



LA ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO DE LAS HOSPEDERÍAS COMUNITARIAS EN LA COMUNIDAD DE OLÓN.

Maritza Elizabeth Pita Vera

Gina Mirella Reyes Muñoz

Universidad Estatal Península de Santa Elena
Carrera de Organización y Desarrollo Comunitario

Nota de autoras

Maritza Elizabeth Pita Vera, Carrera de Organización y Desarrollo Comunitario, Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador.

Gina Mirella Reyes Muñoz, Carrera de Organización y Desarrollo Comunitario, Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador.

Se agradece la colaboración de la tutora Lcda. Amarilis Laínez Quinde. MSc.

Correo electrónico de las autoras: reyemirella@gmail.com - maritza0757@hotmail.com

TRIBUNAL DE GRADO

Lcdo. Guillermo Santa María Suárez, MSc.
DECANO DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS SOCIALES Y
DE LA SALUD.

Ec. Carlos Sáenz Ozaetta, MAe.
DIRECTOR DE LA CARRERA
ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO
COMUNITARIO.

Ec. Víctor Solórzano Méndez, MSc.
PROFESOR DE ÁREA.

Lcda. Amarilis Laínez Quinde, MSc.
PROFESORA – TUTORA

Ab. Brenda Reyes Tomalá, MSc.
SECRETARIA GENERAL.

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| TRIBUNAL DE GRADO..... | i |
| ÍNDICE..... | ii |
| RESUMEN..... | iii |
| ABSTRACT. | iii |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| REFERENTES TEÓRICOS – CONCEPTUALES Y NORMATIVOS. | 2 |
| Hospedería comunitaria. | 2 |
| Organización de las Hospederías Comunitarias. | 3 |
| Desarrollo Sostenible. | 5 |
| Turismo comunitario. | 5 |
| Turismo en Ecuador. | 7 |
| Marco legal sobre el apoyo a las hospederías comunitarias. | 7 |
| MATERIALES Y MÉTODOS. | 8 |
| ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA Y RESULTADOS. | 9 |
| DISCUSIÓN Y PRESENTACIÓN DE HALLAZGOS RELEVANTES. | 10 |
| CONCLUSIONES..... | 12 |
| REFERENCIAS. | 13 |
| NOTAS | 14 |

RESUMEN

En la investigación se determinan los aspectos inherentes al Desarrollo Sostenible y el Turismo Comunitario, en relación a las hospederías comunitarias de la Comuna Olón de la parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena. La metodología que se utilizó consiste en una investigación exploratoria, para entender la realidad social de los actores involucrados, con el propósito de analizar sobre la organización y desarrollo comunitario. En los hallazgos significativos se determinó que las hospederías comunitarias brindan a la comunidad una oportunidad para mejorar la situación económica y se convierten en un medio para rescatar y revalorizar la cultura local, en este sentido se establecen los cambios que podrían optimizar la organización, y que contribuyan al desarrollo comunitario en Olón.

Palabras claves: hospedería comunitaria, organización, desarrollo sostenible, turismo comunitario.

ABSTRACT

The objective of the research is to determine relevant aspects of sustainable development of community tourism and bases of the organization of community hospices of the Olón commune in the province of Santa Elena. The methodology used consists of an exploratory or qualitative research to understand the social reality of the actors involved, in order to broaden awareness of the benefits of tourism development, and establish the basis and guidelines of the organization. Later significant findings where it was determined that community hospices provide the community an opportunity to improve the economic situation and become a means to rescue and revalue local culture, but there are several shortcomings as there are no structured flowcharts were made by such reason several changes for better organization, contributing to a better functioning and socio-economic development of the community Olón exposed.

Keywords: Community hostelry, organization, sustainable development, community tourism.

INTRODUCCIÓN

La actividad turística es uno de los principales sectores económicos a nivel nacional e internacional, y tiene como objetivo contribuir al desarrollo socioeconómico de las comunidades a través de la potencialidad cultural, patrimonial y natural que poseen. A lo largo de los años en el Ecuador se vienen implementando diversas formas de turismo; las hospederías comunitarias es una forma de emprendimiento que se han desarrollado, y es en torno a ello que el presente artículo intenta ubicar y resaltar sus características más relevantes.

El objetivo de la presente investigación es determinar aspectos importantes sobre el desarrollo sostenible del turismo comunitario y las bases de la organización de las hospederías comunitarias, especificando características como: ¿Cuál es el número de hospederías existentes?, ¿Cuáles son los servicios que ofrecen?, ¿Qué factores son mejorables?, ¿Qué servicios se pueden adicionar?, ¿Cómo se lleva la organización?; es decir, se busca hacer un análisis descriptivo de las hospederías existentes en la comuna Olón del cantón Santa Elena.

La recopilación de los datos y las respuestas a las interrogantes, se la realizó a través de un diseño metodológico con enfoque cualitativo. El método histórico-lógico, permitió determinar una vivencia de la creación de hospederías comunitarias, para sentar una base de la organización y tener un referente de inicio, a través del estudio de las fortalezas y debilidades; posteriormente se realizó un análisis sobre los resultados obtenidos a través de los instrumentos de investigación, donde se logró establecer que estos locales desde la percepción de los habitantes, es fuente de ingreso económico para toda la comunidad y contribuye al desarrollo turístico de la comuna Olón; además se ha constituido en una de las principales actividades de este tipo en la comunidad, por tal motivo es necesario darle una mirada holística a su organización y optimizar su gestión para lograr la sostenibilidad.

A continuación se evidencian diversos hallazgos y conclusiones significativas acerca de las Hospederías Comunitarias de la comuna Olón de la parroquia Manglaralto, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, en donde se realiza un intercambio cultural, convirtiéndose en una alternativa para el desarrollo del turismo comunitario. En cuanto a su organización existen varias falencias, debido a que no cuentan con organigramas estructurales, los hospederos llevan una administración centralizada; por tal razón se exponen algunos cambios para una mejor organización que favorezca su buen funcionamiento y desarrollar la actividad de una manera correcta y racional, es decir enfocada a la sostenibilidad, que contribuya a la planificación, gestión social y económica, así como al desarrollo socioeconómico de las comunidades.

REFERENTES TEÓRICOS – CONCEPTUALES Y NORMATIVOS

Hospedería comunitaria

El concepto de hospedería comunitaria nació en la región costa de Ecuador en el año 1998¹. La idea inicial fue adecuar las casas familiares para poder recibir turistas interesados en conocer las costumbres de los habitantes de la zona, aliviando la carga turística de las playas más visitadas: Salinas, Ballenita, Punta Carnero, Ayangué, y considerando nuevos puntos en la Ruta del Spondylus como destinos turísticos, a su vez esta actividad generaría ingresos adicionales para los habitantes de la comunidad.

El término Hospedería Comunitaria no es muy conocido, se podría definir como un hogar con adecuaciones básicas de hotel, donde el cliente está en contacto directo con las costumbres de los moradores de la comunidad, debido a que la hospedería es una casa de familia, que se amplía para tener habitaciones disponibles para el turista, sea este nacional o extranjero. Esta nueva forma de turismo beneficia no solo al dueño de la hospedería, sino que ayuda a toda la comunidad, fomentando el trabajo en equipo, ya que se puede complementar el trabajo con guías, expertos en comidas típicas, artesanos que realicen sus obras, y de ese modo el ingreso aumenta y permanece en la comunidad. (Mendoza Tarabó 2000).

El Programa de Manejo de Recursos Costeros (PMRC), en el año 1999 desarrolló una iniciativa de manejo a lo largo del filo costero en las diferentes Zonas Especiales de Manejo (ZEM)²; en la provincia del Guayas y en la península de Santa Elena (San Pedro, Valdivia y Manglaralto). A través del PMRC en la parroquia Manglaralto se coordinaron algunas acciones orientadas a mejorar la calidad de la atención de los servidores turísticos del sector. Debido a que no existían en la zona de Manglaralto los medios económicos para resolver las deficiencias de la infraestructura física y no contaban con el suficiente recurso humano para las multitudes que acudían a las playas, el PMRC incluyó un proyecto de Hospederías Comunitarias³, con utilización del presupuesto programado inicialmente para la construcción del Módulo Multiservicio Turístico de la ZEM Manglaralto.

El proyecto de las hospederías comunitarias estaba direccionado a brindar al turista nacional y extranjero una experiencia diferente cuando solicite alojamiento, ya que conocería más de la cultura local y compartiría la vivencia diaria de las familias hospederas, recibiendo un servicio familiar. De este modo el proyecto ambicionaba generar beneficios a un conjunto de propietarios de viviendas de las comunidades costeras con una o dos habitaciones extras con servicio de baño por decirlo de alguna manera con la privacidad correspondiente para el turista.

En el proceso se generaron dinámicas de estructura y utilización sobre las hospederías comunitarias las que definiéndolas de esa manera constituyen en una “*red de alojamiento alternativo*”, (Zambrano Quiñónez 2012) con características diferenciadas de la planta turística convencional, tanto en los aspectos de prestación de servicios, como en el factor precio, permitiendo la convivencia de los visitantes con los nativos de la comunidad, propiciando el intercambio cultural.

El Centro de Promoción Rural y la Agencia Española de Cooperación Internacional, entregaron contribuciones para la implementación de las primeras hospederías, y dieron origen al Proyecto de Desarrollo Ecoturístico Comunitario (PRODECOS), al que se sumaron artesanos, senderistas, hospederos y cabañeros. Es preciso mencionar que toda esta confluencia mejoró cuando se suscribieron a la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador, ya que gracias a esta afiliación el Ministerio de Turismo, reconoció la propuesta como política pública.

Siendo ya considerada una prioridad pública el Ministerio de Turismo (2001), impulsó las hospederías comunitarias por ser una actividad que cumple diversos objetivos, además de promover el desarrollo sostenible de las comunidades implicadas, destacando los siguientes ítems:

Organización y desarrollo de las hospederías comunitarias

- ❖ Disminución de la carga excesiva turística en las playas con niveles de saturación tradicional.
- ❖ Distribución de la demanda turística a otras playas que no son visitadas por falta de infraestructura.
- ❖ Brindar al turista los servicios básicos.
- ❖ Elevar los niveles de satisfacción de los turistas y visitantes.
- ❖ Elevar el nivel de vida de la comunidad con el mejoramiento de la actividad turística y el desarrollo de micro empresas.

En este contexto, con el apoyo de varias instituciones, se amplió la inversión en la implementación de emprendimientos turísticos en las comunidades costeras de la zona norte de la provincia, propiciando y enlazando la participación de grupos familiares vinculados a diversos ámbitos, entre ellos las Hospederías Familiares Comunitarias.

Las familias de la comunidad de Olón, que se han mantenido con el proyecto, realizan la actividad turística priorizando el aspecto sociocultural, donde han podido adaptarse a la nueva dinámica interactiva, multisectorial y holística de los nuevos contextos como resultado del funcionamiento de estas hospederías durante la última década. Esto permite establecer desde la expresión de la identidad a través de prácticas culturales, hábitos tradicionales, que dan la conceptualización actual de hospederías comunitarias en la zona costera de la provincia. Este proceso de construcción social se encuentra en tránsito hacia una reconfiguración, que implica su fortalecimiento y su consolidación definitiva desde el punto de vista de organización y emprendimiento que aporten al desarrollo turístico de la Comuna Olón.

Organización de las Hospederías Comunitarias

La organización es un término que se utiliza en diferentes campos, así como también para referirse a las actividades que van a realizar un grupo de personas y constituye una herramienta que requieren para coordinar sus acciones con el fin de obtener algo que desean o valoran, es decir, lograr sus metas. Según Daft (2011), "las organizaciones son entidades sociales que están dirigidas a las metas y están diseñadas como sistemas de actividades estructuradas y coordinadas en forma deliberada y están vinculadas al entorno".

En términos administrativos, las organizaciones se basan en una estructura formalizada de funciones y puestos diseñados. Según Munch Galindo (2012), "la organización es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados".

El rol que cumplen las organizaciones es reunir los recursos necesarios para alcanzar las metas deseadas, producir servicios con eficiencia, facilitar la innovación, utilizar tecnología de información, adaptarse a un entorno cambiante y enfrentar desafíos continuos de diversidad, ética, motivación y coordinación de los involucrados. La naturaleza de la organización está definida por las funciones que sus integrantes lleven a cabo. Las organizaciones deben sujetarse a las funciones administrativas: Planear, Organizar, Dirigir y Controlar. Estos parámetros proporcionan una estructura adecuada, donde cada persona cumple con su responsabilidad. Para un mayor entendimiento en las organizaciones, se establecen las dimensiones donde se describe rasgos significativos del diseño organizacional. Las Dimensiones Estructurales son las características internas de la organización, crean las bases para medirlas y compararlas. (Daft 2011).

Entre las características de la Dimensión Estructural están: la Formalización que corresponde a la documentación escrita, manuales de procedimientos, regulaciones, manuales y políticas de las organizaciones. La Centralización se refiere al nivel jerárquico que se tiene para la toma de decisiones y pueden ser centralizadas o descentralizadas; la Especialización, se refiere a las tareas organizacionales, estas se subdividen en puestos separados; el Profesionalismo es el nivel de educación formal y la capacitación de los empleados; la Jerarquía de autoridad, describe quien reporta a quién, sobre quienes ejercen la autoridad; y las Razones de Personal, que es la distribución de personas en varias funciones.

Organización y desarrollo de las hospederías comunitarias

Las Dimensiones Contextuales, son el marco organizacional que influye y modela las Dimensiones Estructurales, están son: el Tamaño de la Organización, que se la puede medir como un todo o por sus componentes (por lo general el tamaño de las organizaciones se miden por el número de empleados); la Cultura, que incluye los valores, creencias, normas, claves compartidas por los empleados (están relacionados con un comportamiento ético, la eficiencia o el servicio al cliente); la Tecnología Organizacional, que se refiere a las herramientas tecnológicas, técnicas y acciones que se utilizan para producir los bienes o servicios; el Entorno, que se refiere a los elementos que se encuentran fuera de los límites de organización; y, las Metas y Estrategias, que definen los propósitos así como las técnicas competitivas que le distinguen de otra organización. Las Estrategias, son los planes de acción que describen la asignación de recursos y actividades para enfrentar los objetivos y metas de la organización.

Las Dimensiones Contextuales y Estructurales mencionadas anteriormente, son dependientes entre sí, proporcionan una base para analizar información significativa de una organización; y es necesario analizarlas para lograr un desempeño efectivo. En el caso de una organización pequeña como las hospederías comunitarias que poseen una calificación baja en Formalización y Centralización, ya que las personas que las administran son emprendedores y emprendedoras de la comunidad, y cuentan con grado intermedio de Especialización. Se deben ajustar las dimensiones para transformar de modo más eficiente y eficaz los servicios. Desde este enfoque administrativo de la organización, se puede sumar el enfoque comunitario donde las hospederías como organización familiar requieren tener metas y estrategias apropiadas para su desarrollo. Entonces es necesario realizar una definición de la organización comunitaria como “la estructura que se da a un grupo de personas para funcionar de acuerdo a un método y a un objetivo común” Marchioni (1997), por lo general las personas deciden organizarse porque tienen intereses o problemas comunes que les exigen unirse para enfrentarlos.

Desde éste análisis, la Organización y Administración convergen en las hospederías con el impulso de la organización de la comunidad y el desarrollo comunitario, la primera está inmersa sobre todo al crecimiento económico y empleo, y la segunda en los diferentes servicios sociales para mejorar sus condiciones de vida.

En este sentido el proyecto sobre las hospederías comunitarias desarrolladas por el PMRC, Mendoza Tarabó (2000), se realizó con tres fases de estudio para su ejecución, el mismo que resalta el enfoque comunitario, desde el principio de focalización en proyectos de mejoramiento que permite reforzar valores y la construcción del capital social y humano.⁴

1. El Estudio Turístico: se obtuvo un inventario real de los hoteles y negocios que estén relacionados con el turismo, para determinar la capacidad con la que cuenta cada comunidad para recibir a los turistas. Incluye la capacidad de carga de las playas.
2. Propuesta: de tres prototipos de hospederías, basadas en construcciones tradicionales de las comunidades.
3. Inventario: de las potenciales instituciones crediticias con su plan de financiamiento para el desarrollo del proyecto.

En el mismo proyecto del PMRC, para la elección de las viviendas como hospederías comunitarias, se basaron en varios lineamientos de reglamentación, que fueron analizadas por un grupo participante. Entre las recomendaciones técnicas exigibles para las hospederías en relación a las instalaciones y los servicios básicos generales son las siguientes:

- ❖ Servicios Básicos: agua corriente para cocina, baños e inodoros o letrinas; electricidad, acceso al servicio telefónico; acceso a transporte público; acceso a Centro de Salud y botiquín de primeros auxilios; extintor de incendios por planta de edificación; cuarto de baño con puerta, inodoro, ducha, espejo, máximo para 10 personas.

Organización y desarrollo de las hospederías comunitarias

- ❖ Habitaciones: espacio mínimo 3x3 m², individuales (cama de una plaza); dobles (cama de dos plazas o litera), iluminación suficiente, buena ventilación, una silla por plaza, una mesa de escritorio, un perchero, seguridad y llaves independientes.
- ❖ Casa: salón, comedor, preferibles con materiales de construcción representativos de la zona, con el objetivo de fortalecer la identidad de los pueblos costeros.
- ❖ Servicios Ofertados: alimentación (desayuno, almuerzo y merienda), información sobre la zona y los atractivos turísticos con los precios y las artesanías que elaboran en el sector.

Las Hospederías Comunitarias deberían involucrar y beneficiar a la comunidad, brindando a los visitantes un hospedaje confortable, seguro y decoroso; la adecuación de las viviendas cumple un rol importante ya que se deberá tomar en cuenta el cumplimiento de las condiciones establecidas para su funcionamiento, con las normas técnicas exigibles. El enfoque administrativo de la organización comunitaria debe ser utilizado de manera eficaz y ser además el eje de un sistema de calidad en la atención y generación de ingresos a través del uso eficiente de los recursos, priorizando el desarrollo del capital social y humano, es decir que exista la rentabilidad para las hospederías comunitarias en Olón, generando el desarrollo sostenible.

Desarrollo Sostenible

En referencia a la conceptualización del desarrollo sostenible según la Comisión Mundial para el Medio Ambiente y el Desarrollo (1987)⁵, se definió "el desarrollo sostenible es el que satisface las necesidades del presente, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras de satisfacer sus propias necesidades".

Según Puertas Cañaverall (2007), la sostenibilidad está lacionada con tres importantes variables: la calidad, la continuidad y el equilibrio. Bajo los parámetros de estas variables se realiza el análisis de las hospederías comunitarias, y la dinámica de mantener la calidad del medio ambiente, y conseguir mayores niveles de rentabilidad económica. El Desarrollo Sostenible aplicado al turismo se relaciona a la forma en que se busca la satisfacción de las necesidades actuales de los visitantes y turistas, la industria turística y las comunidades, sin comprometer la capacidad de satisfacer las necesidades de las futuras generaciones.

El crecimiento turístico ha alcanzado niveles importantes de desarrollo en el mundo en las últimas décadas; lo que significa una oportunidad para desarrollar el turismo alternativo con responsabilidad social, en el cual se enmarca el turismo comunitario que integra todo lo relacionado a la sostenibilidad, entendiéndose como una especialidad planificada y responsable de preservar los recursos naturales, culturales e históricos como legado para las generaciones futuras, convirtiéndose en la base del desarrollo económico. (Santana Moncayo & Atiencia Hoyos, 2014).

Los autores e instituciones que han establecido varios aspectos teóricos sobre el turismo comunitario sostenible, hacen referencia a la forma como se busca y se logra la satisfacción de los turistas y la comunidad local, sin comprometer la capacidad de satisfacer la necesidad de las futuras generaciones. Es importante recalcar que este proceso se centra no solo en la protección del medio ambiente, si no que incluye la eficiencia económica, aspectos culturales e históricos.

Turismo comunitario

El turismo se establece como una de las principales industrias económicas a nivel internacional, constituye uno de los sectores más estudiados en las ciencias sociales por varios investigadores. Son formas que tienen por finalidad respetar y conservar el medio ambiente y mejorar el desarrollo socioeconómico de las comunidades. (Orgaz Aguera, 2013).

Organización y desarrollo de las hospederías comunitarias

Según la Ley de Turismo⁶, en referencia al concepto de turismo afirma que es una actividad relacionada con el traslado de las personas hacia lugares distintos al de su domicilio; pero sin ánimo de radicarse en ellos. El turismo es una actividad multiplicadora de servicios que involucra a diferentes sectores (operadores turísticos, servidores turísticos, artesanos, usuarios de las playas, entre otros); permitiendo disfrutar de los diversos atractivos naturales y culturales, a través de la recreación familiar, incentivando y fortaleciendo el turismo interno, principalmente en la región costa, Mendoza Tarabó (2000). Entre las nuevas formas de turismo alternativo está el turismo comunitario.

El turismo comunitario se define como una actividad basada en la creación de productos turísticos con el principio de la participación de los habitantes de la comunidad. Están conformados por tres bloques: el primer bloque, está constituido por los stakeholders que son los encargados de la planificación turística, incluyen las empresas, guías, el gobierno local y oficinas de turismo; el segundo bloque, está conformado por las empresas de servicios directos que incluyen los hoteles, hospederías y restaurantes; y el tercer bloque, está formado por las empresas que apoyan el turismo en el destino, como los medios de transporte y el turismo activo, (López Guzmán & Sánchez Cañizares, 2009).

En el segundo bloque como se indica se encuentran las unidades de servicios que incluyen a las hospederías comunitarias, (Ver gráfico 1).

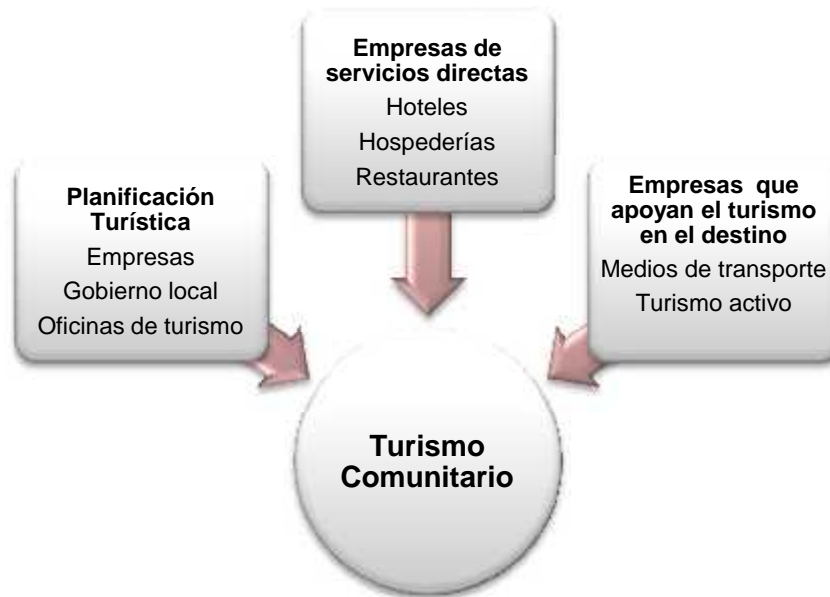


Gráfico 1: Los tres bloques del Turismo Comunitario

Fuente: (López Guzmán & Sánchez Cañizares, 2009)

Así mismo los autores, Casas Jurado, Soler Domingo, & Jaime Pastor (2012), manifiestan que el turismo comunitario “está basado en la comunidad y pretende reducir el impacto negativo y reforzar los impactos positivos del turismo en la naturaleza”. La Organización Mundial del Turismo al referirse a los beneficios de la actividad turística para los países y las comunidades de destino, menciona que las comunidades deben asociarse a las actividades turísticas para tener una participación equitativa en relación a los beneficios económicos, sociales y culturales.⁷

Según Zambrano Quiñónez (2012), el Turismo Comunitario en el Ecuador consiste en: “aquellos emprendimientos económicos, realizado por las comunidades y organizaciones comunitarias de las nacionalidades y pueblos del Ecuador”, la perspectiva de esta clase de turismo busca promover la experiencia económica, social y comunitaria, generando así varias alternativas económicas, solidarias y productivas. Uno de los emprendimientos es la ejecución de las hospederías comunitarias.

Turismo en Ecuador

La tercera actividad económica en el Ecuador tras la extracción del petróleo y la producción de plátano, es el turismo. Esta actividad empezó a desarrollarse en la década de los 80 y ha tenido un crecimiento relativamente constante, convirtiéndose en una de las actividades económicas más importantes del Ecuador; pues atrae a unos 700 mil visitantes al año. La extraordinaria biodiversidad biológica, la riqueza cultural y una amplia gama de destinos y productos turísticos en los Andes, la Costa y la Amazonía, son los catalizadores del sector turístico. La diversidad biológica y cultural del Ecuador es un atractivo potencial para el turismo, pues en el territorio habitan cerca del 12% de todas las especies de vertebrados terrestres como mamíferos, aves, anfibios y reptiles, 16.000 plantas vasculares. La diversidad de especies, ambiente y recursos, fue la base para el desarrollo de la alta diversidad de culturas, que incluye las 27 nacionalidades, pueblos indígenas y afroecuatorianos, Ministerio del Ambiente (2001).

Ecuador es un país pionero por el peso cuantitativo y cualitativo de sus experiencias de turismo comunitario; es una actividad estratégica y actúa como catalizador de diferentes procesos como: la promoción socioeconómica, encuentro cultural, desarrollo sostenible de actividades económicas desde el punto de vista ambiental, la apertura de posibilidades de autogestión y desarrollo endógeno de las comunidades. (Ruiz, Hernández, Coca, Cantero, & Del Campo, 2008).

El Ecuador es uno de los 17 países más mega diversos del mundo, es decir, es uno de los países que tiene la mayor diversidad de animales y plantas por área. Aunque en los últimos 20 años la importancia de esta actividad en el PIB total no ha pasado del 2%, el turismo es la quinta fuente de divisas del Ecuador, superada solo por las exportaciones de petróleo, las remesas de los emigrados, las exportaciones de banano y de los derivados de petróleo. (Castellanos, 2013)

El Ecuador presenta un serio compromiso al desarrollo del turismo como fuente de mejora y combate de la pobreza en las comunidades, apoyados con leyes y reglamentos, los cuales cumplen una función importante. Sin embargo debe existir el compromiso no solo de parte del gobierno sino de la empresa privada y la comunidad anfitriona que ingresa al proceso del turismo; para establecer una planificación diferenciada. (Santana Moncayo & Atiencia Hoyos, 2014).

Marco legal sobre el apoyo a las hospederías comunitarias

En relación al contexto de la organización y desarrollo de las hospederías y el turismo comunitario, se menciona un marco normativo-legal, así como las organizaciones e instituciones involucradas en torno al sector turístico.

La Organización Mundial del Turismo, es una organización de carácter intergubernamental procedente de la transformación de la Unión Internacional de Organismos Oficiales de Turismo (UIOOT) y tiene la calidad de organismo especializado de las Naciones Unidas, según los estatutos de la organización, el objetivo fundamental será la promoción y emprendimiento del turismo con vistas a contribuir al desarrollo económico, la comprensión internacional, la paz, la prosperidad y el respeto universal, la observancia de los derechos humanos y las libertades fundamentales para todos.

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008), en el Art. 276 sobre el Régimen de Desarrollo, dice que se tiene como objetivo mejorar la calidad y esperanza de vida, aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución; proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

De acuerdo al Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)⁸, en el Art. 3 el ejercicio de la autoridad de los gobiernos autónomos descentralizados se regirán por el principio de la sustentabilidad, del desarrollo, donde priorizarán las potencialidades, capacidades y vocaciones de sus circunscripciones territoriales para impulsar el desarrollo y mejorar el bienestar de la población, e impulsarán el desarrollo territorial centrado en sus habitantes, su identidad y valores comunitarios.

La Ley de Turismo del Ecuador, tiene como objetivo determinar el marco legal del sector turístico en relación a su promoción, desarrollo y regulación; además de las potestades del Estado, obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios. El Art. 4 manifiesta que: la política estatal debe cumplir con los objetivos de reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y el rol del Estado potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico. En el Art. 5, se afirma que las actividades turísticas son las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual o de actividades de alojamiento, servicios de alimentos y bebidas, transportación, entre otras.

La Ley de Turismo reconoce y apoya las actividades turísticas comunitarias y a las comunidades locales organizadas que presten los servicios turísticos, a través del Ministerio de Turismo o sus delegados que generen las facilidades para el desarrollo de las actividades; el Ministerio respectivo es el organismo encargado de la actividad turística en el Ecuador; tendrá las atribuciones de planificar la actividad turística del país, promover y fomentar todo tipo de turismo, especialmente social y, la ejecución de proyectos, programas y prestación de servicios complementarios con organizaciones, entidades e instituciones públicas y privadas.

MATERIALES Y MÉTODOS

La metodología empleada ha consistido en una investigación cualitativa, que posee un fundamento decididamente humanista para entender la realidad social de la posición idealista que resalta una concepción evolutiva y de orden social. Percibe la vida social como la creatividad compartida de los individuos. El hecho de que sea compartida, determina una realidad percibida como objetiva, viva, cambiante, mudable, dinámica y cognoscible para todos los participantes en la interacción social. (Martínez Rodríguez, 2011).

Para el diseño de la investigación se establecieron varias etapas metodológicas como la formulación, diseño, ejecución y el cierre. Se inició con las interrogantes y perspectivas, es decir el porqué de la investigación. Luego se estableció el diseño con la elección de las fuentes primarias y secundarias; posteriormente se realizó la recolección de los datos; y se concluyó con el análisis y los resultados.

En la investigación documental y de campo se utilizó, con el propósito de ampliar, profundizar y analizar conocimientos sobre las variables de la investigación: los documentos, artículos científicos y libros que permitieron la revisión literaria de varios autores sobre el campo del turismo comunitario, organización comunitaria y desarrollo sostenible, para realizar conclusiones con el propósito de ampliar el conocimiento sobre los beneficios del desarrollo turístico y la importancia de la sostenibilidad. Entre los métodos de investigación aplicados está el histórico-lógico que permitió determinar una vivencia de la creación de hospederías comunitarias en la provincia de Santa Elena, de la misma forma indagar sobre el estudio técnico que se realizó para la implementación de las hospederías y su organización.

Los instrumentos de investigación que se utilizaron en el ensayo fue el diálogo propio de las entrevistas y la construcción colectiva, característica del Grupo Focal, a los propietarios de las hospederías comunitarias. Las entrevistas permitieron conocer la perspectiva de los hospederos sobre la situación actual, en cuanto a la organización. El Grupo Focal se realizó para la recolección de información y para poder resolver las preguntas planteadas al inicio de la investigación, como: el número de hospederías existentes, en qué consisten las comodidades que ofrecen las mismas, servicios, precios; además de conocer sus opiniones frente a los beneficios y aportes que otorgan las hospederías al desarrollo de la comuna Olón y hasta cierto punto cómo han logrado mantenerse.

La metodología con el Enfoque Cualitativo, utilizada en la investigación, permitió determinar la situación actual de las hospederías comunitarias en la comuna Olón y, a través de su indagación literaria y científica, se logró identificar los lineamientos de la organización y su importancia para el desarrollo sostenible del turismo en la provincia de Santa Elena.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN EMPÍRICA Y RESULTADOS

La comuna Olón fundada el 11 de marzo de 1937, perteneciente a la parroquia Manglaralto, situada al noroeste de la provincia de Santa Elena, se encuentra delimitada: al norte la comuna Curía, al sur comuna Montañita, al este, la comuna Pajiza, y al oeste, el Océano Pacífico. Es un importante balneario y sector turístico del cantón y de la provincia de Santa Elena. Se caracteriza por su belleza escénica debido a la longitud y amplitud de sus playas. Es muy visitada por turistas locales y extranjeros; que encuentran en la comunidad servicios diversos como hoteles, restaurantes, tiendas de artesanías y el sistema de hospederías comunitarias⁹.

Olón posee un hermoso paisaje, con varios atractivos y actividades turísticas, el suelo posee elevaciones y es de material arcilloso, se caracteriza por la buena calidez de sus habitantes. En relación a los ingresos económicos, tienen como principal sector laboral la pesca artesanal, agricultura, ganadería, comercio, fabricación de artesanías y el turismo.

Mediante los instrumentos de investigación aplicados se realizó un diagnóstico de la situación actual de las hospederías comunitarias en la comuna Olón, donde existen siete hospederías comunitarias. A continuación se detallan los nombres de 5 hospederías.

| No. | Hospederías Comunitarias |
|-----|--|
| 1 | Hospedería Las Acacias, familia Yagual Reyes |
| 2 | Hospedería Alicia, doña Alicia |
| 3 | Hospedería Oloncito, familia Yagual Villao |
| 4 | Hospedería la Casa Naranja |
| 5 | Hospedería Rincón de la Playa, Alicia Orrala |

Tabla 1: Hospederías comunitarias de la Comuna Olón.

Elaborado por: Maritza Pita y Gina Reyes.

Las hospederías comunitarias de la comuna Olón son de 4 a 7 habitaciones, cuentan con los servicios básicos y ofrecen el servicio de alimentación; el precio de las habitaciones, oscilan entre cuarenta y quince dólares tal como se indica. Las habitaciones de quince dólares: una cama doble, ventilador y baño individual; las de veinticinco dólares: constan de una cama matrimonial, litera, ventilador, baño, closet y aire acondicionado; las de cuarenta dólares: cama matrimonial, dos literas, un baño y aire acondicionado.

En relación a la organización de las hospederías comunitarias de Olón, por tratarse de un negocio comunal y familiar; no hay organigramas estructurados, la función de gerente es ejercida por el propietario de la vivienda, existe una persona encargada de la limpieza y una encargada del servicio de la alimentación.

Las familias llevan una administración centralizada en una oficina de recepción, donde se organiza y se distribuye a los visitantes de acuerdo a los intereses y requerimientos; se lleva un control y gestión de las cuentas; se realizan las reservaciones personalmente o por contacto telefónico; se facilita información sobre los servicios y las ofertas turísticas que hay en la comuna Olón y sectores aledaños. El manejo de las diferentes funciones se la realiza de forma rotativa, de común acuerdo.

A través del Grupo Focal realizado a las personas propietarias de las hospederías comunitarias en la comuna Olón, se logró detectar varias problemáticas como: el desconocimiento de administración y de marketing, no existe una estructura organizacional de las hospederías comunitarias, ausencia de capacitación en presupuesto y otros servicios turísticos; las instalaciones necesitan ser remodeladas.

Los fondos para construir las hospederías comunitarias fueron con recursos propios, no hay facilidad para el financiamiento. Cabe recalcar que las hospederías comunitarias desde la percepción de los habitantes, es una fuente de ingresos económicos para toda la comunidad y contribuye al desarrollo turístico de la comuna Olón.

DISCUSIÓN Y PRESENTACIÓN DE HALLAZGOS RELEVANTES

Las Hospederías Comunitarias de Olón, consisten en alojamientos con familias como un sistema de hospedaje con características diferenciadas en precio y servicios, donde se realiza un intercambio cultural, y se convierten en una alternativa para el desarrollo del turismo comunitario del sector.

Los propietarios de las hospederías comunitarias de Olón, intentan desarrollar su actividad de manera correcta y racional, es decir, enfocada a la sostenibilidad, en este caso llevar una planificación, con miras a la gestión social y económica, contribuyendo a la conservación de los recursos naturales, el respeto a la cultura y al medio ambiente, para que este tipo de emprendimiento se siga efectuando por las generaciones futuras; y contribuir al desarrollo socioeconómico de las comunidades.

De acuerdo a la situación actual de las hospederías comunitarias se observa que existen varias falencias que deben ser tratadas; por tal razón el análisis y exposición de algunos cambios en el nivel de organización que contribuya a un buen funcionamiento de las hospederías existentes, para tener un referente de inicio, enlistando los puntos favorables y determinando las mejoras a futuro.

| VARIABLES | AHORA | IDEAL | FUTURO |
|-------------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------------------|
| Administración | Dueño de la casa | Mayor colaboración | Organigrama de funciones. |
| Tamaño de la hospedería | De 4 – 7 habitaciones | 10 o más | Mejores condiciones y servicios. |
| Precios de alquiler | 15-40 | 20-60 | El cliente pague con gusto. |
| Camas | Cama doble y literas | Camas cómodas | Camas según necesidad |
| Baños | Compartidos | Individual | Individual y amplios. |
| Servicios adicionales | Comida nacional | Comida según estadía | Especialidades de la zona. |
| Ingreso | Escaso | Mayor a la inversión | Generar ganancias de la inversión |

Tabla 2: Situación actual y posibles cambios de las Hospederías Comunitarias

Elaborado por: Maritza Pita y Gina Reyes.

Las hospederías comunitarias como toda actividad económica, necesita estar organizada para alcanzar su desarrollo, por tal razón el objetivo del ensayo es determinar aspectos importantes sobre el desarrollo sostenible del turismo comunitario y las bases de la organización de las hospederías comunitarias.

El análisis para la sostenibilidad, de la ejecución de las hospederías comunitarias, consiste en que los propietarios sean líderes en la participación y asuman compromisos y además las responsabilidades propias para el buen funcionamiento de las hospederías, asegurando la calidad y eficiencia en el servicio que brindan, para así asegurar un flujo permanente de los visitantes y turistas. Es importante que las hospederías comunitarias, dinamicen la organización administrativa y comunitaria concordante para la eficacia dentro de los objetivos planteados por los actores involucrados.

La organización presenta dos dimensiones: Estructurales y Contextuales. Las Estructurales, son las características internas de la organización, crean las bases para medirlas y compararlas. Entre las características de la Dimensión Estructural están: la Formalización, Centralización, Especialización, Profesionalismo, Jerarquía y Proporción, en este sentido se enmarcan los siguientes aspectos.

| Características | Medidas |
|------------------------|---|
| Formalización | Creación de reglamentos internos de las hospederías comunitarias. |
| Centralización | La administración en las hospederías debe ser descentralizada. |
| Especialización | División del tareas por parte de los trabajadores de las hospederías |
| Profesionalismo | Constante capacitación de los actores involucrados. |
| Jerarquía | Llevar una estructura organizacional. |
| Proporción | Porcentaje de trabajadores bajo supervisión de gerentes. Ésta característica es recomendada para empresas con un número mayor de empleados. |

Tabla 3: Medición de la organización estructural.

Elaborado por: Maritza Pita y Gina Reyes.

Las Dimensiones Contextuales, es el marco institucional que representa a la organización y ambiente. A continuación se especifican las características de la Dimensión Contextual que se analizaron en las hospederías comunitarias en Olón.

| Características | Medida |
|----------------------------|--|
| Tamaño | La cantidad de empleados de las hospederías. |
| Cultura | Establecer ideas, valores, creencias, normas claves del grupo laboral. |
| Tecnología | Actualización de herramientas tecnológicas para el buen funcionamiento de las hospederías. |
| Entorno | Análisis de todo lo que rodea a las hospederías. |
| Metas y estrategias | Porcentaje de logros y realizar un plan de acción para enfrentar actividades futuras. |

Tabla 4: Medición de la organización contextual.

Elaborado por: Maritza Pita y Gina Reyes.

Las hospederías comunitarias de Olón, deben brindar servicios de hospedaje conservando las condiciones sociales establecidas, manteniendo las costumbres y cultura de la comunidad, lo cual atrae al turista extranjero; pero se debe enmarcar en el turismo sostenible, procurando llevar de forma eficiente la organización, administración y el aspecto comunitario, para el efecto sostenible, que constituye una fuente de ingresos económicos de la familias hospederas y además contribuye a la economía local.

CONCLUSIONES

Las organizaciones son entidades sociales que están dirigidas al cumplimiento de las metas, las mismas que son diseñadas como sistemas de actividades estructuradas y están vinculadas al entorno; deben sujetarse a las funciones administrativas de: Planear, Organizar, Dirigir y Controlar, para alcanzar los objetivos trazados. Una de las características más relevantes son las dimensiones organizacionales donde se describe rasgos significativos del diseño organizacional; y, las Estructurales y Contextuales aquellas que interactúan entre sí y proporcionan la base para analizar información significativa de las metas.

El proceso de dinamización del turismo y desarrollo sostenible, consiste en valorar y utilizar los recursos propios con la coordinación de los actores involucrados; generando alternativas económicas, solidarias y productivas. Es importante aplicar la sostenibilidad, que incluye factores como la calidad, continuidad y equilibrio, para propiciar mantener la calidad del medio ambiente, y, asegurar la obtención de beneficio por parte de los empresarios turísticos y conseguir mayores niveles de rentabilidad económica. Existe un marco normativo-legal, así como las organizaciones e instituciones involucradas en torno al sector turístico que tiene como objetivo promocionar, desarrollar y regular las actividades turísticas.

Las hospederías comunitarias en Olón, tienen como objetivo elevar el nivel de vida de la comunidad con el mejoramiento de la actividad turística y el desarrollo de micro empresas. Ofrece una oferta local de alojamiento, diálogo intercultural y el flujo turístico del sector. Además brindan a las familias una oportunidad de mejorar su situación económica, generando empleo y creando condiciones favorables de oportunidades de trabajo. También se han convertido en un medio para rescatar y revalorizar las culturas locales. En relación a la organización de las hospederías comunitarias de Olón, no existe organigrama estructurado, y los hospederos llevan la administración centralizada en una oficina de recepción, por tal razón se exponen análisis estructurales de cambios para la organización, que contribuya a un excelente funcionamiento.

REFERENCIAS

- Casas Jurado, A., Soler Domingo, A., & Jaime Pastor, V. (2012). El turismo comunitario como instrumento de erradicación de la pobreza: Potencialidades para su desarrollo en Cuzco (Perú). *Cuadernos de Turismo* , 91-108.
- Castellanos, L. (2013). El Turismo en un Ecuador Megadiverso. *Revista de Gestión* , 46-50.
- Daft, R. L. (2011). *Teoría y diseño organizacional*. México : Cengage Learning Editores S.A.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena. (2012). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Santa Elena 2012-2021*. Santa Elena: Fundación Santiago de Guayaquil.
- López Guzmán, T., & Sánchez Cañizares, S. (2009). Turismo comunitario y generación de riqueza en países en vías de desarrollo. Un estudio de caso en el Salvador. *Revista de Estudios Cooperativos REVESCO* , 85-103.
- Maldonado, C. (2005). *Pautas metodológicas para el análisis de experiencias de turismo comunitario*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo .
- Marchioni, M. (1997). *Organización social y planificación de la comunidad: Serie Popular* .
- Marín, D., Cano, C., Zevallos, M., & Mora, R. (2009). *Determinantes del Análisis y Diseño Organizacional*. Bogotá: Grupo de investigación Adgeo.
- Martínez Rodríguez, J. (2011). Métodos de Investigación cualitativa. *Silogismo de investigación* , 1-43.
- Mendoza Tarabó, E. (2000). *Hospederías Comunitarias*. Guayaquil: Programa de Manejo de Recursos Costeros.
- Ministerio del Ambiente . (2001). *La biodiversidad del Ecuador* . Quito: Ecociencia .
- Munch Galindo, L. (2012). *Fundamentos de Administración: Casos y prácticas de Gestión* . México, D.F.: Trillas S.A. .
- Orgaz Aguera, F. (2013). El turismo comunitario como herramienta para el desarrollo sostenible de destinos subdesarrollados . *Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas* , 1-13.
- Puertas Cañaverl, I. (2007). *Ecoturismo en las reservas de la biosfera*. Granada : Universidad de Granada.
- Ruiz, E., Hernández, M., Coca, A., Cantero, P., & Del Campo, A. (2008). Turismo comunitario en Ecuador. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 6 (3), 399-418.

Santana Moncayo, C. A., & Atiencia Hoyos, M. C. (2014). Turismo Comunitario. *Res Non Verba* , 68-882.

Zambrano Quiñonez, D. (2012). El Ecoturismo Comunitario en Manglaralto y Colonche. *Alternativas de vida: Trece experiencias de Desarrollo Endógeno en Ecuador* , 181-192.

NOTAS

¹ David Zambrano Quiñónez, 2007. En una asamblea del Comité zonal a raíz del fenómeno del Niño del 1998, la Fundación Pro-Pueblo hace la propuesta de negocio alternativo para fomentar el autoempleo (las hospederías comunitarias) - Fundación Ayuda en Acción.

² Zonas Especiales de Manejo (ZEM) en esta área se destacan la pesca, saneamiento ambiental, agricultura, faja costera, educación y turismo.

³ Proyecto de Hospederías Comunitarias que se desarrolló en la ZEM, se creó mediante Decreto Ejecutivo N° 399 el 2 de enero de 1989.

⁴ Principio básico definido por Ada María López Antón, en la publicación una mirada al enfoque comunitario en Aliadas para el Desarrollo, 2008.

⁵ Comisión Mundial para el Medio Ambiente y el Desarrollo en el año 1987 en el informe "Nuestro Futuro Común".

⁶ Ley del Turismo, publicada en el Suplemento del Registro Oficial N° 733 del 27 de diciembre del 2002.

⁷ Organización Mundial de Turismo. OMT. 2006. Código de ética para el turismo. Art. 5 <http://www.wold-tourism.org/code_ethics/enq.html>

⁸ Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD publicado en el Suplemento del Registro Oficial N° 303 del 19 de octubre del 2010.

⁹ Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, 2012