNIVERSITY (COLOMBIA)

Abstract: The active teaching of tourism involves classroom scenarios, external practices, field work and a permanent professional training in scientific competences. The objective of this paper is to describe in a systematic way the formative role that the hotbed of research in alternative and sustainable tourism (Tas) has had for the professional undergraduate in tourism at the Industrial University of Santander (UIS) in Colombia. From the analysis of the content of institutional documentary archives and the retrospective of the published academic production, the results of the complementary and extracurricular activities of research and innovation are evident, which have led to the consolidation of the collaborative work and the practical and applied understanding of the approaches and challenges of the professional in tourism from a holistic perspective. Results and impacts that at conclusion demonstrate the importance of training professionals in tourism in Colombia from a research and inter-institutional perspective that complements public policies aimed only at tourism training for the provision of services in destinations and consolidated tourism products.

Keywords: Tourism, teaching, innovation, seedbed research, formative research.



Licenciada por *Creative Commons*
Atribuição Não Comercial / Sem
Derivações / 4.0 / Internacional

*Postdoctorado en Historia (TAU). Doctorado en Historia (AIU), Magíster en Historia (Universidad Industrial de Santander/UIS), Especialista en Investigación Social, Docencia Universitaria ambos por la (UIS), Educación con Nuevas Tecnologías (Universidad Autónoma de Bucaramanga/UnAB), Especialista en Gestión de la Investigación (UMB), Historiador (UIS), Universidad Jaime I (Castellón, España). Docente de las líneas en historia, patrimonio, investigación y trabajos de grado del pregrado profesional en Turismo de la UIS y en estudios generales institucionales del pregrado en Administración Turística y Hotelera de la UnAB. Integrante del grupo de investigación Psorhe y tutor del Semillero de investigación formativa en Turismo Alternativo y Sostenible (TAS) de la UIS y de literatura (UnAB). Consultor e investigador independiente en turismo y patrimonio cultural. Departamento de Estudios Sociohumanísticos de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, Av. 42 #48 - 11, Bucaramanga, Santander, Colombia. [tas@uis.edu.co] [lperez14@unab.edu.co].

1 INTRODUCCIÓN

En 1996 se establecieron en la Universidad de Antioquia, y un año después en las Universidades del Cauca y de Caldas de Colombia, los primeros colectivos de investigación entre estudiantes y docentes universitarios conocidos como “semilleros de investigación”. Esos encuentros formativos extracurriculares fueron asumidos como una extensión formativa de los grupos de investigación y los centros de innovación formalmente constituidos y financiados por cada institución de educación superior.

Su continuidad fue justificada al considerarse que esos investigadores en formación debían ser la base estructural de las nuevas generaciones de investigadores del país, ante lo cual Colciencias reconoció su existencia en 2002 al emitir una convocatoria de fomento y estímulo para semilleros en los departamentos con más debilidades investigativas (Rojas, 2009: 5). Siendo estudiantes-investigadores durante todo el pregrado se esperaba que ascendieran a la condición de crecimiento y autonomía denominada “jóvenes investigadores”, desde el momento mismo en que obtenían su título profesional (Colciencias, 2014).

Ser joven investigador les aseguraba a su vez la posibilidad de ser reconocidos como auxiliares de proyectos y programas de investigación de los docentes e investigadores formalmente reconocidos y contratados por cada universidad. Esa condición primaria como investigador podía ser mejorada al ascender a condiciones jerárquicas, de honor y prestigio ante las instituciones universitarias y los centros especializados de investigación como investigadores junior, asociado o senior, acorde a la tipología impuesta por Colciencias como institución reguladora de la ciencia, la investigación y la innovación en Colombia (2014). Así mismo, estaban condicionados a realizar los estudios de maestría y doctorado requeridos para justificar ese estatus y condición como investigadores profesionales.

Una década después de darse origen a esas agremiaciones promotoras del nuevo conocimiento científico, la mayoría de los semilleros de las instituciones de educación secundaria, media y superior se agremiaron en la Red Colombiana de Semilleros de Investigación (Redcolsi), así como las universidades del noroccidente de Colombia en donde se originó la estrategia formativa asumieron los semilleros como comunidades de aprendizaje

para la formación académica autónoma, investigativa, integral y participativa regida por principios como son: el cuestionamiento, el trabajo en equipo, el asombro, la curiosidad, a interdisciplinariedad y el trabajo en red.

Este último criterio se constituyó en elemento central del intercambio académico entre estudiantes, docentes e instituciones de comunicaciones, informaciones, relaciones, afectos, etc. aprovechando las innovaciones de las redes y recursos electrónicos existentes (Correa y Montes, 2007: 17-19).

Al compararse y sistematizarse las experiencias y aprendizajes alcanzados por los semilleros más reconocidos, uno de los promotores de la formación para la investigación expresaba con convicción que: “En los semilleros los estudiantes se sienten libres, escogen para investigar aquello que les gusta y, lo que es más importante, practican la investigación, lo que a su vez incrementa su motivación intrínseca, es decir, basada en la misma satisfacción de aprender los procesos y ver los resultados, superando así el vacío que suele percibirse en clases expositivas donde su rol es pasivo y rutinario” (Restrepo, 2009: 8).

Al ser los semilleros agremiaciones institucionales promotoras de la investigación en red, han tenido que cumplir con criterios evaluativos y de autorregulación de carácter general y específicos al igual que cada organización empresarial productiva e innovadora. Por criterios generales se han entendido la evaluación de los objetivos, la eficacia del trabajo en red, el apoyo institucional y la coherencia de los semilleros con la investigación promovida por cada institución. Por criterios específicos se entienden la evaluación de la gestión y la comunicación interna, la formación integral en investigación, así como la socialización de actividades y producción científica (Correa y Montes, 2007: 20).

Si bien pueden existir factores externos o generales que limitan o condicionan la actividad investigativa, la organización de los investigadores formadores y en formación debe caracterizarse por su dinámica y capacidad de mantener comunicados a todos sus integrantes sobre las actividades y procesos que se llevan a cabo en la organización (asambleas, reuniones, etc.), planear actividades de divulgación y formación (congresos, talleres, etc.), y en especial, no dejar de producir (libros, artículos, etc.).

Son esos criterios los que deberían caracterizar el accionar de semilleros innovadores y dinámicos en turismo, aunque la falta de respaldo institucional a los docentes tutores y las limitadas competencias científicas de los estudiantes que inician estudios de educación superior reducen los productos de los semilleros universitarios a cumplir solo con las actividades de organización y divulgación para ser reconocidos o hacerse reconocer ante cada comunidad universitaria.

El semillero de investigación en Turismo Alternativo y Sostenible (Tas), conformado por estudiantes y docentes del pregrado profesional en turismo de la Universidad Industrial de Santander, desde su constitución como una organización académica extracurricular cuenta con una planeación estratégica orientada específicamente hacia la investigación, la extensión y la innovación, a partir de la cual ha asumido el reto de fortalecer la formación profesional de sus integrantes integrándolos a la realización de proyectos científicos cuyos resultados se reflejan en la publicación de libros y artículos de nuevo conocimiento, así como su participación con ponencias en congresos internacionales en turismo.

Ese valor agregado que se describe en los siguientes apartados titulados marco referencial, metodología y resultados evidencia por qué la formación para investigación turística se ha constituido en complemento de las competencias laborales de los profesionales en turismo de la UIS y en factor diferenciador con los demás técnicos, tecnólogos y profesionales turísticos de Colombia. Quienes cursan planes de estudio que limitan su formación solo a la administración o prestación de servicios para los diferentes segmentos, destinos y productos turísticos, frustrando o minimizando la importancia de sus competencias científicas.

En este contexto, este artículo tiene como objetivo describir, de forma sistémica, el papel formativo que ha tenido el semillero de investigación en turismo alternativo y sostenible (TAS) de la Universidad Industrial de Santander (UIS) en Colombia.

2 MARCO TEÓRICO

El creciente interés por la formación para el turismo ha conllevado a la generación de políticas públicas como la propuesta por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia con el

título de “Plan indicativo de formación en turismo” (2009), así como la creación de una red internacional de investigación sobre la educación superior en turismo, liderada por la red Coodtur desde España y cuyos propósitos principales son: la identificación de la oferta académica en turismo entre los países participantes; analizar ofertas académicas en cuanto a estructuras, contenidos y especializaciones, así como relacionar la estrategias y modelos de desarrollo turístico con la oferta académica de cada país. Reafirmando esas dos perspectivas la continuidad de los dos enfoques que caracterizan la oferta académica internacional en turismo: “el vocacional, orientado hacia al negocio, y el académico, dirigido a la investigación” (Pimentel, Carvalho y Oliveira, 2017: 196).

Esos enfoques para el caso latinoamericano requieren la revisión de los resultados y recomendaciones de las investigaciones que durante la última década han estudiado las fortalezas y limitaciones de la formación académica para la industria del turismo, en particular los estudios sociológicos liderados por Pimentel como parte de su interés por investigar la “Formación profesional y el mercado de trabajo en turismo”. Para ello relacionó la distribución de la oferta educativa (OET) con las estructuras formales de investigación en turismo (EFIT) en países turísticos como México (Pimentel, 2016) y Ecuador (Pimentel, Carvalho y Oliveira, 2017), encontrando múltiples asimetrías en la oferta educativa estudiada, así como en el número de instituciones interesadas en fomentar la investigación.

Una de las particularidades de esos estudios que fueron descritas a través de los artículos divulgativos de los mismos ha sido la importancia que tiene la formación para la investigación como parte de la formación para el desempeño profesional en turismo. A la par de la recopilación de datos relacionados con la identificación y medición de la oferta educativa general (OEG) de IES existentes en cada país; Identificación y medición de la oferta educativa, particular en turismo, (OET) de cada país; Identificación de la distribución espacial de la OET; Identificación de la posición institucional de la OET; Identificación, especificación y medición de los diferentes tipos de programas y/o cursos de la OET (tecnicatura, licenciatura, MBA, maestría, doctorado, extensión, EAD); Identificación de los énfasis de la OET y la identificación de la oferta de revistas científicas de turismo, es explícito el interés de los investigadores

por la “Identificación de la oferta de las Estructuras Formales de Investigación en Turismo/EFIT” (Pimentel, 2016: 31). Lo cual requirió la recopilación de datos específicos mediante los cuales se identificaron las estructuras formales de producción de conocimiento en turismo, considerando “si las universidades poseen estructuras y mecanismos formales de producción de conocimiento en turismo (por medio de centros de investigación, observatorios, grupos de investigación, etc.) o cualquier entidad formal, perene y colectiva dedicada a la investigación en turismo” (Pimentel, 2016: 32).

En el caso de México, los estudios de Pimentel y sus colaboradores evidenciaron que existían tres centros de estudios regionales universitarios (Guadalajara, Quintana Roo, E-México), un observatorio de turismo y una red de investigadores de turismo alternativo auspiciados por la Universidad Autónoma de Quintana Roo (Pimentel, 2016: 32). Lo cual hace evidente la ausencia de organizaciones de investigadores en formación que promuevan las competencias científicas tanto de los estudiantes universitarios como de los docentes formadores, estando centradas las acciones y gestiones investigativas en los estudiantes de postgrado, adscritos a los centros de investigación. En el caso del Ecuador, la tendencia excluyente de la investigación formativa originada en las aulas de clase o entre los semilleros de investigación fue reafirmada al identificarse dos centros de investigación, un grupo de investigación y un observatorio turístico (Pimentel, Carvalho y Oliveira, 2017: 209), siendo invisibilizadas las acciones y proyectos investigativos que se gestionan y promueven al interior de cada una de las universidades o centros de educación superior con programas de formación en turismo.

La producción de nuevo conocimiento científico en turismo y la publicación del mismo demuestran la importancia que tiene para los procesos de formación turística de cada institución de educación superior (IES) no limitarse a las tradicionales estrategias de clase magistral (teoría) y trabajo de campo (práctica) entre estudiantes y docentes, así como no limitar la investigación solo a los trabajos de grado y los macroproyectos de investigación externa, siendo imprescindible que los productos y hallazgos teórico-prácticos de cada curso o núcleo integrador de cursos se sistematicen y conlleven a la producción de nuevo conocimiento institucional. Esas revisiones y reflexiones al ser difundidas en las revistas institucionales o sectoriales contribuyen a fortalecer

los problemas y metodologías de estudio constructivo al interior de los pregrados profesionales, así como reafirman las posturas institucionales en los debates regionales, nacionales o internacionales asociados con los temas y problemas que son inherentes al turismo como industria, profesión o disciplina científica de las ciencias sociales aplicadas (turismología).

3 METODOLOGÍA

Apelando al método introspectivo de análisis de fenómenos sociales, se identificaron los efectos de la formación para la investigación turística en la consolidación del programa profesional en turismo de la UIS a partir de la planeación estratégica, las actividades, los productos y resultados, así como los impactos socio-económicos que el semillero de investigación en turismo alternativo y sostenible (TAS) de la Universidad Industrial de Santander ha alcanzado desde 2014, considerando para ello los resultados científicos específicos y los productos de nuevo conocimiento de los estudiantes y docente participantes en el mismo.

Los efectos de la investigación formativa se traducen en productos de nuevo conocimiento científico clasificados por Colciencias (2014), al igual que la UIS, de la siguiente manera:

- Estrategias pedagógicas para el fomento de la Ciencia, Tecnología e Investigación (CTI).
- Estrategias de comunicación del conocimiento.
- Generación de contenidos (libro de divulgación, artículo en revista, cartilla o manual, contenidos multimedia, contenidos virtuales) (UIS, 2017).

El enfoque de investigación fue cualitativo y se optó por un tipo investigativo asociado con el análisis de contenido y la reconstrucción histórica al seleccionarse las experiencias colaborativas, los documentos misionales, institucionales y de nuevo conocimiento que justifican la existencia, consolidación y proyección de la formación para la investigación entre los estudiantes de turismo de la UIS. De tal modo, la recolección de la información se caracterizó por la conformación de una base de datos con fragmentos de los documentos seleccionados con anterioridad a juicio y criterio del autor para propiciar una interpretación comparada de los mismos.

4 RESULTADOS

4.1 El objeto de Investigación

La Universidad Industrial de Santander (UIS) es una institución de educación superior fundada en 1948 para formar profesionales acordes a las necesidades de la industria pesada petrolera que caracterizó el paradigma productivo de Colombia durante el siglo XX (Pérez, 2014).

A inicios del siglo XXI, los procesos de extensión y regionalización de la Universidad propiciaron el diagnóstico y selección de las profesiones demandadas en cada capital provincial del país. En el caso de la provincia de los Comuneros (ciudad de El Socorro), las autoridades civiles, gremios y habitantes consultados recomendaron la creación de un pregrado profesional en Turismo considerando el posicionamiento de aventura y recreación en la ciudad San Gil (UIS, 2011a).

Orientada por las políticas públicas para la formación científica de estudiantes, dispuestas por Colciencias y la Red Colombiana de Semilleros de Investigación (Redcolsi), la Universidad Industrial de Santander adoptó en su Estatuto de Investigación el fomento y respaldo de los semilleros de investigación como organizaciones adscritas y reguladas por los grupos formales de investigación de cada facultad. En el artículo 15 de esa norma institucional se estableció que: “Un semillero de investigación en la Universidad Industrial de Santander es un colectivo de estudiantes de pregrado orientado por un grupo de investigación, que busca el desarrollo de sus competencias científicas mediante su participación en actividades de investigación desarrolladas por el grupo” (UIS, 2011b: art. 15).

El semillero de investigación en Turismo Alternativo y Sostenible (TAS) fue uno de los primeros colectivos de la UIS reconocido por esa condición formativa en 2014, al ser creado y financiado para la ejecución de uno de los proyectos de fomento de la investigación que fue autorizado para la sede Socorro. El Semillero adoptó la formalidad de una organización empresarial al contar con una planeación estratégica, reglamento, junta científico-administrativa, gestión presupuestal, plan de formación semestral y un riguroso seguimiento de los acuerdos y acciones ejecutadas por medio de actas quincenales de reunión. Siendo consolidada su existencia al ser canalizadas sus iniciativas al ser adoptado y adscrito al grupo de investigación (UIS, 2011b) en “Políticas, Sociabilidades

y Representaciones Histórico-Educativas” (Psorhe) de la UIS, ubicado en la categoría A (Excelencia) del sistema de investigación de Colombia.

Desde entonces, el semillero TAS ha propiciado efectos significativos en la consolidación del pregrado en Turismo de la UIS, así como ha tenido un papel transformador en las concepciones que docentes y estudiantes tenían sobre el papel del turismólogo como profesional integral y con una visión holística del turismo interno y externo (Pérez, 2017). Así mismo, las acciones y resultados del semillero se han constituido en referentes de la estrategia formativa complementaria, voluntaria y sistemática, que desde la investigación centrada en productos y la participación activa en actividades del sector productivo regional, ha motivado a los integrantes de las primeras cohortes del pregrado en Turismo de la UIS a no desertar o cuestionar el perfil profesional de los egresados de la carrera. Acciones formativas desde una sede regional que resultan ser coherentes con la visión institucional de la UIS, según la cual: “La Institución habrá contribuido al desarrollo regional, mediante la formación del talento humano, la investigación y la extensión, reflejado en el mejoramiento de la calidad de vida, la competitividad internacional y el crecimiento económico” (UIS, 2011b).

4.2 Descripción de los Datos Empíricos

En la Universidad Industrial de Santander, única universidad pública acreditada por su alta calidad en la región nororiental de Colombia, la investigación está asociada con la producción de los centros y grupos de investigación para fortalecer las escuelas y facultades, y en especial sus programas de maestría y doctorado, acorde con el Estatuto de Investigación aprobado en 2011. Con lo cual, los semilleros son asumidos como agremiaciones de estudiantes “...vinculados como auxiliares de investigación, auxiliares administrativos, estudiantes en trabajo de grado de pregrado o postgrado” (UIS, 2011b: art. 7).

Ese enfoque procedimental se justifica porque las actividades investigativas de los semilleros deben servir para: “c. Propiciar la perdurabilidad del grupo, mediante estrategias orientadas a lograr un adecuado relevo generacional” (UIS, 2011b: art. 14) y “f. Contribuir con la conformación de personal altamente calificado mediante la vinculación de estudiantes a los proyectos de investigación...” (UIS, 2011b: art. 14). Para que los estudiantes puedan

desarrollar sus “competencias científicas” a través de un semillero de investigación deben ser estrictamente estudiantes de pregrado, aceptar la orientación y control de un grupo de investigación, así como deben comprometerse con “su participación en actividades de investigación desarrolladas por el grupo” (UIS, 2011b: art. 15).

Las iniciativas investigativas siempre estarán supeditadas al apoyo o rechazo de un docente de planta elegido por los demás docentes de planta miembros del grupo como su director por un período de 2 o más años (UIS, 2011: art. 12). Quedando así los investigadores en formación, al igual que en las universidades privadas sin voz, voto ni la capacidad de autodeterminarse en todo aquello que resulte más conveniente para fortalecer sus competencias científicas.

Ante ese panorama de regulación y restricción institucional, los estudiantes de la primera cohorte del pregrado en turismo de la UIS optaron conformar un semillero de investigación que reconociendo las disposiciones institucionales pudieran complementar y ampliar su campo de acción y desempeño a una profesión reducida a las cátedras de aula y a las prácticas de campo en escenarios y tiempos limitados. Desde entonces, semestralmente los docentes y estudiantes de turismo, como de otras carreras de la sede universitaria en la ciudad de El Socorro, pueden renovar su pertenencia al semillero acorde a la planeación estratégica de la agremiación extracurricular. Lo cual genera un registro periódico de más de treinta estudiantes, cinco docentes y dos coordinadores administradores participes del proceso, bajo la dirección de una junta científica elegida por ese mismo colectivo de investigadores consolidados, formados y en formación.

El semillero en turismo alternativo y sostenible (Tas) se originó a mediados del segundo semestre de 2014 con la creación y continuidad hasta el presente del Coloquio Nacional en Patrimonio Cultural y Turismo Alternativo (C-Pacta). Evento semestral que convoca en cada edición a un experto internacional como conferencista principal y a investigadores nacionales en el campo del turismo para compartir con las autoridades regionales, los empresarios turísticos, los gestores culturales, los docentes y estudiantes universitarios, etc. Los estudiantes profundizan con cada convocatoria en el campo del turismo de eventos, así como aprenden haciendo las diferentes técnicas de la comunicación y el marketing turístico. Las memorias de cada año de conferencias,

ponencias, mesas de trabajo, debates temáticos, talleres de capacitación, etc., se compilan y divulgan por medio de libros electrónicos de libre acceso para los asistentes a cada coloquio, así como para los integrantes de la red de universidades promotoras del turismo y el patrimonio regional.

La necesidad de formalizar la existencia del semillero y los procesos de aprendizaje alternativo centrados en la investigación se consolidó con el proyecto de investigación asignado a los estudiantes de la primera cohorte en Turismo de la sede Socorro de la UIS, como parte del programa de fomento de la investigación en las sedes regionales. El producto principal del proyecto fue un artículo científico compuesto a partir del trabajo colaborativo de todos los estudiantes participantes, titulado al igual que el proyecto como: “Caracterización de las fuentes de financiación para el sector turismo en Santander (Colombia)”. En la experiencia científica de la universidad fue la primera vez que un artículo se divulgaba como resultado del trabajo investigativo y colaborativo de los docentes y estudiantes de un semillero en formación (Pérez, 2015).

La autonomía y autoregulación alcanzada permitió a los investigadores formadores y en formación concebir una planificación estratégica, un reglamento interno y un plan de acciones que se sintetizaron y cumplieron a cabalidad con el plan de formación exigido a partir de 2017 para el reconocimiento y apoyo institucional de los semilleros, adscritos a cada grupo. Plan que reafirmaba las acciones innovadoras emprendidas para el aprendizaje aplicado del turismo entre los primeros profesionales de turismo de Santander y que se constituyó en requisito indispensable para recibir estímulos económicos para la investigación en las sedes regionales de la UIS.

La organización interna y la experticia investigativa obtenida por los integrantes del semillero les motivó a presentarse a la convocatoria interna de proyectos para el fomento de la investigación en las sedes regionales, bajo el auspicio del Grupo de Investigación en Políticas, Sociabilidades y Representaciones Histórico-Educativas (Psothe), dirigido por el Dr. Álvaro Acevedo, obteniendo la máxima puntuación y financiación para un proyecto de investigación en turismo literario titulado: “Representaciones literarias del ser santandereano en el siglo XX que fundamentan el turismo literario en Santander durante el siglo XX” (UIS, 2017). También

se obtuvo la aprobación sin financiación de otro proyecto en turismo musical que se encuentran en curso, cuyos productos iniciales han sido publicados en revistas indexadas de alta calidad, así como los investigadores en formación presentaron sus avances en un Congreso Internacional en Turismo realizado en Bogotá por la Universidad Externado de Colombia.

Paralelamente a los avances y compromisos con el semillero, cada estudiante fundador del semillero ha adelantado su trabajo de grado en la modalidad de investigación para el sector gubernamental (Instituto de Turismo del Socorro, Instituto de Deportes del Socorro), cooperativo (Asociación de campesinos de Pare), educativo (Colegio rural del Socorro) y cultural (Casa de la Cultura del Socorro) en el área de influencia del pregrado en turismo ofertado por la UIS. Así mismo, las tendencias formativas y temáticas del semillero han propiciado que la segunda cohorte de graduandos oriente sus temas y problemas de investigación desde la perspectiva del turismo cultural atendiendo a las políticas públicas y privadas a favor del turismo como nueva industria de bienes y servicios para el Departamento de Santander (Pérez, Acosta y Rugeles, 2016).

Integrando la tipología de productos de nuevo conocimiento científico de Colciencias y la UIS con la clasificación de la investigación turística funcional (pragmática o formal, industrial o pública) sugerida por Pimentel (2017: 29), los efectos de la formación para la investigación turística en la consolidación de los programas profesionales en turismo por parte del semillero de investigación TAS/UIS, entendida como una organización extracurricular para la formación investigativa en turismo entre estudiantes y docentes, se resumen en los siguientes resultados e impactos:

4.2.1 Generación de contenidos / Investigación pragmática industrial

Los proyectos de investigación de aula que solo servían para satisfacer las expectativas evaluativas y aprobatorias de los docentes con la existencia del semillero se han constituido en proyectos de investigación que son ofertados y financiados como productos de investigación y desarrollo a la universidad (becas de fomento), al sector privado (trabajos de grado) y a las instituciones gubernamentales (consultorías y prácticas de grado). De allí la permanente invitación, presencia y participación de los representantes gremiales y

gubernamentales en los eventos científicos organizados por el semillero.

Son de resaltar los trabajos de grado analizados y evaluados durante las reuniones del semillero, cuyos autores han pasado a ser egresados de la primera cohorte del pregrado en turismo de la UIS al graduarse con las siguientes investigaciones aplicadas:

- Fabio García (2016). *Plan de mercadeo para la promoción del Municipio de El Socorro como destino turístico deportivo de Colombia*. Trabajo de grado, Pregrado en Turismo UIS.
- Ingrid Sandoval y Lily Noriega (2017). *Propuesta para la implementación del Punto de Información Turística en el Municipio de El Socorro acorde a los lineamientos de Fontur*. Trabajo de grado, Pregrado en Turismo UIS.
- Laura Marcela Gamboa Pachon y Diego Julián Pinto Duarte (2017). *Formulación del Plan de Mercadeo para el fortalecimiento empresarial de la Corporación Pareña de Turismo "Turispar" del Municipio de San José de Pare, Boyacá*. Trabajo de grado, Pregrado en Turismo UIS.
- Angie Ximena Castillo Ariza (2017). *Plan de formación en guianza turística para el fomento del turismo rural entre los estudiantes del Colegio Alberto Santos Buitrago (Vereda Morros, Municipio El Socorro)*. Trabajo de grado, Pregrado en Turismo UIS.

4.2.2 Estrategia pedagógica para el fomento de CTI / Investigación pragmática pública

Reorientación de los procesos de investigación asociados con auxiliaturas de recolección o sistematización de información para los docentes a una práctica investigativa de carácter formativo y permanente, donde los estudiantes y sus problemas de estudio son el centro de atención. Constituyéndose esos mismos estudiantes en los principales difusores del enfoque investigativo y aplicado que se le ha agregado al pregrado en Turismo, lo cual contribuye a una demanda continua de inscripciones y matrículas. Las habilidades investigativas desarrolladas han permitido a los egresados desempeñarse como auxiliares de investigación, así como presentar en sus hojas de vida laboral esas competencias como parte de sus fortalezas.

Los proyectos de investigación institucional de la UIS que han generado recursos económicos materializados en auxilios para los integrantes del semillero desde 2014 han sido:

- *Caracterización regional de los programas de estímulos o proyectos de inversión nacional, departamental o municipal en curso en el campo del Turismo. Programa de fomento de la investigación en las sedes regionales.* Bucaramanga: UIS – IPRED, 2014 - 2015.
- *Representaciones literarias del ser santandereano en el siglo XX que fundamentan el turismo literario en Santander durante el siglo XX. Programa de fomento de la investigación en las sedes regionales.* Bucaramanga: UIS – IPRED, 2016 - 2017.

La limitada experiencia divulgativa de resultados del primer proyecto conllevó a la planeación de acciones y recursos con fines divulgativos para el segundo proyecto, lo cual se ha evidenciado en la publicación y presentación en diferentes escenarios académicos de los resultados de esos proyectos a través de los libros científicos titulados:

- *Turismo cultural en Colombia. Perspectivas locales desde la identidad santandereana.* Bucaramanga: División de Publicaciones UIS, 2017. ISBN 978-958-48-1858-4. 216 p.
- *Turismo literario y santandereanidad. Turismo literario promovido en las representaciones narrativas sobre Santander y la santandereanidad durante la primera mitad del siglo XX.* Bucaramanga: División de Publicaciones UIS, 2017. ISBN 978-958-48-2393-9. 92 p

4.2.3 Generación de contenidos / Investigación formal industrial

Los productos de nuevos conocimientos asociados con proyectos, artículos y ponencias dejaron de estar solo a nombre del director del grupo o del docente orientador del semillero para ser reconocido el colectivo de investigadores en formación como participantes y coautores de los mismos. Así mismo, al estar agremiados y reconocidos como integrantes de un semillero son reconocidas y ponderadas sus acciones y productos como parte de un grupo institucional de investigación de alta calidad.

Evidencias de esa dinámica de reconocimiento de los investigadores en formación como coautores

de los artículos institucionales son publicaciones a nombre del semillero Tas como:

- *Caracterización de las fuentes de financiación para el sector turismo en Santander (Colombia).* En: Revista Anuario Turismo y Sociedad. Universidad Externado de Colombia. No. XVII. Julio – diciembre 2015. Pág. 103-126. Disponible en: http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tur_soc/article/view/4446
- *Turismo literario, ambientes históricos y "santandereanidad": representaciones narrativas sobre el territorio santandereano.* En: Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía. Jul-dic, 2017. 26 (2): 133-151. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/rcg/articloe/view/55633>

4.2.4 Estrategia de comunicación de CTI / Investigación formal pública

Los conocimientos adquiridos en las aulas de clase en conjuntos de áreas como planeación administrativa y servicios dejaron de ser asignaturas sin sentido al optar los investigadores del semillero por crear un espacio de divulgación científica y participación ciudadana de alto impacto social como es el Coloquio nacional en Patrimonio Cultural y Turismo Alternativo (Pacta). Evento académico durante el cual, ante la presencia de conferencistas internacionales y ponentes nacionales, los estudiantes y docentes comparan y ponen en práctica los conocimientos adquiridos en clase, así como reconocen la importancia del turismo de eventos como núcleo articulador de cualquier práctica turística al ser los operadores logísticos de cada coloquio los integrantes del semillero TAS.

A diferencia de la decepción y desencanto con una profesión centrada solo en la administración de empresas turísticas desde las aulas y laboratorios de clase, las investigaciones colectivas, los trabajos y salidas de campo, así como la realización de eventos científicos colaborativos y asociativos ha conllevado a la creación y organización del Encuentro interuniversitario de Semilleros de Investigación en Turismo y Patrimonio Cultural, paralelo al Coloquio. Encuentro que ha permitido a los 'semilleros' UIS comprender que la investigación, a la par de la guianza, la administración, el mercadeo o la comunicación publicitaria, también es un área de

desempeño profesional del turismo que genera altos reconocimientos y cuantiosos ingresos económicos.

Las siete ediciones del Coloquio organizado por los integrantes del semillero Tas han tenido una temática turística específica y sus memorias se han divulgado a través de libros electrónicos compilatorios, así:

- Coloquio Pacta I. Tema central: *Turismo y patrimonial regional*. Octubre de 2014.
 - ✓ Memorias en: *Patrimonio cultural y turismo alternativo en el Socorro (Colombia). Memorias del primer curso en Patrimonio Cultural (IV Semestre, II - 2014)* del Pregrado profesional en Turismo de la Universidad Industrial de Santander (Ipred), Sede Socorro. Bucaramanga: Luis Rubén Pérez Pinzón, 2014. ISBN 978-958-46-5806-7.
- Coloquio Pacta II. Tema central: *Turismo y bienestar local*. Mayo de 2015.
- Coloquio Pacta III. Tema central: *Turismo histórico*. Octubre de 2015.
 - ✓ Memorias en: *Patrimonio cultural y turismo alternativo (Pacta) II y III Coloquio (2015). Experiencias y Perspectivas* [Memorias de la segunda y tercera versión del Coloquio Nacional Pacta]. Bucaramanga: Luis Rubén Pérez Pinzón, 2016. ISBN 978-958-46-8986-3.
- Coloquio Pacta IV. Tema central: *Turismo literario*. Mayo de 2016.
- Coloquio Pacta V. Tema central: *Turismo musical*. Octubre de 2016.
 - ✓ Memorias en: *Patrimonio cultural y turismo alternativo (Pacta) IV y V Coloquio (2016). Proyectos y Proyecciones* [Memorias de la cuarta y quinta versión del Coloquio Nacional Pacta]. Bucaramanga: Luis Rubén Pérez Pinzón, 2017. ISBN 978-958-48-1417-3.
- Coloquio Pacta VI. Tema central: *Turismo en el postconflicto*. Mayo de 2017.
- Coloquio Pacta VII. Tema central: *Arte, Turismo y Nación*. Octubre de 2017.

Sin ser un centro de investigación o de estudios regionales en turismo ni un grupo articulado a un observatorio o red internacional de investigadores profesionales como se entiende tradicionalmente la investigación turística en México, Ecuador y demás

países de América Latina (Pimentel, 2016; 2017), los resultados y productos de investigación del semillero de investigación Tas de la UIS cumplen con la cuádruple estructura de productos de nuevo conocimiento promovida por Colciencias (2014). Los cuales se originan como proyectos de clase o de convocatorias a las que responde el colectivo de investigadores en formación, quienes sin contar aún con un título profesional obtienen con cada proyecto investigativo en el que participan el fortalecimiento de sus competencias científicas, evidencias diferenciadoras en su hoja de vida (*curriculum vitae*), a la par de una visión holística, integral y prospectivo de lo que es el turismo al complementar el saber científico (investigación turística) con el hacer laboral (administración turística).

5 CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

El semillero de investigación en Turismo Alternativo y Sostenible (TAS) de la Universidad Industrial de Santander ha sido coherente al promover la investigación turística alternativa y sostenible en el entorno socioeconómico que impacta la universidad, así como propiciar acciones de formación que son innovadoras. Ello se evidencia al expresarse en su misión que: “Los miembros del Semillero Tas somos un grupo interdisciplinario de docentes y estudiantes UIS que desde la investigación formativa y la promoción de proyectos aplicados fomentan el patrimonio, la sustentabilidad y la sostenibilidad ambiental, social y humana de los bienes y subsectores de la industria del turismo. Considerando para ello como campos de estudio las representaciones, destinos, servicios, productos y comunicaciones turísticas” (UIS, 2016).

A pesar de su constitución reciente, en 2014, el semillero de investigación Tas ha logrado ser la primera agremiación de estudiantes investigadores en formación que ha contado con reconocimiento y financiación de una universidad pública regional, fue la primera agremiación turística en publicar de forma colectiva un artículo científico en revista indexada, cuenta con un evento nacional de semilleros de gran reconocimiento entre los demás pregrados en turismo de Colombia, está adscrito al grupo de investigación Psorhe de la UIS (Categoría A) al reconocerse sus aportes a la línea en patrimonio cultural, así como periódicamente publica las memorias de su accionar.

Los efectos y acciones realizados durante el último lustro por el semillero TAS demuestran la importancia de la enseñanza innovadora y transversal del turismo desde una perspectiva turística centrada en acciones, resultados y productos investigativos paralelos y complementarios al desarrollo de cada plan curricular de estudios. Siendo el interés de publicar los resultados de la organización y la gestión investigativa al interior de la universidad, por medio de libros, artículos y ponencias con visibilidad internacional, su principal valor agregado. Lo cual evidencia que la formación para la investigación turística es complemento necesario de las competencias laborales de los profesionales en turismo de la UIS y en factor diferenciador con los demás técnicos, tecnólogos y profesionales turísticos de Colombia. Quienes cursan planes de estudio que limitan su formación solo a la administración o prestación de servicios preconfigurados para los diferentes segmentos, destinos y productos de la industria turística.

REFERENCIAS

- Bolívar, R. y Correa, L. Coord. (2007). Avances de Investigación formativa 2006. Medellín: Redcolsi Nodo Antioquia.
- Correa Montoya, L. y Montes Gutiérrez, I. (2007). Semilleros de investigación en Red: Criterios de evaluación. Bolívar, R. y Correa, L. Coord. Avances de Investigación formativa 2006. Medellín: Redcolsi Nodo Antioquia. P. 5-28.
- Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación – Colciencias (2014). Modelo de medición de grupos de investigación, desarrollo tecnológico o de innovación y de reconocimiento de investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación. Bogotá: Colciencias.
- Molineros, L. Ed. (2009). Orígenes y Dinámica de los semilleros de investigación en Colombia La visión de los fundadores. Popayán: Universidad del Cauca.
- Pérez, L. (2014). Revoluciones tecno-educativas de los europeos civilizadores. Bucaramanga: Ediciones UIS.
- Pérez, L. (2015). Caracterización de las fuentes de financiación para el sector turismo en Santander (Colombia). En Revista Anuario Turismo y Sociedad. Universidad Externado de Colombia. No. XVII. Julio – diciembre 2015, p. 103-126. Disponible en <http://revistas.uexternado.edu.co/index.php/tursoq/article/view/4446/5051>
- Pérez, L.; Acosta, C; Díaz, V. y Rugeles, A. (2016). Santander: atractivos culturales y destinos turísticos. Revista La Tercera Orilla. Bucaramanga: Literatura Virtual UNAB. (16). Disponible en http://www.unabvirtual.edu.co/descargas/revista/to0616/pag_05.html
- Pérez, L. (2017). Efectos de la formación para la investigación turística en la consolidación de los programas profesionales en turismo. El caso de la Universidad Industrial de Santander (Colombia). Ponencia presentada en el III Congreso Coodtur Turismo para el desarrollo local y la conservación, Heredia, Costa Rica.
- Pimentel, T. D. (2016). Distribución de la oferta educativa (OET) y de las estructuras formales de investigación en turismo (EFIT) en México. *Revista Latinoamericana de Turismología* 2 (2), p. 25-48.
- Pimentel, T. D.; De Carvalho, F. y De Oliveira, M. (2017). Distribución de la oferta educativa (OET) y de las estructuras formales de investigación en turismo (EFIT) en Ecuador. *Turismo y Sociedad* XXI, p. 193-215.
- Restrepo, B. (2009). Prólogo Semilleros de Investigación: Relevancia de una Experiencia Colectiva. En Molineros, L. Ed. Orígenes y Dinámica de los semilleros de investigación en Colombia La visión de los fundadores. Popayán: Universidad del Cauca, p. 7-9.
- Rojas, E. (2009). Presentación El movimiento de semilleros de investigación visto desde la Universidad del Cauca. En Molineros, L. Ed. Orígenes y Dinámica de los semilleros de investigación en Colombia La visión de los fundadores. Popayán: Universidad del Cauca, p. 5-6.
- Universidad Industrial de Santander – UIS (2011a). Proyecto Educativo del Programa de Turismo. El Socorro: Ipred UIS.
- Universidad Industrial de Santander – UIS (2011b). Acuerdo No. 043 de 2011 (mayo 20) por el cual se adopta el Estatuto de Investigación de la Universidad Industrial de Santander. Bucaramanga: UIS.
- Universidad Industrial de Santander – UIS (2016). Planeación estratégica del semillero de investigación en turismo alternativo y sostenible (Tas). El Socorro: Pregrado en Turismo - Ipred UIS.
- Universidad Industrial de Santander – UIS (2017). Acta de inicio para proyectos de investigación. Sedes regionales: Proyecto 5007. Bucaramanga: UIS.

Processo Editorial / Editorial Process

Editor Chefe/Editor-in-chief: PhD Thiago D. Pimentel (UFJF).

Recebido em 21 de Novembro de 2017; aceito em 10 de Janeiro de 2018; publicado online 05 de Fevereiro de 2018.

Received on November 21, 2017; accepted on January 10, 2018, published online on February 05, 2018.

Texto original/ Original paper. Sistema de revisão cega por pares / Double blind review system.

DIRETRIZES PARA AUTORES

1. PROCESSO GERAL

RLAT usa o Double-blind peer review que é a omissão das identidades de autores e revisores no parecer de originais. Deste modo os autores devem seguir alguns passos para garantir este processo:

Submeter apenas um arquivo de texto (editor Microsoft Word 2003 ou versão mais recente, ou no doc rtf), sem identificação, direta ou indireta, de autoria do manuscrito. Todas as informações pessoais sobre o autor (s) (nomes, afiliação instituição, país, endereço completo, número de telefone, e-mail e um conjunto de dados biográficos do autor (es) não superior a 60 palavras) será inserido no sistema website. Talvez, se houver qualquer necessidade, o autor (s) pode apresentar um documento adicional (Geralmente com informação específica sobre o papel (por exemplo, excel tabelas ou dados SPSS). Sobre como inserir o manuscrito e um documento complementar, por favor, consulte o conteúdo de este link: <https://goo.gl/Jl3hVO>

Para garantir qualquer possível identificação de autoria no manuscrito, deve-se:

- Usar terceira pessoa para referir a trabalhos publicados anteriormente pelos autores do texto. Exemplo: Substituir "como analisamos no estudo" por "como foi analisado no estudo... (Anônimo, 2009).
- Remover qualquer afiliação autoral das figuras.
- Citar artigos publicados pelo autor do texto como segue: "[anônimo, 2009].
- Para blinding na lista de referência insira: "(Anônimo, 2009). Detalhes omitidos por double-blind reviewing".
- Remover agradecimentos
- Remover informações de autoria nas propriedades do documento.

2 MANUSCRITO

Tipografia: O manuscrito deve ser preparado com espaçamento entre linhas simples, fonte Arial Narrow tamanho 11, paginado com margens de 3 cm à esquerda e superior e à 2cm à direita e inferior, em papel A4. As citações diretas deverão utilizar a fonte 10 e as notas devem apresentar o mesmo tipo de letra, no tamanho 9. Não utilizar fontes nem tamanhos distintos no texto. Caso pretenda destacar alguma palavra ou parágrafo utilize a mesma fonte em *cursiva* (itálico).

Título: deve ser escrito em 3 idiomas, sendo o português e o inglês, obrigatórios.

Resumo: O artigo deve vir acompanhado de um resumo no idioma em que está escrito (150 – 250 palavras) e sua tradução em inglês (resumo e título). Para os artigos escritos em inglês deve se acrescentar um resumo em espanhol. Sua estrutura deve seguir a mesma do texto.

Palavras chave: o texto deve conter entre 3 e 5 palavras chave sobre o tema principal, separadas por um ponto final.

GUIDELINES FOR AUTHORS

1 GENERAL PROCESS

RLAT uses the double-blind peer review which is the omission of the identities of authors on the and reviewers on the original paper's process of reviewing. Thus, authors must follow some steps to ensure this process:

Submit ONLY ONE archive of the text (microsoft word editor 2003 or newer version, in rtf or doc) without direct or indirect identification of authorship (manuscript). ALL THE PERSONAL INFORMATION about the author(s) (names, affiliations, affiliated institution's country, complete mailing address, phone number, email and a biographical data of the author(s) not exceeding 60 words) will be inserted in the website system. Maybe, if there is any necessity, the author(s) could submit an additional document (generally with specific information about the paper (e.g. excel tables or SPSS data). About how to insert the manuscript and the supplementary document, please refer to the contents of this link: <https://goo.gl/Jl3hVO>

To ensure any possible identification of authorship in the manuscript, you must:

- Use third person to refer to previously published works by the authors of the text. Example: replace "as we analyzed in the study" by "as was analyzed in the study. (Anonymous, 2009).
- Remove any copyright of affiliation.
- Quoting published articles by the author of the text as follows: "(anonymous, 2009).
- For blinding in the reference list enter "(anonymous, 2009). Details omitted by double-blind reviewing. "
- Remove thanks
- Remove copyright information in the document properties.

2 MANUSCRIPT

Typography: The manuscript should be prepared with simple line spacing, font Arial Narrow, size 11, paginated with 3 cm margins on the left and top and 2 cm to the right and bottom, in A4 paper. Direct citations should use the 10 source and notes must have the same font, size 9. Do not use fonts or different sizes in the text. If you want to highlight any word or paragraph, use the same font in *cursive* (italic).

Title: should be write in the original language and as well the abstract always translated to the English and Portuguese whatever would be the original language.

Abstract: The article should come accompanied by an abstract in the original vernacular language; write in 150-250 words, always translated to the English and Portuguese whatever would be the original language. Its internal structure must follow the text structure.

keywords: the text must contain between three and five keywords on the main theme of the paper and separated themselves by a dot.

Texto: o texto deve possuir uma extensão entre 5.000 e 9.000 palavras para artigos e de 3.000 a 5.000 tanto para opiniões, pensatas e ensaios como para notas de investigação; e de 2.000 a 3.000 para resenhas de livros e obras acadêmicas. A divisão interna deve conter necessariamente (introdução, referencial teórico, metodologia, resultados e discussão e conclusões), agradecimentos (se aplicável) e referências.

Idiomas: os artigos podem ser escritos em português, inglês, espanhol ou francês. Títulos, Resumos e Palavras em português e inglês são obrigatórios, independente do idioma original do artigo. Estes elementos também são requeridos em um terceiro idioma.

Ilustrações: as ilustrações (quadros, gráficos, esquemas, fluxogramas, organogramas, gravuras, fotografias e outros) e tabelas deverão ser inseridas no texto. Todos devem possuir legendas – título e fonte. As tabelas devem seguir as Normas de Apresentação Tabular do IBGE. Pode-se utilizar imagens coloridas, embora se deva avaliar a possibilidade de utilizá-la em formato papel, em branco e preto para que fique legível no caso da edição impressa.

Abreviações e acrônimos: Deverão ser definidos claramente no seu primeiro uso no texto.

Citações e Referência: as referências, assim como as citações, no corpo do texto, devem seguir as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas NBR 6023 (<https://goo.gl/GxCBgZ>) e NBR 10520 (<https://goo.gl/hKumna>).

Notas: as notas explicativas devem utilizadas somente se forem indispensáveis, e deverão vir sempre ao final do texto do artigo, utilizando o mesmo tipo de letra deste (Arial Narrow) no tamanho 9. Para conhecer os critérios de avaliação consulte: <https://drive.google.com/file/d/0B9HM4t0EenbiMXl2X2J1T2Fqb2s/view?usp=sharing>

3 CONDIÇÕES PARA SUBMISSÃO

Como parte do processo de submissão, os autores são obrigados a verificar a conformidade da submissão em relação a todos os itens listados a seguir. As submissões que não estiverem de acordo com as normas serão devolvidas aos autores.

Assim, alinhada às melhores práticas de publicação, nacionais e internacionais, RLAT exige o cumprimento dos seguintes critérios para publicação regular* de artigos:

1. O manuscrito submetido deve ser uma contribuição original e inédita amparada por alguma linha temática inserida no escopo da revista. Caso contrário, deve-se justificar em "Comentários ao Editor".
2. O artigo não pode ter sido publicado previamente em nenhum periódico ou livro. Aceitam-se, no entanto, artigos apresentados em anais de congressos.
3. O texto não pode estar em avaliação, simultaneamente, em outro periódico, seja nacional ou internacional.

Text: the text must possess an extension between 5,000 and 9,000 words to articles; and 3,000 to 5,000 for reflexive opinions (*pensatas*) and essays; and between 2,000 to 3,000 for research notes as well to book reviews. the internal divisions must contains (usually, introduction, theoretical framework, methodology, results and discussion, conclusion), acknowledgements (if applicable) and references.

Languages: the manuscript can be write in Portuguese or English or Spanish or French. Titles, Abstratcs and Keywords must be written in portuguese and in english, independent of the original language of the paper. These elements also are required in a third language.

Illustrations: illustrations (tables, graphs, diagrams, flowcharts, organization charts, engravings, photographs and other) and tables should be inserted in the text. All must have subtitles-title and source. Tables should follow the Tabular Presentation rules of the IBGE. Can use color images, while you should evaluate the possibility of using it in paper format, in black and white so that it is readable in the case of the print edition.

Abbreviations and acronyms: Should be defined clearly in its first use in the text.

Citations and reference: the references, as well as the citations in the body of the text should follow the standards of the Brazilian Association of technical norms NBR 6023 (<https://goo.gl/GxCBgZ>) and NBR 10520 (<https://goo.gl/hKumna>).

Notes: the explanatory notes should be use only if they are essential, and should be at the end of the text of the article, using the same font (Arial Narrow) in size 9. To meet the evaluation criteria see: <https://drive.google.com/file/d/0B9HM4t0EenbiMXl2X2J1T2Fqb2s/view?usp=sharing>

3. CONDITIONS FOR SUBMISSION

As part of the submission process, authors are required to check the conformity of the submission for all items listed below. Submissions that are not in accordance with the standards will be returned to the authors.

Thus, aligned with best practices, nationally and internationally, RLAT requires compliance with the following criteria for regular publication of articles:

1. The manuscript submitted should be original and unprecedented contribution bolstered by some thematic line inserted in the scope of the journal. Otherwise, you must justify in "Comments to the Editor."
2. The article may not have been previously published in any journal or book. We accept, however, papers presented at congresses.
3. The text may not be at the same time on review in another journal, whether national or international.

4. Os artigos poderão ter, no máximo, 3 (três) coautores, além do autor principal, totalizando assim, no máximo, 4 (quatro) pessoas por manuscrito.
 5. RLAT se reserva ao direito de postergar a uma edição ou volume (ano) subsequente um artigo aprovado, caso os autores ou coautores de uma mesma instituição já tenham publicado algum artigo no ano corrente, de forma a não ultrapassar 20% de concentração de origem de instituições, assegurando assim o cumprimento de critérios nacionais (e recomendações internacionais) de avaliação de periódicos.
 6. Do mesmo modo, a fim de evitar concentração, RLAT publicará apenas 1 texto de um mesmo autor por ano. Caso o autor tenha outro manuscrito aprovado, o mesmo será postergado para o ano seguinte.
 7. RLAT não publicará artigos nos quais o editor chefe e/ou editores associados figurem como autores ou coautores.
 8. RLAT poderá publicar manuscritos de autores ou coautores do Conselho Editorial, de membros do Conselho Científico e pessoas da própria Universidade Federal de Juiz de Fora se, e somente se, estes não estejam envolvidos nos processos de avaliação do artigo.
 9. A fim de evitar endogenia, artigos da UFJF serão publicados, em no máximo 20% (4,8 artigos ao ano).
 10. Mesmo que cumpram os demais requisitos, só serão aceitos em *desk review* para prosseguir no processo editorial os manuscritos que estejam livres de identificação dos autores. A identificação de autoria do trabalho deve ser removida do arquivo através da opção "Propriedades no Word", garantindo desta forma o critério de sigilo da revista, caso submetido para avaliação por pares (ex.: artigos), conforme instruções disponíveis em *Assegurando a Avaliação Cega por Pares*. **ATENÇÃO!** Esta condição é essencial para que o texto inicie o processo editorial de avaliação. Caso não cumpra este requisito, o manuscrito será retornado ao autor.
 11. As informações relativas a autoria deverão ser preenchidas diretamente no sistema, na aba metadados.
 12. Os arquivos para submissão devem estar em formato Microsoft Word, OpenOffice ou RTF (desde que não ultrapassem 2MB). Os artigos que, porventura, ultrapassem este tamanho poderão ser enviados diretamente pelo e-mail da revista: <RLAT.ufff@gmail.com>.
 13. O texto está em espaço simples; usa uma fonte de 11-pontos; emprega itálico em vez de sublinhado (exceto em endereços URL); as figuras e tabelas estão inseridas no texto, não no final do documento, como anexos.
 14. O texto deve utilizar o sistema brasileiro de citações e referências, conforme disposto pela Associação Brasileira de Normas Técnicas, ABNT (norma 6023). Mais informações podem ser obtidas na seção Sobre a Revista. **ATENÇÃO!** Esta condição é essencial para que o texto inicie o processo editorial de avaliação. Caso não cumpra este requisito, o manuscrito será imediatamente retornado ao autor.
4. Articles can have a maximum of 3 (three) co-authors, besides the main author, totaling so a maximum (and exceptionally) of 4 (four) persons per manuscript.
 5. RLAT reserves itself the right to postpone the edition or volume (year) subsequent an article is approved, if the authors or co-authors of the same have already posted some article in the current year, so as not to exceed 20% of the source concentration of institutions, thereby ensuring the fulfillment of national criteria (and international recommendations) periodic assessment.
 6. Likewise, in order to avoid concentration, RLAT publish only 1 (one) text from one author per year. If the author has another manuscript approved, it will be postponed to the following year.
 7. RLAT does not publish articles in which the editor and/or associated editors list as authors or co-authors.
 8. RLAT may publish manuscripts of authors or co-authors of the Editorial Board, members of the Scientific Board and people form the Universidade Federal de Juiz de Fora if, and only if, they are not involved in the process of evaluating the proper (or friend's) article.
 9. In order to avoid endogenic concentration UFJF articles will be published, in a maximum of 20% (4.8 items per year).
 10. Even if you meet the other requirements, will only be accepted on *desk review* to proceed in the editorial process the manuscripts that are free from identification of the authors. The identification of authorship of the work must be removed from the archive via the option "properties in Word", guaranteeing in this way the confidentiality criteria, if submitted for peer review (e.g. articles), as per available in *Ensuring the Blind Peer Review*. **ATTENTION!** This condition is essential for the text to start the editorial process of evaluation. If you do not fulfill this requirement, the manuscript will be returned to the author.
 11. Information of the authorship must be filled directly in the system, in the metadata tab.
 12. The files for submission must be in Microsoft Word, OpenOffice or RTF (as long as you don't exceed 2 MB). Papers which, perhaps, exceed this size can be sent directly via email to the journal: <RLAT.ufff@gmail.com>.
 13. The text is single-spaced; uses an 11-point font; italics instead of underlining employs (except in URL addresses); the figures and tables should be included in the text, not at the end of the document, such as attachments.
 14. The text should use the Brazilian system of citations and references, as stated by the Brazilian Association of technical standards ABNT (6023 standard). Full details of the style patterns and bibliographic requirements are described in *Guidelines to Authors*, in the section About the Journal. **ATTENTION!** This condition is essential to start the text editorial process of evaluation. If you do not fulfill this requirement, the manuscript will be returned to the author.

15. Todos os endereços "URL" devem estar ativos.
16. Os artigos devem cumprir todos os tramites do processo editorial (cf. Política de Avaliação).

4 DECLARAÇÃO DE DIREITO AUTORAL

Aviso de Direito Autoral Creative Commons Política para Periódicos de Acesso Livre

Autores que publicarem nesta revista devem concordar com os seguintes termos relativos aos Direitos Autorais:

- (a) Autores mantêm os direitos autorais e concedem à revista o direito de primeira publicação, com o trabalho simultaneamente licenciado sob a [Creative Commons Attribution License](#) que permitindo o compartilhamento do trabalho com reconhecimento da autoria do trabalho e publicação inicial nesta revista.
- (b) Autores têm autorização para assumir contratos adicionais separadamente, para distribuição não-exclusiva da versão do trabalho publicada nesta revista (ex.: publicar em repositório institucional ou como capítulo de livro), com reconhecimento de autoria e publicação inicial nesta revista.
- (c) Autores têm permissão e são estimulados a publicar e distribuir seu trabalho online (ex.: em repositórios institucionais ou na sua página pessoal) a qualquer ponto antes ou durante o processo editorial, já que isso pode gerar alterações produtivas, bem como aumentar o impacto e a citação do trabalho publicado (Veja [O Efeito do Acesso Livre](#)).

5 POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Os nomes e endereços informados nesta revista serão usados exclusivamente para os serviços prestados por esta publicação, não sendo disponibilizados para outras finalidades ou a terceiros.

15. All addresses "URL" must be on active status.
16. Articles must meet all the proceedings of the editorial process (cf. Evaluation Policy).

4. COPYRIGHT DECLARATION

Creative Commons Copyright notice and Policy for open Access Journals

Authors who publish in this journal must agree with the following terms relating to copyrights

- (a) Authors keep all copyright and grant the journal the right of first publication, with the work simultaneously licensed under the Creative Commons Attribution License that allows job sharing with recognition of authorship of the paper and initial publication in this journal.
- (b) Authors are allowed to assume additional contracts separately, for non-exclusive distribution of the version of the work published in this journal (e.g. publish in institutional repository or book chapter), with recognition of authorship and initial publication in this journal.
- (c) authors are allowed and are encouraged to publish and distribute their work online (e.g. in institutional repositories or on your personal page) at any point before or during the editorial process, as this can generate productive changes, as well as increase the impact and citation of published work (see the effect of Free Access).

5. PRIVACY POLICY

The names and addresses reported in this journal will be used exclusively for the services rendered by this publication is not available for other purposes or to third parties.