

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TEMA:

**Propuesta de diseño de producto “turismo de voluntariado” para
aumentar el turismo receptivo en el Ecuador**

AUTORAS:

**Gonzales Montezuma, Diana Carolina
Torres Fernandez, Joselyne Milena**

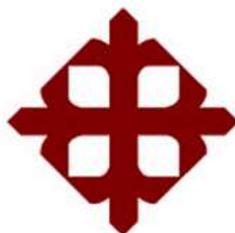
**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

TUTORA:

Lcda. Pinos Guerra, Mariela Ercilia, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

Guayaquil, a los 03 días del mes de marzo del año 2020



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Gonzales Montezuma Diana Carolina y Torres Fernandez Joselyne Milena** como requerimiento para la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.

TUTORA

Lcda. Pinos Guerra, Mariela Ercilia, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.

Guayaquil, a los 03 días del mes de marzo del año 2020



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Gonzales Montezuma, Diana Carolina

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, “**Propuesta de diseño de producto “turismo de voluntariado” para aumentar el turismo receptivo en el Ecuador**” previo a la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 03 días del mes de marzo del año 2020

LA AUTORA:

Gonzales Montezuma, Diana Carolina



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Torres Fernandez, Joselyne Milena

DECLARO QUE:

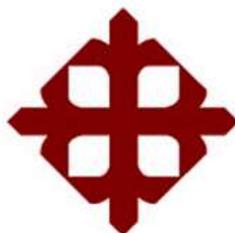
El Trabajo de Titulación, “Propuesta de diseño de producto “turismo de voluntariado” para aumentar el turismo receptivo en el Ecuador” previo a la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 03 días del mes de marzo del año 2020

LA AUTORA:

Torres Fernandez, Joselyne Milena



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

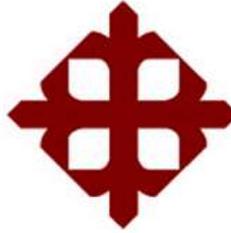
Yo, Gonzales Montezuma, Diana Carolina

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **“Propuesta de diseño de producto “turismo de voluntariado” para aumentar el turismo receptivo en el Ecuador”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 03 días del mes de marzo del año 2020

LA AUTORA:

Gonzales Montezuma, Diana Carolina



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

AUTORIZACIÓN

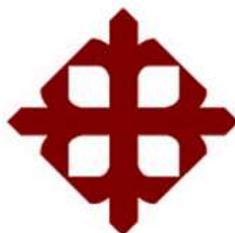
Yo, Torres Fernandez, Joselyne Milena

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **“Propuesta de diseño de producto “turismo de voluntariado” para aumentar el turismo receptivo en el Ecuador”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 03 días del mes de marzo del año 2020

LA AUTORA:

Torres Fernandez, Joselyne Milena



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Certificación de Antiplagio

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado **“Propuesta de diseño de producto “turismo de voluntariado” para aumentar el turismo receptivo en el Ecuador”**, presentado por las estudiantes **Gonzales Montezuma Diana Montezuma y Torres Fernandez Joselyne Milena** fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (0%), por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

The screenshot shows the URKUND interface with the following details:

Documento	TT GONZALES MONTEZUMA DIANA CAROLINA - TORRES FERNANDEZ JOSELYNE MILENA.docx (D63721102)
Presentado	2020-02-10 17:59 (-05:00)
Presentado por	marielpinosg@hotmail.com
Recibido	mariela.pinos.ucsg@analysis.arkund.com
Mensaje	TT voluntariado Mostrar el mensaje completo

0% de estas 59 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Lcda. Pinos Guerra, Mariela Ercilia, Mgs.

TUTORA

Agradecimiento

Desde lo más profundo de mi ser agradezco a nuestro creador Dios que por su única gracia he podido llegar hasta aquí y que a pesar de sus pruebas siempre se ha mantenido conmigo en esta aventura llamada vida.

A la reina de mi vida, mi inspiración y a la que tengo el privilegio de llamar madre, padre y mejor amiga Mirian Gonzales todo lo que hago es por ti y para ti, gracias por ser mi fan número uno, mi guía, mi luz y mi motivo de levantarme día a día.

Para mi mami Yenny por siempre estar presente en mi vida como mi segunda madre y guiarme por el camino del amor, esfuerzo y dedicación mis logros son siempre suyos. A toda mi familia por estar siempre presente en esta etapa de una u otra forma me alegra formar parte de ustedes y que Dios me haya enviado en su seno familiar.

Indudablemente al apoyo de amistades como Melanie Santillán, Angie Abad, Jorge y de manera especial a Nenad Vlajsavljevic, Paula y su esposo Kevin Minan ustedes son participes directos de que hoy me encuentre culminado esta etapa.

A todos mis compañeros con los cuales hemos compartido aulas de clase y resalto a mi grupo de amigas universitarias desde primer ciclo, en especial a Paola Sosa y a Nicolle Rodríguez por ser mis grandes amigas en este proceso universitario. A mi compañera de tesis metas y vida Milena Torres por ser un gran soporte durante todos estos años de estudios, ha sido un placer empezar y terminar esta etapa contigo no podría haber encontrado alguien mejor para llegar hasta aquí.

Un enorme agradecimiento a todos los profesores que han compartido generosamente todos sus conocimientos y experiencias haciéndonos enamorar de nuestra profesión de forma especial a la Miss Janett Salazar por ser más que una docente para mí y por el cariño que es mutuo.

A mi tutora la Miss Mariela Pinos por ser la guía idónea para el desarrollo de este proyecto de titulación que a través de sus conocimientos nos brindó la ayuda indispensable para concluirlo. Para todas las personas que hicieron posible la investigación y recolección de información primaria en sus organizaciones, este proyecto de titulación no se podría haber realizado sin su participación.

Gonzales Montezuma Diana Carolina

Dedicatoria

*A Dios por siempre sostenerme, sus planes extraordinariamente siempre son idóneos
y mi fe en él me ha traído hasta aquí.*

A mi madre por ser mi ejemplo y motor considero que esto es más tuyo que mío.

Para mi abuelita por ser un ejemplo de perseverancia.

A mi tío Eusen por estar siempre en los momentos más importantes.

A toda mi familia porque indudablemente yo no hubiera llegado aquí sin ustedes.

*A todas mis amigas/os porque de alguna u otra forma siempre han estado allí
motivándome para continuar en este proceso.*

*Sin embargo, quiero dedicar especialmente este proyecto para todos aquellos
jóvenes que, por condiciones económicas, sociales o de salud no han podido llegar
hasta esta etapa sintiéndome con el deber de dar lo mejor de mí siempre para
representarlos de la forma correcta.*

*Por último y no menos importante me auto dedico este proyecto por todo el esfuerzo
puesto durante todos estos años y por jamás haber decaído ante las adversidades.*

*“Si no puedes volar, corre, si no puedes correr, camina, si no puedes caminar,
gatea. Sin importar lo que hagas, sigue avanzado hacia adelante”*

Martin Luther King Jr.

Gonzales Montezuma Diana Carolina

Agradecimiento

Agradezco primeramente a Dios por darme salud, fuerza; por ayudarme a cumplir cada una de mis metas y sobretodo por haberme permitido llegar hasta aquí, a cumplir uno de mis sueños más anhelados.

A mis abuelos, Delia y Liduvino, por sus cuidados, consejos y por ser mi soporte desde que nací.

A mis tíos, Grecia y Joffre, por ser como mis segundos padres y mi apoyo en los inicios de la carrera y de mi vida.

A Diana, por ser mi compañera de tesis y mi gran amiga de vida, por todas las experiencias vividas juntas y por todo el esfuerzo que hizo junto a mí para hacer realidad este sueño.

A la miss Mariela por su gran ayuda en la realización de este proyecto y por compartirnos sus conocimientos.

A los directores de las organizaciones y amigos por su predisposición en ayudarnos con toda la información necesaria para nuestra investigación.

A mis compañeras que estuvieron desde que inicié la carrera, no hubiera sido lo mismo sin ustedes.

¡A cada una de las personas que de alguna u otra manera me ayudaron con sus consejos y apoyo en mi proceso universitario, gracias!

Joselyne Milena Torres Fernandez

“Si tienes un sueño en tu corazón y de verdad crees en él, corres el riesgo de que se convierta en realidad”

Walt Disney

Dedicatoria

Dedicado especialmente a mis padres, Marcelo y Letty, porque sin duda alguna han sido mi gran inspiración. Gracias por creer en mí desde siempre, por todo el esfuerzo que hicieron y hacen para ayudarme a cumplir cada una de mis metas. Gracias por su confianza, amor y apoyo incondicional. Todo es por y para ustedes, me siento orgullosa y honrada de tenerlos.

A mi abuelita, Delia, que es la persona que más ha anhelado este momento tanto o más que yo.

Finalmente, dedico este proyecto a toda mi familia porque sé que siempre están ahí apoyándome y dándome consejos, hasta sin pedirlos. Los amo eternamente.

Joselyne Milena Torres Fernandez



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Lcda. Pinos Guerra, Mariela Ercilia, Mgs.

TUTORA

Lcda. Gutiérrez Northia, Aline, Mgs.

DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

Lcda. Ramírez Iñiguez, Karla Lucía, Mgs.

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Ing. Zerda Barreno, Elsie Ruth, Mgs.

OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Calificación

APELLIDOS Y NOMBRES	NOTA FINAL DE LA TUTORA
Gonzales Montezuma, Diana Carolina	
Torres Fernandez, Joselyne Milena	

Lcda. Pinos Guerra, Mariela Ercilia, Mgs.

TUTORA

Índice General

Introducción	2
Antecedentes	4
Planteamiento del problema	6
Árbol del problema	7
Justificación.....	8
Objetivos de la investigación	9
Objetivo general	9
Objetivo específico.....	9
Capítulo I: Fundamentación teórica	10
Marco Teórico.....	10
Pirámide de Maslow.....	10
Teoría del aprendizaje social.....	11
Teoría del desarrollo sostenible.....	12
Teoría de Jost Kirppendorf.....	13
Marco conceptual	14
Turismo	14
Voluntariado.....	14
Destino turístico	14
Comunidad	14
Turismo de voluntariado	15

Turismo sostenible	16
Recurso natural.....	16
Motivación turística	16
Experiencia turística.....	16
Perfil del turista.....	16
Solidaridad	17
Marco Legal	17
Marco referencial	22
Capítulo II: Diagnóstico.....	28
Diagnóstico del sistema turístico del Distrito Metropolitano de Quito y de San Cristóbal, Galápagos	28
Diagnóstico de la ciudad de Quito	29
Diagnóstico de San Cristóbal, Galápagos	36
Modelos operativos	42
Capítulo III: Diseño Metodológico	45
Diseño de investigación	45
Tipo de investigación	45
Enfoque	46
Población.....	46
Muestra.....	46
Técnica de recogida de datos	47
Entrevistas realizadas	57

Análisis integral de datos	61
Capítulo IV: Diseño de Producto	63
Propuesta de diseño de producto “turismo de voluntariado” para aumentar el turismo receptivo en el Ecuador.....	63
Conclusiones	79
Recomendaciones.....	80
Bibliografía	81

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Atractivos Turísticos Ubicados En El Centro Histórico De Quito Con El Número De Visitantes No Residentes En El Año 2017</i>	30
Tabla 2. <i>Atractivos Turísticos Ubicados En La Mariscal Con El Número De Visitantes No Residentes En El Año 2017</i>	31
Tabla 3. <i>Atractivos Turísticos Ubicados En Los Miradores De Quito Con El Número De Visitantes No Residentes En El Año 2017</i>	31
Tabla 4. <i>Atractivos Turísticos Ubicados Las Iglesias, Museos, Teatros De Quito Con El Número De Visitantes No Residentes En El Año 2017</i>	32
Tabla 5. <i>Atractivos Turísticos Ubicados En Los Parques De Quito Con El Número De Visitantes No Residentes En El Año 2017</i>	32
Tabla 6. <i>Atractivos Turísticos Ubicados En Los Barrios Tradicionales De Quito Con El Número De Visitantes No Residentes En El Año 2017</i>	33
Tabla 7. <i>Establecimientos De Hospedaje Registrados En La Provincia De Pichincha, Distrito Metropolitano De Quito</i>	34
Tabla 8. <i>Establecimientos De Alimentos y Bebidas Registrados En La Provincia De Pichincha, Distrito Metropolitano De Quito</i>	35
Tabla 9. <i>Establecimientos De Operación Registrados En La Provincia De Pichincha, Distrito Metropolitano De Quito</i>	35
Tabla 10. <i>Tipos de Transportes Registrados En La Provincia De Pichincha, Distrito Metropolitano De Quito</i>	36
Tabla 11. <i>Número de visitantes nacionales y extranjeros que acudieron al Centro de Interpretación Gianni Arismendy</i>	37
Tabla 12. <i>Número de visitantes nacionales y extranjeros que acudieron al Cerro Tijeretas</i>	37

Tabla 13. <i>Número de visitantes nacionales y extranjeros que acudieron a Punta Carola</i>	38
Tabla 14. <i>Número de visitantes nacionales y extranjeros que acudieron a La Lobería</i>	38
Tabla 15. <i>Número de visitantes nacionales y extranjeros que a Puerto Chino</i>	39
Tabla 16. <i>Número de visitantes nacionales y extranjeros que acudieron al Centro de Crianza David Rodríguez</i>	39
Tabla 17. <i>Establecimientos De Hospedaje Registrados En la Isla San Cristóbal, Puerto Baquerizo Moreno</i>	40
Tabla 18. <i>Establecimientos De Alimentos y Bebidas Registrados En la Isla San Cristóbal, Puerto Baquerizo Moreno</i>	41
Tabla 19. <i>Establecimientos De Operación Registrados En La Isla San Cristóbal, Puerto Baquerizo Moreno</i>	41
Tabla 20. <i>Tipos de Transportes Registrados En La Isla San Cristóbal, Puerto Baquerizo Moreno</i>	42
Tabla 21. <i>Parte 1 del itinerario con actividades de voluntariado en Ambato</i>	65
Tabla 22. <i>Parte 1.1 del itinerario con actividades turísticas y de voluntariado en Ambato-Baños</i>	66
Tabla 23. <i>Parte 1.2 del itinerario con actividades turísticas en Baños</i>	67
Tabla 24. <i>Parte 2 del itinerario con actividades de voluntariado en Puyo</i>	67
Tabla 25. <i>Parte 2.1 del itinerario con actividades turísticas y de voluntariado en Puyo-Tena</i>	68
Tabla 26. <i>Parte 2.2 del itinerario con actividades turísticas y de voluntariado en Puyo-Tena</i>	69

Tabla 27. <i>Parte 3 del itinerario con actividades turísticas y de voluntariado en Quito</i>	70
Tabla 28. <i>Parte 3.1 del itinerario con actividades turísticas y de voluntariado en Quito-Mindo</i>	71
Tabla 29. <i>Parte 4 del itinerario con actividades turísticas y de voluntariado en San Cristóbal, Galápagos</i>	72
Tabla 30. <i>Parte 4.1 del itinerario con actividades turísticas y de voluntariado en San Cristóbal, Galápagos</i>	73
Tabla 31. <i>Costos del paquete turístico propuesto</i>	74

Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Jerarquía de las necesidades de Maslow.....	10
<i>Figura 2.</i> Modelo básico de la causación triádica recíproca de Bandura (1987).....	11
<i>Figura 3.</i> Definición del turismo de voluntariado del autor Wearing.....	15
<i>Figura 4.</i> Líneas de Productos y Variedades de Productos Específicos del Ecuador.	19
<i>Figura 5.</i> Estructura General del Plan Nacional de Desarrollo.....	20
<i>Figura 6.</i> Número de voluntarios involucrados en la organización de eventos.....	24
<i>Figura 7.</i> Sistema turístico de Sergio Molina.	28
<i>Figura 8.</i> Componentes para generar un producto turístico.....	29
<i>Figura 9.</i> Nacionalidad de los voluntarios.	49
<i>Figura 10.</i> Edad de los voluntarios.	49
<i>Figura 11.</i> Género de los voluntarios.	50
<i>Figura 12.</i> Nivel de educación de los voluntarios.	51
<i>Figura 13.</i> Frecuencia de viaje de los voluntarios.	51
<i>Figura 14.</i> Voluntariado internacional por parte de los voluntarios.....	52
<i>Figura 15.</i> Trabajo de voluntariado en Ecuador.	52
<i>Figura 16.</i> Ecuador como destino para la práctica de voluntariado.....	53
<i>Figura 17.</i> ¿Con quién realiza voluntariado?.....	53
<i>Figura 18.</i> ¿En qué área se está desempeñando?	54
<i>Figura 19.</i> Resultado en porcentaje de cuánto están dispuestos a pagar por realizar actividades de voluntariado.....	54
<i>Figura 20.</i> Resultado en porcentaje de la calificación de la experiencia por parte de los voluntarios.	55

<i>Figura 21.</i> Resultado en porcentaje de los voluntarios si volverán o no al Ecuador a realizar voluntariado.....	55
<i>Figura 22.</i> Aspectos que se deben mejorar para que el desarrollo del turismo de voluntariado en el Ecuador.....	56
<i>Figura 23.</i> Costo total del paquete propuesto en Ambato-Baños.	75
<i>Figura 24.</i> Costo total del paquete propuesto en Puyo-Tena.	76
<i>Figura 25.</i> Costo total del paquete propuesto en Quito-Mindo.	77
<i>Figura 26.</i> Costo total del paquete propuesto en San Cristóbal, Galápagos.	78

Índice de Apéndices

Apéndice A. Modelo de encuesta a voluntarios.....	82
Apéndice B. Model survey, traducción modelo de encuesta a voluntarios.....	82
Apéndice C. Entrevista a operador turístico.....	82
Apéndice D. Modelo de entrevista a representante de organización de la ciudad de Quito.....	82
Apéndice E. Modelo de entrevista a representante de organización en San Cristóbal, Galápagos.....	82
Apéndice F. Modelo de entrevista a representante del Consejo del Régimen Especial de Galápagos.	82
Apéndice G. Modelo de entrevista a la comunidad de la Isla de San Cristóbal, Galápagos.....	82
Apéndice H. Modelo de entrevista a la comunidad de la ciudad de Quito.	82

Resumen

En el presente estudio se tiene como finalidad desarrollar la propuesta de diseño de producto “turismo de voluntariado” para aumentar el turismo receptivo en el Ecuador. Por ello, ha sido imprescindible identificar los aspectos positivos y de mejora del turismo y del voluntariado a través de diagnósticos, entrevistas y encuestas a actores primarios involucrados en tales actividades. Además, se analizó el modelo operativo de dos organizaciones que ofertan voluntariado en Ecuador para conocer las diferencias en sus maneras de operar y trabajar en el país.

El paquete turístico se realizó por medio de los datos obtenidos por las técnicas de recogida de datos y el Manual para la planificación de productos turísticos (2014), publicado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú, mediante el cual se pudieron determinar varias características como el segmento de mercado al cual está dirigido el producto, las motivaciones de los voluntarios, entre otras. De acuerdo con la investigación realizada y tomando como referencia la situación actual del turismo de voluntariado en varios países, se pudo determinar que esta nueva línea de producto turístico ha tenido crecimiento y popularidad mundial. Por tal razón, a través de este proyecto se ha propuesto un paquete turístico estructurado con el fin de ofertar actividades turísticas y de voluntariado en varias regiones del Ecuador.

***Palabras clave:** Turismo, voluntariado, volunturismo, comunidad, turismo receptivo, desarrollo.*

Abstract

The purpose of this study is to develop the product design "volunteer tourism" to increase inbound tourism in Ecuador. Therefore, it has been essential to identify the positive and improvement aspects of tourism and volunteering through diagnoses, interviews and surveys of primary actors involved in such activities. In addition, we analyzed the operational model of two organizations that volunteer in Ecuador to know the differences in their ways of operating and working in the country.

The tourist package was made by means of the data obtained by the data collection techniques and the Manual for the planning of tourist products (2014), published by the Ministry of Foreign Trade and Tourism of Peru, through which several features such as the market segment to which the product is aimed, the motivations of volunteers, among others. According to the research carried out and taking as a reference the current situation of volunteer tourism in several countries, it was determined that this new line of tourism product has had worldwide growth and popularity. For this reason, through this project a structured tourist package has been proposed in order to offer tourism and volunteer activities in several regions of Ecuador.

Keywords: *Tourism, volunteering, voluntourism, community, inbound tourism, development.*

Introducción

Ecuador ubicado en América del Sur sobre la línea ecuatorial, es considerado como uno de los países con mayor variedad ambiental. Está conformado por cuatro regiones las cuales son costa, sierra, oriente y región insular, donde a través de sus recursos naturales y culturales han permitido el incremento en el arribo de turistas al país. De tal forma, Ecuador se perfila como una nación multiétnica y pluricultural atractiva para los visitantes donde el turismo es una herramienta que aporta en el crecimiento económico del país (Ministerio de Turismo, 2015).

El turismo comprende las actividades que las personas realizan en espacios diferentes al de su entorno común o habitual por un tiempo menor a un año con diferentes fines. De acuerdo con sus diversas formas se encuentra el turismo receptivo. Según la OMT este tipo de turismo está basado en las actividades turísticas que hace un visitante en un país en el cual no es residente (Organización Mundial del Turismo, 2008). En Ecuador, según el Ministerio de Turismo, con datos obtenidos por el World Travel & Tourism Council (2018), la contribución directa al PIB que realiza el turismo es del 2,8. Adicional la llegada de extranjeros al país con fines turísticos en el 2019 fue de 1'479,968 (Ministerio de Turismo, 2018).

Por otra parte, el voluntariado se considera como una actividad de índole social, solidaria y altruista. En este tipo de trabajo no hay compensación monetaria y se lo puede ejecutar con organizaciones privadas o públicas. La labor del voluntario no es su trabajo usual y por lo general se realiza con el fin de estar involucrado en situaciones sociales, ecológicas y comunitarias (Coordinadora ONG para el desarrollo de España, 2016).

En la presente investigación se plantea la unión del turismo y voluntariado donde se crea el diseño de un producto turístico enlazada con la fusión de los dos términos previamente mencionados. El fin de la elaboración de este producto es que se convierta en una alternativa para aumentar el turismo receptivo en el país. De acuerdo con la información recolectada Ecuador es un destino con las condiciones y recursos necesarios para ser destino preferente, no obstante, se resalta ciertos aspectos los cuales pueden ser mejorados para la correcta evolución de este diseño de producto.

A través del presente estudio se ha podido conocer la situación actual del turismo de voluntariado en el país tomando como referencia su crecimiento en distintos lugares del mundo. Es considerada como una actividad rentable para el destino en el cual se la práctica, dado que permite la autorrealización del ser humano a través de acciones que cumplan con las diversas satisfacciones de los individuos. Por ello, en el marco teórico se implementó teorías enlazadas a comprender el comportamiento del ser humano en la sociedad. Se debe acotar que para el desarrollo favorable del turismo de voluntariado en una nación debe existir un trabajo en conjunto por parte de la gobernanza, fundaciones, comunidad, operadoras y agencias turísticas.

Para realizar los respectivos diagnósticos en la ciudad de Quito y San Cristóbal se ha utilizado como base el sistema turístico de Sergio Molina (2000), el cual cuenta con una actualización por parte de la autora Ricaurte (2009). Adicional la conceptualización aplicada está basada en los atractivos turísticos, servicios y equipamiento, definidos por las autoras Nasimba & Cejas (2015). Se ha establecido un modelo operativo en el cual se da a conocer el proceso inicial conocido como la solicitud de información a las organizaciones hasta el final enfocado en el retorno de los voluntarios a su lugar de procedencia. La recolección de información se dio a través de un enfoque mixto, realizando entrevistas y encuestas a actores primarios mediante este instrumento se pudo conocer la percepción, expectativa y opinión de los que forman parte del turismo y el voluntariado en el país.

Antecedentes

De acuerdo a Poon, 1993 (citado en Jie Wen, 2019) , el turismo de voluntariado se ha establecido como un nuevo tipo de turismo. Se originó como un fenómeno británico y europeo y como una rama del Grand Tour en la historia. El turismo de voluntariado, también conocido como “volunturismo”, se lo define como “aquellos turistas que, por diversas razones, se ofrecen como voluntarios durante sus vacaciones para ayudar o aliviar la pobreza material de algunos grupos en la sociedad, la conservación del medio ambiente o la investigación sobre aspectos de la sociedad o del medio ambiente” (Wearing & McGehee, 2013, citado en Jie Wen, 2019).

En el último decenio, el turismo de voluntariado ha incrementado. Uno de los factores claves es la creciente preocupación y conciencia en todo el mundo sobre las injusticias mundiales y desigualdades, las cuales han llevado a nuevos movimientos sociales (Mostafanezhad, 2013 citado por Siti Munawirah, 2015). En consecuencia, “ayudar” y “hacer el bien” han sido unas de las razones por las cuales los jóvenes han decidido realizar voluntariado en el extranjero.

Los ciudadanos de países con ingresos altos buscan diversas formas de viaje que brinden experiencias gratificantes y que permitan un desarrollo sostenible en los destinos (Pompurová et al., 2018). El crecimiento del turismo de voluntariado se refleja a través del creciente número de voluntarios de los programas ofertados. Callanan & Thomas, 2005 (citado en Proyrungroj, 2017) realizaron una investigación en el 2003, utilizando la base de datos de “Volunteer Abroad”, en la cual encontraron que existían 698 programas de turismo de voluntariado disponibles alrededor del mundo. Por otra parte, Tomazos & Butler, 2009 (citado en Proyrungroj, 2017), basados en el mismo estudio y utilizando la misma base de datos, en el 2007 detallaron que el número de programas aumentó a 2,446, que es 3,5 veces más que en el año 2003.

Hace más de 15 años, el libro de turismo de voluntariado “Volunteer Tourism: Experiences that make a difference” (Wearing, 2001), proporcionó un fundamento teórico y positivo que se centró en la experiencia de los voluntarios. Según Wearing, (2001), el proyecto de voluntariado debe ser ofertado por las organizaciones en el momento y en el lugar correcto. Además, también ofrece una lista amplia de incentivos que se relacionan con la estructura del programa y la conveniencia del voluntario, en parte relacionado con la parte altruista y el anhelo egoísta de viajar y aventurarse, de

tener un intercambio cultural, crecimiento personal y desarrollo profesional (Schwarz, 2016)

En la actualidad la mayor parte de jóvenes se inscriben en programas de voluntariado en el extranjero con el objetivo de realizar actividades de ocio y a la vez contribuciones sociales a través del trabajo voluntario. La tipología de Callanan & Thomas, 2005 (citado en Schwarz, 2016), distingue los turistas voluntarios en superficiales y profundos. La motivación de los superficiales es el “yo” (crecimiento profesional y mejora del CV), mientras la motivación de los profundos es el servicio (hacer una contribución directa y sostenida a la comunidad de acogida).

Por otra parte, el autor Angod, 2015 (citado en Schwarz, 2016), comenzó con el “Grand Tour” para describir un cambio cronológico en énfasis de ver el mundo para hacer el bien. Además, se interesó en el voluntariado internacional desde una perspectiva educativa, debido a que esta práctica se institucionalizó en las escuelas secundarias de élite canadienses. Argod detalla que los viajes educativos se vieron envueltos en tomar medidas, convirtiéndose en humanitarios, para ayudar o mejorar la difícil situación del tercer mundo.

La necesidad del turista de estar en contacto con el “otro” (que suele ser imposible en el turismo de masas), con la necesidad de crecimiento económico de un país ha llevado a la búsqueda de un turismo alternativo. Este tipo de turismo incluye al turismo de voluntariado, solidario, y viajes misioneros a corto plazo. Como una combinación de turismo y misión altruista, el turismo de voluntariado ha adquirido un significativo nivel de importancia en el mundo (Siti Munawirah, 2015).

Planteamiento del problema

En el Ecuador existe insuficiencia de líneas turísticas alternativas como “turismo de voluntariado” para aumentar el turismo receptivo en el Ecuador. El turismo de voluntariado es uno de los segmentos del ámbito turístico que se ha desarrollado en varios países en los últimos años. En la actualidad, se encuentra limitada información para la difusión de esta actividad en el país y un número deficiente de organizaciones que la oferten, convirtiendo al Ecuador como un mercado poco atractivo para el grupo objetivo, puesto que se desconoce los programas existentes y prefieren encaminarse hacia otros países.

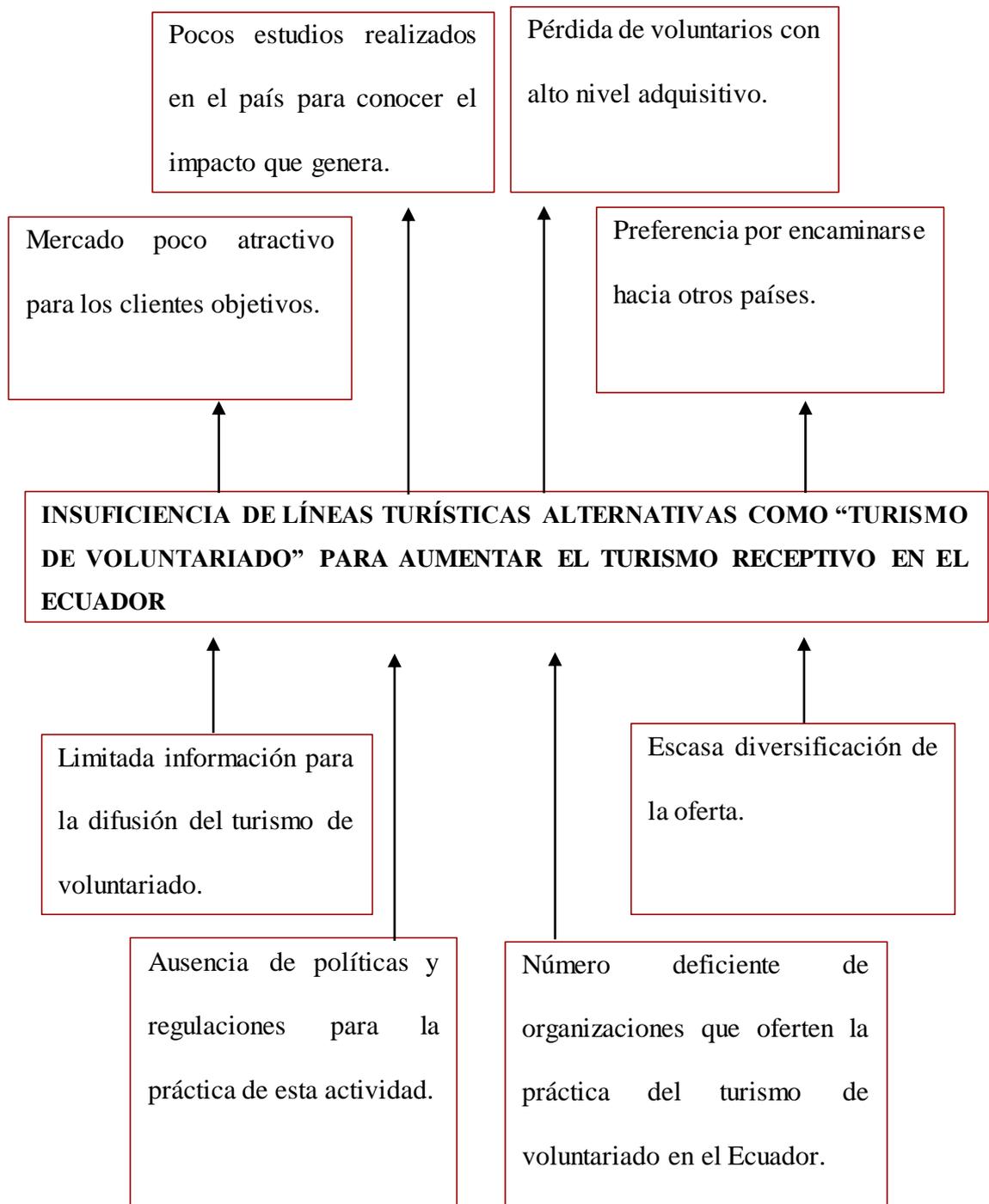
Una de las causas principales es el escaso interés por parte de las organizaciones gubernamentales encargadas del turismo de convertir al Ecuador como destino preferente para el desarrollo de esta nueva línea de producto turístico en Latinoamérica y el mundo. Al carecer de interés se desencadena la ausencia de políticas y regulaciones nacionales para operar adecuadamente. Además, se desconoce del impacto positivo que generaría en el ámbito económico, social y cultural del país.

La pérdida de voluntarios con alto nivel adquisitivo es una consecuencia de la cual se debe tomar medidas correctivas. Aquellas personas cuentan con un nivel de gasto turístico alto. Una de las estrategias fundamentales es la implementación de actividades complementarias a su labor de voluntarios en las cuales se incentive el desplazamiento turístico dentro del país.

El turismo es el tercer recurso no petrolero que genera ingresos para el país. La principal característica que debe de tener algún fenómeno es que al resultar favorable para una nación debe ser explorado, desarrollado y trabajado en todos sus ámbitos. Ecuador al ser un destino de naturaleza donde predomina una exuberante flora y fauna tiene la oportunidad de brindar a los turistas un sinnúmero de actividades comunitarias y ecológicas donde se pueden realizar trabajos de voluntariado y a su vez actividades turísticas (Mora & Guaranda, 2015).

¿El diseño de producto “turismo de voluntariado” puede influir en el incremento del turismo receptivo en el Ecuador?

Árbol del problema



Justificación

El turismo de voluntariado no es un fenómeno reciente, su estudio se enfoca en tres factores principales, los cuales son los turistas voluntarios, organizaciones y comunidades. Uno de los principales aspectos de interés para investigar el turismo de voluntariado fue el desplazamiento de las personas fuera de su lugar habitual para participar en proyectos no remunerados (Ksenia et al., 2015). Los proyectos realizados tienen gran intervención con las comunidades, lo cual favorece a su desarrollo social.

El presente proyecto se realiza con la finalidad de promover el turismo de voluntariado como una nueva línea de producto turístico en el país. Las actividades de turismo de voluntariado se han expandido desde las organizaciones sin fines de lucro hasta las empresas que son totalmente lucrativas. Un claro ejemplo es que desde el año 1971 hasta la actualidad, “Earthwatch” que es una organización ambiental sin fines de lucro, ha involucrado más de 90,000 voluntarios en 1,400 proyectos alrededor del mundo. Esta actividad contribuyó con \$67 millones de dólares y 11 millones de horas para el trabajo en el campo científico (Earthwatch Institute, 2008 citado en Volunteer tourism: Evolution, issues and futures, 2014).

La información que se obtendrá a partir de este estudio podrá contribuir a futuras investigaciones con la finalidad de aumentar del turismo receptivo en el país. Dicha línea es un producto alternativo el cual brinda experiencias de calidad, mejora las condiciones de una comunidad y transforma las perspectivas de los voluntarios. El Ecuador, según el INEC (Instituto Nacional de estadística y censos, 2018) recibió en el año 2016, 1,608.473 extranjeros, mientras en el año 2019 recibió un total de 2,427.660, lo cual muestra que el turismo en el país se sigue manteniendo.

Por otra parte, en el proyecto se recauda información necesaria para el estudio de este fenómeno en el país. Además, se destacan las fortalezas del Ecuador para captar mayor cantidad de demanda de la que posee y sus debilidades siendo éstas las que se deban erradicar o mejorar para el desarrollo del turismo de voluntariado en el país. Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el artículo 1 señala que: “Ecuador es un Estado multicultural y plurinacional”. Siendo un país que alberga a población mestiza indígena y afroecuatoriana con diversas costumbres y tradiciones, permite a sus habitantes la interacción con individuos de procedencia ajena a la ecuatoriana y a su vez el intercambio de conocimientos.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Desarrollar la propuesta de diseño de producto “turismo de voluntariado” para aumentar el turismo receptivo en el Ecuador.

Objetivo específico

- Diagnosticar la situación actual del turismo de voluntariado para que pueda convertirse en una línea de producto atractivo en el país.
- Desarrollar un estudio que permita recolectar información primaria de actores sociales referentes al turismo para la identificación de características principales del segmento objetivo.
- Elaborar una propuesta que incluya los destinos preferentes para la práctica de “turismo de voluntariado” en el Ecuador que permita incentivar la recepción de turistas extranjeros al Ecuador.

Capítulo I: Fundamentación teórica

Marco Teórico

Pirámide de Maslow

La jerarquía de las necesidades humanas es una teoría psicológica del autor Abraham Maslow donde se representa una pirámide que cuenta con cinco niveles. El objetivo principal es identificar las necesidades altas y básicas. Se indica que a medida que se satisfacen las inferiores (fisiológicas), el ser humano toma interés por cumplir todas, incluyendo las superiores (autorrealización) (Chapman, 2007 citado por Holguín & Sánchez, 2018).

La pirámide de Maslow es un proceso que se enfoca en alcanzar la satisfacción total a través de motivaciones. El ser humano empieza por ejecutar las necesidades fisiológicas, las cuales están vinculadas con la supervivencia, después de cumplirlas se aproximan hasta el siguiente nivel que se relaciona con la seguridad. Sucesivamente, asciende a la fase de integración, la cual se fundamenta en el aspecto social, el afecto y la amistad. Posterior se cumplen las necesidades enlazadas a la autoestima y se completa el proceso con la última fase dirigida a la realización personal y el impacto de nuestras acciones en la vida y en la sociedad (Turienzo, 2016).

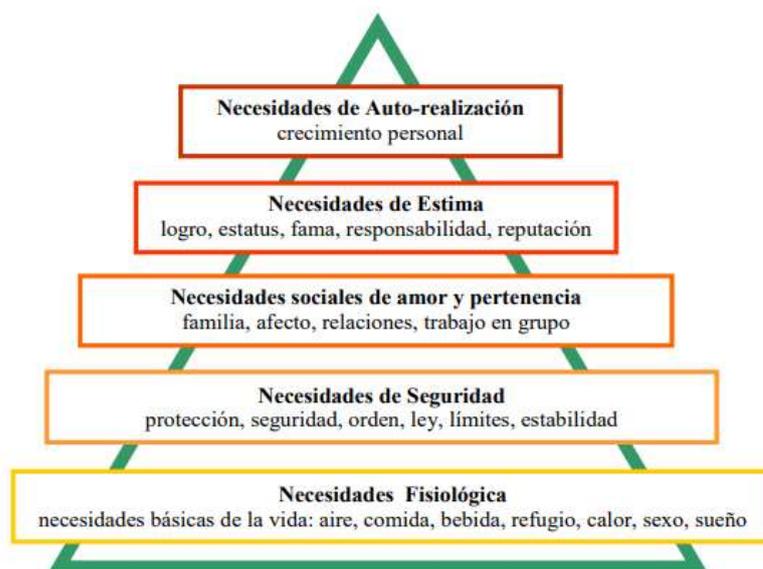


Figura 1. Jerarquía de las necesidades de Maslow. Tomado de: *Hábitos de compra de los clientes actuales de las tiendas de descuento ara y d1 de la zona céntrica de Pereira*, por Holguín & Sánchez, 2018.

De acuerdo con Abraham Maslow, se puede ubicar al turismo de voluntariado en la fase de autorrealización, que está ubicado en la cúspide de la pirámide. Este nivel se caracteriza por el cumplimiento de una misión personal y a través de esta, alcanzar

un nivel alto de satisfacción. Por lo tanto, la actividad la realizan los individuos por iniciativa propia, el objetivo es el aporte personal que se pueda brindar a la sociedad y al medio en el cual se desenvuelve. A su vez, adquiere experiencia, conocimientos y satisface la necesidad de realizar una acción calificada como positiva.

Las teorías motivacionales también son útiles para interpretar el comportamiento turístico. Los turistas realizan actividades con el fin de obtener recreación emocional y realización personal a través de viajes. La oferta turística en los diversos ámbitos es amplia y variada, es por ello que visitar un destino en particular o elegir un tipo de producto turístico se convierte en una decisión compleja, esto motiva a los turistas a establecer y priorizar objetivos para el logro de las necesidades en los diferentes niveles (Huichi, 2019).

Teoría del aprendizaje social

La teoría del aprendizaje social o teoría cognitiva social del autor Albert Bandura sostiene que la conducta en los seres humanos no viene establecida desde el momento en que se nace, sino que es un proceso, puesto que esta se adquiere a través de la experiencia y el resultado es el aprendizaje. Existen factores que intervienen en el comportamiento de las personas como lo son; el ambiente; la conducta y las características personales. Albert Bandura (1977), citado por González (2018), refirió que "La mayor parte de la conducta humana se aprende por observación mediante modelado" (p.46).

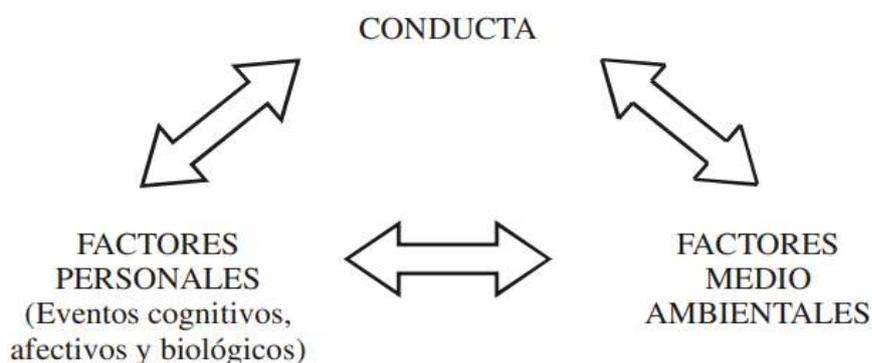


Figura 2. Modelo básico de la causación triádica recíproca de Bandura (1987). Tomado de: *Agenciación humana en la teoría cognitivo social: Definición y posibilidades de aplicación*, por Zabaleta, 2005.

El autor Bandura establece una relación triádica entre los factores mencionados, donde sostiene que la teoría está fundamentada principalmente en la autoeficacia y la agenciación. La autoeficiencia se centra en los principios y creencias que tiene el individuo para analizar, organizar y accionar en diversas situaciones. Por otra parte, la agenciación está vinculada directamente con la autoeficiencia debido a

que de acuerdo con la práctica que se realice de la misma, se busca la optimización del aprendizaje. Por lo tanto, de acuerdo con esta teoría el individuo cuenta con un “auto-sistema” con el cual es capaz de controlar sus acciones, emociones y pensamientos (Arribasplata, 2019).

El turismo de voluntariado se enfoca como una actividad amplia para que el individuo se desarrolle socialmente en lugares fuera de su medio habitual, ejecute labores nunca realizadas y establezca relaciones sociales con personas nuevas. La experiencia que se obtiene a través del turismo de voluntariado es distinta para cada una de las personas que lo practica, es allí donde se efectúa la autoeficiencia y la agenciación, puesto que cada individuo tiene el control de sus emociones. Al finalizar la actividad, éste tendrá la capacidad de calificar la experiencia como agradable o no.

La capacidad denominada “agenciación” por el autor Bandura es aplicada por parte del voluntario al momento de la elección del destino turístico. El lugar y las actividades por realizar deben despertar el interés y cumplir con las expectativas del voluntariado para ser escogido por encima de las demás opciones. Además, a través de la agenciación el individuo es capaz de involucrarse con el entorno y sentir empatía por los demás. Es así como toma empoderamiento en las decisiones para elegir, aceptar o ir en contra de las normas tradicionales.

Teoría del desarrollo sostenible

Según el informe presentado por la Doctora Gro Harlem Brundtland en la conferencia Mundial de las Naciones Unidas realizada en 1987, se denomina esta teoría como la satisfacción de “las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (Lagos, 2017). El desarrollo sostenible es la herramienta para cumplir metas a largo plazo, en el cual los ideales de los demás no sean comprometidos. Este tiene como principal objetivo lograr el desarrollo económico, social y la conservación del medio ambiente (Suárez, 2014).

El desarrollo sostenible abarca los objetivos sociales, por este motivo está sujeto a juicios de valor. La “sostenibilidad integral” está relacionada a lograr mejores condiciones de vida. Por otra parte, la “sostenibilidad ecológica” se practica a través de normas establecidas y la “sostenibilidad social” se basa en verificar la alteración ambiental a lo largo del tiempo para fomentar igualdad entre las diversas generaciones.

Por consiguiente, el desarrollo sostenible no es considerado una meta, sino un proceso de evolución que tiene la finalidad de evitar errores futuros (Suárez, 2014).

El turismo de voluntariado engloba diversos aspectos entre ellos satisfacer necesidades a través de actividades dadas por motivaciones. Dicho principio permite vincular la teoría del desarrollo sostenible con este fenómeno, puesto que contribuye con el crecimiento del individuo en la sociedad y su interacción con el medio ambiente. Por lo tanto, las acciones se convierten en buenas prácticas no solo para preservar los recursos empleados sino para que las futuras generaciones puedan desarrollarlos.

El mejoramiento en la calidad de vida de la población actual y futura no solo se debe relacionar al ámbito económico, sino también a fortalecer las habilidades de cada individuo. Dichas destrezas permitirán satisfacer las necesidades físicas, materiales y de autorrealización a largo plazo. Por esto, las actividades turísticas y voluntarias forman parte del proceso del crecimiento y logro personal. En consecuencia, es importante comprender la función del voluntario debido a que tiene la habilidad de cumplir los objetivos del desarrollo sostenible.

Teoría de Jost Kirppendorf

El investigador de origen suizo Jost Kirppendorf se encargaba de investigar las consecuencias de la actividad turística en las comunidades receptoras como el efecto en los visitantes. El estudioso consideraba los aspectos sociales, psicológicos y ambientales de suma relevancia. Adicional, es considerado como uno de los primeros en difundir el turismo consciente y de buenas prácticas (Bajaña Alvarado & Palma Mantilla, 2018).

Kirppendorf señalaba que la mayor motivación de realizar un viaje es la necesidad de escapar, es decir salir de la cotidianidad. Dicha razón es la que más prevalece al momento de iniciar el desplazamiento y que por lo general el ser humano ignora. Posterior a esto intervienen otros motivos que influyen en la toma de decisiones del consumidor para la elección del destino como, por ejemplo, la duración de la estadía (Korstanje, 2014).

Los estudios de Krippendorf (1987) (citado en Bajaña & Palma, 2018) se enfocan en resaltar el grado de importancia que tiene el turismo y ocio para la realización personal de los individuos. Los seis modelos motivacionales después de que se toma la decisión de viaje son:

- Recuperación y regeneración,

- Compensación e integración social,
- Forma de escapar, comunicación,
- Libertad y autodeterminación,
- Auto- realización,
- Felicidad y ampliar la mente.

Marco conceptual

Turismo

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico está directamente relacionado con el movimiento de personas a lugares fuera de su entorno habitual de residencia, siendo el placer la motivación usual (García, 2015).

Voluntariado

Se entiende por voluntariado el conjunto de actividades de interés general, desarrolladas por personas físicas, siempre que las mismas no se realicen en virtud de una relación laboral, funcionarial, mercantil o cualquier otra retribución y reúna los siguientes requisitos:

- a) Que tenga carácter altruista y solidario.
- b) Que su realización sea libre, sin que tenga su causa en una obligación personal o deber jurídico.
- c) Que se lleven a cabo sin contraprestación económica, sin perjuicio del derecho al reembolso de los gastos que el desempeño de la actividad voluntaria ocasione.
- d) Que se desarrollen a través de organizaciones privadas o públicas y con arreglo a programas o proyectos concretos (Pastor, 2015, p.34).

Destino turístico

En el año 2002, en una conferencia realizada en Madrid, un grupo de Estudiosos de Gestión de Destinos de la OMT definió destino turístico como:

“Espacio físico donde el visitante permanece y consume al menos una noche. Incluye diversos tipos de productos, servicios y atractivos dentro de un radio de influencia de un día de ida y regreso” (Argüello, 2015, p.4).

Comunidad

De acuerdo con Natalio Kisnerman (1990) (citado en Tenesaca, 2015), el término de “comunidad” se origina del latín communis, es decir individuos juntos en

un determinado lugar, donde se comparte se comunica y se convive. En síntesis, es un conjunto de relaciones sociales en un espacio en el cual las personas se integran según sus interés y necesidades (Tenesaca, 2015).

Turismo de voluntariado

El turismo de voluntariado engloba un segmento de turismo, donde los turistas en periodo de vacaciones se ofrecen como voluntarios. El objetivo principal es realizar proyectos en la comunidad local. Las actividades pueden variar como la investigación científica, proyectos de conservación, asistencia médica, desarrollo económico y social y restauración cultural (Gómez, 2014).

Los autores (Abreu & Ferreira, 2019) consideran al turismo de voluntariado como una combinación de voluntariado y turismo. Implica una experiencia de viaje durante la cual el viajero toma parte del tiempo que va a permanecer en un determinado lugar. Se dedica a prestar servicios voluntarios a la comunidad (residentes, el medio ambiente o la infraestructura) para crear un impacto positivo en el destino.

Según Harris et al., (2016) el turismo de voluntariado es un tipo de experiencia turística en la que un operador ofrece a los viajeros la oportunidad de participar en una excursión opcional que tiene un componente voluntario, así como un intercambio cultural con la población local.



Figura 3. Definición del turismo de voluntariado del autor Wearing. Tomado de: *Turismo de voluntariado*, por Gómez, 2014.

Turismo sostenible

“El turismo sostenible brinda beneficios y satisface las necesidades del turista de cada región y a su vez promueve la protección ambiental y genera oportunidades a largo plazo. Se lo determina como una vía para generar recursos de manera que satisfaga necesidades tanto económicas como sociales, protegiendo y respetando los procesos, y la biodiversidad ecológica que busca preservar el medio ambiente” (Mero, Paredes, Barzola & Hidalgo 2016, p.123).

Recurso natural

Se conoce como recurso natural al conjunto de elementos materiales y servicios que ofrece la naturaleza sin intervención de la mano humana. Se convierten en componentes de relevancia para las comunidades puesto que aporta positivamente al bienestar y al desarrollo. De forma se encuentran las materias primas, alimentos y minerales, mientras de manera indirecta los servicios ecológicos – ambientales necesarios para la continuidad de la existencia humana (Bustamante et al., 2018).

Motivación turística

Se define motivación turística la combinación de necesidades y deseos que intervienen en la tendencia a viajar en un sentido general (Yusof et al., 2015).

Experiencia turística

Suceso de índole personal que frecuentemente está vinculado a las emociones de los individuos, basado en la correlación con los productos o servicios utilizados, permite al ser humano clasificar los acontecimientos como agradables o no (Fuentes et al., 2015).

Perfil del turista

En el mercado turístico existen consumidores que presentan diferencias entre sí, es allí donde se determina el perfil del turista. Por consiguiente, es un aspecto distintivo que se fundamenta en una característica absoluta, es decir; actitudes, comportamientos, necesidades, nivel económico y variables demográficas (Delgado, 2016).

Solidaridad

La solidaridad es una manera positiva de relacionarse entre los individuos, el cual implica un alto grado de acuerdo y apoyo mutuo (Vladimirovna, Vladimirovich & Zhulikova, 2016).

Marco Legal

A medida que la industria crece, también lo hace la necesidad por establecer estándares, principios y mejores prácticas. Existen muchas organizaciones involucradas en el turismo de voluntariado. La Asociación Internacional de Programas de Voluntariado (IVPA) ha desarrollado un conjunto de mejores prácticas y directrices. Su recomendación más importante es que las organizaciones que se encargan del envío de voluntarios deben hacerlo con asociaciones benéficas existentes para incrementar las oportunidades de voluntariado en varios países (Lough, 2014).

El programa de Voluntarios de las Naciones Unidas (UNV) es la organización de las Naciones Unidas que contribuye a la paz y desarrollo a través del voluntariado a nivel mundial. El voluntariado compromete a las personas a enfrentar desafíos para el desarrollo de un país. Por lo tanto, beneficia tanto a la sociedad en general como al voluntario individual al fortalecer la confianza y reciprocidad entre los ciudadanos, creando intencionalmente oportunidades de participación. El UNV reconoce el voluntariado en su diversidad, así como los valores que lo sustentan: libre albedrío, compromiso y solidaridad (Lough, 2015).

En la actualidad, no todos los países han considerado necesario implementar leyes o políticas independientes sobre voluntariado. Algunos en cambio han modificado las leyes vigentes que afectan al voluntariado. Por ejemplo:

- Australia modificó la Ley de Responsabilidad Civil en 2003 para proteger a los voluntarios de la responsabilidad civil, mientras realizan trabajo comunitario.
- Sudáfrica modificó la Ley de Inmigración en 2004 para establecer un procedimiento para otorgar visas a Voluntarios internacionales.
- Nueva Zelanda modificó la legislación fiscal para eximir de los reembolsos del impuesto a la renta a los voluntarios de sus costes reales (Elbayar & Hadzi-Miceva, 2009).

El voluntariado en Ecuador está centrado principalmente en la sociedad civil y la cooperación internacional, sin embargo, también tiene presencia en el Estado y en la empresa privada. Actualmente, la Mesa de Voluntariado en el Ecuador (MVE) es la

asociación institucional más sólida y activa que agrupa a varias instituciones voluntarias del país como: el Instituto Nacional de la Niñez y la Familia (INNFA), la Defensa Civil, La Cruz Roja Ecuatoriana, el Cuerpo de Bomberos que nace del voluntariado, el Secretariado General de Servicio Voluntario de Pichincha (SEGESVOL) y la Asociación Coordinadora del Voluntariado del Guayas (ACORVOL) (Gallardo, 2014).

En el país existen solo 3 municipios encargados del voluntariado: Sucre y San Vicente (provincia de Manabí) y Sigchos (provincia de Cotopaxi), donde se encuentran Oficinas Municipales de Participación Ciudadana y Voluntariado (OMPCV). A nivel nacional no existe participación del voluntariado en el gobierno debido a que no está reglamentado en el país y no ha sido incorporada en las políticas públicas, limitando la inversión pública y económica. No obstante, hay organizaciones internacionales en el país que promueven la práctica de este nuevo nicho de mercado (Gallardo, 2014).

Las organizaciones que trabajan con voluntarios internacionales en el Ecuador son: la Agencia de Cooperación Internacional de Japón (JICA), la Asociación Internacional de Esfuerzos Voluntarios (IAVE), la Asociación Scouts del Ecuador, Children Internacional, Cooperazione Internazionale (COOPI), la Cruz Roja Ecuatoriana, el Cuerpo de Paz, el Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas, la Cooperación Alemana (DED), SOROPTIMIST Internacional, etc. Todas las organizaciones anteriormente mencionadas son de vital importancia debido a que trabajan con una lógica que corresponde al voluntariado occidental del primer mundo (Gallardo, 2014).

El capítulo II de la *Ley Orgánica de Participación Ciudadana* (2010) denominado “El voluntariado de acción social y desarrollo” menciona al voluntariado en dos artículos:

Art. 37.- El voluntariado. - El Estado reconoce al voluntariado de acción social y desarrollo como una forma de participación social, como una actividad de servicio social y participación libre de la ciudadanía y las organizaciones sociales en diversos temas de interés público, con independencia y autonomía del Estado. La ciudadanía y las organizaciones sociales también podrán establecer acuerdos con las autoridades de los diversos niveles de gobierno para participar de manera voluntaria y solidaria en la ejecución de programas, proyectos y obra pública, en el marco de los planes institucionales (p.13).

Art. 38.- Protección al voluntario. - Los acuerdos que se realicen entre las organizaciones sociales y las instancias del Estado involucradas para apoyar tareas de voluntariado se establecerán en convenios específicos, en los cuales se fijarán las condiciones de la labor solidaria, sin relación de dependencia. Las distintas formas de voluntariado no podrán constituirse en mecanismos de precarización del trabajo, formas ocultas de proselitismo político, ni afectar los derechos ciudadanos (p.13).

En el *PLANDETUR 2020*, que se encuentra vigente desde el año 2007, se denomina Turismo Cultural a todas las actividades culturales que atraen y promueven el turismo. El turista se sumerge en el estilo de vida de los pobladores del lugar, en su entorno y en todas las circunstancias que determinan su identidad. Además, los habitantes al momento de visualizar el interés que tienen los turistas por la conservación del ambiente, también se suman a éste reconociendo su valor. En esta línea de producto, se enlaza la variante del producto “CAVE” (Turismo Científico, Académico, Voluntario y Educativo) (Rivera et al., 2007).

Circuitos generales	Circuitos generales	Ecoturismo y turismo de naturaleza	Parques nacionales
Sol y playa	Sol y playa		Reservas y bosques privados
Turismo comunitario	Turismo comunitario		Ríos, lagos, lagunas y cascadas
Turismo cultural	Patrimonios naturales y culturales		Observación de flora y fauna
	Mercados y artesanías	Turismo de deportes y aventura	Deportes terrestres
	Gastronomía		Deportes fluviales
	Shamanismo		Deportes aéreos
	Fiestas populares		Deportes acuáticos
	Turismo religioso	Turismo de salud	Termalismo
	Turismo urbano		Medicina ancestral
	Turismo arqueológico		SPA's
CAVE, científico, académico, voluntario y educativo	Agroturismo	Haciendas, fincas y plantaciones	
Haciendas históricas		Turismo de convenciones y congresos	Reuniones, incentivos, conferencias, exposiciones y ferias
Parques temáticos	Parques temáticos		Turismo de cruceros

Figura 4. Líneas de Productos y Variedades de Productos Específicos del Ecuador. Tomado de: *Diseño del plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador “PLANDETUR 2020”*, por Rivera et al., 2007.

Entre los proyectos planteados en el *PLANDETUR 2020*, se encuentran dos proyectos en los cuales se vincula al producto “CAVE” (Turismo Científico, Académico, Voluntario y Educativo):

1) Proyecto 1: Turismo Social y ocio como un derecho ciudadano.

Este proyecto se inició en el año 2008 y tuvo como uno de sus objetivos principales la “Selección de productos y cadenas de valor a fomentar a partir de la cartera del Programa de Innovación de Productos (gastronomía, artesanías, fiestas populares, parques temáticos, turismo comunitario, turismo de salud, turismo arqueológico, rutas temáticas y circuitos, y CAVE- Turismo Científico, Académico, Voluntario y Educativo” (Rivera et al., 2007,p.380).

2) Proyecto 4: Destinos biodiversos: Conservación de la Biodiversidad por el Turismo.

Una de las metas a cumplir con la realización de este proyecto que empezó en el año 2008 es el “Mejoramiento de la oferta, promoción y comercialización del turismo sostenible en parques nacionales, reservas y otras áreas protegidas, en particular dentro de las acciones de impulso del turismo social y como destino prioritario para el Turismo CAVE – Científico, Académico, Voluntario y Educativo” (Rivera et al., 2007, p.284).

El *PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2017-2021*, se elaboró por el Consejo Nacional de Planificación (2017) con la finalidad de “planificar toda una vida” digna, con equidad y justicia social para que los ecuatorianos puedan vivir con plena armonía tanto con la sociedad como con la naturaleza. Además, el Estado se compromete a fomentar la participación ciudadana, la solidaridad y a brindar servicios de calidad. Por tal motivo, se priorizó tres ejes fundamentales para el desarrollo del país: Derechos para todos durante toda la vida, la economía al servicio de la sociedad y más Sociedad mejor Estado.



Figura 5. Estructura General del Plan Nacional de Desarrollo. Tomado de: *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una vida*, por Consejo Nacional de Planificación (CNP), 2017.

El eje 3 denominado “Más sociedad, mejor Estado”, incita a los ciudadanos a tener una participación activa en la sociedad. Por lo tanto, el Estado se muestra incluyente, descentralizado, que entiende y resuelve problemas de las personas y brinda servicios óptimos. La visión principal del Estado en la Sociedad se establece para poder posicionar al Ecuador de manera estratégica tanto a nivel nacional como internacional. El objetivo de este eje es lograr que la sociedad y el Estado estén relacionados para alcanzar el desarrollo social del país, consiguiendo que el Estado reconozca y respete la autonomía de las organizaciones.

En el eje mencionado, se recalca que el posicionamiento estratégico del país aportará a demostrar su potencial turístico, el cual ha sido un pilar fundamental para su desarrollo económico. En el 2016 el turismo contribuyó de manera total en 5,15% al PIB del Ecuador mientras en el año 2018 alcanzó un total de 5,8% (Ministerio de Turismo, 2019). Por consiguiente, se estableció como reto principal del gobierno reforzar la unión entre el sector público y privado para “diversificar y mejorar la calidad y la competitividad de los servicios turísticos” (Consejo Nacional de Planificación (CNP), 2017,p.96).

Entre los objetivos planteados en el *PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2017-2021*, también se tomó en consideración como parte de nuestro proyecto al Objetivo 9 que se basa en posicionar estratégicamente al Ecuador en la región y el mundo, a través del incremento de turistas por año. Una de políticas establecidas es:

Posicionar y potenciar a Ecuador como un país megadiverso, intercultural y multiétnico, desarrollando y fortaleciendo la oferta turística nacional y las industrias culturales, fomentando el turismo receptivo como fuente generadora de divisas y empleo, en un marco de protección del patrimonio natural y cultural (Consejo Nacional de Planificación (CNP), 2017, p.106).

Por otra parte, el Consejo Nacional de Planificación (2017) destaca en el objetivo 9 que el país se ha expuesto al mundo como un destino amigable y seguro para la inversión nacional y extranjera. Por tanto, se debe aprovechar para promocionar la oferta turística nacional. Entre las metas establecidas para el 2021 se citan 3 en el ámbito turístico:

1) Incrementar el número de empleos turísticos de 137,647 a 202,762, para 2021,

2) Incrementar el número de turistas de 1,4 millones a 2 millones de personas para 2021,

3) Incrementar el ingreso de divisas por concepto de turismo receptor de US\$ 1,4 mm a US\$ 2,5 mm a 2021 (p.106).

Marco referencial

El turismo es una de las industrias más grandes en el mundo, representa el 10,4% del PIB mundial y se encarga de emplear a 313 millones de personas alrededor del mundo (World Tourism Organization (UNWTO), 2018). Por otra parte, según el informe de información estadística y financiera de UN Volunteers (2018) 7,201 personas se movilizaron para realizar voluntariado en dicho año. Ambos fenómenos se encuentran en nivel de desarrollo y se visualizan como entes que ayuden al crecimiento social y cultural de un país.

En la actualidad existen tendencias vinculadas con el turismo de voluntariado en la región de Asia y el Pacífico. APEC (Asia-Pacific Economic Cooperation) es el primer foro para facilitar el crecimiento económico, la cooperación, el comercio y la inversión en dichas regiones. Los países involucrados son Estados Unidos, Australia, Brunéi, Canadá, Chile, China, Hong Kong, China, Indonesia, Japón, Malasia, México, Nueva Zelanda, Papúa Nueva Guinea, Perú, Filipinas, Rusia, Singapur, República de Corea, China Taipéi, Tailandia y Vietnam. La APEC está conformada por 22 organizaciones q para aumentar el turismo receptivo en el país. De acuerdo con la información recolectada Ecuador ue se encargan del proceso de envío y recepción de voluntarios (APEC Tourism Working Group, 2018).

Australia, Hong Kong, China, China Taipéi, Papúa Nueva Guinea y los Estados Unidos cuentan con páginas web oficiales del gobierno para trabajar como voluntario. Se puede tomar como ejemplo de intervención en esta actividad por parte de los gobiernos a Australia, puesto que por medio del Departamento de Asuntos Exteriores Asuntos y Comercio (DFAT), lanzaron en marzo de 2018 una guía para "Turismo de Voluntariado inteligente", el cual permite y facilita a los voluntarios la ejecución de su labor dentro de la comunidad o el lugar en donde se desenvuelva (APEC Tourism Working Group, 2018).

Tailandia ocupa un rol importante en el foro APEC. En su intervención se encargó de otorgar una lista de organizaciones no gubernamentales y sin fines de lucro que ofrecen ejercer el turismo de voluntariado. Adicional, existen varias instituciones

privadas donde la práctica del turismo de voluntariado se involucra considerablemente en su economía (APEC Tourism Working Group, 2018).

Personas estudiosas del turismo de voluntariado han identificado una relación entre la organización y la participación que se tiene en la comunidad anfitriona. De acuerdo con lo señalado, sustentan que existen empresas que para obtener utilidad tienden a centralizarse únicamente en la satisfacción del cliente. Por otra parte, están las ONG y las organizaciones sin fines de lucro donde su énfasis es el efecto positivo que genera dicha actividad en la comunidad. Según el foro APEC, el 54% pertenece a organizaciones sin fines de lucro, el 22% a ONG, el 21% a privadas y el 3% a organizaciones gubernamentales (APEC Tourism Working Group, 2018).

En México el turismo de voluntariado es una tendencia que se posiciona paulatinamente. Nomad Republic es una organización mexicana con alta presencia en Latinoamérica y con mayor cantidad de programas para su operación internacional. Se centran en vincular a organizaciones, escuelas o personas con nivel de conciencia social interesadas en realizar diversos proyectos sociales en México y el mundo (Díaz, 2018).

Desde el inicio de operación de la empresa hasta el 2018 hubo un incremento del 40% en personas uniéndose a la práctica. Su mercado principal es el país de origen, el 5% son extranjeros, 20% y 25% son de Ciudad de México y el 70% proviene del interior de la República Mexicana. Nomad Republic se ha vinculado con organizaciones para brindar viajes en diversas regiones como América, Asia y África. Se ha encargado de movilizar 2,000 personas aproximadamente a través de viajes corporativos, académicos o individuales. Los costos establecidos son desde \$31 a \$68 diarios, sin embargo, también hay proyectos de larga duración donde su costo radica en \$1,800 aproximadamente (Díaz, 2018).

El turismo de voluntariado a lo largo del tiempo se ha considerado como una forma de turismo sostenible. Por otro parte también ha estado inmerso en diferentes aspectos de la actividad turística, como es el caso de Eslovaquia. La iniciativa del país ha sido explorar la práctica de dicha actividad desde el punto de organización de eventos vinculando a los encargados y a los voluntarios turísticos que a través de sus habilidades puedan formar parte de diversos proyectos con el fin del desarrollo del turismo de voluntariado entrante en la nación.

La intervención de los voluntarios optimiza costos dentro de la producción de un evento, no obstante, el profesionalismo por parte de dichos individuos resulta

imprescindible para que los resultados sean favorables. Las organizaciones en Eslovaquia consideran como pieza clave un voluntario coordinador, puesto que garantiza la calidad en la gestión realizada por parte de los voluntarios. Uno de los ejemplos es el “Festival Musical Eslovaco Pohoda” considerado como uno de los mejores festivales en Europa, donde el voluntario coordinador tiene su propio equipo (Pompurová et al., 2018).

De acuerdo con el estudio realizado por Pompurová et al. (2018), se analizó el nivel de interés por parte de los organizadores de eventos hacia la participación de los voluntarios en sus proyectos. Se encontró que 7 de cada 10 los involucran en la preparación y realización de eventos. El 32,20% lo hace regularmente, 37,30% ocasionalmente, por el contrario, el 30,50% no los han tenido en consideración siendo la principal causa la carencia de información sobre la gestión de los voluntarios turísticos. El número de voluntarios que participan en una organización varía de acuerdo con el evento a ejecutar, sin embargo, las organizaciones consideran a 20 personas como el promedio máximo.

Number of Visitor	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 to 5	32	27.1	39.0	39.0
6 to 10	22	18.6	26.8	65.9
11 to 20	18	15.3	22.0	87.8
21 to 50	7	5.9	8.5	96.3
51 to 100	3	2.5	3.7	100.0
Total	82	69.5	100.0	
Missing System	36	30.5		
Total	118	100.0		

Figura 6. Número de voluntarios involucrados en la organización de eventos. Tomado de: *sustainability Article Volunteer Tourism as a Sustainable Form of Tourism—The Case of Organized Events*, por Pompurová et al., 2018.

La sostenibilidad de participación de voluntarios en la elaboración de eventos se ha convertido en un desafío clave para el desarrollo turístico del país. La percepción por parte de los organizadores de vincular a voluntarios en sus proyectos es mayor y a su vez el número de organizadores ha aumentado anualmente. El aporte a organizaciones sin fines de lucro también ha sido fundamental, debido a que influye en aspectos económicos, fortalece las relaciones locales y la preservación del patrimonio cultural (Pompurová et al., 2018).

Ghana es uno de los lugares más visitados para la práctica de turismo de voluntariado. Las organizaciones se encargan de ofrecer diferentes actividades para la

elección de los voluntarios turísticos. Las personas al empezar a realizar su voluntariado ya se encuentran previamente capacitadas (Bargeman et al., 2018).

La escuela primaria Zion, recibe voluntarios turísticos para que se encarguen de la enseñanza a menores. Se menciona que una de las principales ventajas es que los niños y maestros pueden adquirir conocimientos extracurriculares. Adicional otro impacto positivo es que los menores siempre tienen alguien que les enseñe, debido a que es muy común en Ghana que los maestros abandonen su puesto de trabajo o no se presentan diariamente, por el contrario, los voluntarios siempre están allí (Bargeman et al., 2018).

En la Casa Hogar “Tamale Children” la función principal es la interacción y cuidado de los infantes. Los voluntarios además de realizar su labor aportan al orfanato donando materiales, ropa, juguetes, comida y elementos de aseo para los menores. La consecuencia productiva que ha tenido dicha acción es la mejora en las condiciones de vida y de los estándares de higiene de las personas que habitan en la casa hogar (Bargeman et al., 2018).

Por otra parte, los autores Demir & Sarıbaşı (2015) realizaron un estudio para analizar el estado actual del turismo de voluntariado en Turquía, debido a que se lo considera un turismo en crecimiento en el país. Se encargaron de comprender los factores y las motivaciones que impulsan a los voluntarios a ejercer dicha actividad. Por consiguiente, para lograrlo efectuaron entrevistas tanto para conocer el perfil de los turistas como las razones que los motivan a visitar Turquía.

En Turquía existen organizaciones juveniles, clubes de estudiantes en universidades, organizaciones no gubernamentales y algunos clubes que organizan trabajos relacionados al turismo de voluntariado. Estas instituciones cumplen un rol importante para poder atraer voluntarios a sus diferentes ciudades. Debido al éxito de este nicho de mercado en el país, nuevas organizaciones comerciales ingresaron al mercado, desplazando a las instituciones sin fines de lucro. Por lo tanto, se pasó a un proceso de mercantilización, en el cual prevalece la cantidad de dinero para adquirir bienes y servicios (Demir & Sarıbaşı, 2015).

De acuerdo a las entrevistas realizadas por Demir & Sarıbaşı (2015) a 12 voluntarios, se puede destacar que el 66,67% tienen niveles de educación superior, lo que muestra que los participantes que ejercen actividades de voluntariado son generalmente personas de alto nivel educativo. Además, el 58,33% de los entrevistados mencionaron ser europeos y esto puede ser atribuido a la proximidad geográfica,

mientras el restante es de Asia, América, África y Australia. Por último, las principales razones por las cuales los voluntarios viajan a Turquía son: Conocer una cultura diferente, desarrollo personal y vivir la realidad de una comunidad local (Demir & Sarıbaş, 2015).

En el año 2015, Deen Boogart participó en un proyecto de turismo de voluntariado en una escuela de Nicaragua, por el cual pagó una cantidad significativa de dinero para enseñar materias como inglés, español, matemáticas, música, entre ect. para niños nicaragüenses en una escuela local. Debido a su experiencia como voluntario decidió realizar una investigación para conocer las perspectivas de las comunidades locales involucradas y de tal manera mejorar la práctica del turismo de voluntariado que tiene un alto potencial en el sector turístico. Su análisis lo realizó durante un trabajo de campo efectuado en Quito, Ecuador.

Deen Boogart (2017) considera que el Ecuador es un destino muy popular para el trabajo de los voluntarios internacionales. En uno de los datos más recientes de la cantidad de proyectos voluntarios, Ecuador es el país que obtuvo la mayor cantidad de publicaciones en América Latina (360) en volunteerabroad.com. Según Boogart, no se encuentran datos exactos sobre el turismo de voluntariado en Ecuador y por esto nace su necesidad de investigación. Además, menciona que los problemas de seguridad influyeron en la elección del lugar de estudio.

En las encuestas que realizó Boogart a personas locales involucradas en el turismo de voluntariado de Quito, dieron como respuesta que este nuevo tipo de turismo aporta también al desarrollo profesional, brinda oportunidades de empoderamiento y mejora las condiciones económicas. Además, los residentes opinan que es positivo para promover la imagen y la accesibilidad del país, incrementando el turismo y por lo tanto la economía de este. Por último, los encuestados mencionaron que el gobierno actual no presta atención al turismo de voluntariado y visualiza al turismo solo de manera comercial (Deen Boogart, 2017).

El voluntariado en el Ecuador es un turismo en desarrollo. Es una oportunidad de mejora económica, ganancia organizativa, en el aspecto cultural y social, en el nivel de vida de los involucrados y habitantes donde se desarrolle esta acción (Vera et al., 2018). Por lo tanto, es fundamental analizar el voluntariado en varias regiones para de tal manera poder aumentar el turismo receptivo en el país.

En el país existen diversas instituciones internacionales que ofertan el turismo de voluntariado en distintos destinos turísticos ecuatorianos. “Projects Abroad” es una

compañía estadounidense que propone dicha actividad en las Islas Galápagos. Los voluntarios pagan desde \$2,270 a \$3,570 dólares de acuerdo con el tipo de programa que deseen realizar. Las funciones que realizan los voluntarios son el cuidado de niños, conservación del medio ambiente, docencia, construcción de casas etc.

“Lead Adventures” es una organización estadounidense que cuenta con su propia oficina en la ciudad de Quito y brinda actividades de voluntariado en las Islas Galápagos y en la Amazonía. Es la única empresa que ofrece el voluntariado familiar. Además, ayudan a salvar la vida silvestre en peligro de extinción en la región amazónica y realiza viajes personalizados de acuerdo con la exigencia de cada turista, ejerciendo su rol de voluntario con la elección de realizar turismo en varias ciudades del país.

“Fundación Ecuador Volunteer” es una empresa local que está ubicada en la ciudad de Quito. Esta empresa ecuatoriana brinda tanto a los nacionales como los extranjeros la oportunidad de vivir la experiencia como voluntario en el Ecuador y en varios países como Brasil, India y Uganda. En el país oferta programas en la provincia de Pastaza, Manabí y Pichincha. Las actividades van desde el cuidado a niños con discapacidad y la enseñanza del inglés a niños de la Amazonía ecuatoriana. Los precios varían dependiendo de la semana de permanencia, desde \$196 dólares por una semana a \$2,352 dólares por 12 semanas.

De acuerdo con los programas anteriormente mencionados, se puede determinar que existen lugares en el Ecuador para realizar voluntariado. No obstante, el destino ecuatoriano que más promueven las instituciones internacionales para realizar dicha actividad, son las Islas Galápagos, a pesar de existir una organización ecuatoriana que brinda actividades de voluntariado en Manabí, Pastaza y Pichincha. Por lo tanto, se debe promover la práctica del voluntariado a través de la oferta en más destinos ecuatorianos como en la provincia del Guayas, Santa Elena, Esmeraldas, Chimborazo etc. y que sean considerados por parte de las organizaciones tanto nacionales como internacionales. De tal manera, convertir al voluntariado como una herramienta para potenciar el desarrollo económico y social del país.

Capítulo II: Diagnóstico

Diagnóstico del sistema turístico del Distrito Metropolitano de Quito y de San Cristóbal, Galápagos

En la presente propuesta de “Diseño de producto “turismo de voluntariado” para aumentar el turismo receptivo en el Ecuador”, se utilizará como base el sistema turístico de Sergio Molina (2000), el cual cuenta con una actualización por parte de la autora Ricaurte (2009). El sistema está conformado por elementos que se relacionan entre sí, los cuales forman parte de las características que debe tener un destino y un producto turístico. Los subsistemas son: Superestructura, comunidad receptora, demanda, atractivos, equipamiento e instalaciones e infraestructura.

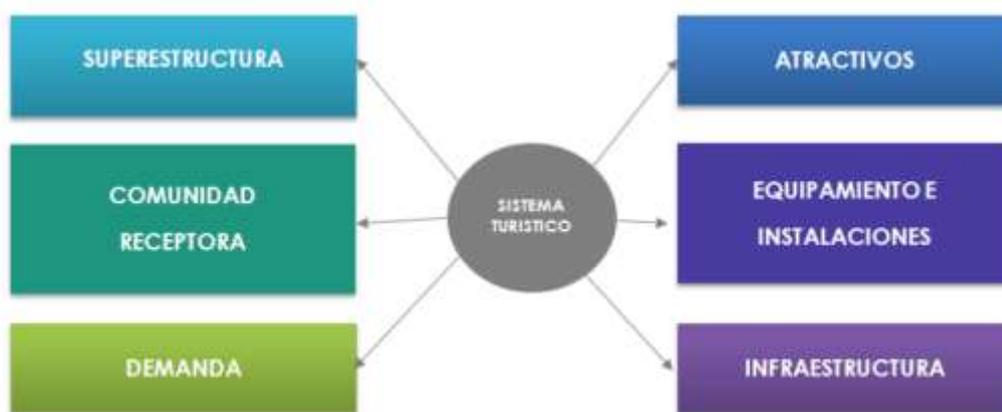


Figura 7. Sistema turístico de Sergio Molina. Tomado de: *Manual para el diagnóstico turístico local*, por Ricaurte, 2009.

Según Ricaurte (2009) la superestructura es un subsistema regulador que se encarga de coordinar la actividad turística y está constituida por entidades públicas, privadas y no gubernamentales las cuales toman decisiones que afectan al desarrollo turístico. La comunidad receptora es uno de los elementos fundamentales del sistema turístico, puesto que está conformada por todos los habitantes de un determinado lugar que intervienen de manera directa o indirecta en la actividad turística. Por otra parte, se considera como demanda al número de personas que viaja fuera de su entorno habitual y utiliza los servicios e instalaciones turísticas.

Las autoras Nasimba & Cejas (2015) conceptualizaron el producto turístico en tres aspectos, los cuales forman parte del sistema turístico de Sergio Molina, los tres a considerar son: Atractivos turísticos, servicios o infraestructura y equipamientos. Los atractivos son como la fuente del sistema turístico puesto que los demás elementos

funcionan a su alrededor. Los atractivos se clasifican en naturales y culturales, pueden tener un orden de importancia de acuerdo con lo que se pueda ofertar a la demanda. Además, la infraestructura está vinculada a los servicios básicos tales como el agua potable, energía eléctrica, servicios de salud, alcantarillado, entre otros. Por último, se define como equipamiento e instalaciones a los lugares que brinden alojamiento, alimentación, distracción, lo cual posibilita la estadía del visitante (Ricaurte, 2009).

En la presente investigación se ha tomado en consideración los tres elementos dados por Nasimba & Cajas, los cuales forman parte del producto turístico. El objetivo es analizar los atractivos turísticos, servicios y equipamientos de dos destinos preferentes para la práctica del voluntariado en el Ecuador y a su vez tener conocimiento de la situación actual del voluntariado en el país. Además, mediante el análisis se podrá elaborar una propuesta para el diseño de producto “turismo de voluntariado” con los destinos preferentes en el Ecuador.

**Producto turístico = Recursos turísticos y/o atractivos turísticos +
Servicios + equipamientos**

Figura 8. Componentes para generar un producto turístico. Tomado de: Diseño de productos turísticos y sus facilidades, por Nasimba & Cajas, 2015.

Los productos turísticos pueden ser tangibles e intangibles, están conformados por componentes del sector turístico. Se combina los atractivos, los servicios y el equipamiento con el objetivo de satisfacer al mercado a través de la práctica de diferentes actividades en determinados lugares. Por lo tanto, se lo considera como un producto de servicio que brinda prestaciones, tanto material como inmateriales, mediante un precio establecido.

Se realizará el diagnóstico de la ciudad de Quito y de San Cristóbal, Galápagos a través de los componentes dados por Nasimba & Cajas para generar un producto turístico.

Diagnóstico de la ciudad de Quito

Atractivos

Según el último informe realizado por La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico “Quito Turismo”, en el año 2017 hubo un total de 652,912 visitantes no residentes. El lugar más visitado es la Mitad del Mundo, con un total de 562,112 visitantes, seguido por el Centro Histórico de Quito, con un total de

440,226. Los demás sitios turísticos son: La Mariscal, los miradores, las iglesias, museos, teatros, parques y barrios tradicionales. Los lugares mencionados cuentan con diferentes atractivos, los cuales se mencionan a continuación con el número de turistas que recibieron en el año 2017:

1. Centro Histórico de Quito

El total de turistas que visitaron los atractivos del Centro Histórico fue de 440,226 en el 2017. El Centro Histórico de la ciudad de Quito se lo considera como el mejor preservado de Latinoamérica. Posee 3,210 hectáreas de riqueza colonial, con 130 edificaciones monumentales y 5,000 inmuebles.

Tabla 1

Atractivos Turísticos Ubicados En El Centro Histórico De Quito Con El Número De Visitantes No Residentes En El Año 2017

Centro Histórico	Visitantes no residentes año 2017
Centro histórico (en su conjunto)	194,655
El Panecillo	73,656
La Ronda	60,177
La Basílica	37,163
Plaza de la independencia incluye	11,998
Palacio de Carondelet	
Compañía de Jesús	10,460
La Catedral	9,615
Museo de cera	9,070
San Francisco	6,733
Museo del agua	5,265
Museo de la ciudad	4,282
La Merced	1,524
Teatro Sucre	1,451
Plaza del Teatro	1,222
Sto. Domingo	1,036
San Agustín	864
El Carmen Alto	317

Tomado de: Quito en cifras por La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico "Quito Turismo", 2017. Recuperado de: <http://quito-turismo.gob.ec/estadisticas/>

2. La Mariscal

La Mariscal es conocida como la zona rosa de Quito, recibió en el año 2017 un total de 75,821 visitantes. Los turistas pueden encontrar discotecas, restaurantes, bares, cafeterías, hoteles, cines y centros culturales.

Tabla 2

Atractivos Turísticos Ubicados En La Mariscal Con El Número De Visitantes No Residentes En El Año 2017

La Mariscal	Visitantes no residentes año 2017
Plaza Foch – zona rosa	35,248
La Mariscal (en su conjunto)	19,924
Mercado artesanal	18,151
Cines	1,775

Tomado de: Quito en cifras por La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico “Quito Turismo”, 2017. Recuperado de: <http://quito-turismo.gob.ec/estadisticas/>

3. Los Miradores

Los Miradores de la ciudad de Quito incita a los turistas a realizar deporte, visitar museos, degustar de su gastronomía y disfrutar de la vista del volcán Pichincha. En el 2017 un total de 76,835 turistas visitaron los miradores.

Tabla 3

Atractivos Turísticos Ubicados En Los Miradores De Quito Con El Número De Visitantes No Residentes En El Año 2017

Los Miradores	Visitantes no residentes año 2017
Teleférico	54,246
Guápulo	8,160
Itchimbia	7,076
Ruco Pichincha	6,228
Cima de la Libertad	1,124

Tomado de: Quito en cifras por La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico “Quito Turismo”, 2017. Recuperado de: <http://quito-turismo.gob.ec/estadisticas/>

4. Iglesias, Museos, Teatros

El en 2017, 11,923 turistas visitaron las Iglesias, Museos y Teatros de la ciudad de Quito. Dentro de los museos se puede observar las grandes colecciones de arte y arqueología que posee la ciudad.

Tabla 4

Atractivos Turísticos Ubicados Las Iglesias, Museos, Teatros De Quito Con El Número De Visitantes No Residentes En El Año 2017

Iglesias, Museos, Teatros	Visitantes no residentes año 2017
Museo Guayasamin/Capilla del Hombre	9,325
Museos	965
Museo BCE	961
Casa de la Cultura	672

Tomado de: Quito en cifras por La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico “Quito Turismo”, 2017. Recuperado de: <http://quito-turismo.gob.ec/estadisticas/>

5. Parques

En los diversos parques de Quito se puede apreciar la diversidad de la ciudad y los turistas pueden observar las diversas exposiciones que realizan, además de poder realizar actividades como montar en bicicleta o patinar. 41,026 turistas visitaron los parques de Quito en el 2017.

Tabla 5

Atractivos Turísticos Ubicados En Los Parques De Quito Con El Número De Visitantes No Residentes En El Año 2017

Parques	Visitantes no residentes año 2017
La Carolina	32,976
El Ejido	6,820
Jardín Botánico	1,231

Tomado de: Quito en cifras por La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico “Quito Turismo”, 2017. Recuperado de: <http://quito-turismo.gob.ec/estadisticas/>

6. Barrios tradicionales

En el año 2017, 3,148 turistas visitaron los barrios tradicionales de Quito, los cuales cuentan con centros culturales, lugares de encuentro, cafeterías alternativas, centros comerciales. Los barrios de Quito se caracterizan por ser pintorescos y contar con diferentes galerías y casas de antigüedades.

Tabla 6

Atractivos Turísticos Ubicados En Los Barrios Tradicionales De Quito Con El Número De Visitantes No Residentes En El Año 2017

Barrios Tradicionales	Visitantes no residentes año 2017
El Norte	1,338
La Floresta	907
Iñaquito	353
Villaflora	319
San Marcos	231

Tomado de: Quito en cifras por La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico “Quito Turismo”, 2017. Recuperado de: <http://quito-turismo.gob.ec/estadisticas/>

Infraestructura

El Distrito Metropolitano de Quito cuenta con varias entidades encargadas de proveer servicios básicos tanto a los residentes como a los visitantes, las cuales son:

- EPMAPS (Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento) es la dependencia municipal encargada de la gestión de agua del Distrito Metropolitano de Quito.
- EMASEO (Empresa Publica Metropolitana de Aseo de Quito), es la institución municipal encargada del barrido y recolección de residuos sólidos domiciliarios e industriales no peligrosos.
- EEQ (Empresa Eléctrica Quito) es la empresa encargada de proveer el servicio público de generación, subtransmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica a la ciudad de Quito.

La ciudad de Quito cuenta con servicio de internet y telefonía fija que los proporcionan las entidades públicas y privadas como CNT, Claro y Movistar. Por otra parte, los servicios de televisión satelital lo proveen las empresas de CNT, Claro, TVCable y DIRECTV.

Equipamiento e instalaciones

De acuerdo con el último informe realizado por el Ministerio de Turismo (2018), en el Distrito Metropolitano de Quito existe un total de 599 establecimientos de hospedaje, los cuales se clasifican en: Campamentos turísticos, casa de huéspedes, haciendas turísticas, hostales, hosterías, hoteles y lodges. La tarifa promedio de habitación ocupada en el DMQ es de \$74,80 y el visitante de la ciudad permaneció un promedio de 1,58 noches en un hotel en el año 2018.

Tabla 7

Establecimientos De Hospedaje Registrados En La Provincia De Pichincha, Distrito Metropolitano De Quito

Clasificación	Registrados
Campamento turístico	1
Casa de huéspedes	5
Hacienda turística	3
Hostal	443
Hostería	23
Hotel	118
Lodge	6

Nota: se consideran todas las categorías de hoteles. Tomado de: Establecimientos de hospedaje registrados por Ministerio de Turismo, 2018. Recuperado de: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>

Por otra parte, existen 3,408 instalaciones que brindan a los turistas el servicio de alimentos y bebidas, estos están clasificados por el Ministerio de Turismo (2018) de la siguiente manera: Bar, cafetería, discoteca, fuente de soda, peña, restaurante, sala de baile. Los establecimientos de alimentos y bebidas pueden brindar al turista platos típicos tanto de la ciudad como cualquier otro plato nacional. Los platos que más se destacan en el mercado son: Locro de papas, aguado de pollo, hornado, llapingacho, mote con chicharrón, entre otros.

Tabla 8

Establecimientos De Alimentos y Bebidas Registrados En La Provincia De Pichincha, Distrito Metropolitano De Quito

Clasificación	Registrados
Bar	240
Cafetería	340
Discoteca	127
Fuente de soda	527
Peña	4
Restaurante	2.169
Sala de baile	1

Tomado de: Establecimientos de alimentos y bebidas registrados por Ministerio de Turismo, 2018.
Recuperado de: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>

La ciudad cuenta con 294 agencias de viajes dual, 91 agencias de viajes internacionales, 74 agencias mayoristas y 227 operadores turísticos. El tipo de paquetes vendidos se enfocan en el turismo cultural debido a que es la ciudad donde más se concentran las iglesias, casas patrimoniales, monumentos del Centro Histórico, entre otros.

Tabla 9

Establecimientos De Operación Registrados En La Provincia De Pichincha, Distrito Metropolitano De Quito

Clasificación	Registrados
Agencias de viajes dual	294
Agencias de viajes internacional	91
Agencias de viajes mayorista	74
Operador turístico	227

Tomado de: Establecimientos de operación registrados por Ministerio de Turismo, 2018.
Recuperado de: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>

En el Distrito Metropolitano de Quito hay 23 empresas registradas en el transporte aéreo, mientras 84 que son de transporte terrestre, las cuales se dividen en: Internacional no operante en el país (oficinas de representación), internacional no operante en el país (oficinas de venta), rent a car y servicio de transporte terrestre turístico.

Tabla 10

Tipos de Transportes Registrados En La Provincia De Pichincha, Distrito Metropolitano De Quito

Categoría	Registradas
Internacional no operante en el país (oficinas de representación)	2
Internacional no operante en el país (oficinas de venta)	1
Rent a car	17
Servicio de transporte terrestre turístico	67

Tomado de: Tipos de transportes registrados por Ministerio de Turismo, 2018. Recuperado de: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>

Diagnóstico de San Cristóbal, Galápagos

Atractivos

De acuerdo con el Ministerio del Ambiente en el año 2017 se registró en las Islas Galápagos un total de 241,800 turistas. Durante el año 2018 acudieron 275,817 turistas, siendo 182,037 visitantes internacionales y 93,780 nacionales. El crecimiento registrado entre los dos años fue del 14%. El mercado internacional con mayor presencia en las Islas proviene de Estados Unidos con el (28%), Reino Unido (25%), Alemania (4%) Canadá (3%) Australia (3%), Argentina, Francia, Países Bajos y España conforman el (2%) y el (34%) por visitantes nacionales. Galápagos obtuvo durante los últimos 30 años una tasa de crecimiento anual de 6,71% conforme al ingreso de turistas.

1. Centro de Interpretación Gianni Arismendy

El centro de interpretación es el lugar más visitado de la Isla San Cristóbal. Dentro de las instalaciones se puede observar la historia de las islas que conforman la provincia de Galápagos. De acuerdo con el Ministerio de Turismo en el año 2018, un total de 45,346 visitantes acudieron al lugar.

Tabla 11

Número de visitantes nacionales y extranjeros que acudieron al Centro de Interpretación Gianni Arismendy

Centro de Interpretación Gianni Arismendy	Visitantes
Extranjeros	29,803
Nacionales	14,599
Locales	944

Tomado de: Informe anual de visitantes a las áreas protegidas de Galápagos por Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Cristóbal Galápagos, 2018. Recuperado de: <http://www.galapagos.gob.ec/estadistica-de-visitantes/>

2. Cerro Tijeretas

Se encuentra ubicado muy cerca del Puerto Baquerizo Moreno. El tiempo del recorrido es de aproximadamente 30 minutos. Hay tres miradores donde se puede realizar avistamiento de fragatas, adicional una ensenada donde se puede nadar y realizar actividades como snorkel. En el año 2018 se registró una visita de 33,222 personas, según el Ministerio de Turismo.

Tabla 12

Número de visitantes nacionales y extranjeros que acudieron al Cerro Tijeretas

Cerro Tijeretas	Visitantes
Extranjeros	20,342
Nacionales	11,987
Locales	893

Tomado de: Informe anual de visitantes a las áreas protegidas de Galápagos por Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Cristóbal Galápagos, 2018. Recuperado de: <http://www.galapagos.gob.ec/estadistica-de-visitantes/>

3. Punta Carola

Playa localizada al noroeste de Puerto Baquerizo Moreno. Tiene una extensión de 300 metros aproximadamente. En el lugar se observa la presencia de colonias de lobos e iguanas marinas. El surf es una de las actividades frecuentes de práctica. De acuerdo con el Ministerio de Turismo 24,909 visitantes llegaron a la playa.

Tabla 13

Número de visitantes nacionales y extranjeros que acudieron a Punta Carola

Punta Carola	Visitantes
Extranjeros	15,050
Nacionales	9,210
Locales	649

Tomado de: Informe anual de visitantes a las áreas protegidas de Galápagos por Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Cristóbal Galápagos, 2018. Recuperado de: <http://www.galapagos.gob.ec/estadistica-de-visitantes/>

4. La Lobería

Recibe su nombre por la amplia presencia de lobos marinos, se puede diferenciar a los machos de las hembras por el tamaño, debido a que los machos son más grandes y pueden llegar a pesar hasta 250 kg. La playa es de arena coralina y es uno de los sectores principales para realizar surf. Adicionales actividades como el avistamiento de aves entre ellas el canario maría, fragatas y pinzones. 19,459 personas visitaron el lugar en el 2018.

Tabla 14

Número de visitantes nacionales y extranjeros que acudieron a La Lobería

La Lobería	Visitantes
Extranjeros	8,903
Nacionales	7,491
Locales	3,065

Tomado de: Informe anual de visitantes a las áreas protegidas de Galápagos por Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Cristóbal Galápagos, 2018. Recuperado de: <http://www.galapagos.gob.ec/estadistica-de-visitantes/>

5. Puerto Chino

Se encuentra ubicado a pocos kilómetros del centro de Crianza junto al cerro Colorado, a 24 km de Puerto Baquerizo Moreno. Playa de arena blanca muy fina, lugar preferente para observar iguanas alimentándose. El total de personas en el 2018 que lo visitaron fue de 11,756.

Tabla 15

Número de visitantes nacionales y extranjeros que a Puerto Chino

Puerto Chino	Visitantes
Extranjeros	2,729
Nacionales	5,003
Locales	4,024

Tomado de: Informe anual de visitantes a las áreas protegidas de Galápagos por Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Cristóbal Galápagos, 2018. Recuperado de: <http://www.galapagos.gob.ec/estadistica-de-visitantes/>

6. Centro de Crianza David Rodríguez

Ubicado en el Sur Este a 22,4 Km de Puerto Baquerizo Moreno. Su construcción se dio con el objetivo de preservar el estado de las tortugas terrestre de las islas. El acceso se lo puede hacer vía terrestre, el viaje en bus tiene una duración de 40 minutos. El centro de Crianza David Rodríguez recibió en el 2018 un total de 31,274.

Tabla 16

Número de visitantes nacionales y extranjeros que acudieron al Centro de Crianza David Rodríguez

Centro de Crianza David Rodríguez	Visitantes
Extranjeros	17,260
Nacionales	12,928
Locales	1,086

Tomado de: Informe anual de visitantes a las áreas protegidas de Galápagos por Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Cristóbal Galápagos, 2018. Recuperado de: <http://www.galapagos.gob.ec/estadistica-de-visitantes/>

Infraestructura

Galápagos cuenta con diversas entidades encargadas de proveer servicios básicos tanto a los residentes como a los visitantes. En septiembre del 2013, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Cristóbal, obtuvo el control del manejo sistema de Agua Potable. Existen dos plantas potabilizadoras las cuales son:

- Planta de Agua Potable El Progreso
- Planta de Agua Potable Las Palmeras

Por otra parte, CGRS (Centro de Gestión de Residuos Sólidos) se encarga de actividades de procesamiento intermedio, compacta y tritura. Además, procesa la

basura orgánica para convertirla en compost. Por último, realiza la disposición final de la basura “rechazo” en el relleno sanitario.

La Planta de Aguas Residuales se terminó de construir en el año 2011, se encarga de brindar garantía ambiental a la isla. Cuenta con Tanque presedimentador, anaeróbico, homogeneizador, clorificador y digestor.

ELECGALAPAGOS S.A (Empresa Eléctrica Provincial Galápagos) tiene la función de proveer el servicio público de electricidad. Adicional de distribuirla y comercializarla en la provincia. Tiene cuatro centrales de generación térmica, dos eólicos están ubicados en San Cristóbal.

En San Cristóbal existe un sistema de alcantarillado en los barrios Palmeras, Manzanillo Fase II y Palmeras Fase II, de Puerto Baquerizo Moreno.

La isla cuenta con servicio de internet y telefonía fija que los proporcionan las entidades públicas y privadas como CNT, Claro y Movistar. Por otra parte, los servicios de televisión satelital lo proveen las empresas de CNT y Claro.

Equipamiento e instalaciones

De acuerdo con el último informe realizado por el Ministerio de Turismo (2018), en la Isla San Cristóbal existe un total de 90 establecimientos, los cuales se clasifican en: casa de huéspedes, hostales, hoteles y lodges.

Tabla 17

Establecimientos De Hospedaje Registrados En la Isla San Cristóbal, Puerto Baquerizo Moreno

Clasificación	Registrados
Casa de huéspedes	27
Hostal	48
Hotel	14
Lodge	1

Nota: Se consideran todas las categorías de hoteles. Tomado de: Establecimientos de hospedaje registrados por Ministerio de Turismo, 2018. Recuperado de: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>

Según el Ministerio de Turismo San Cristóbal cuenta con 31 establecimientos que ofrecen recreación y alimentación a los visitantes. Se encuentran distribuidos entre diversas categorías tales como: discoteca bar, cafetería, peña.

Tabla 18

Establecimientos De Alimentos y Bebidas Registrados En la Isla San Cristóbal, Puerto Baquerizo Moreno

Clasificación	Registrados
Bar	6
Cafetería	8
Discoteca	3
Fuente de soda	1
Peña	1
Restaurante	14

Tomado de: Establecimientos de alimentos y bebidas registrados por Ministerio de Turismo, 2018.
 Recuperado de: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>

La Isla tiene registrado un total de 31 instituciones, las cuales se encargan de ofrecer servicio turístico. Tiene 31 agencias de viaje dual. Además, cuenta con una operadora turística.

Tabla 19

Establecimientos De Operación Registrados En La Isla San Cristóbal, Puerto Baquerizo Moreno

Clasificación	Registrados
Agencias de viajes dual	31
Operador turístico	1

Tomado de: Establecimientos de operación registrados por Ministerio de Turismo, 2018.
 Recuperado de: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>

En San Cristóbal hay 50 empresas registradas en el transporte marítimo y fluvial, por otro lado, tres son de transporte terrestre, las cuales se dividen en: Lan tour diario, Lan pasaje, motonaves, yates y servicio de transporte terrestre turístico.

Tabla 20

Tipos de Transportes Registrados En La Isla San Cristóbal, Puerto Baquerizo Moreno

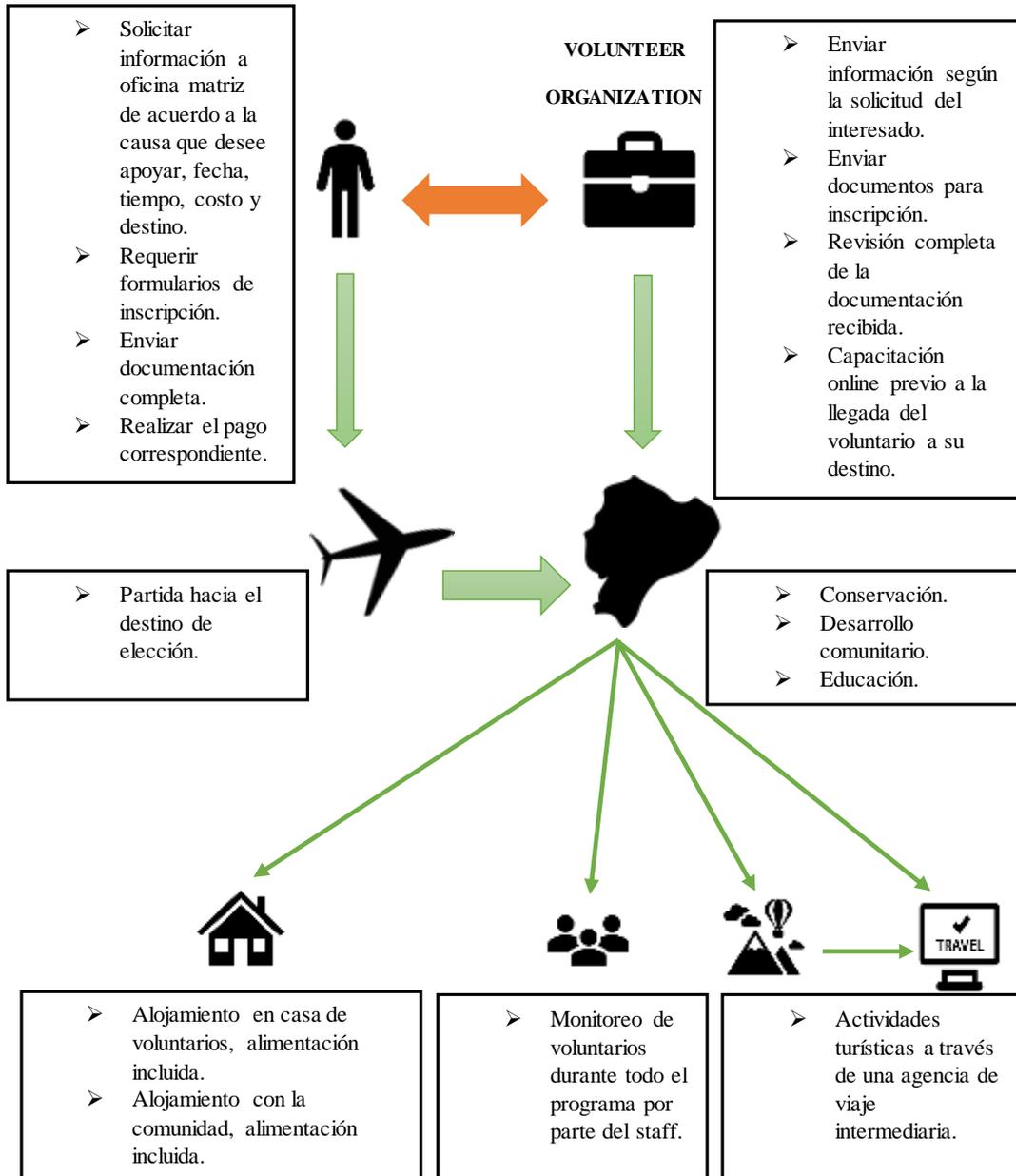
Clasificación	Registrados
Lan tour diario	30
Lan pasaje	77
Motonaves	1
Servicio de transporte terrestre turístico	3
Yates pasaje	15

Tomado de: Tipos de transportes registrados por Ministerio de Turismo, 2018. Recuperado de: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>

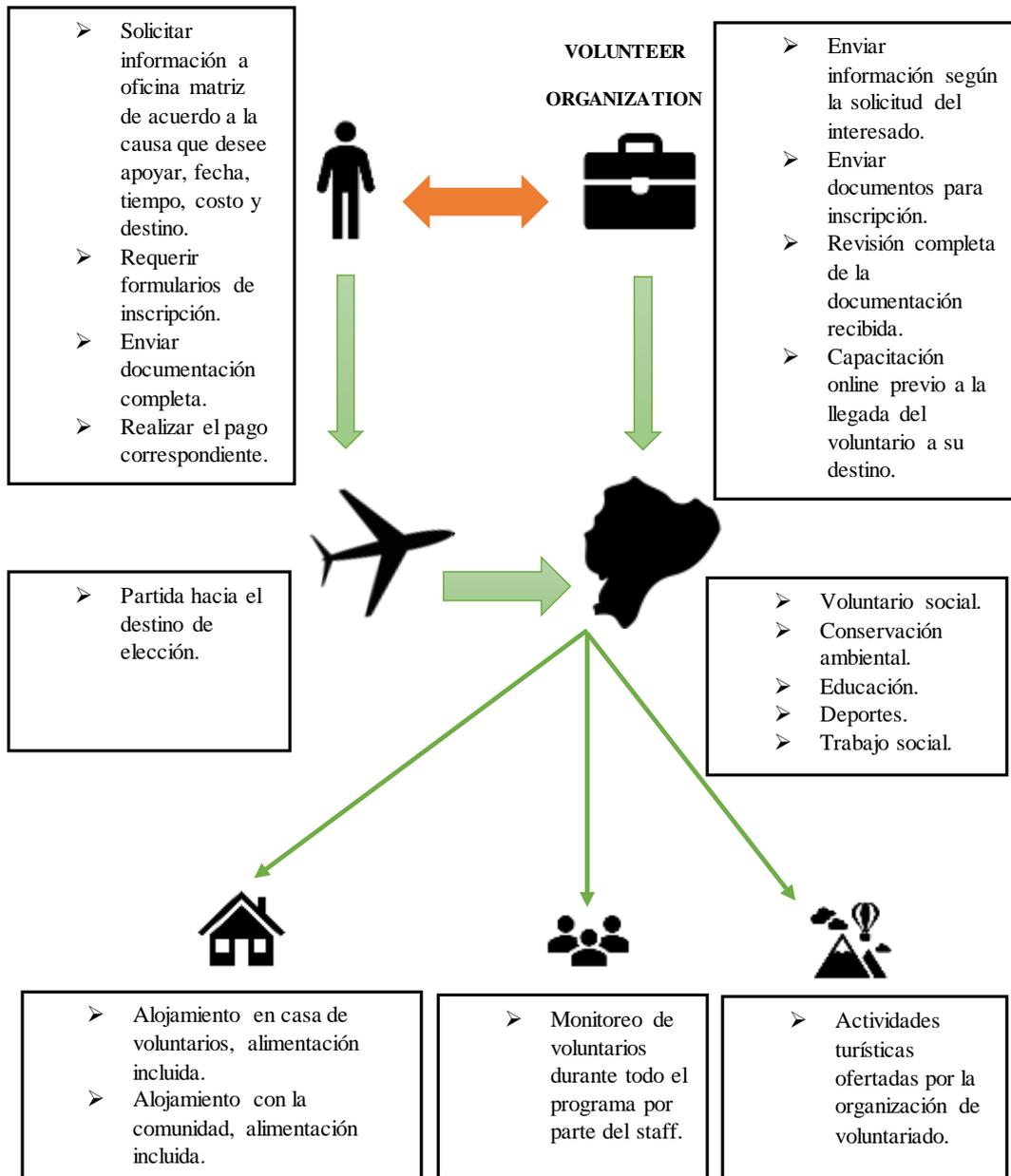
Modelos operativos

En el presente proyecto se ha analizado el modelo operativo de dos organizaciones que ofertan el voluntariado en el Ecuador, con el fin de conocer cómo operan de manera nacional e internacional la venta de sus paquetes enfocados en actividades voluntarias. Dicha forma de operar contribuirá en la realización de la propuesta de diseño de producto “turismo de voluntariado”.

1.- Modelo operativo de la organización Fundación Ecuador Volunteer



2.- Modelo operativo de la organización Projects Abroad



Capítulo III: Diseño Metodológico

Marco metodológico

Diseño de investigación

Según Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014) el diseño de investigación es el plan o la estrategia que se utiliza para recabar la información necesaria para la investigación y poder responder de tal manera al problema planteado. En el presente estudio se optó por el diseño no experimental, debido a que no se alteran intencionalmente las variables independientes para ver su resultado sobre otras variables.

En el diseño de la propuesta por tanto no se realizó ningún experimento, debido a que el objetivo principal es observar situaciones ya existentes de personas que practican el turismo de voluntariado en el país. Además, se analizó los destinos preferentes a través de la definición de producto turístico dada por Nasimba & Cejas (2015).

Tipo de investigación

El tipo de investigación a emplearse en este proyecto es de tipo descriptiva, puesto que muestra la realidad tal y como se presenta en una situación de tiempo y espacio dado. Por tanto, se observa y se registra, o se pregunta y se registra. Las preguntas que se efectúan en este tipo de investigación son: ¿Qué es?, ¿Cómo es?, ¿Dónde está?, ¿Cuándo ocurre?, ¿Cuántos individuos o casos se observan?, ¿Cuáles se observan? (Cairampoma, 2015, p.7).

En otras palabras, según el autor Hernández Sampieri et al., (2014), la investigación descriptiva “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p.80).

A través de la recolección de datos que se obtenga a partir de esta investigación, se podrá elaborar una propuesta que incluya los destinos preferentes para la práctica de “turismo de voluntariado” en el Ecuador y conocer las características de los individuos que están dispuestos a realizar este tipo de turismo para aumentar el turismo receptivo en el país.

Enfoque

El enfoque mixto se considera como un proceso de “recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento de problema” (Hernández Sampieri et al., 2014, p.544).

En la presente investigación se empleará el enfoque mencionado, puesto que el tema “Propuesta de diseño de producto “turismo de voluntariado” para aumentar el turismo receptivo en el Ecuador” necesita una perspectiva amplia para su desarrollo. Se efectuarán entrevistas y encuestas. Las características del enfoque cualitativo y cuantitativo se complementan para obtener la información necesaria.

Población

De acuerdo al autor Mantilla (2015), la población “es el conjunto teóricamente especificado de los elementos del estudio cuyas características van a ser investigadas, las mismas que pueden ser finitas o infinitas (finitas cuando existen un límite, infinitas cuando por lo general son continuas” (p.99).

La población de nuestra investigación es finita debido a que se cuenta con el número de elementos de la población estudiada. El presidente de la organización “Fundación Ecuador Volunteer”, Francisco Pastor y el director de la organización “Projects Abroad”, William Puga, indicaron que aproximadamente 15 voluntarios extranjeros llegan al Ecuador de manera mensual a realizar esta actividad.

Muestra

La muestra es un “subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población” (Hernández Sampieri et al., 2014, p.173). En el proyecto se utilizó un muestreo no probabilístico (no aleatorio), que se caracteriza por llevar a situaciones en las cuales no se puede usar un método al azar dado que la población es pequeña. Por otra parte, dentro de este tipo de muestreo optamos por emplear el muestreo por cuotas, puesto que, a través de las características de la población objetivo, se seleccionará únicamente a los individuos más representativos (Mantilla, 2015).

Por tanto, la muestra con la cual se cuenta en la presente investigación se obtuvo a partir de los datos entregados por los encargados de la organización que oferta

la práctica de voluntariado en el Ecuador y a través de los datos obtenidos se realizarán las respectivas encuestas. Se contará únicamente con datos de los voluntarios extranjeros que llegaron al país a realizar dicha práctica.

Para definir el número de encuestas a realizar se utilizó la fórmula de población finita:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

En donde:

Z= Nivel de confianza

N= Población

p= Probabilidad a favor

q= Probabilidad en contra

e= margen de error

n= Tamaño de muestra

d= Precisión

En la presente formula “n” representa el tamaño de la muestra, por lo tanto, representa el número de personas que realizan turismo de voluntariado en la isla San Cristóbal y en la ciudad de Quito, “N” es igual a la población de estudio, que en el caso del proyecto es el total dado por el presidente de la organización del número de turistas que realizan esta actividad de manera mensual (50). El nivel de confianza a utilizar es del 95% (1.96), la probabilidad a favor es de 0.5, al igual que la probabilidad en contra, mientras el margen de error y la precisión es del 5% (0.05).

De acuerdo con el cálculo realizado, se obtuvo un total de 14 encuestas a realizar.

Técnica de recogida de datos

Encuestas

La encuesta es una técnica de recolección de datos de tipo cuantitativo, tiene el objetivo de obtener de modo sistemático medidas sobre criterios que provienen de una problemática de investigación previamente fundada. Se obtienen los datos mediante un cuestionario, herramienta de recogida de datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se otorga a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es común el anonimato del individuo (López-Roldán & Fachelli, 2015, p.8).

Las encuestas se realizaron a un total de 14 voluntarios que se encontraban realizando voluntariado en San Cristóbal y en la ciudad de Quito.

Entrevistas

La entrevista es un método de recolección de datos de tipo cualitativo, se realizó una entrevista estructurada tanto al operador mayorista Guillermo Cano Zambrano como a los directores de organizaciones Francisco Pastor y William Puga. Además, se entrevistó a la comunidad para conocer las opiniones que tienen acerca de la interacción entre la comunidad y los voluntarios. Se incluyó en el proyecto a la directora zonal del Consejo de Gobierno de Galápagos para conocer su opinión acerca del turismo de voluntariado y su desarrollo en Galápagos.

“En la entrevista estructurada se decide de antemano que tipo de información se quiere y en base a ello se establece un guión de entrevista fijo y secuencial. El entrevistador sigue el orden marcado y las preguntas están pensadas para ser contestadas brevemente. El entrevistado debe acotarse a este guion preestablecido a priori” (Folgueiras Bertomeu, 2016, p.3).

Encuestas realizadas a voluntarios

Las encuestas fueron elaboradas por parte de 14 voluntarios, de los cuales nueve se encontraban desarrollando esta actividad en la región insular y cinco en la región sierra. Las organizaciones que permitieron el desarrollo de las encuestas fueron “Fundación Ecuador Volunteer” ubicada en la ciudad de Quito y “Projects Abroad” en San Cristóbal, Galápagos. Los resultados obtenidos a través de gráficos y tabulación de la información recopilada se muestran en porcentajes a continuación:

Nacionalidad



Figura 9. Nacionalidad de los voluntarios.

El 36% de voluntarios son de procedencia estadounidense, seguido por voluntarios europeos que representan el 28% entre Italia y España. El continente asiático tiene una representación del 29% siendo los voluntarios de origen chino y tailandés. Por último, Australia con el 7% de equivalencia de voluntarios. De acuerdo con lo comentado por el director de la organización “Projects Abroad” de la isla San Cristóbal, Estados Unidos es un mercado que se mantiene fuerte en el ámbito de voluntariado, sin embargo, el mercado potencial es el europeo recibiendo turistas de sus diversos países, y en la actualidad el mercado asiático, donde países como China y Tailandia están en vías de desarrollo para ser considerados voluntarios atractivos para la práctica de la actividad en las islas Galápagos.

Edad

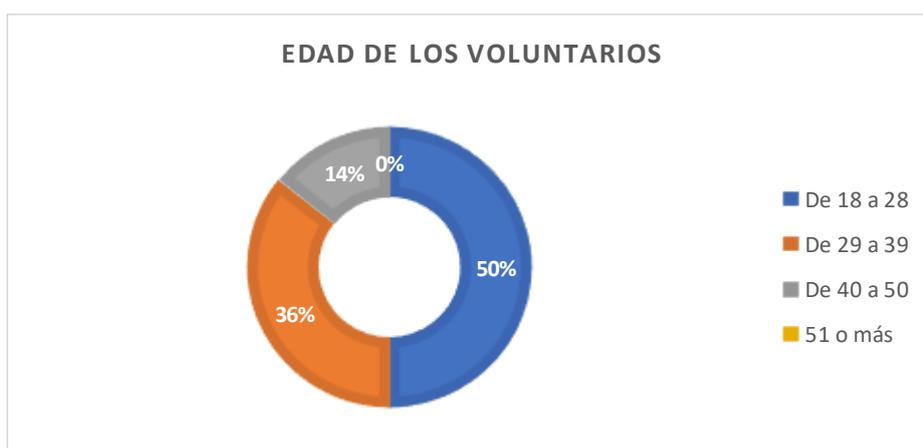


Figura 10. Edad de los voluntarios.

El rango de edad más frecuente entre los encuestados es de 18 a 28 años que representan un 50% del total, posterior el 36% que esta enlazado al rango de 29 a 39 años. Por último, el 14% está representado por las edades entre 40 a 50 años, mientras que el 0% comprende el rango de edad entre 51 o más que al momento de la realización de encuestas no se encontraron individuos con dicha característica.

Según ambos representantes de las organizaciones que brindan voluntariado en Ecuador, “Fundación Ecuador Volunteer” ofrece esta actividad a personas de 18 a 30 años, mientras “Projects Abroad” está más abierta a cualquier rango de edad, con actividades que pueden realizar niños desde los seis años en adelante.

Género

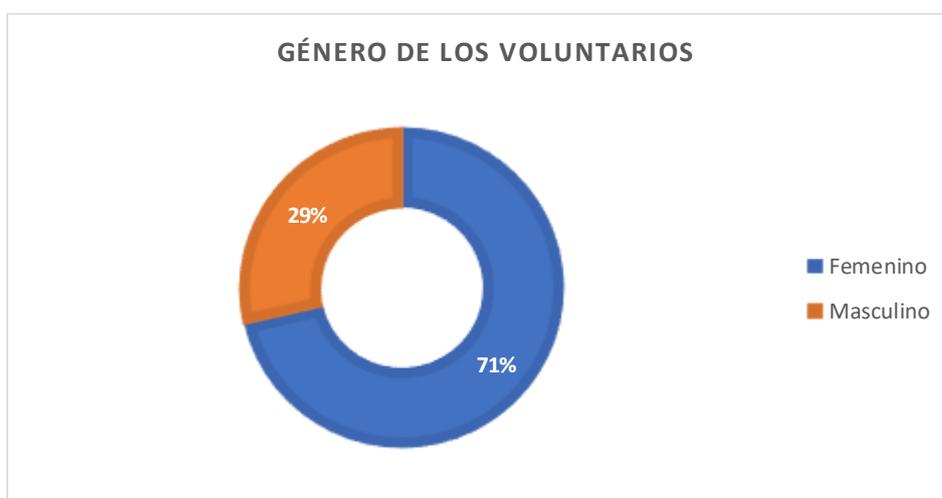


Figura 11. Género de los voluntarios.

El 71% de los voluntarios es de género femenino mientras el 29% de género masculino. Se puede recalcar que las mujeres son las que más optan por realizar la actividad del voluntariado.

Nivel de educación

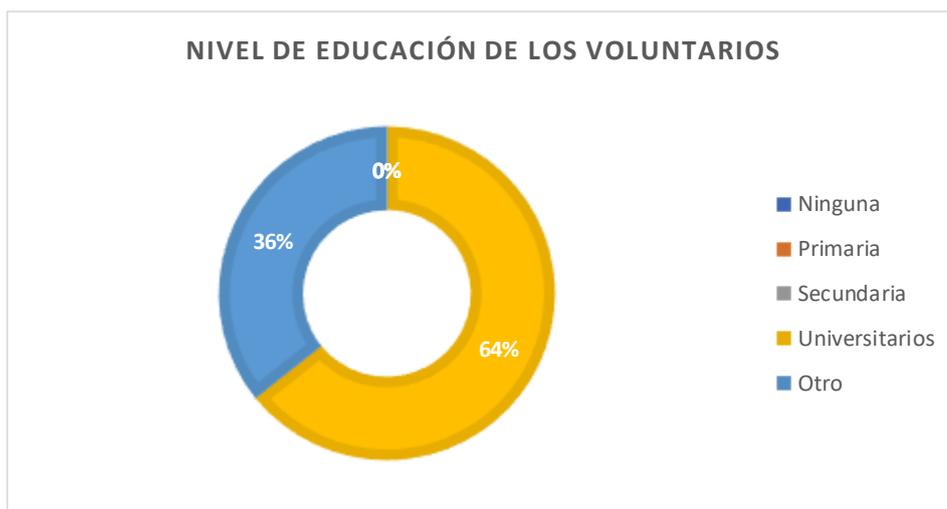


Figura 12. Nivel de educación de los voluntarios.

El 64% de los voluntarios cuentan con un tercer nivel de educación mientras el 36% respondieron que tienen un masterado y diplomado. Por lo tanto, se puede notar que las personas a las cuales se realizaron las encuestas tienen un nivel de educación más allá de la básica.

Frecuencia de viaje

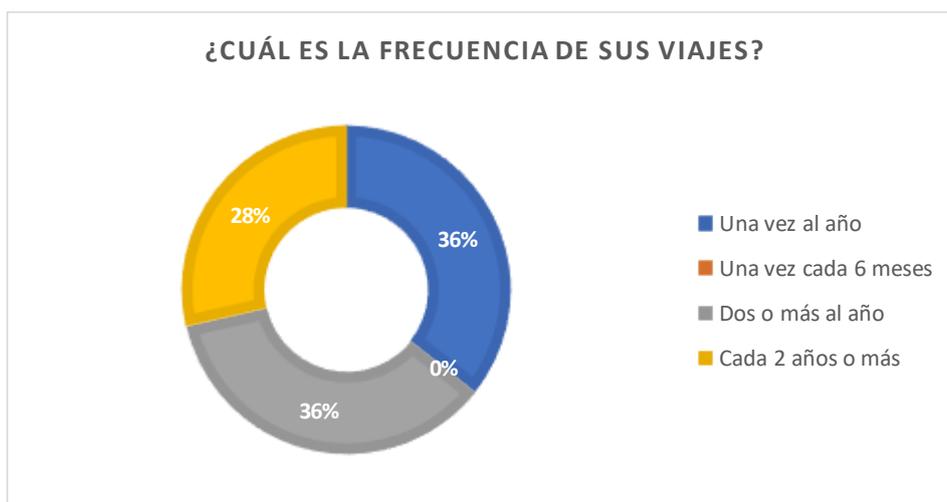


Figura 13. Frecuencia de viaje de los voluntarios.

El 36% de los voluntarios respondió que viaja una vez al año, el otro 36% que viaja dos o más al año, por último, el 28% viaja cada 2 años o más.

Voluntariado internacional



Figura 14. Voluntariado internacional por parte de los voluntarios.

De los 14 voluntarios encuestados el 57% del total indicaron que, si habían realizado voluntariado previamente, algunos de los lugares mencionados por los voluntarios fueron: Malasia, Canadá y Tailandia. Por otra parte, el 43% señaló que no, es decir era la primera vez envueltos en actividades voluntarias.

Trabajo de voluntariado en Ecuador

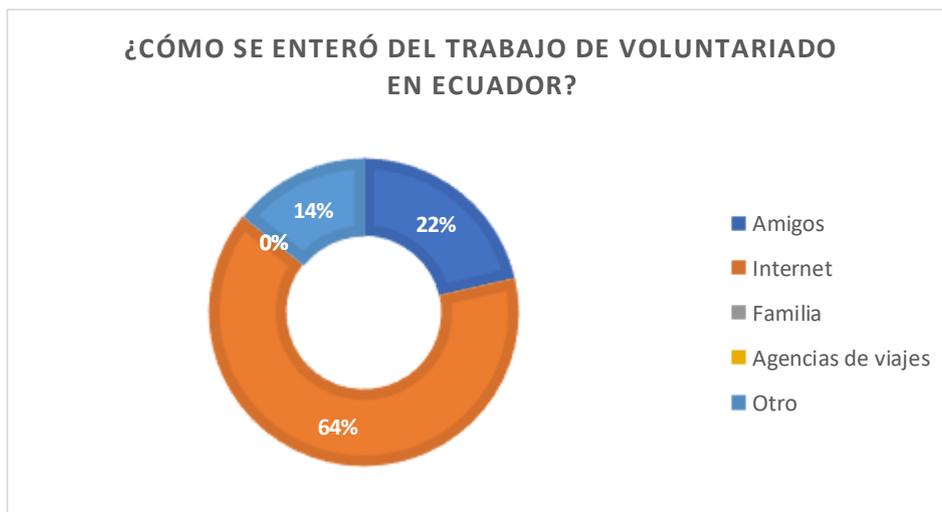


Figura 15. Trabajo de voluntariado en Ecuador.

El 64% de los voluntarios señaló que se enteró del trabajo de voluntariado en Ecuador a través de internet, mientras el 22% se enteró por amigos. El restante 14% conoció esta actividad por medio de la escuela y universidad.

Ecuador como destino para la práctica de voluntariado

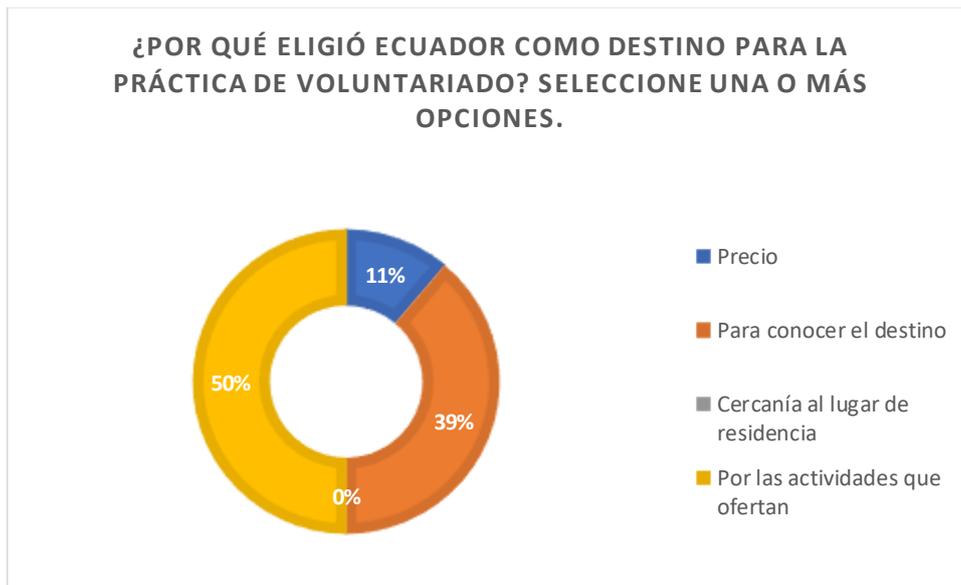


Figura 16. Ecuador como destino para la práctica de voluntariado.

Según las encuestas realizadas se registró que el 50% de voluntarios eligieron a Ecuador por las actividades que ofertan, el 39% indicó que la principal razón era conocer el destino, seguido del 11% de voluntarios que decidieron venir al país por la variable precio.

¿Con quién realiza voluntariado?

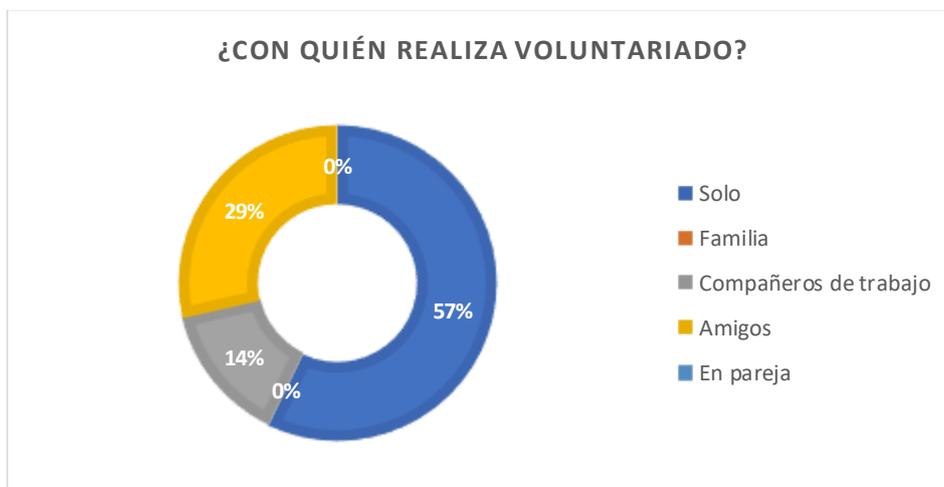


Figura 17. ¿Con quién realiza voluntariado?

De acuerdo con la respuesta de los encuestados, el 57% realiza la práctica del voluntariado solo, seguido por el 29% que lo hace con amigos, mientras el restante 14% con compañeros de trabajo.

¿En qué área se está desempeñando?

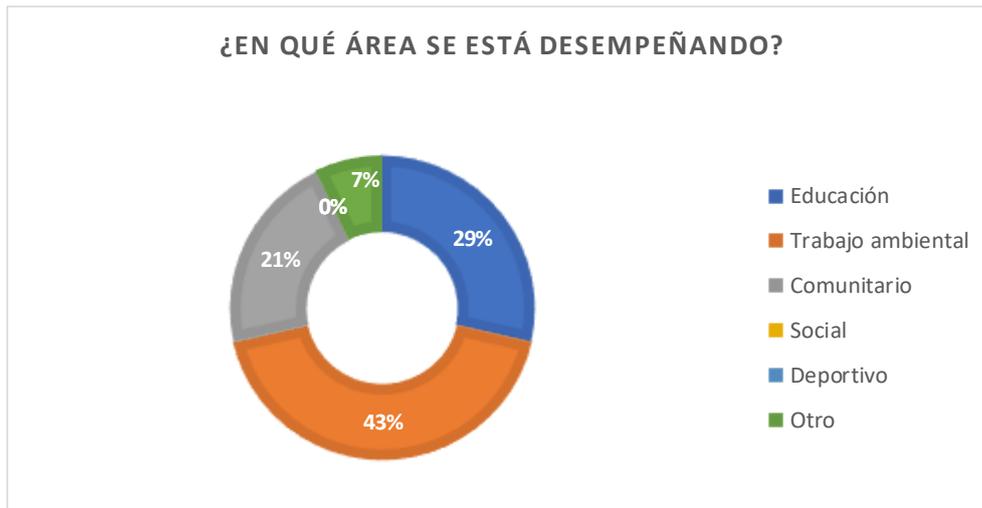


Figura 18. ¿En qué área se está desempeñando?

Seis de los encuestados que representan el 60% del 100% respondieron que están involucrados en actividades ambientales. Cuatro equivalentes al 29% indicaron que están relacionados al ámbito educacional, por otra parte, uno de los voluntarios que representa el 7% indicó estar desempeñándose en otra actividad distinta a las señaladas.

¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por realizar actividades de voluntariado?



Figura 19. Resultado en porcentaje de cuánto están dispuestos a pagar por realizar actividades de voluntariado.

De los 14 encuestados, un 22% está dispuesto a pagar un rango de \$901 a \$1300 dólares, el otro 22% de \$1301 a \$1700 dólares, posterior el 21% de los voluntarios

aceptarían pagar desde \$1701 a \$2010 dólares y el otro 21% desde \$2811 a \$3210. Por último, el 7% pagaría de \$200 a \$500 dólares y el último 7% de \$501 a \$900 dólares por realizar actividades voluntarias en el país.

¿Cómo califica usted su experiencia?

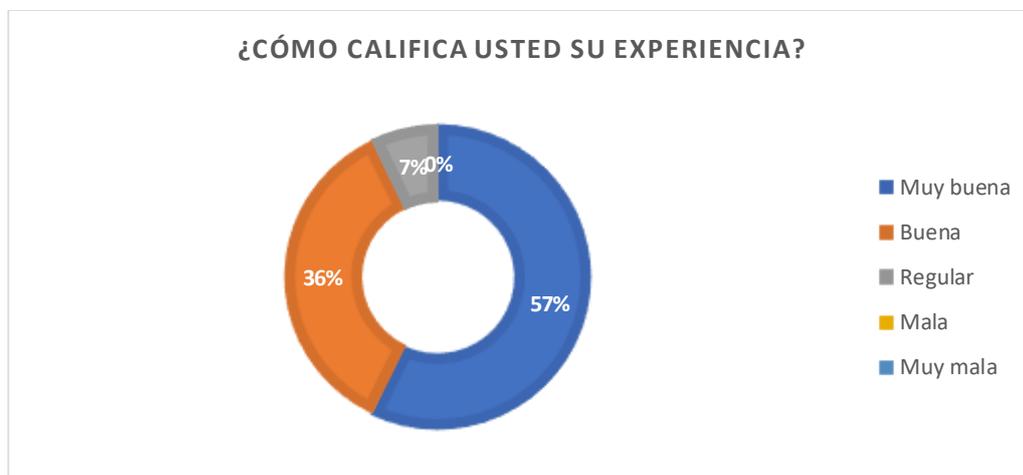


Figura 20. Resultado en porcentaje de la calificación de la experiencia por parte de los voluntarios.

De acuerdo con los resultados obtenidos por parte de los involucrados ocho de los voluntarios que son el 57% del total consideran la práctica de voluntariado en Quito y en las Islas Galápagos como muy buena, mientras que cinco personas equivalentes al 36% de los encuestados la califican como buena, por último, el 7% considera su experiencia regular.

¿Regresaría usted al Ecuador a realizar voluntariado? Justifique su respuesta.



Figura 21. Resultado en porcentaje de los voluntarios si volverán o no al Ecuador a realizar voluntariado.

De los 14 voluntarios encuestados, el 93% respondió que regresaría al Ecuador debido a que hay diversas actividades por realizar y aprender, además mencionan que el trabajo es gratificante. Consideran la flora y fauna como fascinantes, destacan la calidez de la comunidad y por último que el trabajo y las actividades están muy bien organizadas. El voluntario el cual comentó que no volvería detalló que después de realizar voluntariado, regresaría estrictamente en calidad de turista. Además, realizaría voluntariado en otro país para vivir nuevas experiencias.

Los 13 voluntarios indicaron que volverían al Ecuador, detallaron que desearían realizar nuevamente voluntariado en lugares como: Baños, Puyo y demás ciudades de la región costa del país, debido a que también les interesó programas ofertados en dichos sectores además de tener el interés de conocer y explorar turísticamente aquellos sitios.

¿Qué aspectos considera usted que se debe mejorar para que se desarrolle el voluntariado en el Ecuador? Justifique su respuesta.

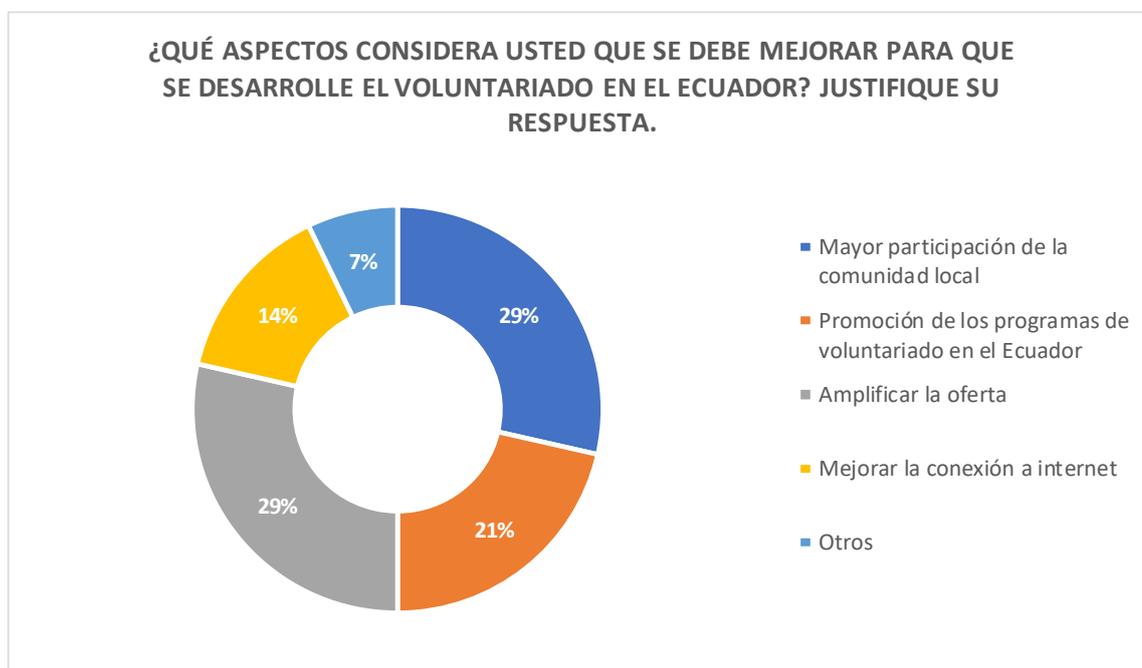


Figura 22. Aspectos que se deben mejorar para que el desarrollo del turismo de voluntariado en el Ecuador.

Los encuestados para el desarrollo del voluntariado en Ecuador, sugieren sobretodo una mayor participación de la comunidad local, en conjunto con la ampliación de la oferta para una mayor interacción entre los nativos y voluntarios. Adicional, recomiendan que se promuevan los programas de voluntariado en el Ecuador para que de tal manera se puedan dar a conocer y los voluntarios opten por

un nuevo destino. Por otra parte, consideran importante mejorar la conexión a internet debido a que desean compartir sus experiencias y mantener una buena comunicación. Por último, el restante de la muestra sostiene que deberían existir más organizaciones que oferten el voluntariado en el país.

Entrevistas realizadas

Las entrevistas fueron realizadas a los directores de organizaciones involucradas en el voluntariado en el país. William Puga es director de la organización “Projects Abroad” ubicada en San Cristóbal, Galápagos. Por otra parte, Francisco Pastor, presidente de la organización “Fundación Ecuador Volunteer” que se encuentra en la ciudad de Quito. A través de ambas entrevistas se pudo conocer el desarrollo del voluntariado en el Ecuador, sus costos, el origen de los voluntarios, entre otros.

Se entrevistó también a la comunidad de Quito como de San Cristóbal para conocer su percepción acerca del voluntariado y la posible creación del producto “turismo de voluntariado”. Además, se realizó una entrevista a la Doctora Ángela Mendoza, Directora Zonal del Consejo de Gobierno de Galápagos con el fin de conocer su opinión sobre el voluntariado y su desarrollo en las islas. Por último, al operador turístico Guillermo Cano, para saber su opinión acerca del turismo de voluntariado como producto turístico emergente.

Entrevista realizada al director de la organización Projects Abroad, ubicada en San Cristóbal, Galápagos.

William Puga indicó que lleva involucrado en el sector del voluntariado más de 25 años, cuando era guardaparque del Parque Nacional Galápagos. Su idea era ayudar a través del voluntariado a la comunidad, a la conservación de Galápagos y aportar a la economía local, involucrando a nativos con personas internacionales. Al ser un activista del voluntariado decidió trabajar con una organización internacional, la cual es considerada una de las más importantes por tener operatividad en 35 países. El proceso de inscripción se da a través de formularios y envío de documentación a oficina matriz, donde se realiza una revisión minuciosa. Posterior a que el voluntario es aceptado, se empieza con el proceso de la elección del destino y las actividades a las cuales ellos están interesados a realizar. Todas las actividades que deseen ejecutar cuentan con una previa capacitación y orientación, puesto que la organización brinda paquetes para personas desde los seis años hasta los 85 años. Adicional, por seguridad

se trabaja con un staff de acuerdo con el número de personas, por cada cinco voluntarios hay un staff.

Al estar involucrado en el ámbito del voluntariado durante un largo tiempo, ha visto el desarrollo de los diferentes países para convertirse en mercado potencial, siendo el caso de que en la actualidad Europa es el mayor emisor de voluntarios para la práctica de esta actividad en San Cristóbal. La mayor parte de voluntarios provienen de Alemania, Italia y Dinamarca seguido por estadounidenses, y de países como China, Japón y Australia. Projects Abroad complementa su oferta con actividades como Kayak, senderismo y realizan cenas para tener una mayor interacción con personas locales.

William señala que es muy importante para la organización la experiencia que han tenido los voluntarios es por ello por lo que, para conocer el nivel de satisfacción, una vez finalizado el programa, envían encuestas para conocer su postura acerca del trabajo realizado. Además, el director comenta que su objetivo es que se sientan como en casa y considera que se caracterizan por la transparencia, debido a que, al momento de la llegada de los voluntarios, él les explica dónde va dirigido el dinero que ellos invierten en el proyecto y en qué se gasta. De acuerdo con su criterio cree que el Ecuador necesita más promoción y garantías como aspectos para potencializarlos en el ámbito del voluntariado.

Entrevista realizada a la comunidad de San Cristóbal, Galápagos.

Sandra Gonzales, habitante de San Cristóbal, se encuentra al tanto de las actividades de voluntariado en la isla, y su percepción es buena debido a que realizan funciones como la recolección de basura y hacen obras sociales. Gonzales, conoce acerca de los lugares que reciben voluntarios y también acerca el proceso para convertirse en anfitrión. Indica que ella recibiría una remuneración mensual y en caso desee ser anfitriona, también debería brindarles desayuno, almuerzo y cena. Por otra parte, se encuentra a favor de la interacción entre la comunidad y los voluntarios puesto que aprenden un nuevo idioma, conocen nuevas costumbres y aportan de manera económica, social y ambiental a la comunidad, siendo una oportunidad de desarrollo para todos.

Entrevista realizada a la representante del Consejo del Régimen Especial de Galápagos.

La entrevista fue realizada a la Doctora Ángela Mendoza, Directora Zonal del Consejo de Gobierno de Galápagos. Mendoza, señaló que se encuentra al tanto de las actividades y relató que existen varios tipos de voluntariado, entre esos, el flotante que son personas con una capacidad adquisitiva alta para invertir su capital a través de actividades a favor de la capacitación, temas sociales y hacer a las personas y comunidades más productivas. Además, comenta que todas las actividades que se realizan en Galápagos ya sea como turista, transeúnte, residente permanente o temporal deben estar conectados con el entorno, puesto que cada persona se convierte en un ente de comunicación, de lo que se debe y no se puede hacer en las islas.

Según su opinión, todas las islas se encuentran aptas para realizar voluntariado, dependiendo de lo que le atraiga al voluntario y sus motivaciones. Santa Cruz es una isla que tiene todo al alcance, pero no cuenta con agua potable. San Cristóbal cuenta con agua potable y al ser la capital, cuenta con todas las instituciones públicas cerca. Isabela, ofrece un ambiente más rústico, calles de arena e islas largas. No obstante, considera que el voluntariado debe ser asistido, real y debe generar resultados. En su criterio la mayoría de los impactos han sido positivos, un ejemplo es que la organización científica Charles Darwin trabaja con voluntarios, los cuales han aportado al desarrollo de llevar la energía a través de paneles solares para disminuir los impactos negativos en la isla.

Ángela Mendoza menciona que se encuentra operativa en la ciudad de Guayaquil, pero de acuerdo con su conocimiento sostiene que las islas Santa Cruz y San Cristóbal son las preferentes para realizar la práctica del voluntariado. Además, afirma que turismo no le falta a Galápagos y no le faltará mientras se conserve lo que se tiene, pero opina que el turismo de voluntariado es un elemento para aumentar el turismo receptivo, siempre y cuando se mida la capacidad. Por último, relató que los voluntarios aportan al desarrollo económico, social y ambiental de Galápagos mientras sean ciudadanos responsables con metas claras, puesto que un voluntariado que incide en la vida de las personas es mucho más loable que un voluntario que incide en la actividad que realizan las personas.

Entrevista realizada al director de la organización Fundación Ecuador Volunteer, ubicada en la ciudad de Quito.

Francisco Pastor, presidente de la organización “Fundación Ecuador Volunteer” se encuentra en el ámbito del voluntariado hace 17 años con el objetivo de que los ecuatorianos puedan unirse a soportar causas que se encuentran fuera de las ciudades. Su fundación se creó en el 2005, por lo cual considera que cuenta con la experiencia necesaria para brindar un servicio de calidad a los voluntarios. El proceso de inscripción consiste en conocer la causa en la que quieren apoyar los voluntarios, fechas, el tiempo que disponen y el destino de su preferencia. Por lo tanto, al momento de tener esta información se empieza con los formularios de aplicación, los cuales deben completarse antes de llegar a su destino de elección.

Las actividades cuentan con un proceso previo de capacitación y están abiertos a que todas las personas de diferentes edades puedan participar, sin embargo, la mayor parte de voluntarios son jóvenes. El rango de edad varía desde los 18 a 30 años. Su mercado objetivo está dividido en cincuenta por ciento nacionales y cincuenta por ciento extranjeros, siendo españoles y norteamericanos. Complementa su oferta con actividades culturales, recreativas o turísticas que se facilitan con la ayuda de agencias de viajes. Asimismo, la fundación para conocer el nivel de satisfacción de los voluntarios envía encuestas al finalizar el proyecto.

El presidente Pastor, considera que su factor distintivo es la transparencia. De la misma manera que William Puga, informa a los voluntarios dónde va dirigido su dinero y con qué finalidad se utiliza. Además, cuentan con un plan de emergencia para la seguridad de los voluntarios y de manera previa se informan acerca del nivel de seguridad del destino, realizando visitas al lugar y verificando si poseen una verdadera planificación de actividades de voluntariado. De acuerdo con su criterio sostiene que el primer factor a mejorar es regular la situación actual del voluntariado en el país, debido a que lo considera como un turismo de conciencia con propósito, en el cual se debe comprender cuáles son las principales problemáticas a resolver.

Entrevista realizada a la comunidad de la ciudad de Quito.

Marcos Galarza, residente de la ciudad de Quito, está informado sobre las actividades de voluntariado y su postura es a favor. Asimismo, percibe que los quiteños son personas colaboradoras y participativas. Galarza no conoce acerca del proceso para

convertirse en anfitrión de voluntarios, pero sostiene que la interacción entre los voluntarios y los nativos es favorable por el intercambio cultural y de conocimientos, con el fin de crecer personal y profesionalmente. Además, cree que los voluntarios aportan al desarrollo económico, social y ambiental de la ciudad, se involucran en la comunidad y conocen más del Ecuador.

Entrevista realizada al representante de la operadora mayorista New Horizons.

Guillermo Cano encargado de New Horizons comentó que su organización está en el mercado hace aproximadamente cuatro años. New Horizons se encarga de recopilar paquetes internacionales y nacionales para ofrecerlos a las agencias minoristas en el país, cuenta con paquetes turísticos de experiencia y ocio. De acuerdo con su índice, los estadounidenses son el mercado que más visita el Ecuador, seguido del europeo. Cano considera al turismo de voluntariado como una línea de producto atractiva y, además, sostiene que el país al estar en vías de desarrollo puede ser destino preferente para la práctica de esta actividad. Adicional, estaría dispuesto a incluirla en su organización para ofertarla. Recomienda la existencia de una organización que dirija, informe y regule para que se pueda explotar y difundir la actividad a nivel nacional e internacional.

Análisis integral de datos

Como conclusión para el desarrollo de este capítulo se empleó un enfoque mixto debido a que se necesitaba la participación de varios individuos para abarcar el voluntariado en conjunto con el turismo de manera amplia. De acuerdo con el enfoque cuantitativo, las encuestas se realizaron a voluntarios de Quito y Galápagos. La edad promedio es de 18-28 años y la mayor parte de género femenino, con un alto grado de preparación académica.

La mayoría de los encuestados ha participado en voluntariados internacionales y viajan más de una vez al año. Indicaron que se informaron de los programas de voluntariado en el Ecuador por medio de internet y lo eligieron por actividades que ofertan. Los voluntarios participantes señalaron que están dispuestos a pagar cantidades considerables para realizar voluntariado, sin embargo, consideran que se debe mejorar ciertos aspectos, como una mayor participación con la comunidad local.

Según el enfoque cualitativo, en las entrevistas realizadas se determina que el factor principal es la causa o motivo por el cual se realiza voluntariado. Además, de ser una actividad social que favorece a la comunidad local y a la interacción entre nativos y voluntarios. Adicional, los entrevistados sostienen que el Ecuador posee recursos para convertirse en un destino preferente para la práctica del voluntariado, además de que han sido testigos del crecimiento turístico en el país. Por último, el representante de la operadora lo considera como una línea de producto atractiva que incluiría en su organización para ofertarla.

Capítulo IV: Diseño de Producto

Propuesta de diseño de producto “turismo de voluntariado” para aumentar el turismo receptivo en el Ecuador.

En el presente proyecto se propone elaborar un paquete que incluyan los destinos preferentes para la práctica de “turismo de voluntariado” en el Ecuador y de tal manera, incentivar el turismo receptivo en el país.

Para la realización de la propuesta, se ha utilizado el Manual para la planificación de productos turísticos (2014), publicado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú.

Nombre del producto turístico propuesto: Turismo de voluntariado en el Ecuador.

Identificación del producto: Producto nuevo

Descripción del producto turístico

Eje temático: Educación, trabajo ambiental, comunidad, sociedad, deporte.

Segmento de demanda: Turistas extranjeros de un nivel socioeconómico medio-alto, alto.

Motivación

Estar involucrados en actividades voluntarias con el fin de aportar al desarrollo de una comunidad o de un país y a su vez adquirir experiencias para su crecimiento personal.

Fundamentación (Importancia y contribución a las condiciones actuales)

Incrementar el turismo receptivo en el país es el principal propósito de la investigación a través del diseño de producto “turismo de voluntariado. A su vez, es importante la interacción entre los voluntarios y la comunidad con la finalidad de intercambiar conocimientos y aspectos culturales. Asimismo, es fundamental la intervención de los voluntarios en las actividades de voluntariado y su espacio para realizar desplazamiento turístico en el país.

Calidad necesaria en infraestructura

Instalaciones turísticas: Requieren una continua mejora para la comodidad de los visitantes. Mientras realizan actividades de voluntariado se hospedan en casa de voluntarios o alojamiento brindado con la comunidad.

Actividades turísticas: Actividades culturales, sociales y deportivas para que el turista pueda tener un acercamiento directo con la comunidad.

Planta turística: No requiere debido a que las actividades no cuentan con un lugar fijo para su realización.

Accesibilidad: Existen facilidades para llegar a las zonas de trabajo.

Recursos y atractivos turísticos: Lugares aptos para que se realice turismo ecológico, comunitario, cultural, religioso, entre otros.

Calidad necesaria en el servicio

Seguridad: Equipos de seguridad e higiene acorde a las actividades que se realicen.

Gestión: Operadoras turísticas, agencias de viajes y organizaciones de voluntariado.

Recursos humanos: La comunidad y los agentes encargados de las actividades turísticas en el lugar.

Tecnología: Mejora del servicio de internet.

Itinerarios sugeridos (ejemplos de posible forma de consumo, considerar temporalidad).

En la presente propuesta se elaboró un paquete turístico con los destinos preferentes para realizar voluntariado en el Ecuador. El paquete turístico tiene un tiempo de duración de un mes, a partir del 5 de abril del 2020 hasta el 5 de mayo del 2020. A continuación, se muestra el itinerario realizado en la ciudad de Ambato, Puyo, Quito, Isla San Cristóbal y sus respectivos costos:

Paquete turístico propuesto

Nombre del paquete: Servir + viajar = turismo de voluntariado

Transfer in: 5 abril del 2020

Transfer out: 5 mayo del 2020

Alojamiento: Casa de voluntarios – Alojamiento con la comunidad

Itinerario: Ambato-Baños

Tabla 21

Parte 1 del itinerario con actividades de voluntariado en Ambato

Fecha	Día	Hora	Tipo de actividad	Detalle
05/04/2020	Domingo			Arribo a Quito- Traslado hacia la ciudad de Ambato
06/04/2020	Lunes	08h00-12h00 trabajo/12h00- 13h00 break/ 13h00 - 16h00	Voluntariado	Trabajo infantil y juvenil (enseñanza de inglés e historia)
07/04/2020	Martes	08h00-12h00 trabajo/12h00- 13h00 break/ 13h00 - 16h00	Voluntariado	Trabajo infantil y juvenil (enseñanza de inglés e historia)
08/04/2020	Miércoles	08h00-12h00 trabajo/12h00- 13h00 break/ 13h00 - 16h00	Voluntariado	Trabajo infantil y juvenil (enseñanza de inglés e historia)

Tabla 22

Parte 1.1 del itinerario con actividades turísticas y de voluntariado en Ambato-Baños

Fecha	Día	Hora	Tipo de actividad	Detalle
09/04/2020	Jueves	08h00-12h00 trabajo/12h00- 13h00 break/ 13h00 - 16h00	Voluntariado	Trabajo infantil y juvenil (enseñanza de inglés e historia)
10/04/2020	Viernes	08h00-12h00 trabajo/12h00- 13h00 break/ 13h00 - 16h00	Voluntariado	Trabajo infantil y juvenil (enseñanza de inglés e historia)
11/04/2020	Sábado	10h00	Turismo	Visita a la Cascada de Agoyán
		10h30		Visita a la Cascada Manto de la Novia
		11h00		Paseo en Tarabita
		11h30		Caminata Cascada de Machay
		13h00		Caminata hacia el Pailón del Diablo
		14h00		Almuerzo
		15h00		Avistamiento Volcán Tungurahua en el Mirador Bellavista

Tabla 23

Parte 1.2 del itinerario con actividades turísticas en Baños

Fecha	Día	Hora	Tipo de actividad	Detalle
11/04/2020	Sábado	16h00	Turismo	Retorno a casa de voluntarios
		19h00		Paseo en chiva
		21h00		Retorno a casa de voluntarios
12/04/2020	Domingo	10h00	Turismo	Visita Casa del Árbol
		12h00		Parque La Familia
		16h00		Retorno a casa de voluntarios

Itinerario: Puyo-Tena

Tabla 24

Parte 2 del itinerario con actividades de voluntariado en Puyo

Fecha	Día	Hora	Tipo de actividad	Detalle
13/04/2020	Lunes	08h00-12h00 trabajo/12h00- 13h00 break/ 13h00 - 16h00	Voluntariado	Traslado a la ciudad de Puyo y capacitación
14/04/2020	Martes	08h00-12h00 trabajo/12h00- 13h00 break/ 13h00 - 16h00	Voluntariado	Cuidado de animales
15/04/2020	Miércoles	08h00-12h00 trabajo/12h00- 13h00 break/ 13h00 - 16h00	Voluntariado	Cuidado de animales

Tabla 25

Parte 2.1 del itinerario con actividades turísticas y de voluntariado en Puyo-Tena

Fecha	Día	Hora	Tipo de actividad	Detalle
16/04/2020	Jueves	08h00-12h00 trabajo/12h00- 13h00 break/ 13h00 - 16h00	Voluntariado	Cuidado de animales
17/04/2020	Viernes	08h00-12h00 trabajo/12h00- 13h00 break/ 13h00 - 16h00	Voluntariado	Cuidado de animales
18/04/2020	Sábado	09h00	Turismo	Recorrido por el sendero ecológico hacia la Cascada Pailón del Ángel
		11h00		Llegada a la Cascada Pailón del Ángel
		12h00		Almuerzo
		14h00		Salida hacia la ciudad de Tena
		15h30		Visita al complejo turístico Jumandy
		17h00		Retorno a casa de voluntarios
		19h00		Llegada a casa de voluntarios

Tabla 26

Parte 2.2 del itinerario con actividades turísticas y de voluntariado en Puyo-Tena

Fecha	Día	Hora	Tipo de actividad	Detalle
19/04/2020	Domingo	09h00	Turismo	Salida a Puerto Misahuallí
		10h30		Llegada a Puerto Misahuallí
		12h30		Almuerzo
		13h00		Recorrido en canoa hacia el centro Ecoturismo Comunitario Kamak Maki
		14h00		Visita al centro Ecoturismo Comunitario Kamak Maki
		16h00		Regreso a Puerto Misahuallí
		16h30		Retorno a Puyo
		18h00		Llegada a casa de voluntarios
20/04/2020	Lunes	08h00-12h00 trabajo/12h00-13h00 break/ 13h00 - 16h00	Voluntariado	Cuidado de animales y traslado a Quito

Itinerario: Quito-Mindo

Tabla 27

Parte 3 del itinerario con actividades turísticas y de voluntariado en Quito

Fecha	Día	Hora	Tipo de actividad	Detalle
21/04/2020	Martes	08h00-12h00 trabajo/12h00- 13h00 break/ 13h00 - 16h00	Voluntariado	Apoyo a Niños con Discapacidad
22/04/2020	Miércoles	08h00-12h00 trabajo/12h00- 13h00 break/ 13h00 - 16h00	Voluntariado	Apoyo a Niños con Discapacidad
23/04/2020	Jueves	08h00-12h00 trabajo/12h00- 13h00 break/ 13h00 - 16h00	Voluntariado	Apoyo a Niños con Discapacidad
24/04/2020	Viernes	08h00-12h00 trabajo/12h00- 13h00 break/ 13h00 - 16h00	Voluntariado	Apoyo a Niños con Discapacidad
25/04/2020	Sábado	09h00	Turismo	Visita al Centro Histórico (Recorrido por Iglesia Basílica del Voto Nacional, Plaza Grande, Palacio del Gobierno, Iglesia de la Compañía)
		11h00		Visita al Panecillo
		12h00	Turismo	Almuerzo

Tabla 28

Parte 3.1 del itinerario con actividades turísticas y de voluntariado en Quito-Mindo

Fecha	Día	Hora	Tipo de actividad	Detalle
25/04/2020	Sábado	13h00		Visita al teleférico y Ciudad Mitad del Mundo
		18h00		Retorno a casa de voluntarios
26/04/2020	Domingo	08h00	Turismo	Traslado a Mindo
		10h00		Llegada al mirador con vistas del Volcán Tungurahua
		10h30		Reserva de Orquídeas El Pululahua
		12h00		Reserva Bosque Nuboso Mindo-Nambillo
		13h00		Almuerzo
		14h00		Recorrido al Río Mindo en el teleférico
		16h00		Santuario de Cascadas
		18h00		Retorno a casa de voluntarios
27/04/2020	Lunes	08h00-12h00 trabajo/12h00-13h00 break/13h00 - 16h00	Voluntariado	Apoyo a Niños con Discapacidad y traslado a San Cristóbal

Itinerario: San Cristóbal, Galápagos

Tabla 29

Parte 4 del itinerario con actividades turísticas y de voluntariado en San Cristóbal, Galápagos

Fecha	Día	Hora	Tipo de actividad	Detalle
28/04/2020	Martes	08h00-12h00 trabajo/12h00- 13h00 break/ 13h00 - 16h00	Voluntariado	Voluntariado ambiental
29/04/2020	Miércoles	08h00-12h00 trabajo/12h00- 13h00 break/ 13h00 - 16h00	Voluntariado	Voluntariado ambiental
30/04/2020	Jueves	08h00-12h00 trabajo/12h00- 13h00 break/ 13h00 - 16h00	Voluntariado	Voluntariado ambiental
01/05/2020	Viernes	08h00-12h00 trabajo/12h00- 13h00 break/ 13h00 - 16h00	Voluntariado	Voluntariado ambiental
02/05/2020	Sábado	10h00	Turismo	Tour al León dormido
		14h00		Retorno a casa de voluntarios
		15h00		Almuerzo
		16h00		Tour de la cerveza endémica de San Cristóbal
		17h00		Retorno a casa de voluntarios – tiempo libre

Tabla 30

Parte 4.1 del itinerario con actividades turísticas y de voluntariado en San Cristóbal, Galápagos

Fecha	Día	Hora	Tipo de actividad	Detalle
03/05/2020	Domingo	10h00	Turismo	Visita al Centro de Interpretación Ambiental Gianni Arismendy
		11h00		Visita al Mirador Cerro de Tijeretas
		12h45		Almuerzo en Playa Mann
		13h45		Salida a la Galapaguera de Cerro Colorado
		14h30		Retorno a casa de voluntarios
		16h00		Retoro a casa de voluntarios - tiempo libre
04/05/2020	Lunes	08h00-12h00 trabajo/12h00-13h00 break/13h00 - 16h00	Voluntariado	Voluntariado ambiental
05/05/2020	Martes	13h00		Retorno a la ciudad de Quito

Costos

Se detalla a continuación el costo unitario y el costo total del paquete turístico propuesto en cada uno de los destinos:

Tabla 31
Costos del paquete turístico propuesto

Ambato-Baños	\$359,04
Puyo-Tena	\$341,61
Quito-Mindo	\$502,50
San Cristóbal, Galápagos	\$1163,28
Costo total del paquete turístico:	\$2.366,42

Los costos se obtuvieron a través de cotizaciones de los diferentes servicios ofertados. Se tomaron en consideración los siguientes costos:

- Costos de los materiales que se necesitan en cada actividad de voluntariado a realizar
- Costo del personal contratado
- Costo de los servicios básicos
- Costos de las entradas a los diversos atractivos
- Transporte
- Alimentación
- Hospedaje

A continuación, se muestran los costos por día por cada voluntario participante y el costo total de paquete en cada destino:

Costo total del paquete propuesto en Ambato-Baños

Ambato-Baños								
Días:	Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
Fecha:	5/4/2020	6/4/2020	7/4/2020	8/4/2020	9/4/2020	10/4/2020	11/4/2020	12/4/2020
Alimentación/Hospedaje casa de voluntarios	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 18,00	\$ 18,00
Transporte de Quito a Ambato \$100								
\$100/14:	\$ 7,14							
Transporte de Ambato a Baños \$200 x día								
\$200*2: \$400 - \$400/14:							\$ 28,57	\$ 28,57
Costos actividad de voluntariado \$1655,50								
\$1655,50/14: \$118,25 - \$118,25/5:		23,65	23,65	23,65	23,65	23,65		
Actividades turísticas \$287,00							\$ 14,50	\$ 6,00
\$287,00/14:								
Costo unitario total por día	\$ 27,14	\$ 43,65	\$ 43,65	\$ 43,65	\$ 43,65	\$ 43,65	\$ 61,07	\$ 52,57
Costo unitario total en Ambato-Baños	\$ 359,04							

Figura 23. Costo total del paquete propuesto en Ambato-Baños.

Costo total del paquete propuesto en Puyo-Tena

Puyo								
	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Lunes
	13/4/2020	14/4/2020	15/4/2020	16/4/2020	17/4/2020	18/4/2020	19/4/2020	20/4/2020
Alimentación/Hospedaje casa de voluntarios	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 18,00	\$ 18,00	\$ 20,00
Transporte de Baños a Puyo \$100								
\$100/14:	\$ 7,14							
Transporte de Puyo a Quito \$150								
\$150/14:								\$ 10,71
Transporte tour \$200 x día								
\$200*2: \$400 - \$400/14:						\$ 28,57	\$ 28,57	
Costos actividad de voluntariado \$1247,50								
\$1247,50/14: \$89,11 - \$89,11/5:		\$ 17,82	\$ 17,82	\$ 17,82	\$ 17,82			\$ 17,82
Actividades turísticas \$301,00								
\$301,00/14:						\$ 10,00	\$ 11,50	
Costo unitario total por día	\$ 27,14	\$ 37,82	\$ 37,82	\$ 37,82	\$ 37,82	\$ 56,57	\$ 58,07	\$ 48,54
Costo unitario total en Ambato-Baños	\$ 341,61							

Figura 24. Costo total del paquete propuesto en Puyo-Tena.

Costo total del paquete propuesto en Quito-Mindo.

Quito-Mindo							
Día:	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Lunes
Fecha:	21/4/2020	22/4/2020	23/4/2020	24/4/2020	25/4/2020	26/4/2020	27/4/2020
Alimentación/Hospedaje casa de voluntarios	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 20,00	\$ 15,00	\$ 15,00	\$ 20,00
Ticket aéreo a San Cristóbal \$218							
\$218							\$ 218,00
Transporte tour Quito \$150 x día							
\$150/14:					\$ 10,71		
Transporte tour Mindo \$200 x día							
\$200/14:						\$ 14,29	
Costos actividad de voluntariado \$1330							
\$1330/14: \$95 - \$95/5:	\$ 19,00	\$ 19,00	\$ 19,00	\$ 19,00			\$ 19,00
Actividades turísticas \$483,00							
\$483/14:					\$ 20,50	\$ 14,00	
Costo unitario total por día	\$ 39,00	\$ 39,00	\$ 39,00	\$ 39,00	\$ 46,21	\$ 43,29	\$ 257,00
Costo unitario total en Ambato-Baños	\$ 502,50						

Figura 25. Costo total del paquete propuesto en Quito-Mindo.

Costo total del paquete propuesto en San Cristóbal, Galápagos

San Cristóbal-Galápagos								
Día:	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Lunes	Martes
Fecha:	28/4/2020	29/4/2020	30/4/2020	1/5/2020	2/5/2020	3/5/2020	4/5/2020	5/5/2020
Alimentación/Hospedaje casa de voluntarios	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00	\$ 25,00	
Transporte								
\$20/14:						\$ 1,43		
Costos actividad de voluntariado \$2052								
\$2052/14: \$146,57 - \$146,57/5:	\$ 146,57	\$ 146,57	\$ 146,57	\$ 146,57			\$ 146,57	
Actividades turísticas \$2156,00								
\$2156/14:					\$ 129,00	\$ 25,00		
Tasa de entrada a las áreas protegidas	\$ 100,00							
Costo unitario total por día	\$ 271,57	\$ 171,57	\$ 171,57	\$ 171,57	\$ 154,00	\$ 51,43	\$ 171,57	
Costo unitario total en Ambato-Baños	\$ 1.163,28							

Figura 26. Costo total del paquete propuesto en San Cristóbal, Galápagos.

Conclusiones

De acuerdo con las teorías empleadas en la presente investigación se determinó que el ser humano está en constante búsqueda de satisfacer sus necesidades, las cuales son consecuencias de motivaciones, donde la cúspide es alcanzar la autorrealización. Además, se señala que los individuos no nacen con una conducta establecida, sino que es adquirida a través de la interacción con la sociedad y el aprendizaje. Por lo tanto, el turismo de voluntariado a través del desplazamiento de los voluntarios y su participación en la comunidad local, le permite al ser humano el crecimiento en la sociedad y que sus acciones sean para mantener los recursos y para que las futuras generaciones puedan desarrollarlo.

En el presente proyecto se determinó que el Ecuador posee los recursos necesarios para convertirse en un destino preferente para la práctica del turismo de voluntariado. Sin embargo, hay factores que se deben mejorar para que este fenómeno pueda evolucionar correctamente en el país. La carencia de leyes o normas que regulen este nuevo producto hacen que existan pocos programas ofertados en diversas regiones y, por lo tanto, las empresas que podrían operarlo desconozcan de éste.

A través de las encuestas realizadas se pudo conocer las diversas características, opiniones o criterios de los voluntarios acerca del voluntariado que se desarrolla en el Ecuador. El mercado extranjero está dispuesto a visitar el país y a su vez realizar actividades voluntarias con el fin de ayudar y participar positivamente en el desarrollo local. Además, se determinó que su nivel adquisitivo es alto y es por ello que tienen la oportunidad de involucrarse turísticamente con más destinos del Ecuador, donde aparte de ser voluntarios sean turistas activos en su estadía en el país.

Por último, se determinó que en el país llegan aproximadamente doscientos voluntarios al año, lo cual significa que únicamente dieciséis realizan mensualmente actividades voluntarias en el país. La cifra mencionada con una correcta promoción y diversificación de la oferta podría incrementar, dado que se la unificaría con el turismo en diversas zonas del Ecuador. De tal manera, aportaría al incremento del turismo receptivo del país y a su crecimiento económico.

Recomendaciones

Se recomienda a la gobernanza, tomar en consideración líneas de productos alternativas para el crecimiento del turismo receptivo en el país. Además, la implementación de leyes y normativas que desarrollen y faciliten el crecimiento de estas líneas de productos entrantes. Por otra parte, se sugiere a las organizaciones la actualización de información en sus páginas webs para que se pueda encontrar datos actualizados y exactos sobre el voluntariado en el país.

Se propone un paquete turístico a los operadores donde se mezcla el turismo y voluntariado, como se lo estableció en la propuesta de diseño, donde se incluyó cuatro destinos preferentes por los voluntarios para realizar desplazamiento turístico en el país. Por ello, se sugiere que se amplifique la oferta de las actividades o trabajos en que se pueda realizar voluntariado para satisfacer los diversos gustos y preferencias de los individuos. Además de que las organizaciones y empresas puedan considerar el voluntariado como un elemento social que, vinculado con alguna actividad económica pueda generar un resultado favorable.

Bibliografía

- Abreu, J., & Ferreira, M. (2019). «*Going with the flow*»—A voluntourism perspective. 72.
- APEC Tourism Working Group. (2018). *Voluntourism Best Practices: Promoting Inclusive Community-Based Sustainable Tourism Initiatives (Final Report)*. APEC. <https://www.apec.org/Publications/2018/05/Final-Report---Voluntourism-Best-Practices-in-the-APEC-Region>
- Argüello, S. (2015). *Los agrupamientos turísticos como estrategia para la competitividad de los destinos comunitarios: El caso de Isla Puná*. 56.
- Arribasplata, P. (2019). *Análisis psicométrico de la Escala de Expectativas de Futuro en Adolescentes de Instituciones Educativas, El Porvenir*.
- Bajaña Alvarado, L. S., & Palma Mantilla, R. F. (2018). *Propuesta de producto turístico para la ciudad de Guayaquil, basado en análisis de las motivaciones* [Católica Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11182/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-505.pdf>
- Bajaña, & Palma. (2018). *Propuesta de producto turístico para la ciudad de Guayaquil, basado en análisis de las motivaciones*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Bargeman, B., Richards, G., & Govers, E. (2018). Volunteer tourism impacts in Ghana: A practice approach. *Current Issues in Tourism*, 21(13), 1486-1501. <https://doi.org/10.1080/13683500.2015.1137277>
- Bustamante, M., Yulan, H., Bustamante, C., & Caamano, V. (2018). *La economía de recursos ambientales como marco para relacionar la problemática ambiental y de conservación de los recursos naturales*. 16.

- Cairampoma, R. (2015). *Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación*. 15.
- Callanan, M. (2005). Volunteer tourism Deconstructing volunteer activities within a dynamic environment. En *Niche Tourism: Contemporary issues, trends and cases* (pp. 183-200). <https://doi.org/10.1016/B978-0-7506-6133-1.50025-1>
- Consejo Nacional de Planificación (CNP). (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 «Toda una vida»*. <https://www.planificacion.gob.ec/plan-nacional-de-desarrollo-2017-2021-toda-una-vida/>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.
- Coordinadora ONG para el desarrollo de España. (2016). *Voluntariado de cooperación para el desarrollo*. <https://coordinadoraongd.org/wp-content/uploads/2016/04/VoluntariadoCooperacion.pdf>
- Deen Boogart, L. V. (2017). *¿Qué piensas? (What do you think?) Investigating the residents' attitude towards short-term volunteer tourism in Quito, Ecuador* [Radboud Universiteit Nijmegen]. https://theses.ubn.ru.nl/bitstream/handle/123456789/5471/Boogaart_van_den%2c_Luc_1.pdf?sequence=1
- Delgado, T. G. A. (2016). *Perfil del turista que visita la ciudad de cuenca, influido por su reconocimiento como ciudad patrimonio de la humanidad*. 101.
- Demir, C., & Sarıbaş, Ö. (2015). Overview of voluntourism in Turkey: Defining the experience of volunteers and their motivation. *International Journal of Contemporary Economics and Administrative Sciences*, 5(1-2), 30-47.

- Díaz, V. (2018). *Turismo de voluntariado, la nueva tendencia* / *El Economista*.
<https://www.economista.com.mx/empresas/Turismo-de-voluntariado-la-nueva-tendencia-20180910-0115.html>
- Elbayar, K., & Hadzi-Miceva, K. (2009). *Laws and Policies Affecting Volunteerism Since 2001*. 103.
- Folgueiras Bertomeu, P. (2016). *Técnica de recogida de información: La entrevista*.
<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- Fuentes, R. C., Gil, S. M., González, C. J. L., & Ritchie, B. (2015). La creación y promoción de experiencias en un destino turístico. Un análisis de la investigación y necesidades de actuación. *Cuadernos de turismo*, 35, 71-94.
- Gallardo, G. (2014). *El voluntariado como herramienta de desarrollo y cooperacion internacional: Analisis del programa de gobernabilidad del sector agua y saneamiento 2009-2012*. Pontifica Universidad Católica del Ecuador.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Cristóbal Galápagos. (2018). *Informe anual de visitantes a las áreas protegidas de Galápagos*.
<http://sancristobalgalapagos.gob.ec/home/index.html>
- Gómez, E. (2014). *Turismo de voluntariado*. Universidad de Salamanca.
- González, M. (2018). *Ocio digital, Sociedad de la Información y jóvenes en dificultad social: Experiencias educativas en contextos virtuales*. <http://e-spacio.uned.es/fez/view/tesisuned:ED-Pg-Educac-Mvasco>
- Harris, B., Morris, A., Ascough, R. S., Chikoto, G. L., Elson, P. R., McLoughlin, J., Muukkonen, M., Pospíšilová, T., Roka, K., Smith, D. H., Soteri-Proctor, A., Tumanova, A. S., & YU, P. (2016). History of Associations and Volunteering. En D. H. Smith, R. A. Stebbins, J. Grotz, & J. Grotz (Eds.), *The Palgrave Handbook of Volunteering*,

- Civic Participation, and Nonprofit Associations* (pp. 23-58). Palgrave Macmillan UK. https://doi.org/10.1007/978-1-137-26317-9_2
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación—Quinta edición*. McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A. DE C.V. https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Holguín, J., & Sánchez, J. (2018). *Hábitos de compra de los clientes actuales de las tiendas de descuento ara y dl de la zona céntrica de pereira*. Universidad Católica de Pereira.
- Huichi, N. (2019). *Motivación Laboral*. Universidad Peruana Unión.
- Instituto Nacional de estadística y censos. (2018). <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/entradas-y-salidas-internacionales/>
- Jie Wen, J. (2019). *The impact of volunteer tourism: Case study of meixian team*.
- Korstanje, M. (2014). *A portrait of Jost Krippendorf*. 7.
- Krippendorf, J. (1987). *The Holiday Makers: Understanding the Impact of Leisure and Travel*. Heinemann.
- Ksenia, K., Xinran, L., & Liping Cai. (2015). *Volunteer tourism and intercultural sensitivity: The role of interaction with host communities*.
- La Empresa Pública Metropolitana de Gestión de Destino Turístico “Quito Turismo”. (2017). *Quito en Cifras 2018*. <https://www.quito-turismo.gob.ec/estadisticas/datos-turisticos-principales/category/82-quito-en-cifras>

- Lagos, P. (2017). *Consolidación del concepto de desarrollo sustentable desde una perspectiva de la administración ambiental*.
<https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/bsa/article/view/12849/13267>
- Ley Orgánica de Participación Ciudadana*. (2010). 25.
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. 41.
- Lough, B. (2014). *Social work perspectives on international volunteer service*.
https://www.researchgate.net/publication/236961975_Social_Work_Perspectives_on_International_Volunteer_Service
- Lough, B. (2015). *The evolution of international volunteering*.
<http://dx.doi.org/10.13140/RG.2.2.21006.92484>
- Mantilla, F. (2015). *Técnicas de Muestreo: Un enfoque a la investigación de mercados*. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/handle/21000/10177>
- Manual para la planificación de productos turísticos*. (2014). Arkabas.
<https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/consultorias/directoriosManuales/Manual-Planificacion-ProductosTuristicos-2014.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2015). *Proyecto Ecuador potencia turística*.
<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/Documento-Proyecto-Ecuador-Potencia-Tur%C3%ADstica.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2018). *Establecimientos registrados en el Ecuador*.
<https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-18-21-11-17/establecimientos-registrados>
- Ministerio de Turismo. (2018). *Movimientos internacionales*.

- Ministerio de Turismo. (2019). *Mintur presentó su Rendición de Cuentas 2018 – Ministerio de Turismo*. <https://www.turismo.gob.ec/mintur-presento-su-rendicion-de-cuentas-2018/>
- Mora, N. B., & Guaranda, E. B. (2015). *Estudio sobre el impacto económico y social del turismo de voluntariado en la ciudad de Guayaquil*.
- Mostafanezhad, M. (2013). The politics of aesthetics in volunteer tourism. *Annals of Tourism Research*, 43, 150–169. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2013.05.002>
- Nasimba, C. M., & Cejas, M. (2015). *DISEÑO DE PRODUCTOS TURÍSTICOS Y SUS FACILIDADES*. 10, 18.
- Organización Mundial del Turismo. (2008). *Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo*. https://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1s.pdf
- Pastor, A. (2015). *Actividades de educación en el tiempo libre infantil y juvenil: Proyectos. Ideas propias* editorial. https://books.google.com.ec/books?id=XoDACAAAQBAJ&pg=PA34&lpg=PA34&dq=Que+tenga+car%C3%A1cter+altruista+y+solidario+Que+su+realizaci%C3%B3n+sea+libre,+sin+que+tenga+su+causa+en+una+obligaci%C3%B3n+personal+o+deber+jur%C3%ADdico&source=bl&ots=vrBGXPkXRr&sig=ACfU3U3tIT6dDcGzU-hCk_nQwDzjbPxxhgw&hl=it&sa=X&ved=2ahUKEwin_83tuvLnAhUwU98KHdKKCP4Q6AEwBHoECAoQAQ#v=onepage&q=Que%20tenga%20car%C3%A1cter%20altruista%20y%20solidario%20Que%20su%20realizaci%C3%B3n%20sea%20libre%2C%20sin%20que%20tenga%20su%20causa%20en%20una%20obligaci%C3%B3n%20personal%20o%20deber%20jur%C3%ADdico&f=false

- Pompurová, K., Marčeková, R., Šebová, L., Sokolová, J., & Žofaj, M. (2018). Volunteer Tourism as a Sustainable Form of Tourism—The Case of Organized Events. *Sustainability*, *10*(5), 1-12.
- Projects Abroad*. (s. f.). Recuperado 20 de agosto de 2019, de <https://www.projects-abroad-la.org/>
- Proyrungroj, R. (2017). *Host-guest relationship in the context of volunteer tourism*. 24.
- Ricaurte, C. (2009). *Manual de diagnóstico turístico local*. 50.
- Ricaurte Quijano, C. (2009). *Manual para el diagnóstico turístico local*. <http://unrn.edu.ar/blogs/pt/files/2013/03/6-Ricaurte09-GuiaPlanTuris-ver-fichas-al-final-post-2007.pdf>
- Rivera, J. M., Bassotti, G., Chías, J., Quirola, D., Garcés, S., Estrella, M., Parra, D., Veintimilla, C., Palacios, M. F., Ordóñez, A., Santamaría, V., Peñafiel, M., Ricaurte, C., Riquetti, M., Arteta, C. M., Aguinaga, G., & Wiedemann, L. (2007). *Diseño del plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador “PLANDETUR 2020”*. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>
- Schwarz, K. (2016). «*It's Not Voluntourism*»: *Unpacking Young People's Narrative Claims to Authenticity and Differentiation in the International Volunteer Experience*. 229.
- Siti Munawirah, A. M. (2015). *Voluntourism in Malaysia: A study of intimacy in the 'do-good' industry*. <file:///C:/Users/josel/Downloads/01whole.pdf>
- Suárez, M. V. E. (2014). *Desarrollo sustentable. Un nuevo mañana*. 22.
- Tenesaca, P. G. T. (2015). *La acción del trabajo social en la comunidad*. 51.

- Tomazos, K., & Butler, R. (2009). Volunteer tourism: Working on holiday or playing at work? *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, 4, 331-349.
- Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación*. Alienta.
- UN Volunteers. (2018). *UN Volunteers*. UNV Annual Report 2018: Volunteering in Motion. <https://www.unv.org/annual-report/annual-report-2018>
- Vera, L. E. H., Valdiviezo, K. T., Barba, D. F. C., & Moreno, A. G. F. (2018). El voluntariado como herramienta de desarrollo para el turismo comunitario. Caso parroquia Tocachi, cantón Pedro Moncayo. *Siembra*, 5(1), 111-120.
- Vladimirovna, I., Vladimirovich, A., & Zhulikova, O. (2016). *A segmented volunteer tourism industry*. <https://bucks.repository.guildhe.ac.uk/15339/>
- Volunteer tourism: Evolution, issues and futures*. (2014). 22, 847-854.
- Wearing, S. (2001). *Volunteer Tourism: Experiences That Make a Difference*. CABI.
- Wearing, S., & McGehee, N. (2013). Volunteer Tourism: A Review. *Tourism Management*, 38, 120–130. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.03.002>
- World Tourism Organization (UNWTO) (Ed.). (2018). *UNWTO Tourism Highlights: 2018 Edition*. World Tourism Organization (UNWTO). <https://doi.org/10.18111/9789284419876>
- World Travel & Tourism Council. (2018). *Economic impact 2018 Ecuador*. <file:///C:/Users/josel/Downloads/Ecuador2018.pdf>
- Yusof, S., Harun, A., Azizi, S., Balvinder, K., & Abd, M. (2015). *The influence of tourist motivation and cultural heritage attributes on tourist satisfaction of homestay programme*. Universiti Malaysia Sabah.
- Zabaleta, A. T. (2005). *Agenciación humana en la teoría cognitivo social: Definición y posibilidades de aplicación*. 8.

Apéndice A. Modelo de encuesta a voluntarios.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

La presente encuesta tiene la finalidad de determinar las características de los turistas que se encuentran realizando voluntariado en el Ecuador.

1.- Nacionalidad:

2.- Edad

Entre 18 y 28 ()

Entre 40 y 50 ()

Entre 29 y 39 ()

51 o más ()

3.- Género

Femenino ()

Masculino ()

4.- Educación

Ninguna ()

Secundaria ()

Primaria ()

Universitarios ()

Otra

5.- ¿Cuál es la frecuencia de sus viajes?

Una vez al año ()

Una vez cada 6 meses ()

Dos o más al año ()

Cada 2 años o más ()

6.- ¿Anteriormente ha realizado voluntariado internacional? Si la respuesta es SI mencione donde.

Si () _____

No ()

8.- ¿Cómo se enteró del trabajo de voluntariado en Ecuador?

Amigos ()

Familia ()

Internet ()

Agencias de viajes ()

Otro ()

9.- ¿Por qué eligió Ecuador como destino para la práctica de voluntariado?

Seleccione una o más opciones.

Precio ()

Cercanía al lugar de residencia ()

Para conocer el destino ()

Por las actividades que ofertan ()

10.- ¿Con quién realiza voluntariado?

Solo ()

Amigos ()

Familia ()

En pareja ()

Compañeros de trabajo ()

11.- ¿En qué área se está desempeñando?

Educación ()

Social ()

Trabajo ambiental ()

Deportivo ()

Comunitario ()

Otro ()

12.- ¿Cuánto estaría usted dispuesto a pagar por realizar actividades de voluntariado?

De \$200 a \$500 USD ()

De \$501 a \$900 USD ()

De \$901 a \$1300 USD ()

De \$1301 a \$1700 USD ()

De \$1701 a \$2010 USD ()

De \$2011 a \$2410 USD ()

De \$2411 a \$2810 USD ()

De \$2811 a \$3210 USD ()

13.- ¿Cómo califica usted su experiencia?

Buena ()

Muy buena ()

Regular ()

Mala ()

Muy mala ()

14.- ¿Regresaría usted al Ecuador a realizar voluntariado? Indique dónde.

Si ()

No ()

15.- ¿Qué aspectos considera usted que se debe mejorar para que se desarrolle el voluntariado en el Ecuador? Justifique su respuesta.

Apéndice B. Model survey, traducción modelo de encuesta a voluntarios.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

TOURISM AND HOTEL MANAGEMENT CAREER

The purpose of this survey is to determine the characteristics of tourists who are volunteering in Ecuador.

1.- Nationality:

2.- Age

From 18 to 28 ()

From 40 to 50 ()

From 29 to 39 ()

51 or more ()

3.- Gender

Female ()

Male ()

4.- Education

None ()

Secondary ()

Primary ()

University ()

Other ()

5.- ¿What is the frequency of your trips?

Once a year ()

Once every 6 months ()

Two or more per year ()

Every two years or more ()

6.- Have you ever done international volunteering? If the answer is YES, mention where.

Yes () _____

No ()

8.- How did you know about volunteer work in Ecuador?

Friends ()

Family ()

Internet ()

Travel agencies ()

Other ()

9.- Why did you choose Ecuador as a destination for volunteering? Select one or more options.

Price ()

Proximity to the place of residence

()

To know the destination ()

For the activities they offer ()

10.- Who do you volunteer with?

Alone ()

Friends ()

Family ()

As a couple ()

Coworkers ()

11.- What area are you working in?

Education ()

Social ()

Environmental work ()

Sports ()

Community ()

Other ()

12.- How much would you be willing to pay for volunteering activities?

From \$200 to \$500 USD ()

From \$501 to \$900 USD ()

From \$901 to \$1300 USD ()

From \$1301 to \$1700 USD ()

From \$1701 to \$2010 USD ()

From \$2011 to \$2410 USD ()

From \$2411 to \$2810 USD ()

From \$2811 to \$3210 USD ()

13.- How do you rate your experience?

Good ()

Very good ()

Regular ()

Bad ()

Very bad ()

14.- Would you return to Ecuador to volunteer? Mention where.

Yes ()

No ()

15.- What aspects do you think should be improved for volunteering to develop in Ecuador? Justify your answer.

Apéndice C. Entrevista a operador turístico.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

Entrevista dirigida a operador turístico

La presente entrevista tiene como objetivo determinar los lugares más visitados del Ecuador por el mercado objetivo para la práctica de voluntariado por medio de entrevista a un operador mayorista.

Realizado por: Gonzales Diana, Torres Milena **Fecha:** 00/12/2019

Nombre de la organización: New Horizons Mayorista de Turismo

Nombre del entrevistado: Guillermo Cano Zambrano

Ciudad: Guayaquil

Email: info@ecuadorvolunteer.org

1.- ¿Cuál es la principal función como operadora mayorista?

La función como operadora mayorista es poder recopilar los productos internacionales que nos ofrecen operadores internacionales para poderlos vender a las agencias minoristas en Ecuador, asimismo también nos podemos dedicar a realizar programas nacionales para venderlos a estos mismos minoristas o para difundirlos en el exterior para que puedan adquirir este tipo de producto.

2.- ¿Cuánto tiempo tiene en funcionamiento la operadora?

Nosotros tenemos unos cuatro años más o menos, comenzamos con operación básica en lo que es Galápagos. Ahora estamos tratando de hacer girar el negocio para el tema internacional de ventas más fuertes al mercado internacional, no tanto como receptivo sino más bien como emisoro hacia las agencias minoristas. Pero en lo que es nacional todavía nos mantenemos bastante bien con Galápagos.

3.- ¿Qué clase de paquetes turísticos oferta?

Nosotros ofrecemos paquetes turísticos de experiencia y además de lo que es ocio eso es lo principal que los clientes piden. La gente de aquí de Ecuador igual busca salir a comprar lo que es experiencia en otros países. Los extranjeros asimismo nos piden naturalismo, observación de aves, un poco más de convivencia con la comunidad.

4.- ¿De acuerdo con sus estadísticas de visita, de que país provienen la mayor cantidad de turistas?

La mayor cantidad de turistas que nosotros hemos reportado es de Estados Unidos son quienes principalmente nos han visitado. Hemos tenido visitantes de Francia, Holanda y de la comunidad andina. Es decir, cerca de Latinoamérica nos han visitado de Argentina, Chile, pero sobretodo el mercado estadounidense es el que predomina.

5.- ¿Conoce usted la línea de producto turístico turismo de voluntariado?

Si ya estuve empapándome bastante en el tema, he revisado yo lo había visto antes de una manera ligera y había visto voluntariados igual que se realizan aquí, como Fundación Techo o algunas fundaciones que se dedican a hacer hogares para las personas pobres, conservación, incluso hay intercambios. Yo al formar parte de lo que es el escultismo en los scout he visto bastante intercambios de chicos que viene acá a hacer conservación, reforestación. Ellos pagan por venir a tener esa experiencia, pagan por venir a tener un hospedaje, el cual les permite realizar algunas actividades que le permita satisfacerlos.

6.- ¿Tiene conocimiento de programas en el Ecuador para la práctica de turismo de voluntariado?

Como te digo lo que supe fue lo de la Fundación Techo, también vi una web de Volunteers Ecuador, veo que hay programas para cuidar personas, reforestación, temas de conservación, por allí es lo que más o menos me he empapado del tema.

7.- ¿Se encuentra usted informado acerca de lo que buscan las personas cuando realizan actividades de voluntariado?

No tanto, no tenía mucha noción, lo que más había visto era de construcción, hogares y conservación.

8.- ¿Según su experiencia en el campo turístico, considera usted que el país podría llegar a ser un destino preferente para la práctica de turismo de voluntariado?

Yo creo que nosotros al tener un país en vías de desarrollo tenemos la oportunidad de ofrecer este tipo de experiencia y de producto que puedan llevarse esa experiencia, más que todo de lo que es el conservacionismo, ayudar a gente de escasos recursos, es una actividad bastante loable, las personas están desinteresadas si tienen que cancelar valores alto con tal de poder ayudar a cierto grupo de personas.

9.- ¿Usted incluiría paquetes de turismo de voluntariado en su operadora?

Si, por supuesto si de mí dependiera poder armar un producto y viendo que tiene la salida necesaria, obviamente que lo incluiría. Además de yo quererla incluir si debiese algún tipo de organización que lo pueda fomentar que lo pueda trabajar más a fondo que este especializada en el asunto y de hecho que nos pueda a nosotros proporcionar una forma para poder explotarlo y difundirlo a nivel de las agencias y de manera internacional. Adicional, mencionar que no haya el egoísmo de decir yo tengo el producto yo no te lo puedo dar sino más bien de colaborar. Es decir, una entidad que se dedique a promover, promocionar, ya que, a veces nosotros como operadores y mayoristas no podemos dedicarnos a un nicho de mercado que sería voluntariado yo creo que puede ser una alternativa.

Apéndice D. Modelo de entrevista a representante de organización de la ciudad de Quito.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

Entrevista dirigida a representantes de organizaciones que ofrecen voluntariado en el Ecuador

La presente entrevista tiene como objetivo diagnosticar la situación actual del voluntariado por medio de entrevistas a actores primarios para que pueda desarrollarse como una línea de producto turístico.

Realizado por: Gonzales Diana, Torres Milena **Fecha:** 05/12/2019

Nombre de la organización: Fundación Ecuador Volunteer

Nombre del entrevistado: Francisco Pastor

Ciudad: Quito

Email: info@ecuadorvolunteer.org

1.- ¿Cómo nace la idea de crear una organización en la que se realice voluntariado en el Ecuador?

Nace la idea en el año 2003, comenzó como un hobby mío y luego lancé todos los esfuerzos hacia esta iniciativa. El objetivo era que cada vez más ecuatorianos puedan unirse a soportar causas que estaban fuera de las ciudades, principalmente en las zonas rurales que son más golpeadas. En ese entonces, enfrentábamos un tema migratorio desde el punto de vista interno, la gente de las comunidades empezó a salir a las ciudades, pero sin ningún tipo de preparación, las ciudades no estaban acostumbradas a recibir esta migración y nosotros vimos viable una alternativa de poder fomentar a través del voluntariado un tipo de servicio que nos permita sostener proyectos, emprendimientos o iniciativas en esas comunidades para darles oportunidades a esas personas.

2.- ¿Cuánto tiempo tienen ofreciendo actividades voluntarias en el país?

Desde el 2003 empezó como un hobby, pero como fundación estamos desde el año 2005.

3.- ¿Cómo es el desarrollo de la actividad desde el proceso de inscripción hasta cuando el voluntario llega a su destino de elección?

Tenemos algunos pasos, pero en realidad es bastante simple. Necesitamos primero saber cuál es el tipo de causa a la que quiere apoyar, segundo punto necesitamos saber las fechas en las que quiere participar, tercero el tiempo y cuarto punto el destino que elija, porque hay causas que se repiten en algunos destinos. Entonces con esas variables nosotros podemos ir construyendo y el proceso de aplicación es fácil. Una vez que ya tenemos información, nosotros vamos con unos formularios de aplicación etc. Le entregamos unas documentaciones que deben llenar los chicos antes de llegar al Ecuador o incluso si son ecuatorianos y quieren ir a un destino fuera de su ciudad natal, necesitan tener toda esta documentación.

4.- ¿El trabajo del voluntario tiene un proceso previo de capacitación?

Sí. Los voluntarios tienen una preparación vía presencial o a través de video conferencia para que conozcan todos los lineamientos y puedan entrar al programa.

5.- ¿Las actividades que proponen a qué segmento de mercado están enfocadas?

Normalmente está abierto para que todas las personas puedan participar, pero la mayor cantidad de voluntarios que tenemos son jóvenes universitarios.

6.- ¿Cuál es el rango de edad de las personas que realizan actividades de voluntariado?

Entre los 18 a los 30 años.

7.- ¿De qué país proviene la mayor cantidad de voluntarios en la organización?

En este momento tenemos mitad-mitad. Tenemos el cincuenta por ciento de gente nacional y el otro cincuenta por ciento podríamos decir que es gente extranjera. Hablando de nacionalidades, son ecuatorianos, españoles y norteamericanos.

8.- ¿Qué lugares en Ecuador cree usted que son los más apetecidos por los voluntarios para la práctica de la actividad?

La gente siempre se deja llevar por el destino. Al principio preguntan por la causa porque quieren apoyar, por ejemplo, a niños, animales, a la flora etc. pero problemas de hambruna hay en todo el mundo, problemas de vastación de reservas hay en todo el mundo, entonces finalmente lo que prima es el destino. Los principales destinos que tenemos con mayor acogida son sin duda alguna la amazonia y galápagos.

9.- ¿La organización cuenta con actividades adicionales para complementar su oferta?

Si, trabajamos con agencias de viajes o organizaciones de turismo comunitario quienes complementan la experiencia del voluntario con actividades culturales, recreativas o de turismo. No lo hacemos nosotros directamente porque somos una fundación y adicionalmente también complementamos, dependiendo el tipo de programa que elijan, con programas de liderazgo o de desarrollo personal para los chicos.

10.- ¿Cómo la organización mide el nivel de satisfacción de los voluntarios?

Con encuestas, enviamos encuestas a los voluntarios. Siempre estamos monitoreándoles, preguntando como les está yendo y además el filtro que tenemos con todos nuestros coordinadores.

11.- ¿Cuál es el factor distintivo de su organización? ¿Por qué los voluntarios deberían elegir a su organización en vez de otras que ofertan la misma actividad en el país?

Somos una organización que ya tiene años de experiencia, trabajamos con causas que realmente necesitan, estamos siempre enfocados a ser lo más transparente posible con los voluntarios y con las organizaciones. Entonces ese es nuestro factor distintivo. Hay muchísimas organizaciones que ofrecen programas de voluntariado y a veces nosotros hemos tenido que cortar relaciones con organizaciones internacionales que promueven nuestros mismos programas porque ponen unos precios exorbitantes para las personas en sus países y lo que reciben las personas acá en el Ecuador es un valor bajísimo y no es justo, todo tiene que ser equitativo. Nuestro costo de aplicación no se compara al de una organización extranjera. El tipo de voluntariado que nosotros ofrecemos no es el típico trabajo voluntario que ofrecen las organizaciones más grandes porque si

tuviéramos recursos como organización podríamos tener el pago o el estipendio del voluntario. Pero como organización nosotros no recibimos ningún recurso por parte del gobierno, ni de una organización internacional, todo tiene ser auto gestionable. Es importante que los voluntarios sepan hacia donde va el dinero cuando ellos paguen, se tienen que contemplar algunos costos, hay que sostener primero una oficina, pagar los salarios de las personas, adicionalmente los coordinadores de los proyectos son personas que paulatinamente han tenido que ir dejando las actividades que les generaba un sustento para poder dedicarse a la causa, sostener la causa también requiere de ingresos. Entonces parte de lo nuestro y el distintivo es justamente la transparencia. Buscamos que las personas paguen lo que es justo pero que sepan también hacia donde va su dinero y adicionalmente a esto que no se explote al voluntario en la parte económica. Si un programa de una semana en la amazonia cuesta \$196 dólares con nosotros, un costo de aplicación de \$50 dólares, estos \$50 dólares sirven para financiar causas que nosotros tenemos acá. Si vives en Quito el costo de aplicación no va a costar absolutamente nada, pero en la amazonia si porque le estas quitando la comida de la boca a una comunidad, entonces hay que comprar tus alimentos, estás quitándole el tiempo de trabajo de esas personas porque están cuidándote, están coordinando, están viendo que tu nivel de satisfacción como voluntario y que el impacto que tu generas sea positivo. Siempre nos enfocamos en causas puntuales, que son causas reales, con necesidades reales.

12.- ¿Cuáles son las garantías que le ofrecen a los voluntarios al elegir su organización para la práctica de la actividad voluntaria en el Ecuador?

Llevamos algunos años trabajando con los proyectos que mantenemos, los coordinadores han sido capacitados, no únicamente por nosotros sino también ellos han tenido capacitaciones externas para poder llevar a cabo un plan de emergencia. El plan de emergencia es bastante sencillo, tenemos estipulado que, si un voluntario va a un destino, lo primero que nosotros vemos es cuál es el nivel de seguridad de ese destino. Sabemos que todos los destinos tienen riesgos, pero no podemos aventurarnos. Por ejemplo, tenemos en estos momentos solicitud de dos comunidades una en los Andes y otra en la Amazonia que quieren recibir voluntarios, pero no nos vamos a arriesgar a incorporarlos a nuestros programas primero sin hacer una visita previa, segundo sin ver que tienen una verdadera planificación de actividades de voluntariado que genere un impacto, tercero ver que tienen necesidades reales en cuanto a lo que

quieren solucionar y lo más importante dentro del aspecto de seguridad, que por lo menos cuenten con las condiciones básicas necesarias, que cuenten con habitaciones para los voluntarios que estén en condiciones higiénicas aceptables, que hayan centros de salud cercanos y coordinadores para los voluntarios.

13.- ¿Cuáles son los aspectos de acuerdo a su criterio en los que se deba mejorar para potencializar al Ecuador en el ámbito de voluntariado?

Primero se necesita regular las cosas y veo últimamente en los comerciales que lo que más se promueve es Galápagos, de hecho, la mayor parte de personas que tenemos van a Galápagos. Si me centro en la parte del voluntariado no puedo dejar de ver las necesidades reales, porque la persona que viene a hacer servicio voluntario son personas que quieren utilizar ciertas plataformas, ciertos destinos para generar una acción de impacto humanitario. Este es un turismo de conciencia con propósito donde la cantidad de tiempo que le dedico a mi aventura, a mi travesía es al servicio. El propósito de las personas más conscientes están orientadas a que voy a dejar aquí una vez que me vaya. Entonces si queremos promover nosotros la parte del voluntariado tenemos que entender primero cuales son las problemáticas más importantes que debemos resolver. Si en las zonas de las comunidades indígenas hablamos de educación, qué tipo de educación, si en las zonas de las comunidades indígenas hablamos que es más importante la educación que tener un sistema de agua regulado y potabilizado, entonces veamos que pesa más. Si soluciono el problema de agua y se necesita voluntarios para generar filtros de agua, nos enfocamos de lleno a eso y que el gobierno y que las empresas o los sectores empiecen a promover la causa, porque hay que entender que para poder fomentar el voluntariado no es únicamente el destino, es la causa. Pobreza hay en todo el mundo y nunca va a dejar de existir, pero tenemos que enfocarnos en las cosas reales. Eso es lo que le falta al país. Muchas organizaciones de voluntariado te venden más el destino. De hecho, tu entras a nuestro sitio web, ves el destino, pero nosotros somos enfáticos, cuando entras al sitio web y entras al destino y a la información del proyecto puedes ver cuál es el propósito, cuál es la acción que llevan los voluntarios y cuál es la solución que buscamos. Entonces podemos decir que en el ámbito del voluntariado eso es lo que falta. En el ámbito del turismo que las empresas y las agencias sean más corresponsables en apoyar las causas, porque si promuevo un destino qué es lo que promuevo de este destino, si quiero dar a conocer el voluntariado que es lo que promuevo de esa causa en ese destino.

Apéndice E. Modelo de entrevista a representante de organización en San Cristóbal, Galápagos.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Entrevista dirigida a representantes de organizaciones que ofrecen voluntariado en el Ecuador.

La presente entrevista tiene como objetivo diagnosticar la situación actual del voluntariado por medio de entrevistas a actores primarios para que pueda desarrollarse como una línea de producto turístico.

Realizado por: Gonzales Diana, Torres Milena **Fecha:** 17/12/2019

Nombre de la organización: Projects Abroad

Nombre del entrevistado: William Puga

Ciudad: San Cristóbal, Galápagos

Email: info@projects-abroad.org

1.- ¿Cómo nace la idea de crear una organización en la que se realice voluntariado en el Ecuador?

La idea nace cuando yo era un guardaparque, trabajaba para el parque nacional Galápagos y vi la necesidad en vista a la falta de atención hacia la niñez, hacia la conservación por parte no solamente de los guardaparques que es un trabajo de responsabilidad nuestra, pero era la idea de involucrar a gente de otros países y también de la localidad, y es así como nace todo esto trabajando con voluntarios locales y posteriormente empieza ya los contactos a nivel internacional y poco a poco se fue estructurando. La idea era no solamente en el ámbito del voluntariado, sino que este tenía dos objetivos, uno ayudar a la comunidad, a la conservación de Galápagos y la otra a la economía del cantón porque un voluntario que llega, llega a dinamizar la economía.

2.- ¿Cuánto tiempo tienen ofreciendo actividades voluntarias en el país?

Tenemos ya más de 25 años.

3.- ¿Cómo es el desarrollo de la actividad desde el proceso de inscripción hasta cuando el voluntario llega a su destino de elección?

Bueno todo esto es un proceso muy interesante. Projects Abroad es una de las organizaciones, a mi criterio de las más importantes a nivel mundial debido a que trabaja con 35 países, no es una organización con un destino final que es el lucro, sino al contrario, buscar un mecanismo para que la gente pueda tener ese acceso hacer un voluntariado y que el mismo dinero que en este caso paga la empresa sea directamente canalizado para que vaya al proyecto x que va. Por ejemplo, cuando vienen acá entran a un proceso, en el cual tienen que llenar algunos formularios y después que ya se conoce tienen que enviar toda la documentación para ser aprobado, una vez aprobado, empieza ya lo que es la orientación de parte de uno de los asesores a nivel internacional que lo asesora para saber cuál es el mejor lugar o área que le gustaría trabajar, contamos con lo que es conservación, ayuda a la sociedad, a la niñez y a la juventud, especialmente a los niños especiales, enseñanza del idioma inglés, del idioma alemán, del idioma francés, son diferentes áreas también de reciclaje, entre otras. Entonces todo ese proceso, ellos reciben esa información para que así ellos estén claros a lo que viene y ahí también empieza el proceso de seguridad, a los voluntarios se les otorga un seguro de vida para accidente, el staff que va a estar alrededor de ellos sobretodo capacitado. Es un proceso que ellos van conociendo antes de venir al lugar que ellos eligen. El proceso es bien minucioso porque lo que nos interesa a nosotros es que el voluntario esté claro por qué es la razón del voluntariado. No son proyectos a corto plazo, sino a largo plazo. Eso lo deben tener claro los voluntarios antes de aplicar. Una vez que ese proceso empieza, ya viene el contacto del extranjero hacia mí porque tenemos organizadores en los diferentes países y una vez que tienen el escrutinio de ellos, me envían a mí y allí ya empieza el proceso de la ubicación y preparación para que ellos vengan.

4.- ¿El trabajo del voluntario tiene un proceso previo de capacitación?

Por supuesto, aparte de la organización, nosotros tenemos también las preguntas comunes que entran a un proceso para que se tenga la información clara del proyecto, si algo no está muy exacto a lo que ellos esperan se informa también al respecto.

Posteriormente, cuando ellos arriban acá, nosotros tenemos toda la información, vuelos, se los recibe en el aeropuerto y es así que después entran al proceso de preparación, en este caso de capacitación. Si por ejemplo va al proyecto de conservación, el manager de la conservación les da una orientación, una capacitación de cada proyecto que va a estar ejecutando, por ejemplo, el control de las tortugas terrestres, qué se trabaja, cuántos años se viene trabajando, hacia donde queremos trabajar con el tema del monitoreo de los lobos marinos. En cada área, ellos empiezan a estar más claros del tema. Una vez esa capacitación, se empieza con el proceso de orientación, también al lugar donde viven, qué es, quién va a trabajar con ellos, todas las personas que trabajamos aquí debemos tener todos los documentos en regla para saber con quién van a trabajar, porque no solamente trabajamos con gente adulta, sino con chicos menores de edad.

5.- ¿Las actividades que proponen a qué segmento de mercado están enfocadas?

Tenemos el segmento del high school group, que son niños de 14-16 años. Trabajamos cada año con este grupo, basándonos en las vacaciones de ellos en su país, por ejemplo, entre junio y septiembre, esas son las fechas que nosotros trabajamos con esos grupos. Ahora se está incorporando algo nuevo, algo diferente que son los “Grown-up specials” que son gente adulta, que supera los 60-70 años. Como ustedes saben, a nivel internacional uno de los mercados más fuertes de las empresas de turismo, especialmente de Galápagos es apuntar hacia el adulto mayor, porque son retirados, lo que quieren es viajar, entonces nosotros estamos haciendo una propuesta para que vengan y vivan lo que es un proyecto y que sea útil y que sea parte de su vida, y que sepan que a esa edad si pueden hacer algo específico, y se está logrando cada año empiezan a haber grupos, hasta ahora hemos tenido ya 3 grupos, de gente hasta los 85 años de edad. Es una autoestima para ellos, los feedbacks que ellos nos dejan son positivos. Hacen una comparación porque ayudan a la conservación, a la comunidad y sacan más provecho porque se sienten más útiles. Incluso ahora estamos trabajando con grupos de familias, familia de 5 o 6 integrantes que quieren venir.

6.- ¿Cuál es el rango de edad de las personas que realizan actividades de voluntariado?

Nosotros hemos tenido desde los 6 años, claro con sus padres. Tenemos actividades justo programadas a las edades de ellos, en las cuales se sienten útiles como regar las

plantas, sembrar patatas, lo hacen de una edad de 6 años que si lo pueden hacer, como coger las plantas del otoy que comen las tortugas, que si tienen la capacidad de cogerla y llevarle a las tortugas para que coman. Esto para ellos es una experiencia inolvidable, especialmente para los padres de familia, viendo la utilidad de sus hijos. La cultura americana y europea se enfoca más en que la niñez y la juventud sea más consciente con el ambiente, por esa parte nosotros hemos brindado a todo rango de edad.

7.- ¿De qué país proviene la mayor cantidad de voluntarios en la organización?

Cuando yo empecé se trabajaba solamente con Estados Unidos, en la actualidad ya no es un mercado potencial, ahora es Europa, por ejemplo, Alemania, Australia, ya estamos entrando en China, Japón, Dinamarca, todos estos países empiezan a ser buenos potenciales para venir acá.

8.- ¿Qué lugares en Ecuador cree usted que son los más apetecidos por los voluntarios para la práctica de la actividad?

En mi experiencia, pienso que Galápagos es uno de los potenciales. Para muchos al final inalcanzable por el tema económico, por lo costoso que es. Es como el contra que tenemos nosotros porque sino fuera más fuerte. Pero sigue siendo Galápagos. Aparte de mi experiencia con extranjeros, les gusta mucho el tema de la sierra, Ambato, por ejemplo, Baños, Puerto López y la amazonia también lo mencionan.

9.- ¿La organización cuenta con actividades adicionales para complementar su oferta?

Por supuesto, nosotros hacemos visitas en diferentes partes del mundo, yo tuve la oportunidad de estar en la universidad de Londres, de hacer charlas con los estudiantes, para la promoción de lo que se trata, de lo que se está haciendo, y diciéndoles la verdad, aquí nosotros no estamos improvisando, estamos haciendo un proyecto, por ejemplo el de las tortugas, de los lobos marinos cuántas hembras y cuántos machos hay, que es una base de datos que no existía y ya la tenemos nosotros gracias a los voluntarios. Lo mismo el control de las tortugas terrestres, el petrel que todavía está en peligro de extinción, siendo atacado por las ratas, por el tema de los nidos, hemos recuperado áreas y ya la población empieza a crecer. Entonces es un trabajo que toma tiempo, que toma años. Nosotros tratamos de llevar esa noticia alrededor del mundo y aquí hacemos lo mismo. Nosotros hacemos actividades recreacionales, kayak, hacemos

cenar, muchas actividades para hacerles entender que no vienen aquí solamente porque son objetos o algo, sino que son parte de nuestra familia. En lo personal, mi objetivo principal es que ellos se sientan que alguien aprecia lo que están haciendo ellos y aquí le damos todas las atenciones e importancia.

10.- ¿Cómo la organización mide el nivel de satisfacción de los voluntarios?

Ellos reciben cuatro días antes de que se van, ellos reciben en su correo electrónico un tipo de evaluación independiente, donde nadie tiene acceso, llenan toda la información y ponen todas sus sugerencias y en base a eso nosotros nos medimos. En este último año de 100 voluntarios, 95 han dado éxito a todo el trabajo. El Ecuador es un país completamente en vía de desarrollo, con jóvenes europeos más exigentes, con jóvenes estadounidenses con mayor exigencia de estructura, de organización, tiempo, horario. Entonces es importante exigir al personal de trabajo para no fallar, y es algo que con el personal local se ha logrado muchísimo.

11.- ¿Cuál es el factor distintivo de su organización? ¿Por qué los voluntarios deberían elegir a su organización en vez de otras que ofertan la misma actividad en el país?

Nosotros lo que ofrecemos es un lugar donde ellos van a sentirse bien, que lo van a disfrutar, que va a ser parte de ellos, comparado a ser un objeto económico. Por ejemplo, cuando ellos vienen acá, lo primero que yo hago en la introducción es decirles donde va cada centavo que llega de ellos, la comida, la estadía, comen lo que ellos desean, transporte, tenemos donde va directamente todo el dinero. La transparencia es muy importante. Por eso, Projects Abroad es una de las mejores organizaciones a nivel internacional.

12.- ¿Cuáles son las garantías que le ofrecen a los voluntarios al elegir su organización para la práctica de la actividad voluntaria en el Ecuador?

Hay cuestiones de seguridad que nosotros tenemos que obligatoriamente regirnos, tenemos reglas de seguridad y lo más importante es que ellos sienten que hay personal que va a estar con ellos todo el tiempo. Por cada cinco voluntarios hay un staff, si hay diez tienen que haber dos. Todo depende del número, sigue subiendo el personal. Ese tipo de garantías se les da a ellos que cuando ya vienen acá ya tienen todo. Nosotros tenemos un centro donde ellos duermen, también compartimos con familias, ahí están

bajo reglas, a nosotros nos interesa muchísimo esa parte y la calidad y el profesionalismo del staff.

13.- ¿Cuáles son los aspectos de acuerdo a su criterio en los que se deba mejorar para potencializar al Ecuador en el ámbito de voluntariado?

El Ecuador necesita más promoción, garantías. Por ejemplo, yo tengo un convenio que es parte de la garantía, firmado legalmente con el Parque Nacional Galápagos porque ellos quieren saber si están o no están trabajando legalmente. Este tipo de actividades de las instituciones, del estado, necesita abrir un poco el abanico a lo que está pasando aquí localmente. Un Ministerio de Educación que haga firmar un acuerdo, una Municipalidad, esos acuerdos, esos sistemas de trabajo que hacen las instituciones debe ser más conocidos. Y el turismo cuando es de este tipo va a enriquecer más, no solamente en la parte económica, sino mucho lo que es la educación y por supuesto la conservación. Yo creo que las instituciones del estado deben abrir sus puertas y cada institución del estado tener un poco más claro la visión de ese tema.

Apéndice F. Modelo de entrevista a representante del Consejo del Régimen Especial de Galápagos.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Entrevista dirigida a representante del Consejo del Régimen Especial de Galápagos

La presente entrevista tiene como objetivo dar a conocer la opinión de la gobernanza del Consejo del Régimen Especial de Galápagos sobre el turismo de voluntariado y su desarrollo en Galápagos.

Realizado por: Gonzales Diana, Torres Milena **Fecha:** 28/11/2019

Nombre del entrevistado: Doc. Ángela Mendoza, Directora Zonal del Consejo de Gobierno de Galápagos

Ciudad: Guayaquil

1.- ¿Conoce usted de actividades de voluntariado que se realicen en Galápagos?

Lo que se conoce del voluntariado como tal es que existen varios ejes, puede ser que el voluntariado sea propio de las personas que habitan en Galápagos, de los residentes permanentes, hay el voluntariado flotante que viene de personas que tienen una capacidad económica suficientemente alta que ellos invierten su capital en actividades que van en pro de la conservación, otro voluntariado es el social que hacen mujeres en tema de lucha contra la violencia, de hacer a las comunidades más productivas, en este caso que hacen las capacitaciones a las mujeres para que aparte de las actividades que realicendarias, tengan otra actividad más que hacer y que les genere a ellos un ingreso. Nosotros como institución que somos del consejo de Galápagos, tenemos personas que se dedican al tema del reciclaje que es lo que nos proponen a nosotros porque estamos vinculados al tema del transporte de carga, que la carga que se vaya a Galápagos en conjunto con el gobierno autónomo descentralizado y con instituciones privadas se arme una alianza estratégica para poder retornar los desperdicios de plásticos, vidrios,

todo el material que sea reciclable. Todas las instituciones públicas y privadas en Galápagos tienen como objetivo general la preservación de las especies, de la flora, de la fauna de las islas como tal, todas deben estar conectadas o ligadas a poder tener voluntarios que vayan a aportar para conseguir este objetivo. Turismo no es solo turismo, turismo es también el transporte de lo que llega para abastecer ese turismo, después viene la gente que hace sus actividades turísticas que también está relacionado con el reciclaje y cómo se va a reinvertir esa ganancia, en qué se va a reinvertir y qué va a tener un mayor impacto, tenemos también población, tenemos toda la fauna. Cualquier actividad que se haga en Galápagos ya sea de turista, transeúnte, residente permanente o temporal, que son las 4 categorías para estar en Galápagos, están conectadas con todo el entorno. Cada persona se convierte en un ente de comunicación de lo que se debe y lo que no se puede hacer en la isla.

2.- ¿Cuál Isla opina usted que es la preferente para la práctica de voluntariado?

Todas las islas son preferentes para voluntariado, dependiendo de lo que le atrae más al voluntario. Hay gente que va a Santa Cruz porque tiene todo al alcance, lo único que no tiene es el agua porque no es apta para el consumo, no es bien potable. Pero la gente se adapta más porque tiene una infraestructura más cómoda, lo mismo en San Cristóbal cuentan con agua potable y como es la capital, se tiene a todas las instituciones públicas a la mano. En Isabela, en cambio se tiene una isla larga, que ofrece un poco más de isla porque todavía hay cosas rústicas, todavía se tienen las calles de arena. Todas las islas si son preferentes dependiendo del voluntariado y de las motivaciones que tengan las personas. A mí si me gustaría que haya más voluntariado en Isabela en temas sociales, en temas de integración, temas técnicos, en identificar espacios turísticos que están siendo sobreexplotados o tal vez están siendo explotados por solamente una porción y no por todos y no llega a todos. Por eso es importante hacer un voluntariado permanente que de verdad genere resultados. Yo creo en el voluntariado, pero este debe ser asistido y debe ser real. El voluntario debe saber que no tiene nada más que hacer que cumplir con un objetivo, cumplir con una meta y generar resultados.

3.- ¿Cuáles han sido los impactos que ha generado la intervención de los voluntarios en Galápagos?

Hay una política en Galápagos que todo lo que vayas a hacer tiene que ser acompañado de un residente permanente y que los residentes permanentes cuando den

acompañamiento a los voluntarios, ellos también sean parte de los beneficios. Yo creo que si ha tenido un buen impacto. El residente permanente hace cosas en menor escala porque se dedica a vivir en Galápagos y a tener las actividades que un nacional tiene en su espacio, pero el extranjero hace muchas cosas más porque el extranjero ya es científico, entonces aparte que está estudiando, haciendo un análisis, tomando como laboratorio natural a Galápagos, ellos tienen más compromiso y si hay un impacto porque estas personas cuando llegan también le enseñan al permanente y cambia un poco la mentalidad del residente. Hay una organización que se encarga de hacer investigaciones, la otra es Charles Darwin son organizaciones de voluntarios, pero realmente son instituciones que son científicas, ellos van al científico porque justamente a través de lo científico ellos pueden proponer cosas reales. Gracias a los voluntariados también hay el tema de tratar de llevar la energía de paneles solares, todo lo que tenga que ver con disminución de impactos a la isla.

4.- ¿Tiene algún conocimiento de la línea de producto turístico “turismo de voluntariado”?

Yo soy más operativa acá en Guayaquil, permitiendo que lo que vaya a Galápagos sea lo que verdaderamente deba irse en Galápagos tanto en persona como en carga. Lo que yo conozco de turismo de voluntariado si existe hay en la parte alta de los lugares de San Cristóbal y en Santa Cruz más que todo, donde los jóvenes que estudian en universidades agrarias o en universidades tecnológicas se van a la parte alta los grupos y comienzan a ver lo que pueden hacer con la gente que ya tienen sus tierras, que siembran allá para producir. Las islas no pueden abastecerse al cien por ciento a la gente que está en la isla. Entonces es bueno el turismo de voluntariado, pero depende de cuánto tiempo van a estar y qué van a hacer.

5.- ¿Considera usted que la práctica de esta actividad podría incrementar el turismo receptivo en el Ecuador?

Turismo no le falta a Galápagos y no le va a faltar, mientras conservemos lo que tenemos. Si hay paquetes de empresas o personas que hacen esta oferta y van 5 o 6 jóvenes incluso no sólo jóvenes nacionales sino también internacionales, que vienen y se quedan una semana o un mes. El turista puede ingresar como turista pero la categoría como turista de voluntariado ya es una actividad que va a realizar entonces esa persona no se va como turista sino se va como un transeúnte, va a hacer voluntariado o turismo

de voluntariado pero no se va como categoría de turista porque va a consumir y va a ser parte de la comunidad por un tiempo, va a ser una actividad que aunque no es una actividad que le va a generar a él un ingreso económico porque él va a ser el que va a egresar, él va a consumir y va a estar allá pero por lo menos vamos a saber que vamos a contribuir con su voluntariado y él no va a tener que pagar la misma tasa que paga un turista. El transeúnte va por una actividad específica y el que lo auspicia tiene que ser una institución esté presente en Galápagos y que realice la actividad o incluso pueden hacer convenios con las instituciones públicas. Si es una actividad que puede incrementar el turismo receptivo en el Ecuador, pero nosotros tenemos que medir la capacidad.

6.- ¿Cómo estaría dispuesta a colaborar la gobernanza para el desarrollo de esta actividad en Galápagos?

La propuesta que ustedes tengan para colaborar como parte de una institución de control que somos el consejo de Galápagos y a través del consejo de residencia dar la viabilidad de que ustedes puedan tener ese permiso para entrar como transeúnte a pesar de hacer actividades de turismo de voluntariado.

7.- ¿Cree usted que los voluntarios aportan al desarrollo económico, social y ambiental de Galápagos?

Sí, definitivamente sí. Siempre y cuando el voluntario que vaya sea un voluntariado responsable, un ciudadano responsable que tenga bien clara las metas que quiere cumplir y que esas metas estén integradas con las metas de Galápagos, para su conservación. También me gustaría que contribuyan al desarrollo social del residente permanente. Un voluntario que incide en la vida de las personas es mucho más loable que un voluntario que incide en la actividad que realizan las personas porque cuando tu te aseguras como voluntario que esa persona tuvo un giro de cambio en su vida a favor para su propia vida es una persona que sembró y va a cosechar el resto de la vida aunque solo haya pasado por un tiempo.

Apéndice G. Modelo de entrevista a la comunidad de la Isla de San Cristóbal, Galápagos.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y
HOTELERAS**

Entrevista dirigida a la comunidad de la Isla de San Cristóbal, Galápagos

La presente entrevista tiene como objetivo conocer las opiniones de la comunidad acerca la interacción entre la comunidad y los voluntarios.

Realizado por: Gonzales Diana, Torres Milena **Fecha:** 13/12/2019

Nombre del entrevistado: Sandra González Romero

1.- ¿Conoce usted acerca de las actividades de voluntariado que se están realizando en la Isla de San Cristóbal?

Si conozco.

2.- ¿Cuál es su percepción de la práctica de voluntariado en la Isla?

Es buena porque los voluntarios pasan cogiendo basura por la isla y hacen cualquier obra social.

3.- ¿Está informado usted del proceso para convertirse en anfitrión de los voluntarios?

Los voluntarios están en casa del señor que es el dueño de la organización aquí en San Cristóbal, otros también se encuentran en casa hogar. Por ejemplo, aquí en mi casa puedo coger 1 o 2 voluntarios y recibiría una mensualidad, pero les debo brindar desayuno, almuerzo y merienda.

4.- ¿Cuál es su postura acerca de la interacción entre las personas de la comunidad y los voluntarios?

Estoy a favor. Las personas de las casas hogares aprenden un poco del idioma, y conocen nuevas costumbres, de la misma manera los voluntarios aprenden de las personas locales.

5.- ¿Cree usted que los voluntarios aportan al desarrollo económico, social y ambiental de la Isla?

Si porque muchas personas viven ahora de los voluntarios, es un negocio.

6.- ¿Considera usted que es una oportunidad de intercambio cultural y aprendizaje?

Claro que sí, es una oportunidad de desarrollo para todos.

Apéndice H. Modelo de entrevista a la comunidad de la ciudad de Quito.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

Entrevista dirigida a comunidad de la ciudad de Quito

La presente entrevista tiene como objetivo conocer las opiniones de la comunidad acerca la interacción entre la comunidad y los voluntarios.

Realizado por: Gonzales Diana, Torres Milena **Fecha:** 11/12/2019

Nombre del entrevistado: Marcos Galarza Valencia

1.- ¿Conoce usted acerca de las actividades de voluntariado que se están realizando en Quito?

Sí.

2.- ¿Cuál es su percepción de la práctica de voluntariado en la ciudad?

Sí. Creo que la gente quiteña ve con buenos ojos esa práctica, además de que acá las personas son muy colaboradoras y participativas en las diferentes actividades sociales, claro ejemplo cuando hubo el terremoto.

3.- ¿Está informado usted del proceso para convertirse en anfitrión de los voluntarios?

No.

4.- ¿Cuál es su postura acerca de la interacción entre las personas de la comunidad y los voluntarios?

Estoy de acuerdo en que se de la interacción entre los voluntarios y los nativos debido a que se puede hacer un intercambio cultural y lo más importante intercambiar conocimientos con el fin de crecer personal y profesionalmente.

5.- ¿Cree usted que los voluntarios aportan al desarrollo económico, social y ambiental de la ciudad de Quito?

Si porque además de realizar actividades de voluntariado se involucran con la comunidad y conocen más de nuestro país.

6.- ¿Considera usted que es una oportunidad de intercambio cultural y aprendizaje?

Sí.



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Gonzales Montezuma, Diana Carolina**, con C.C: # **0952957124** y **Torres Fernandez, Joselyne Milena**, con C.C: # **1206132290** autor/a/es del trabajo de titulación: **Propuesta de diseño de producto “turismo de voluntariado” para aumentar el turismo receptivo en el Ecuador** previo a la obtención del título de **INGENIERO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, a los 11 días de febrero del 2020

Gonzales Montezuma, Diana Carolina

C.C: **0952957124**

Torres Fernandez, Joselyne Milena

C.C: **1206132290**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN			
TEMA Y SUBTEMA:	Propuesta de diseño de producto “turismo de voluntariado” para aumentar el turismo receptivo en el Ecuador		
AUTOR(ES)	Gonzales Montezuma Diana Carolina / Torres Fernandez Joselyne Milena		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Lcda. Pinos Guerra, Mariela Ercilia, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Especialidades Empresariales		
CARRERA:	Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
TÍTULO OBTENIDO:	Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	03 de Marzo de 2020	No. DE PÁGINAS:	116
ÁREAS TEMÁTICAS:	Estudio y caracterización del turismo receptivo, Caracterización del perfil cultural del turismo receptivo, Desarrollo de nuevas tendencias en el mercado turístico.		
PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:	Turismo, voluntariado, volunturismo, comunidad, turismo receptivo, desarrollo.		
RESUMEN/ABSTRACT			
<p>En el presente estudio se tiene como finalidad desarrollar la propuesta de diseño de producto “turismo de voluntariado” para aumentar el turismo receptivo en el Ecuador. Por ello, ha sido imprescindible identificar los aspectos positivos y de mejora del turismo y del voluntariado a través de diagnósticos, entrevistas y encuestas a actores primarios involucrados en tales actividades. Además, se analizó el modelo operativo de dos organizaciones que ofertan voluntariado en Ecuador para conocer las diferencias en sus maneras de operar y trabajar en el país.</p> <p>El paquete turístico se realizó por medio de los datos obtenidos por las técnicas de recogida de datos y el Manual para la planificación de productos turísticos (2014), publicado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú, mediante el cual se pudieron determinar varias características como el segmento de mercado al cual está dirigido el producto, las motivaciones de los voluntarios, entre otras. De acuerdo con la investigación realizada y tomando como referencia la situación actual del turismo de voluntariado en varios países, se pudo determinar que esta nueva línea de producto turístico ha tenido crecimiento y popularidad mundial.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-3847902/+593-4-2215691	E-mail: dianasagi-d97@hotmail.com / joselinemilena@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN	Nombre: Salazar Raymond María Belén		
	Teléfono: +593-4-2206950 ext. 5049		
	E-mail: maria.salazar02@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			