

Artículos

La capacitación como estrategia de desarrollo turístico para las comunidades: Caso Centro Shuar Tsuer Entsa, Naranjal

Training as a tourism development strategy for communities: Case Study Centro Shuar TsuerEntsa, Naranjal

Sergio Javier Torres Quiroga*, Alba Caicedo Barreth**

*Catedrático investigador en la Escuela de Turismo y Hotelería (FACSO) de la Universidad de Guayaquil, Ecuador

**Magister en Diseño Curricular. Docente de la carrera de Turismo y Hotelería de la Facultad de Comunicación Social de la Universidad de Guayaquil, Ecuador

Correspondencia

Sergio Javier Torres Quiroga

ecosergio123@hotmail.com

Recibido el 21 de abril del 2015

Aceptado el 14 de junio del 2016

Resumen

En la presente investigación se buscó diagnosticar la situación turística en el Centro Shuar Tsuer Entsa, y el progreso de los habitantes shuaras en esta actividad. Este estudio de carácter cualitativo, bajo los métodos lógico y analítico, se analizó el problema desde la conclusión general del comportamiento organizativo, social y económico de los pobladores locales. El objetivo general consistió en formular una estrategia de desarrollo turístico para los habitantes del centro Shuar Tsuer Entsa que sirva para impulsar el turismo sustentable en el lugar. Lo cual antepuso la hipótesis de la preparación de los prestadores de servicio en temas turísticos que aportaría en la organización de la comunidad y desarrollo sustentable del centro Shuar Tsuer Entsa. Como resultado obtenido luego de la aplicación de encuestas a visitantes, se recibió la calificación del servicio recibido y sugerencias en la implementación de servicios; mientras que en las entrevista a los 37 shuaras intervinientes en el servicio al visitante se recopiló información de su percepción del turismo, participación comunitaria, forma de liderazgo, nivel de comunicación, conocimientos relacionados al turismo y medio ambiente y predisposición en capacitarse. El beneficio obtenido del estudio fue esbozar la organización social del centro Shuar Tsuer Entsa, distribución de funciones, lineamiento de normas y gestionar un trabajo directo de atención al cliente a través de la capacitación en diversos temas. Como conclusión y recomendación para los líderes del Centro Shuar se sugirió vincularse con organismos públicos y universidades, que continúen el asesoramiento y socialización de sus productos turísticos bajo las normativas del turismo sustentable.

Palabras clave: desarrollo, turismo, comunidad, ecológico, capacitación, sustentabilidad.

Abstract

This study sought to diagnose the tourism situation in the Shuar Tsuer Entsa Center, and the progress of the Shuar people in this activity. This qualitative study, under the logical and analytical methods, analyzed the problem from the overall conclusion of organizational, social and economic behavior of local residents. The overall objective was to formulate a tourism development strategy for the inhabitants of Shuar Tsuer Entsa center that serves to promote sustainable tourism in the place. The hypothesis was: The training of service providers in tourism issues would bring organization of the community and sustainable development of the Shuar Tsuer Entsa center. As a result obtained after the application of visitor surveys, the qualification of the service received and suggestions on the

implementation of services was received; while in the interview with the 37 inhabitants, visitor information service, their perception of tourism, community participation, form of leadership, communication level, related to tourism and the environment and willingness in training knowledge was collected. The benefit derived from the study was to outline the social organization of Shuar Tsuer Entsa center, distribution functions, guideline standards and manage direct customer work through training in various subjects. In conclusion and recommendation for the leaders of the Shuar Center it suggested link up with government agencies and universities, which continue counseling and socialization of its tourism products under the standards of sustainable tourism.

Keywords: development, tourism, community, ecological, training, sustainability.

Introducción

La República del Ecuador dentro de sus 256.370 km² cuenta con cuatro regiones conocidas como Costa o Región Litoral, Sierra o Región Interandina, Oriente o Región Trásandina y Galápagos o Región Insular; las mismas que albergan innumerables especies en flora y fauna. Entre características de diversidad y riqueza intrínseca, el patrimonio cultural y natural ecuatoriano se encuentra representado por cada una de las 23 etnias encontradas en las mencionadas regiones de este territorio; lo componen como ejemplo: vestigios arqueológicos, costumbres, gastronomía y tradiciones halladas a lo largo de la historia, que brinda la caracterización del pueblo ecuatoriano.

El Gobierno del Ecuador, en plena conciencia de dichos atractivos culturales y naturales, crea organismos como el Ministerio de Turismo, para regular y coordinar la actividad turística; llevando a cabo en el 2006 importantes trabajos de campo como la realización del inventario de atractivos turísticos de todo el territorio nacional; esto con el soporte técnico de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, basados en la metodología de la Organización de Estados Americanos (OEA), lo cual permite elaborar la ficha de registro de la comunidad Shuar, localizada en el cantón Naranjal dentro de la provincia del Guayas.

En 2010, la Dirección de Turismo del Gobierno Provincial del Guayas, dentro de la actualización del inventario turístico del Guayas, reitera la existencia y predisposición en

desarrollar el turismo por parte de los habitantes shuaras pertenecientes al Centro Shuar Tsuer Entsa, ubicados en la parroquia Naranjal, cooperativa Naranjal-sector Camacho provincia del Guayas.

A partir del reconocimiento del lugar, se percibe la insatisfacción de los visitantes que llegan al Centro Shuar Tsuer Entsa, en la provincia del Guayas, esto aludiendo a las siguientes posibles causas concebidas por parte de los servidores turísticos:

- Desconocimiento en organización y administración de la industria turística amigable con el medio ambiente por parte de sus líderes (normas de sustentabilidad).
- Falta de aprendizaje teórico y práctico de sus pobladores sobre la manipulación de alimentos y bebidas, cocción, presentación y venta al público.
- Inadecuadas instalaciones turísticas para recibir a visitantes.

Por lo cual en este estudio se puntualiza como problema investigativo: ¿Cómo afecta el desconocimiento de la actividad turística en la prestación de servicios y desarrollo del centro Shuar Tsuer Entsa? El campo de investigación corresponde al desarrollo turístico, el objeto: la comunidad, la delimitación temporal: desde el 2000 al 2014 y la relevancia social concierne el estudio de una comunidad autóctona de la nación en busca de su crecimiento a través de la actividad turística realizada de manera sustentable.

Metodología

En el presente proyecto se utilizaron los siguientes métodos investigativos:

El método analítico ayudó a desglosar el quién, por qué, cómo, cuándo y dónde se origina el problema, también brindó la oportunidad de crear nuevas proposiciones a partir de la visión inicial del comportamiento organizativo, social y económico de los habitantes del Centro Shuar Tsuer Entsa, con la finalidad de obtener datos de referencia inicial.

El método lógico deductivo permitió analizar el problema desde una conclusión general hasta llegar a lo particular; en consideración a las visitas realizadas al Centro Shuar Tsuer Entsa y

la revisión de teorías de desarrollo turístico y turismo sustentable. Además se consideró los resultados de las encuestas realizadas *in situ*, los cuales en conjunto con estrategias de desarrollo turístico, ya aplicadas en otros centros, como el de las termas de Papallacta en la provincia de Pichincha o las de Chachimbiro en la provincia de Imbabura, permitieron formular las conclusiones.

El material bibliográfico revisado conllevó a más de las normas locales como la Ley de Turismo, el PLANDETUR 2020 y PIMTE 2014, también revisó temas de turismo, atractivo turístico, entorno habitual, capacitación, guía de turismo, educación ambiental, turismo sostenible (sustentable), infraestructura turística, estrategia y diversidad.

Para la complementación de la información se utilizaron insumos como el inventario turístico de la Escuela Superior Politécnica con el Ministerio de Turismo en 2006, las memorias del 1er Encuentro Internacional de Desarrollo Turístico Sostenible en el Litoral Ecuatoriano del 2004 y la actualización del inventario turístico de la provincia del Guayas en 2010-2011.

El trabajo de campo consistió en la ejecución de encuestas, entrevistas y observación, por lo que fue necesario el acercamiento con los socios-pobladores y visitantes del Centro Shuar Tsuer Entsa en edad adulta comprendida entre los 18 a 60 años, durante la jornada de trabajo. De los 78 habitantes Shuaras, para la entrevista *in situ* como muestra poblacional intervinieron 37 habitantes locales en la modalidad de grupo focal, debido a que ellos son los considerados en la toma de decisiones de la comunidad y mediante un cuestionario previamente elaborado con 10 preguntas se recopiló información sobre percepción de beneficios por turismo en el Centro Shuar Tsuer Entsa, participación comunitaria, forma de liderazgo en la comunidad, gestiones del sector público, nivel de comunicación entre ellos, conocimientos técnicos relacionados con turismo y temas ambientales, el correcto manejo en la manipulación de alimentos y bebidas, las facilidades en infraestructura turística que prestan a los turistas y la predisposición de la comunidad en capacitarse.

La encuesta fue validada a través de 40 visitantes, posterior a lo cual fue efectuada a 100 visitantes al término de su viaje, quienes su entorno habitual sea como mínimo 50 km distante del lugar de estudio, siendo un representante por grupo familiar, todos los encuestados fueron mayores de edad y de nacionalidad ecuatoriana (por ser los presentes en los días de levantamiento de información), quienes acudieron al destino entre semana (30 personas) y fin de semana (70 personas); con la consulta mediante un cuestionario de preguntas de opción múltiple, escala de likert y dicotómicas se solicitó indicar su motivo de visita, forma de llegar

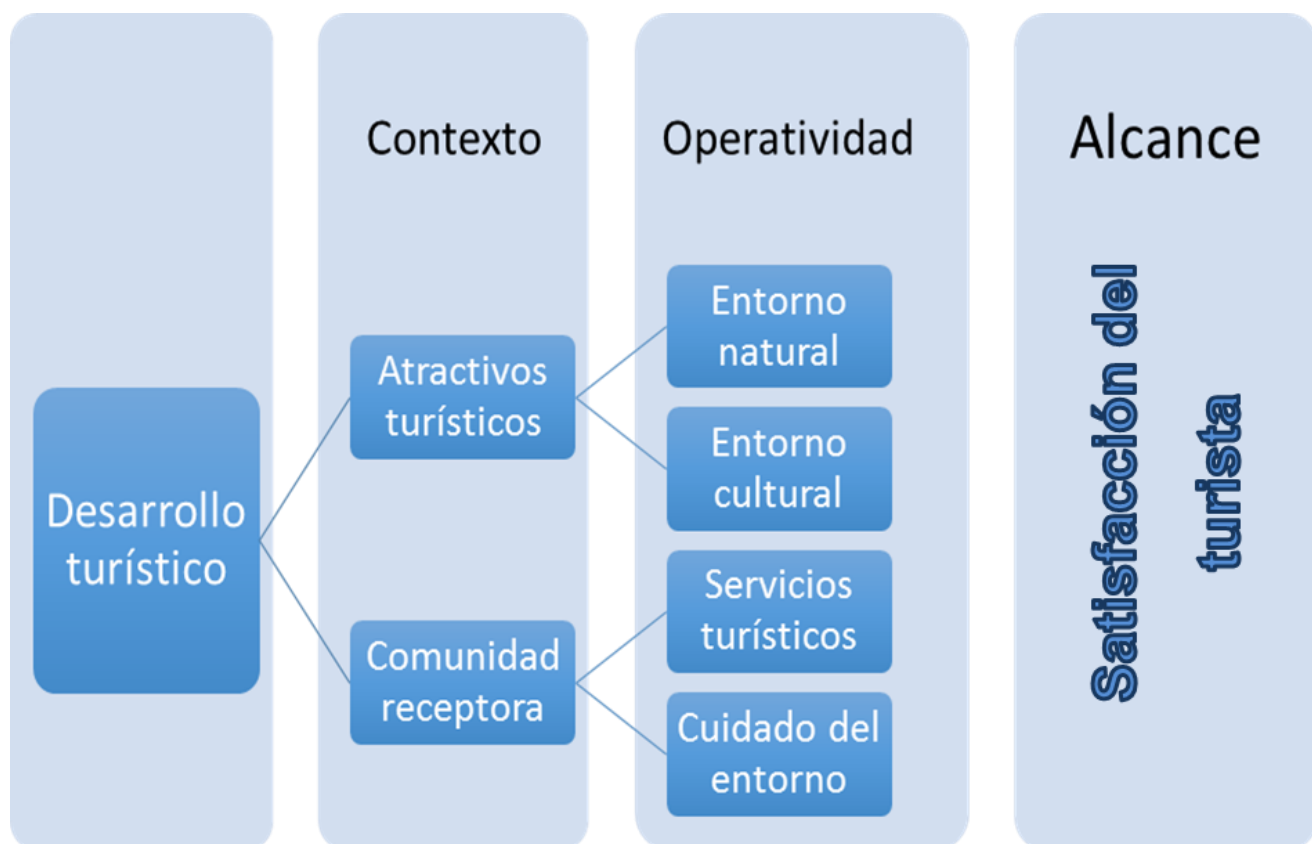
al lugar, calificar el servicio recibido en la comunidad, sugerencias de implementación de actividades, interés en adquirir un paquete turístico hacia dicho destino y predisposición de pago por el mismo.

La técnica de la observación, mediante la ficha correspondiente, agrupó los factores: organización social, cuidados del entorno, impactos sociales, atención del visitante y formas de prestación del servicio turístico.

Resultados

Antes de pasar a los resultados del trabajo de campo, en este estudio se parte de la revisión de literatura relacionada al tema, en el gráfico 1 se muestran el constructo investigativo.

Gráfico 1. Constructo investigativo



Fuente: Torres, S., Caicedo, A 2014.

A pesar de que existen diferentes metodologías a nivel mundial sobre la definición e inventario de atractivos turísticos, por motivos de ser una tema de investigación desarrollado en territorio ecuatoriano y estar regidos por el Ministerio de Turismo del Ecuador como su principal ente regulador, el estudio se acogió al concepto establecido por la OEA que indica, que es un recurso natural o cultural puesto al servicio, distracción e interés del visitante que han sido desarrollados con una infraestructura adecuada.

El término desarrollo sustentable parte de las definiciones establecidas en la Cumbre Mundial de Desarrollo Sostenible en Johannesburgo en el 2000, donde se definen como pilares o dimensiones interdependientes: lo ambiental, económico y social. Con fundamento en esa definición, el ecoturismo como generador de ganancias en un destino considera el desarrollo socioeconómico de la comunidad local y la conservación de los recursos naturales; aspectos inmersos en el turismo comunitario o pro-poor tourism, y formas que tienen como objetivo la planificación del destino para producir beneficios en sus habitantes (Orgaz, 2014).

En el caso de Ecuador, se han realizado una serie de estudios para identificar claramente lo que el país puede presentar como oferta turística, entre ellos figuran el PIMTE 2014 (Plan Integral de Marketing Turístico de Ecuador), PLANDETUR 2020 (Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador) y el Análisis de la Cadena del Turismo (CEPAL, 2014).

Para Chías, el producto turístico es una propuesta de viaje estructurada desde los recursos, a ésta se incorporan servicios como transporte, alojamiento, guías de viajes, entre otros (MINTUR, 2007). Cada producto debe reunir como requisito tres atributos fundamentales: atractivo, facilidades y accesibilidad (MINTUR, 2007); en el gráfico 2 se muestran las líneas de productos turísticos que oferta el Ecuador.

Gráfico 2. Productos turísticos del Ecuador ofertados por MINTUR

Cuadro 1. Líneas de Productos y Variedades de Productos Específicos del Ecuador	
Ecoturismo y turismo de naturaleza	Parques nacionales
	Reservas y bosques privados
	Ríos, lagos, lagunas y cascadas
	Observación de flora y fauna
Turismo de deportes y aventura	Deportes terrestres
	Deportes fluviales
	Deportes aéreos
	Deportes acuáticos
Turismo de salud	Termalismo
	Medicina ancestral
	SPA's
Agroturismo	Haciendas, fincas y plantaciones
Turismo de convenciones y congresos	Reuniones, incentivos, conferencias, exposiciones y ferias
Turismo de cruceros	Cruceros
FUENTE: PLANDETUR 2020. Análisis y diagnóstico general del turismo en Ecuador	



La OMT (2008) refiere la importancia de un recurso que sirva de motivación para el viaje; descripción coherente con la expresada por Studies (2008) que señala que hay dos maneras de examinar el poder de atracción del viajero: estudiando las atracciones o explorando las percepciones del poder de atracción de aquellos que son fascinados por ellas. Como la competencia entre destinos turísticos aumenta y el financiamiento del turista disminuye, es

de vital importancia entender cómo el inventario de atracciones existentes en el destino se relaciona con las percepciones que los viajeros tienen de ellas.

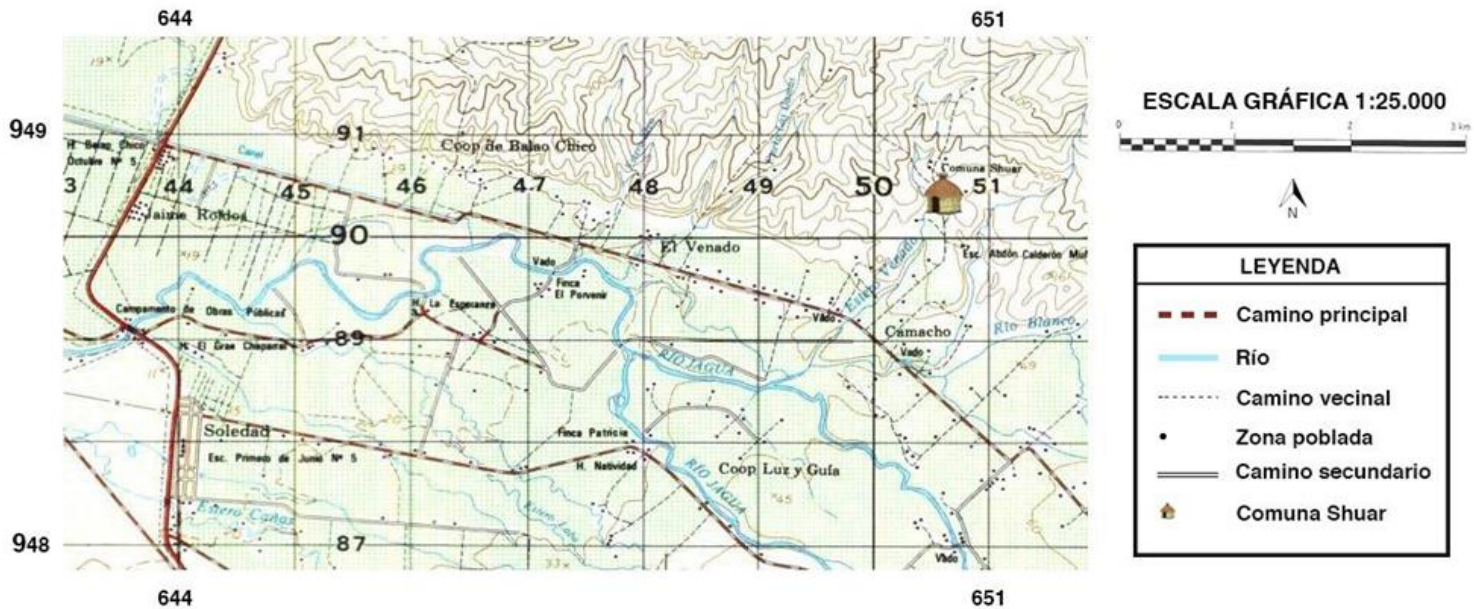
Es necesario también observar los beneficios que se obtienen del correcto manejo de la actividad turística en un destino; conociendo que la finalidad de los estudios de las repercusiones económicas es estimar en términos monetarios los beneficios económicos, el incremento neto de la riqueza de los residentes dimanante del turismo, en relación con los niveles que prevalecerían en ausencia de esta actividad (OMT, 2008).

Bajo esas consideraciones, el Centro Shuar Tsuer Entsa califica para desarrollar el ecoturismo como fuente de ingresos económicos y de empoderamiento de sus mismos habitantes, debido a que a más del recurso turístico, es la población quien toma responsabilidad del manejo del destino.

La inserción de la comunidad, también se manifiesta a través de la preparación de los pobladores como guías nativos, que según lo establecido por el MINTUR corresponde a las personas que tiene su origen dentro de un grupo cultural a fin a una etnia, asentada dentro de la geografía ecuatoriana, en la cual se incluye al individuo *in situ* a que sea participe y embajador de representar, mostrar, dirigir, orientar, corregir, cuidar y salvaguardar los bienes locales a los que pertenece.

El Centro Shuar Tsuer Entsa, en la provincia del Guayas, cantón Naranjal, parroquia Naranjal, Cooperativa Naranjal-Sector Camacho, está considerado en el registro Oficial N° 544, que indica los puntos conducentes con fecha, jueves 28 de marzo de 2002, quedando como puntos más salientes el río Jagua y el río Blanco aguas arriba (Shuc, 2013); en el gráfico 3 se puede observar su ubicación en las coordenadas UTM aproximadas 650 434 y 9'689 890 de la zona 17.

Gráfico 3. Mapa vial y turístico de la provincia del Guayas



Fuente: Adaptación de Torres, S., Caicedo, A 2015.

Según el censo realizado en 2010 por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), la población del cantón Naranjal está determinada aproximadamente en 69 012 habitantes de los cuales en el área rural (dispersa) habitan 40 525 pobladores que representan 58.72% de la población cantonal; con 13 024 viviendas que representa 59.77% a nivel cantonal en una área de 2126.73 km² y una densidad muy baja poblacional de 32 hab. /km². Del último grupo mencionado, el Centro Shuar Tsuer Entsa está compuesto de 78 habitantes comprendidos entre socios, jefes de familia, adultos mayores, líderes, mujeres, hombres, niñas y niños.

Las entrevistas a los habitantes dirigidas a los socios, jefes de familia y líderes se realizaron personal y aleatoriamente en un día de trabajo normal a cada uno de ellos, quienes no sabían previamente que iban a ser entrevistados. Los pobladores indican que la actividad turística ha provocado mejora en las relaciones humanas, prosperidad económica, mejora de infraestructuras y cuidado con el medio ambiente; la participación comunitaria se ha hecho presente por medio de las mingas,^[1] aunque han sido indiferentes para un gran número de socios; al consultar quién era su líder las respuestas fueron diversas, identificando un grupo al síndico y otros al más anciano, lo cual denota desorganización y falta de figura legal, perfil y asignaciones de un dirigente comunal.

En cuanto a la ayuda recibida por entidades públicas o privadas indican se dio en algún momento a través de la promoción del destino mediante la Información Turística impresa del cantón Naranjal ITUR y de la Dirección de Turismo Provincial; también se ha visto asistencia en infraestructura vial mediante una adecuación de 8.5 km de extensión y dos puentes construidos por el Gobierno Provincial del Guayas a la altura del km 105 de la vía E25, pero no existe mejoramiento de infraestructura turística *in situ*. La mayor parte de los pobladores desconocen el ingreso económico semanal, mensual o anual que genera el Centro Shuar Tsuer Entsa, e indican que no han recibido capacitación en temas de turismo o medio ambiente, no obstante están dispuestos en recibir formación en cuestiones de atención al cliente, manejo de alimentos y bebidas, planificación de la economía familiar, tratamiento de desechos sólidos y reciclaje, así como dirigir, organizar y estructurar normas y acuerdos para desarrollar el turismo de calidad acorde a las normas del Plan Del Buen Vivir.

Los servidores turísticos locales del Centro Shuar Tsuer Entsa, reconocen que existen otros atractivos turísticos cercanos, algunos desarrollados como la Hacienda Jambelí y su Centro de Rescate de Vida Silvestre, otros en vías de desarrollo como las cascadas del Cerro de Hayas a 8 km de la cabecera cantonal de Naranjal y el camino Real del Inca que atraviesa el cantón en mención. De ello cabe indicar que existen además otros recursos naturales y culturales aledaños al Centro Shuar Tsuer Entsa que bien podrían servir o constituirse como un producto turístico a desarrollarse por la empresa pública o privada sosteniblemente con el medio ambiente y a mediano plazo como: el área del bosque virgen donde no se realizan actividades turísticas por falta de senderos, o el área de manglar y sus alrededores en el golfo.

En lo que corresponde a las respuestas obtenidas de la encuesta a visitantes al Centro Shuar Tsuer Entsa, siendo el género masculino el mayor número de visitante, un 53% eran procedentes de la ciudad de Guayaquil, un 20% llegan desde la ciudad de Cuenca, un 22% corresponden al cantón Naranjal y un 5% de la Provincia del Cañar; en su mayoría son jóvenes entre 21 y 30 años (30%), un 23% de visitantes en edades de 51 años a más y la minoría las edades no mencionadas.

Los visitantes calificaron el servicio recibido como regular (72%), citando como mayor referente el aspecto de alimentos y bebidas y entre las actividades que generarían mayor interés y satisfacción para ellos estaban los rituales shamánicos (28%), degustación de gastronomía típica (26%), senderismo y actividades al aire libre (38%) y shows artísticos autóctonos (14%).

Un indicador favorable para el Centro Shuar Tsuer Entsa es que la mayoría de visitantes llegan en vehículos propios con sus familias o amigos, por lo cual se corroboró que 65% de visitantes encuestados les gustaría comprar un paquete turístico con todos los servicios incluidos desde transporte, alimentación, ingreso a las termas, shows, limpias y tratamiento con barro; quienes estarían dispuestos a pagar por un paquete turístico por un valor comprendido entre los \$30 a \$60, otro 20% de visitantes pagaría entre \$60 y \$90, un 17% entre \$90 a \$120 y un 12% entre \$120 a \$150. Los valores a pagar dependerían exclusivamente de la calidad recibida a través de la infraestructura y servicios ofrecidos fue expuesto como condición por parte de los visitantes.

Por último, luego de la observación se reafirma la desorganización de pobladores y la prestación de servicios de manera empírica por lo cual no todos los visitantes reciben buenos tratos, mientras que la escasa motivación en la actividad turística influye en la baja organización y cooperativismo de la comunidad hacia este trabajo.

Las estrategias a desarrollarse luego de los resultados obtenidos consistieron en a través de talleres participativos con todos los pobladores, designar y diferenciar los roles de los integrantes (habitantes) de la organización (Centro Shuar Tsuer Entsa), para lo cual el presidente como el responsable de la toma de decisiones importantes y dispone de los medios humanos y materiales necesarios de la organización. De dicha manera todos los integrantes en sus diferentes cargos adquieren determinados perfiles, habilidades, funciones y responsabilidades a través de capacitaciones teóricas-prácticas permitiendo el desarrollo sustentable de la comunidad. Como medios para conseguir dichas capacitaciones se indicó el envío de una solicitud dirigida al coordinador de turno del MINTUR Zonal 5 para que se realicen las gestiones pertinentes dentro de su Plan Organizacional Anual (POA).

Además se elaboró una misión, visión y un perfil básico de funciones y responsabilidades para la mejora en la prestación del servicio al turista, acorde a la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 435:2007. De igual manera se esbozó la reglamentación interna del Centro Shuar Tsuer Entsa con el plan operacional del mismo, valores compartidos y definiciones legales.

Se finaliza el trabajo con el proyecto de capacitación, propuestas de mejoras en el área de alimentos de bebidas con la implementación de una infraestructura apropiada, se incluyó una tabla de rentabilidad de un proyecto de capacitación e infraestructura, donde se muestra un crecimiento positivo durante los cinco años de análisis, sin embargo, se puede indicar además

que el periodo más eficiente en términos de crecimiento se da a partir del segundo año, ya que el saldo final de caja es de \$21.079 y al quinto año el total de ingresos alcanza los \$278.633.

Tabla 1. Flujo de Caja Anual: Rentabilidad de la Inversión

Rubros	Año 0	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INGRESOS OPERACIONALES						
Ingresos (Tabla 1)		203.710,14	223.520,95	245.258,36	269.109,74	295.280,66
A. Total Ingresos Operacionales	0	203.710,14	223.520,95	245.258,36	269.109,74	295.280,66
EGRESOS OPERACIONALES						
Costo de Producción (Tabla 2)		54.341,93	59.626,69	65.425,38	71.788,00	78.769,38
Gastos Administrativos (Tabla 3)		84.522,30	88.325,80	92.300,46	96.453,99	100.794,41
Gastos de Ventas (Promoción y difusión) (Tabla 4)	2.277,50	2.278	2.380	2.487	2.599	2.716
Imprevistos (0,5% de los ingresos)		1.019	1.118	1.226	1.346	1.476
Pago de Interés de préstamo bancario		5.842	4.881	3.760	2.450	921
Pago de capital de préstamo bancario		5.729	6.690	7.811	9.121	10.650
B. Total Egresos Operacionales	2.277,50	153.731	163.021	173.010	183.757	195.327
C. Flujo Neto Operacional (A-B)	-2.277,50	49.979	60.500	72.248	85.352	99.954
Inversión Inicial	82.878,88					
Gastos Pre operacionales	4.244					
Gastos Financieros						
H. Saldo Inicial en Caja	-87.123	-89.400	-39.421	21.079	93.327	178.679
SALDO FINAL EN CAJA	-89.400	-39.421	21.079	93.327	178.679	278.633

Fuente: Elaborado por Sergio Torres Q.

Discusión

Debido a su ubicación geográfica a lo largo del llamado Cinturón de Fuego del Pacífico, las cuatro regiones de Ecuador: Sierra, Oriente, Costa y Galápagos, cuentan con actividad volcánica. Ello convierte a este país en uno de las zonas del mundo más propicias para relajarse en un baño termal de aguas ricas en minerales. Los grados de temperatura de un determinado sitio o área que posee termas, obedecen a factores naturales que circundan geográficamente a la terma.

El turismo en el Ecuador ha sufrido cambios positivos en el pasar de los tiempos desde la creación del Ministerio de Turismo el 10 de agosto de 1992 durante el gobierno de Sixto Durán Ballén, quien visualizó al turismo como una actividad fundamental para el desarrollo económico y social de los pueblos, se han creado leyes y mecanismos de control, regulación y seguridad para el visitante nacional o extranjero, interesado o ávido de conocer variedad de sitios turísticos dentro de nuestro suelo patrio.

En el país se han documentado hasta ahora 167 manantiales de aguas termales y minerales de las cuales sólo siete han sido otorgadas en concesión para turismo y recreación, de lo que se deduce que la gran mayoría de balnearios utilizan ilegalmente el agua termal y mineral. En relación con las 9 concesiones de aguas minerales, la finalidad con que se solicitaron no se especifica (Paladines D. A., 2014).

En el 2014, SENAGUA tuvo entre sus planificaciones los siguientes proyectos prioritarios:

- Tufiño y Aguas Hediondas en la provincia del Carchi
- Chachimbiro en la provincia de Imbabura
- La Merced-Ilalo en la provincia de Pichincha
- Oyacachi y Papallacta en la provincia de Napo
- Baños en la provincia de Tungurahua
- Opar-Chaquimaillanayacu en la provincia de Cañar
- Palitahua en la provincia de Chimborazo

- Baños en la provincia de Azuay
- Vilcabamba en la provincia de Loja
- Portovelo en la provincia de El Oro
- Santa Elena en la provincia de Santa Elena
- Naranjal en la provincia del Guayas (Paladines, 2011).

En 1994, seis ecuatorianos decidieron asociarse en empresa privada al enamorarse de un lugar que consideraron hermosos y de aguas milagrosas. Así nació Termas de Papallacta, con la posterior remodelación del balneario y la creación de espacios de alojamiento, gastronomía y un spa. En agosto de 2005, Termas de Papallacta, hito en la historia del termalismo en Ecuador, ya era una realidad. (Pacheco, 2009).

Dicho destino a través de los años ha aprovechado maravillosos recursos naturales, prestando a los clientes diversas opciones fisioterapéuticas, contando con el aval de la Federación Médica Ecuatoriana, y la autorización del Ministerio de Salud del Ecuador para el funcionamiento como centro de salud (Pacheco, 2009).

Bajo dicha concepción paralela, el Centro Shuar Tsuer Entsa posee los elementos claves para su desarrollo turístico enmarcado en el contexto de la sustentabilidad, donde la gestión es absoluta por parte de la comunidad.

Los gustos de los turistas a nivel mundial están marcados por la idiosincrasia, clase social o creencia religiosa, no deja de lado el buscar algo que es vital para el ser humano, la salud. Por ello, elige lugares de esparcimiento sano, que brinde el relax anhelado, conocimiento y sanidad. También busca que todo este enmarcado en una infraestructura idónea y que el servicio o atención sea de primera y amigable con el ambiente.

Así, la actividad en el Centro Shuar Tsuer Entsa está determinada en dos posiciones que a través de la encuesta se ha podido establecer.

Primero: la encuesta realizada a 37 socios de los 78 habitantes del Centro Shuar Tsuer Entsa, determina que desean ofrecer un servicio de calidad a turistas; mejorando su organización, recibiendo capacitación en turismo y mejorando la infraestructura local.

Segundo: el visitante acude ávido por turismo de salud a las termas, pero refleja un malestar por un servicio regular o simplemente calificado como bueno, ya sea por el servicio recibido o por la infraestructura inadecuada. Cabe indicar que este mismo turista en su gran mayoría proviene desde la ciudad de Guayaquil y en segundo lugar desde la provincia del Azuay, estaría dispuesto a pagar un precio justo por un servicio de calidad en medio de una infraestructura turística adecuada, y a comprar otros productos ofrecidos por el Centro Shuar, como artesanías, masajes corporales, faciales, degustación gastronómica, participación en shows shamánicos para limpiezas del aura o realizar otras actividades complementarias que puedan brindarles.

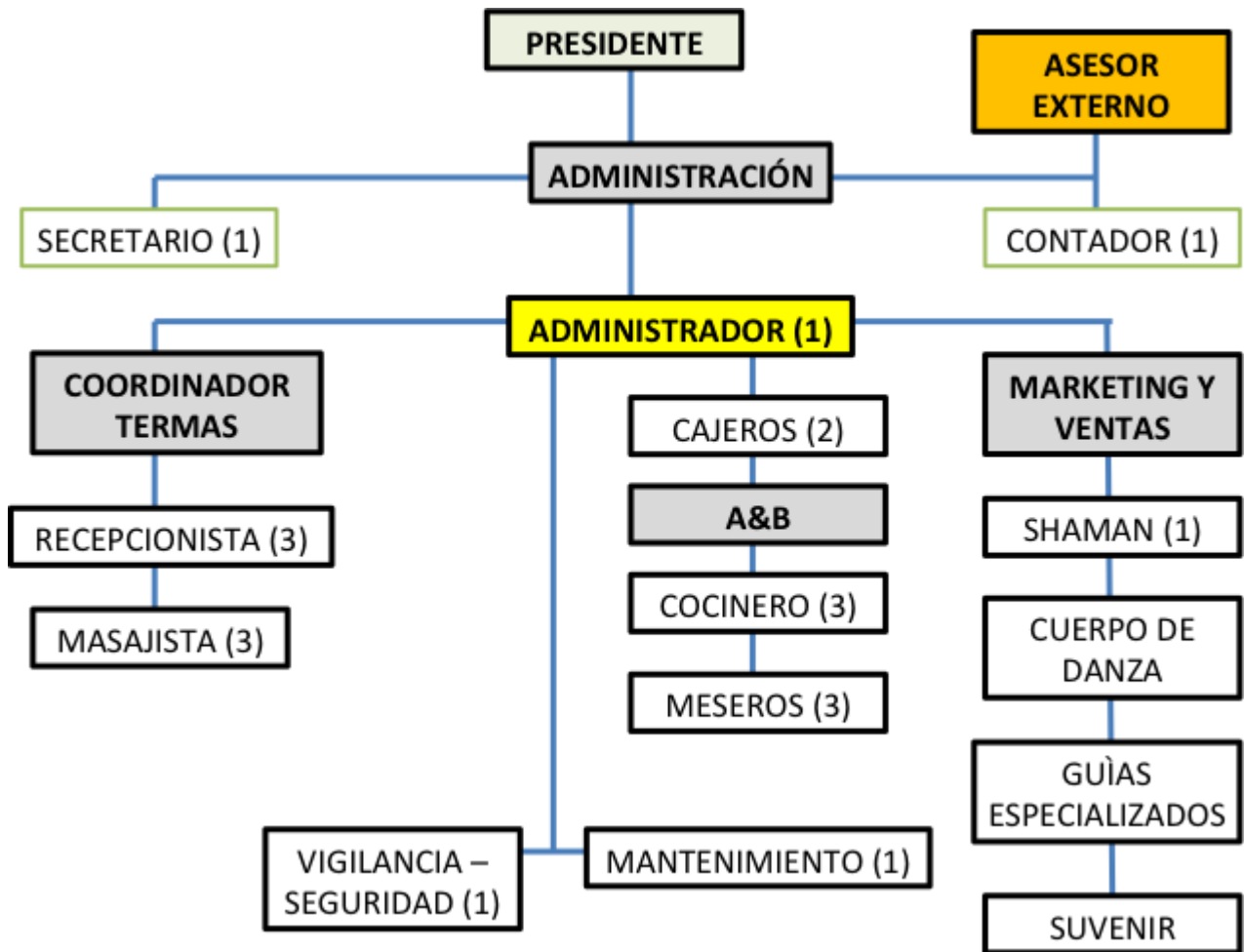
Se espera a través de esta investigación lograr consolidar al turismo sostenible como una herramienta eficaz para el desarrollo integral y con rentabilidad social en el Centro Shuar Tsuer Entsa. El resultado se encamina a ejecutar el diseño de estrategias para impulsar el turismo y ayudar al desarrollo económico y cultural en el mencionado destino.

La visión apunta a generar un destino turístico sostenible diverso, competitivo, seguro y de calidad turística estandarizada, con oportunidades de empleo y de mejoramiento en la calidad de vida de la comunidad y territorios aledaños al Centro Shuar. Además garantizar una adecuada operación turística involucrando sus riquezas culturales y naturales; la articulación de las cadenas de valor del turismo; la seguridad y la calidad de los destinos; la innovación, el conocimiento y la tecnología aplicada; con conectividad, infraestructura y facilidades adecuadas para el turismo.

La propuesta organizacional y empresarial del Centro Shuar Tsuer Entsa consistió en definir un adecuado perfil de organización y cooperativismo a través de talleres participativos con todos los pobladores del Centro Shuar Tsuer Entsa, destacando sus características cognitivas culturales, económicas y sociales referentes al turismo, como se esquematiza en el gráfico 4, esquema bajo el cual se realiza la identificación de los cargos requeridos para la organización de la actividad turística en el Centro Shuar Tsuer Entsa.

El Centro Shuar Tsuer Entsa requiere de un fondo económico especial para contratación de capacitadores en los temas especificados en el gráfico 5, aunque el cronograma corresponde en su mayoría a entidades públicas que mantienen dentro de su Plan Organizacional Anual.

Gráfico 4. Organigrama opcional de la empresa turística



Fuente: Elaborado por: Sergio Torres Q.

Gráfico 5. Cronograma de capacitación *in situ*

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES					
ASIGNATURAS	CAPACITADORES	CÓD. MATERIA	CÓD. PROF.	HORAS	LUGAR
INTRODUCCIÓN AL TURISMO	Ministerio de Turismo, Coordinacional Zonal 5	ITUR	ST	3,5	CENTRO SHUAR
ATENCIÓN AL CLIENTE	Gobierno Provincial del Guayas	ALC	ST	3,5	CENTRO SHUAR
MANEJO Y PLANIFICACIÓN DE LA ECONOMÍA FAMILIAR	Gobierno Provincial del Guayas	MPEF	FC	3,5	CENTRO SHUAR
MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	Gobierno Provincial del Guayas	MAYB	PL	5	CENTRO SHUAR
ELABORACION DE ARTESANÍAS EN BAMBÚ	Represa Daule Peripa	EDAB	RF	6,5	PRESA DAULE PERIPA
TRATAMIENTO DE RELAJACIÓN Y BELLEZA	Paradiso Spa en El Morro	TRYB	LG	6,5	PARADISO SPA EL MORRO
TÉCNICAS DE GUIAR	Gobierno Provincial del Guayas	TDG	ST	4,5	CENTRO SHUAR Y ALREDEDORES
TRATAMIENTO DE DESECHOS SÓLIDOS Y RECICLAJE	Operador Turístico Independiente	TDSYR	PJ	3	CENTRO SHUAR
				36	
TOTAL DE HORAS DICTADAS					

Fuente: Elaborado por Sergio Torres Q.

Conclusiones

La actividad turística manejada desde la óptica de la sustentabilidad contribuye al desarrollo de las comunidades, en este estudio realizado, el Centro Shuar Entsa contiene los elementos necesarios para su correcta administración y progreso.

La mayor parte de los socios del Centro Shuar Tsuer Entsa, al inicio de la investigación consideró estar en desacuerdo por recibir visitantes o atenderlos, pues creían no obtener beneficio alguno social o económico. La mitad de los socios se mantienen reacios a participar en mingas, algunos pobladores locales no tuvieron claro cuál es la denominación que se debe dar al líder principal de la comunidad, tampoco reconocieron el flujo de visitantes que perciben cuantitativamente. Todo esto debido a una inadecuada forma organización, comunicación y capacitación.

Por consiguiente, los socios del Centro Shuar Tsuer Entsa están de acuerdo con recibir capacitación en turismo relacionada a la atención al cliente, manipulación de alimentos & bebidas, elaboración de artesanías, técnicas de manejo en los desechos sólidos y reciclaje, tratamientos de belleza, masajes corporales y manejo de la economía familiar, al igual que en mejorar su infraestructura turística.

El progreso del Centro Shuar está ligado en cierta medida a la ayuda externa de organismos privados y públicos, y que la población admite y reconoce, como ejemplo está la construcción y puesta en marcha a partir de enero de 2014 del camino asfaltado desde la vía E25 a la altura de la parroquia rural Balao Chico con 8.5 km de extensión hasta el Centro Shuar.

El servicio de alimentos y bebidas consta de gran demanda por parte de los turistas, aunque de igual manera muestran su insatisfacción del servicio percibido, resultados obtenidos por las encuestas realizadas a los visitantes.

Referencias

- Centro Shuar Tsuer Entsa (2015). *Ubicación y Mapa del Centro Shuar Tsuer Entsa*. Disponible en <<http://www.turismoshuarnaranjal.com/images/mapa.jpg>>, [15 de abril de 2015].
- Chias, J. (2002). Del recurso a la oferta turístico cultural: catálogo de problemas. Ponencia presentada en el Primer Congreso Internacional del Turismo Cultural, 5 y 6 de noviembre, Salamanca, España.
- GEOSALUD (2011). *Las Aguas Termales y sus Propiedades Curativas*. [En línea] GeoSalud su sitio de salud en la web. Disponible en <http://www.geosalud.com/aguas_termales/curatermal.htm> [21 de febrero de 2014].
- INAMHI. (2013). *Proyectos Inahmi* [en línea]. Quito: Instituto Nacional de Meteorología e Hidrología. Disponible en <<http://www.serviciometeorologico.gob.ec/nuevos-proyectos/>> [12 de diciembre de 2013].
- MINTUR (2007). *PLANDETUR2020 Plan integral de Marketing Turístico del Ecuador*, Ecuador: Ministerio de Turismo. Tourism&Leisure Europraxisconsulting. Disponible en: <<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR2020.pdf>>, [20 de junio de 2014].
- GPG (2013). *Plan de Ordenamiento Territorial de la Provincia del Guayas*. [En línea]. Ecuador: Gobierno Provincial del Guayas, vol. 4. Disponible en <http://www.guayas.gob.ec/dmdocuments/ley-de-transparencia/literal-k/Plan-de-Ordenamiento-T-2013.pdf>, [10 de diciembre de 2013].
- OMT (2008). *Glosario básico de Turismo*. Disponible en <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>, [12 de diciembre de 2014].
- Orgaz, F. (2014). Turismo y cooperación al desarrollo: Un análisis de los beneficios del ecoturismo para los destinos. *El Periplo Sustentable*, (26), 47-66.
- Paladines, D. A. (2011). *Aguas termales, minerales y naturales de manantial en el Ecuador*. [En línea] Disponible en <http://www.geologiaecuador.com/2011/04/aguas-termales-minerales-y-naturales-de.html>, [11 de enero de 2014].
- Pacheco, O. S. (2009). Donde la vida fluye a raudales. Termas de Papallacta. Ecuador. *Cosas*, junio, 100-101.
- SENPLADES (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir*. Ecuador: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo.

Shuch J. W. [entrevista] (2013). Por Sergio, Quiroga [Comunicación personal]. Situación actual del Centro Shuar Tsuer Entsa, Naranjal, Ecuador.

Studies, T. D. (2008). *Plan Maestro de desarrollo turístico*, Guayaquil.

^[1] Trabajo comunitario o colectivo de voluntariado es resultado de una tradición precolombina en varios países latinoamericanos, cuyo fin es de carácter social.