



**Universidad de Especialidades Espíritu Santo**

Facultad de Turismo, Hotelería y Gastronomía

**EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE LOS VISITANTES EN EL  
PARQUE HISTÓRICO GUAYAQUIL Y RECOMENDACIONES PARA SU  
MANEJO EFICIENTE**

Trabajo de investigación que se presenta como requisito para la obtención del título de Ingeniería en Gestión Turística y Hotelera.

**Autora:** Carolina Denisse Coello Ronquillo

**Tutor:** Biol. Manuel Burgos Jurado

Samborondón, Marzo de 2013

*“Una espina de experiencia vale más que un bosque de advertencias”*

**James Russell Lowell.**

## **ACEPTACIÓN POR EL TUTOR**

Por la presente hago constar que he leído el presente trabajo de investigación que, como requisito para la obtención del título de Ingeniería en Gestión Turística - Hotelera ha realizado la Srta. Carolina Denisse Coello Ronquillo, portador de la Cédula de Ciudadanía No. 09180602027 y Carnet Estudiantil UEES No. 2008193422. Por ello, acepto actuar como Tutor durante la fase de ejecución y presentación de dicho trabajo.

En la ciudad de Guayaquil, a los 15 días del mes de Marzo del año 2013.

---

Biol. Manuel Burgos Jurado  
Facultad de Turismo, Hotelería y Gastronomía  
UEES

## **DECLARACIÓN EXPRESA**

La responsabilidad del contenido de este trabajo investigativo corresponde exclusivamente al autor; y, el patrimonio intelectual del mismo a la Universidad de Especialidades Espíritu Santo (UEES).

En la ciudad de Guayaquil, a los 15 días del mes de Marzo del año 2013.

---

Srta. Carolina Denisse Coello Ronquillo

## **CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA**

---

**Jurado 1**

---

**Jurado 2**

---

**Jurado 3**

**CALIFICACIÓN**

---

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente me gustaría agradecerle a Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hizo realidad este sueño tan anhelado, a El que con su infinito amor me brindo la sabiduría para culminar mi carrera universitaria.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento, reconocimiento y cariño a mis padres por todo el esfuerzo que hicieron para darme una profesión y hacer de mí una persona de bien, gracias por la paciencia y perseverancia.

La realización del presente trabajo de investigación no hubiese sido posible sin la colaboración, el esfuerzo, dedicación y apoyo invariable de mi tutor Biol. Manuel Burgos Jurado, que supo guiarme y transmitirme el conocimiento necesario para que pueda culminar mis estudios con éxito.

De igual forma, quiero expresar un fuerte agradecimiento al personal del Parque Histórico Guayaquil por haberme brindado soporte incondicional para obtener la información para la presente investigación.

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar el presente trabajo a Dios por demostrarme día a día con paciencia y sabiduría todo es posible.

A mis padres Carlos y Noris por ser el motor que empuja a mi vida, gracias por esos consejos, ese tiempo, esa dedicación y sobre todo ese cariño que me entregan en cada momento, por ustedes soy lo que soy.

A mis hermanos Ana, Carlos y Nicolás por siempre estar conmigo, por crecer juntos y por mantenernos juntos sobre todas las cosas.

A mi abuelita Juanita, por su sencillez y apoyo diario para no dejarme caer en ningún momento.

A Raúl por creer en mí, y empujarme hacia mi objetivo final, sin dejar de creer en mi capacidad para luchar por lo que deseo.

Y a aquellas personas que siempre tuvieron una palabra de aliento, estoy muy agradecida por contar con cada uno de ellos.

## ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN .....	1
--------------------	---

### CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	4
1.1.1 Problematización .....	4
1.1.2 Delimitación de la Investigación .....	7
1.1.3 Formulación del Problema .....	7
1.2 OBJETIVOS .....	8
1.2.1 Objetivo General .....	8
1.2.2 Objetivos Específicos .....	8
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	9

### CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL

2.1 ANTECEDENTES .....	12
2.1.1 Creación del PHG .....	12
2.1.2 Descripción del PHG .....	14
2.2 MARCO TEÓRICO .....	18
2.2.1 Parque Temático .....	18
2.2.2 El Turismo y la Cultura .....	20

2.2.3 El Turismo Sostenible .....	22
2.2.4 El Turismo Consciente .....	24
2.2.5 Los Impactos del Turismo .....	25
2.2.6 La Calidad de la Experiencia Turística .....	27
2.2.7 Expectativas del cliente.....	28
2.2.8 Capacidad de Carga .....	30
2.3 MARCO CONCEPTUAL.....	32

### **CAPÍTULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	37
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.3 IDEA A DEFENDER O HIPÓTESIS.....	38
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	38
3.5 CÁLCULO DE LA CAPACIDAD DE CARGA .....	40
3.5.1 Capacidad de Carga Física.....	40
3.5.2 Capacidad de Carga Real.....	41
3.5.3 Capacidad de Carga Efectiva.....	44
3.6 Procesamiento Estadístico de la Información .....	45

### **CAPÍTULO IV**

#### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4. RESULTADOS .....	47
4.1 LA DEMANDA DEL PHG, CARACTERÍSTICAS.....	47
4.2 LAS ZONAS Y LOS ESPECTÁCULOS QUE SE VISITAN. ....	49

4.4 LA VALORACIÓN DE LOS ESPECTÁCULOS .....	62
4.5 LA VALORACIÓN DE LAS DIFERENTES ÁREAS DEL PHG. ....	66
4.6 EL COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA DE ACUERDO AL GÉNERO....	69
4.7 CAPACIDAD DE CARGA PHG .....	78
4.7.1 Capacidad de carga Zona de Vida Silvestre.....	79
4.7.2 Capacidad de Carga Zona Urbano- Arquitectónica. ....	82
4.7.3 Capacidad de Carga Zona de Tradiciones (Área Casa Campesina) .....	85

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1 CONCLUSIONES.....	90
5.2 RECOMENDACIONES.....	94
BIBLIOGRAFÍA .....	98
ANEXOS .....	102

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Número de visitantes del PHG.....	38
Tabla 2. Capacidad de Manejo Zona de Vida Silvestre .....	82
Tabla 3. Capacidad de Manejo de la Zona Urbano-Arquitectónica.....	85
Tabla 4. Capacidad de Manejo de la Zona de Tradiciones .....	88

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa del Parque Histórico (PHG).....	13
Figura 2. Ubicación de PHG. ....	14
Figura 3. Género de los visitantes. ....	47
Figura 4. Edad de los visitantes. ....	48
Figura 5. Nacionalidad de los visitantes. ....	48
Figura 6. Nivel educativo de los visitantes. ....	49
Figura 7. Zona visitada por los turistas. ....	49
Figura 8. Espectáculo al que asisten los visitantes.....	50
Figura 9. Actividad que más disfrutaron los visitantes. ....	50
Figura 10. Aspecto de la infraestructura, la limpieza. ....	51
Figura 11. Aspecto de la infraestructura, la seguridad. ....	51
Figura 12. Aspectos de la infraestructura, el mantenimiento.....	52
Figura 13. Aspectos de la infraestructura, la señalización.....	52
Figura 14 . Facilidades para personas parapléjicas. ....	53
Figura 15. Facilidades para personas ciegas. ....	53
Figura 16. Facilidades para personas sordas.....	54
Figura 17. Facilidades para personas de tercera edad. ....	54
Figura 18. Facilidades para mujeres embarazadas. ....	54
Figura 19. Facilidades para niños pequeños. ....	55
Figura 20. Paneles informativos en la zona de vida silvestre.....	56

Figura 21. Calidad de la información en la zona de vida silvestre.....	56
Figura 22. N° de paneles informativos en la zona de vida silvestre.....	56
Figura 23. Paneles informativos en la zona urbano-arquitectónica.....	57
Figura 24. Calidad de la información en la zona urbano-arquitectónica.....	57
Figura 25. N° de paneles informativos en la zona urbano-arquitectónica.....	57
Figura 26. Paneles informativos en la zona de tradiciones. ....	58
Figura 27. Calidad de la información en la zona de tradiciones. ....	58
Figura 28. N° de paneles informativos en la zona de tradiciones.....	58
Figura 29 . Introducción y presentación de los guías. ....	59
Figura 30. Tiempo de espera para empezar el recorrido con guía. ....	59
Figura 31. Cantidad y calidad de la información que proporciona el guía. ....	60
Figura 32. Agilidad del recorrido. ....	60
Figura 33. Manejo sobre tema de guianza. ....	61
Figura 34. Trato y atención del guía. ....	61
Figura 35. Manejo del idioma del guía. ....	61
Figura 36. Capacidad de manejo de grupo. ....	62
Figura 37. Comunicación no verbal del guía.....	62
Figura 38. Puntualidad para inicio de la obra de teatro.....	63
Figura 39. Duración de la obra. ....	63
Figura 40. Escenario donde se desarrolla la obra.....	63
Figura 41. Vestuario usado durante la obra. ....	64

Figura 42. Comodidades para observar la obra. ....	64
Figura 43. Escenario en la ambientación montubia. ....	65
Figura 44. Vestuario usado en la ambientación montubia. ....	65
Figura 45. Comunicación usada en la ambientación montubia. ....	65
Figura 46. Nivel de satisfacción. ....	66
Figura 47. Visita por la Zona de Visa Silvestre. ....	67
Figura 48. Visita por la Zona Urbano-Arquitectónica. ....	67
Figura 49. Visita por la Zona de Tradiciones. ....	67
Figura 50. Repetiría la visita. ....	68
Figura 51. Visitantes PHG periodo 2009-2012. ....	78

## RESUMEN

Una baja calidad en la experiencia recibida se manifiesta en turistas insatisfechos, una de las razones que se presenta hoy en día es la masificación que puede llegar a producir una degradación progresiva si no se toman medidas correctivas a tiempo, en el presente trabajo investigativo se desea optimizar el nivel de visitación del Parque Histórico Guayaquil, con el fin de precautelar la experiencia de los visitantes.

La investigación usa métodos y técnicas de investigación como encuestas a los visitantes y el análisis de indicadores de capacidad de carga; determinando cuales son las características de la demanda actual y el número de visitantes que se debería permitir en el lugar.

Se concluyó que el segmento de mercado con mayor nivel de visitación es el turista nacional de sexo femenino entre la edad de 30 y 39 años con estudios de tercer nivel, que optan por asistir en primera instancia a la ambientación montubia, cuya motivación principal se da por conocer sobre la arquitectura y la cultura montubia, considerando que la primera zona visita es la que proporciona mayor satisfacción por todas las facilidades que esta brinda y prefieren realizar el recorrido sin ayuda del guía. Además se evidenció que el número de visitantes que actualmente recibe esta sobre la capacidad que puede acoger el Parque.

Se recomendó mantener el esquema de los espectáculos; se cree que es necesario incrementar el número de guías, equipos y elementos de infraestructura que aseguren una mejor capacidad de manejo y planificación de forma sustentable, y a la vez permitan elevar el nivel de satisfacción de los visitantes.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo investigativo, examina la demanda actual de los visitantes, califica las instalaciones y facilidades, e identifica la capacidad de carga del Parque Histórico Guayaquil (PHG) a través de los indicadores en sus diferentes niveles, analizando cada uno de ellos, en especial la capacidad de manejo de los visitantes.

En el primer capítulo del trabajo, se presenta el problema planteado para la investigación, así como el objetivo general y sus objetivos específicos. Además, se determina la justificación del tema, es decir, la razón y el por qué se desarrolla el presente estudio.

En el siguiente capítulo, se presentan los antecedentes históricos del objeto de estudio, desde su creación hasta la actualidad, describiendo las tres zonas en las que se divide; en la misma línea se proporciona información sobre los parques temáticos, el turismo y la cultura, la sostenibilidad, el turismo consciente y los impactos que el turismo puede tener sobre los atractivos de un lugar. Luego se da paso a la calidad de la experiencia turística, las expectativas del cliente y culmina con la capacidad de carga. Por su parte, el marco conceptual define los diferentes términos técnicos utilizados a lo largo del documento.

El tercer capítulo engloba la metodología utilizada para realizar el presente trabajo investigativo; se exponen el tipo, diseño y enfoque de investigación, así como los métodos, técnicas y procedimiento empleados para el manejo de datos.

El cuarto capítulo, presenta el análisis e interpretación del estudio. Se describe la demanda de los visitantes del parque, exponiendo la opinión de los usuarios sobre la infraestructura, facilidades, espectáculos y recorridos; también define el comportamiento de la demanda de acuerdo al género, y al final muestra la capacidad de carga.

Finalmente, se presentan en el último capítulo las conclusiones y se enlistan las recomendaciones para un mejor manejo del sujeto de estudio.

## **CAPÍTULO I**

### **El Problema**

---

## **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1.1 Problemática**

El Parque Histórico Guayaquil PHG abrió sus puertas hace 14 años bajo las directrices del Banco Central del Ecuador (BCE) como un proyecto cultural, medioambiental y educativo, que buscaba impulsar y recuperar el elemento cultural que es parte de la historia de la sociedad de la provincia del Guayas. Mediante Decreto Ejecutivo publicado el 18 de octubre del 2010, se dispone la transferencia del Parque del BCE al Ministerio de Turismo (MINTUR), lo que significó cambios en la administración y ejecución e implementación de nuevos lineamientos. Aproximadamente año y medio después, el 18 de mayo del 2012, se resuelve realizar traspasar a la Empresa Pública de Parques Naturales y Espacios Públicos (EPPNEP). Han ocurrido dos cambios administrativos en los últimos tres años, aquellas empresas cuyos lineamientos no han estado claro y que no han permitido un correcto desarrollo del lugar.

El PHG es un producto turístico cuyo número de visitantes se ha incrementado en los últimos cuatro años según las estadísticas de la institución. Durante el año 2009 se registraron 122.005 visitas anuales, el siguiente año se registró 169.452, mientras que en el 2011 el número de visitas fue de 256.275 y en el 2012 se contabilizó 250.0620 personas, terminando en una tasa de crecimiento anual de un 25% aproximadamente.

Aquí es evidente que existen dos modalidades de turismo, el turismo cultural en la zona urbano-arquitectónica y en la zona de tradiciones y el turismo de naturaleza en la zona de vida silvestre, ambos tipos requieren de dos elementos muy importantes, grupos pequeños y una adecuada interpretación. El lugar cuenta solamente con siete guías especializados, una cifra reducida de personal para el número de visitas diarias que atrae el lugar, para citar un ejemplo durante el 22 de Julio del presente año se

registraron 5.209 visitas y durante esa semana el flujo de visitantes fue de 10.669. El papel del guía en un lugar como este se vuelve trascendental, ya que es la persona encargada de facilitar la interpretación de las áreas del lugar, teniendo en cuenta que estos combinan la calidez humana con la transmisión de la información y responden las inquietudes que a través del recorrido se les presente a los visitantes.

Hay dos tipos de sistemas de visitas, la primera opción es el recorrido guiado realizado con un intérprete, mientras que la segunda opción es el recorrido auto-guiado en donde el visitante obtiene la información mediante los paneles informativos situados a lo largo de las diferentes zonas. Actualmente se está manejando el sistema de reservaciones para grupos de estudiantes de escuelas y colegios, a través del departamento comercial, donde se separa un espacio de tiempo para poder realizar el recorrido guiado, estos grupos suelen integrarse por treinta personas. Cabe recalcar que aunque el número de visitantes ha crecido el número de guías se mantiene igual desde el 2010.

La entrada al PHG tenía un costo de \$ 3 adultos, \$1,50 niños y \$ 1 estudiantes, valores que permitían al lugar auto-gestionarse en sus actividades diarias. Actualmente la admisión no tiene costo, desde que la administración del Parque cambio del BCE al MINTUR, incentivando al incremento de turistas. Los ingresos provienen únicamente del cobro de eventos sociales y culturales (Zona de Tradiciones y la Zona Urbano Arquitectónica).

En la actualidad, los visitantes son cada vez más exigentes en cuanto a sus expectativas y necesidades, la satisfacción depende mucho del servicio recibido. Esto es un juicio de naturaleza cognitiva u emocional, que se deriva de la experiencia de la persona con el producto o servicio recibido, Devesa & Palacios (2005) sostienen que el nivel de satisfacción depende de dos factores: el humano (el primordial) y la valoración de la accesibilidad de

servicios. Además cabe recalcar que la baja calidad de experiencia por masificación no se plantea claramente, para lo cual se usa el cálculo de la capacidad de carga.

### **1.1.2 Delimitación de la Investigación**

El presente trabajo investigativo se realizará en el Parque Histórico Guayaquil ubicado en el Km 1 ½ vía Samborondón, junto a la ciudadela Entre Ríos, donde se identificará las características de la demanda actual de los visitantes y el nivel de satisfacción; además se evaluará la capacidad de carga efectiva.

El enfoque se dará principalmente hacia los visitantes, el estudio abarcará el análisis histórico de la llegada de los visitantes desde el 2009 hasta diciembre 2012 y recopilará la información de los visitantes por un período de dos meses (Octubre y Noviembre 2012).

### **1.1.3 Formulación del Problema**

Fundamentado lo descrito en la descripción del problema, el presente trabajo intenta responder las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son las características del visitante que llega al lugar?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los visitantes del PHG?
- ¿Qué estrategias podrían aplicarse para garantizar la sostenibilidad del parque?
- ¿Cuáles son las medidas que se deberían considerar para manejar adecuadamente el nivel de visitación?

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General**

Optimizar el nivel de visitación del PHG, a fin de precautelar alteraciones en la experiencia de los visitantes.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Caracterizar la demanda turística y el nivel de satisfacción de los visitantes del PHG.
- Determinar la capacidad de carga establecida, de acuerdo al área, en los diferentes niveles (física, real, efectiva y de manejo).
- Plantear estrategias de manejo para los visitantes del área de estudio, que garanticen el uso sostenible y la calidad de la experiencia.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

El turista actual busca espacios con menor impacto sobre el ambiente y con una mayor integración de las características sociales y culturales locales, en las últimas dos décadas el turismo se ha desarrollado tanto en el ámbito de la oferta, como en la demanda de manera equitativa, produciendo un progreso, y causando un retroceso provocando una degradación paisajística, ambiental, social y cultural, que el turismo de masas ha generado en distintos lugares (Agenda 21,1992). Muchos destinos son visitados por millones de personas anualmente, esto obliga a que ciertos lugares se vean en la necesidad de determinar la capacidad de carga como un factor limitante. La determinación del nivel de visitas apropiado dentro de un lugar turístico, como lo es el PHG es importante ya que de esta manera se puede determinar el manejo efectivo y conservación, además de contribuir al desarrollo sostenible del lugar.

La capacidad de carga se refiere al nivel máximo de uso de visitantes que un área puede soportar sin que se provoquen efectos en deterioramiento de los recursos y se disminuya el grado de satisfacción del visitante, ya que se puede ver alterada la experiencia (Mc. Intyre, 1993). Determinar la capacidad de carga, permite aportar con mayor precisión, no solo la determinación de umbrales de uso de un área determinada, sino también la generación de políticas, planes y estrategias de desarrollo de control y monitoreo de impactos.

El presente trabajo identificó un creciente número de visitantes a partir de finales del año 2010 por lo que se sugeriría precautelar los recursos actuales para el disfrute no solo propio si no de las futuras generaciones. El lugar es una opción que atrae a público de diferentes edades y a turistas tanto nacionales como extranjeros, dispuestos a adquirir conocimientos nuevos, convirtiéndose en un aula abierta, con tres zonas bien diferenciadas, capaz de proveer diferentes aspectos en un solo lugar (historia, naturaleza y

cultura), para todo aquel visitante dispuesto a aprender sobre lo que fue y es la provincia del Guayas, obteniendo conocimiento de manera no formal, aquella educación que permite adquirir, acumular conocimiento y habilidades mediante las experiencias diarias y la relación con el medio ambiente, es un aprendizaje espontáneo sin necesidad de reglas.

Es importante mejorar el nivel de visitación para de esta manera poder conservar los valores naturales y culturales que ofrece el objeto de estudio, teniendo en cuenta que este es un espacio que integra diferentes aspectos en un solo territorio, cuyas condiciones climatológicas permiten el flujo de turistas a lo largo del año.

Permitiendo trasladarse al pasado sin necesidad de leer un libro o ver un video, ya que el Parque es una muestra de la historia en vivo. Proveer una herramienta de manejo para tomar decisiones concernientes al buen uso del lugar, proporcionando lineamientos en base a los cuales se pueden diseñar políticas de manejo.

Una buena administración es de suma importancia para asegurar la protección de los recursos del PHG, además de mantener la satisfacción del visitante en un alto nivel es importante para asegurar que la visita sea de calidad.

## **CAPÍTULO II**

### **Marco Referencial**

---

## **2.1 ANTECEDENTES**

### **2.1.1 Creación del PHG**

El PHG fue creado en el año de 1999, nació como un proyecto institucional del BCE, organismo gubernamental encargado en un principio de la emisión monetaria con la misión de conservar la sostenibilidad y la viabilidad a largo plazo del modelo económico del país. En 1997 el organismo creyó conveniente crear una unidad de proyectos especiales culturales, entre aquellos proyectos se incluyó al PHG, para lo cual toman como decisión que el mismo sea referido exclusivamente a la cultura de la región

El proyecto fue realizado por varios arquitectos del BCE, cuyo el objetivo principal fue construir un lugar que recree la vida del siglo XIX y la difusión cultural de la sociedad de la época de 1896 a 1930, basándose en la historia del Guayaquil de antaño, desde el punto de vista de la conservación de los ecosistemas autóctonos, las costumbres características del grupo montubio, y la preservación de una arquitectura de una época de prosperidad gracias a la exportación del cacao.

Mediante Decreto Ejecutivo publicado en el Registro Oficial No. 302 de 18 de octubre del 2010, se decidió transferir a título gratuito el bien denominado PHG para que el nuevo administrador sea el MINTUR, indicando que le corresponde a dicha institución establecer la dependencia a cargo de la administración del lugar, así como el procedimiento a seguir y los lineamientos básicos de la administración a implementar, siendo así se acuerda que la administración del Parque estará a cargo de la Subsecretaría de Turismo del Litoral, que tendrá la responsabilidad de los procedimiento de adquisición de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios. Además alega que se incluiría a varias subsecretarías para colaborar con el proceso del diseño del nuevo modelo de gestión, asimismo gestionar los recursos económicos para poder solventar los gastos administrativos.

El MINTUR como ente rector, lidera la actividad turística en el Ecuador; desarrolla sostenible, consciente y competitivamente el sector, ejerciendo sus roles de regulación, planificación, gestión, promoción, difusión y control. Durante este periodo se implementó la entrada gratuita para todos los visitantes, puesto que el actual gobierno promueve el turismo interno, otorgando así la posibilidad a todos de visitar el PHG.

En Mayo 18 del 2012, se resuelve transferir también a título gratuito el Parque a la EPPNEP. Dicha entidad está dotada de autonomía presupuestara, financiera, económica, administrativa, operativa y de gestión. El objeto actual es de rescatar, conservar y promover las tradiciones urbanas y rurales, además de ser un programa cultural con responsabilidad ambiental, educativa, recreativa y turística.

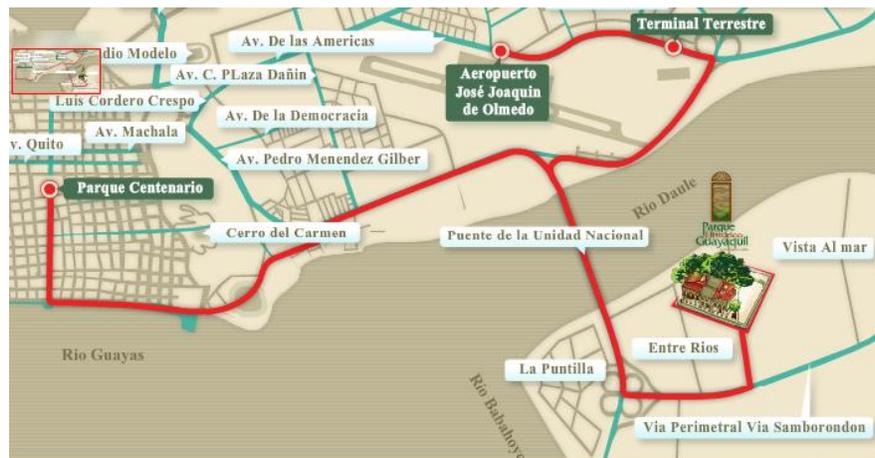


**Figura 1.** Mapa del Parque Histórico (PHG).

Fuente: Parque Histórico Guayaquil

### 2.1.2 Descripción del PHG

El PHG se encuentra ubicado en la ciudadela Entreríos vía Samborondón, tiene una extensión de ocho hectáreas divididas en tres zonas, todas integradas bajo un mismo concepto y un mismo objetivo. En el 2001, durante el gobierno de Gustavo Noboa, el parque recibió el Premio Nacional Eugenio Espejo.



**Figura 2.** Ubicación de PHG.

Fuente: Diario El Comercio.

El enorme proyecto que constituye el lugar, permite observar la evolución en el aprovechamiento espacial que se ha dado a través de los tiempos sobre diversos nichos ecológicos. Se exhibe una fauna y flora silvestre diversa mantenida en óptimas condiciones, su mensaje tiene un carácter ecologista hacia la protección de la vida silvestre y la protección de especies de animales.

Conceptualmente el Parque antepone lo natural a lo artificial y lo auténtico a la falsificación, convocando la integración del ser humano con la naturaleza, la vida productiva y la solidaridad; llegando a ser un medio para el acercamiento del pasado con el futuro, de una generación con la otra y de lo urbano con lo natural.

El PHG se divide en tres secciones bien definidas: Zona de Vida Silvestre, Zona Urbano – Arquitectónica y Zona de Tradiciones

**Zona de Vida Silvestre:** Esta área tiene como objetivo principal recrear el ambiente natural de las especies que están en peligro de extinción en estado silvestre. Aproximadamente cuatro hectáreas de terreno acogen más de 21 especies de aves, 12 especies mamíferos y 9 especies de reptiles, que hicieron del bosque su hábitat natural. Entre la fauna que podemos observar encontramos diversas aves, como los papagayos, loras, el pato enmascarado, el pato maría, el águila harpía, búho de anteojos y tucán de la costa. Entre los mamíferos presentes en el Parque vemos el mono araña, mico, tapir, venados, saíno de collar, mapache, perezoso y ocelote; entre los reptiles, cocodrilo de la costa y caimán de anteojos.

Dentro de la ésta Zona de Vida Silvestre se encuentran tres tipos de ecosistemas característicos de la antigua provincia del Guayas. Se puede apreciar distintos tipos de bosques: seco tropical, de manglar, de llanura inundable y de garúa. La zona puede ser fácilmente recorrida a través de un sendero elevado que permite el contacto real con el ecosistema sin que se incomode ni al visitante ni a los animales. Brinda veintitrés paradas temáticas que permiten contemplar en forma individualizada cada especie. Además dispone de un mirador, que tiene una altura de once metros, el mismo que le dará la oportunidad de tener una vista global del bosque.

**Zona Urbano-Arquitectónica:** Ésta zona como segunda parada recrea la época de bonanza y de riqueza que se vivió en la ciudad de Guayaquil, cuando la “pepa de oro” como era conocido el cacao de exportación, trajo prosperidad a la ciudad y las haciendas vecinas. En aquella época se podía observar personas vestidas a la moda francesa muy popular en la época, además se ha recreado un antiguo medio de transporte, el tranvía que era tirado por caballos.

Después de ese terrible flagelo ocurrido en la ciudad, el gran incendio de 1896, el que prácticamente destruyó por completo Guayaquil, la ciudad fue modernizada y reconstruida con las viviendas que se ven expuestas, como el Banco Territorial, la Casa de Julián Coronel, el Hospicio Corazón de Jesús y la Casa Lavayen Paredes (La Casa Verde) que fueron rescatadas como patrimonio cultural; el Malecón sin lugar a dudas, fue la principal arteria de la ciudad, es por ello que en el PHG se ha recreado este espacio urbano de cara al río Daule.

**Zona de Tradiciones:** En ésta última parada se puede conocer el pasado y observar la vida en el medio rural. Los visitantes son guiados a través de una hacienda de productores de cacao para ver todo el proceso de la plantación de tan importante flora. Huertos de los principales productos de la costa, una réplica de una casa de hacienda, arquitectura campesina, serán entre otros los espacios que se permitirán conocer y valorar el estilo de vida del campesino.

Se trata de rescatar las raíces y costumbres del montubio de la costa con su casa tradicional y el “amorfino”, con los “compadres” que relatan sobre su vida en el campo pero también su relación con la hacienda cacaotera desde el siglo XVIII. También encontramos la casa de hacienda “San Juan” transportando al visitante a tiempos pretéritos de la historia del gran boom cacaotero. Ambas edificaciones son muestras de la arquitectura rural autóctona de la antigua Provincia de Guayaquil, utilizando materiales de la zona como caña guadua, para las paredes y paja toquilla o cade para la cubierta, proporcionándoles un ambiente fresco y agradable al campesino y su familia.

El PHG ofrece los siguientes servicios que pueden ser contratados y varía dependiendo de las necesidades de los visitantes, estos son: guías bilingües, alquiler de instalaciones para eventos, shows autóctonos, servicio de bares, sillas de ruedas y venta de productos de huerto.

Este destino permite al visitante observar la evolución en la adaptación espacial que se ha dado a través de los tiempos sobre diversos nichos ecológicos. El mensaje que se desea impartir es de carácter ecologista hacia la protección de la vida silvestre y la protección de especies de animales en vía de extinción. Un lugar donde la historia intangible gira para ser tangible, aprendiendo sobre el pasado, dejando entrar a visitantes tanto nacionales como extranjero en contacto con nuestras tradiciones ancestrales.

## **2.2 MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1 Parque Temático**

Los parques temáticos son una creación cultural con bases en el entretenimiento y el descanso, según Clave, A (2007). De hecho se cree que el origen fue a partir de Disney en California en 1995, sin embargo su origen está relacionado con los primeros jardines, exposiciones universales y museos al aire libre de Europa. A lo largo del tiempo esto permitió la creación de los parques de atracción, para luego permitir la consolidación de los parques temáticos.

Exactamente, tienen su origen a principios del siglo XX en las ciudades de Europa, no obstante Estados Unidos fue el país donde se produce el mayor auge. Acotando de esta manera, Fuertes, A (2000) que en el país del norte el desarrollo de los parques temáticos ha seguido la típica curva de ciclo de vida de un producto, crecimiento inicial seguido de estabilización, mientras que el mercado europeo se encuentra en un periodo de desarrollo.

La Asociación Internacional de Parques de Diversiones y Atracciones (IAAPA) 1918 considera parque temático a un parque recreativo que tiene una o varias identidades temáticas que determinan las distintas alternativas en materia de atracciones, restauración y comercio. La forma de ver un parque temático ha evolucionado ya no solo significa diversión, actualmente es una forma de aprender.

Ten, A (1998), indica que el parque temático basa su filosofía en el aspecto educativo y cultural, característica que los diferencia de los parques de atracciones o circos, los parques actuales remontados a la historia son una fusión de los parques de atracciones y las exposiciones. Por su parte el indica que podría definir como una forma de educación no formal, estableciendo la oportunidad de crear conciencia acerca de temas de

importancia mundial o temas que necesitan de una vivencia con el entorno. Los parques imparten una forma de educación informal, y en toda situación educativa están presentes cinco elementos: el contexto, el contenido, el emisor, el receptor (visitante) y el espacio

Secall, R (2006) piensa que, es importante resaltar la homogeneidad de todo el producto turístico en torno al tema que gira, dicha integración se manifiesta en: integración arquitectónica, integración ambiental, integración cultural, integración folklórica e integración gastronómica; elementos claves para el deleite del visitante. La clasificación de los parques temáticos puede darse de acuerdo a diferentes parámetros, según su tamaño, por dimensión física, por el volumen de la inversión efectuado o por el número de visitantes. El autor conceptualiza 4 niveles de clasificación detallados a continuación: **Mega parques**, se refiere a atracciones turísticas mundiales, considerados destinos turísticos en sí mismos; **Parques de dimensiones continentales**, su ubicación se da en áreas de alta densidad poblacional; **Parques de dimensión internacional**; y **Parque temático de dimensión nacional**.

Además indica que también podría hacerse una clasificación temática según la naturaleza de los parques temáticos, pueden ser: **Parques de regresión a la infancia** que hacen alusión a los cuentos que en la infancia los padres relatan a sus hijos; **Parques de regresión a la Historia** que lo forman los que buscan una regresión a la propia historia; **Parques vinculados al mundo de la ficción** que se basan en la recreación de películas; **Parques vinculados a la naturaleza** donde se exhibe la fauna y flora no enjaulada en el estado más natural posible; **Parques vinculados a las nuevas tecnologías** se exhiben y se aprecian todo aquello relacionado con la tecnología actual; y **Parques temáticos especializados** con un tema bien definido pueden ser los relacionados con la prehistoria o paleontología.

Se podría además categorizar al PHG como un museo al aire libre, la Asociación Europea de Museos al Aire Libre, AEOM, (1973), lo define como colecciones científicas al aire libre de varios tipos de estructuras, que como entidades funcionales ilustran los patrones de asentamiento, viviendas, economía y tecnología. Los museos al aire libre europeos se han desarrollado constantemente a lo largo del siglo XX y la gran mayoría de ellos pertenecen a organismos de los gobiernos centrales y son administrados por ellos. El primero fue el famoso Museo de Skansen ubicado en Estocolmo, el cual fue fundado por Artur Hazelius en 1891. Fue concebido para preservar los ejemplos más representativos de las viviendas rurales de la Suecia con alrededor de 150 construcciones, en el museo se pueden apreciar casa de la época, flora y fauna del país.

### **2.2.2 El Turismo y la Cultura**

Ecuador es un país multiétnico y pluricultural, un lugar que atrae a turistas nacionales e internacionales, cautivados por la diversidad. Como sostiene Vasconez, R (2010) en su editorial, el patrimonio está dado por la cultura de cada lugar, la arquitectura, las artes, el folklore, el teatro, la música, la danza, las herencias ancestrales, las expresiones arquitectónicas coloniales y modernas.

Según la carta internacional sobre el turismo cultural (2000), esta modalidad representa una de las actividades con mayor crecimiento de demanda global en la actualidad, llegando a cumplir un papel estimulador para revalorizar, afirmar y recuperar los elementos culturales que caracterizan e identifican a cada comunidad, y a la vez puede servir como un medio para generar conciencia. Podemos encontrar un valor pedagógico, que permite que la experiencia que busca el turista vaya más allá una simple actividad lúdica,

más bien se trata de poder aprovechar el tiempo acercándose a una historia de identidad cultural.

Para poder decir que en un lugar existe el turismo cultural, indica Bonet, L (2008) que debe darse tres condiciones: el deseo de conocer sobre el pasado y el presente; el consumo de un producto que tenga significado cultural y la intervención de un mediador, que puede ser persona o material visual, cuya función es destacar el valor del recurso cultural.

Cuando nos referimos a este tipo de turismo, se está representando a un tipo de oferta educativo en donde se hace indispensable la presencia de un intérprete o guía. Se refiere a la herramienta de comunicación que permite traducir el vocabulario técnico en uno sencillo, que a la vez despertara una sensibilidad, conciencia, entendimiento, reverencia, respeto y compromiso hacia el recurso que es interpretado. La Countryside Commission (1970), presenta el término de interpretación como el proceso de desarrollar el interés, el disfrute y la comprensión del visitante por un área, mediante la explicación de sus características y sus interrelaciones. La interpretación llega a ser una traducción de un lenguaje técnico a uno sencillo, que permite al turista poder comprender tener conciencia del recurso interpretado.

Como sostiene el Servicio Nacional de Parques (2007), existen diferentes tipos de interpretación. En el PHG encontramos dos tipos de interpretación, la personal y la no personal. La interpretación personal, aquella donde los visitantes son asistidos por el personal de la empresa, en este caso un guía o un intérprete, según Brochu y Merriam (2003) este es uno de los métodos más poderosos de la interpretación ya que el intérprete puede adaptarse a cualquier audiencia. La interpretación no personal, aquella que no utiliza personal humano, si no objetos para que el visitante puede recorrer el lugar de una manera auto guiada, en el caso particular del objeto de estudio, se pueden encontrar paneles informativos a lo largo de los senderos para que

él visitante que opte por una visita auto guiada tenga los recursos cerca para poder ser él quien interprete la información.

La interpretación llega a convertirse en una técnica de comunicación eficiente que puede permitir un proceso educativo si es enfocado de dicha manera, así mismo tiene que ser segmentada la información que se desea transmitir de acuerdo a la audiencia y expectativas.

### **2.2.3 El Turismo Sostenible**

En los últimos años se han iniciado nuevas vías de desarrollo en el turismo, por parte del mercado, tanto en la oferta como en la demanda, es mucho más accesible poder trasladarse a un lugar distinto del de su residencia habitual para practicar algún tipo de turismo. Se busca siempre la conservación tanto del lugar como de las especies que en él habitan, se trata de cuidar y preservar los lugares, para poder disfrutar de sus atractivos. De acuerdo a la carta de turismo sostenible (1995) el concepto de sostenibilidad tal como se acuñó en su primera formulación de 1987, relaciona dos aspectos importantes: las necesidades humanas (actuales y futuras), y la solidaridad intergeneracional (equidad y justicia).

La Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) (2010) asegura que el turismo sostenible atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro, se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando el mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida.

Los principios del turismo sostenible están traducidos en la práctica de gestiones que son aplicables en todos los destinos turísticos, cuyo propósito es minimizar los impactos negativos y maximizar los beneficios de la actividad turística en todos los entornos (sociocultural, ambiental y empresarial).

Ecuador tiene una posición privilegiada para desarrollar el turismo sostenible gracias a su mega diversidad, el país cuenta con un Plan estratégico de desarrollo del turismo sostenible (PLANDETUR 2020), cuyo objetivo es generar procesos orientados a coordinar los esfuerzos públicos, privados y comunitarios para el desarrollo del turismo sostenible basándose en sus territorios y bajo los principios de alivio a la pobreza, equidad, sostenibilidad, competitividad y gestión descentralizada. Ecuador desea generar oportunidades tanto de empleo como de opciones para mejorar la calidad de vida de sus habitantes, así como también desea posicionarse como un destino sostenible líder.

La agencia de viajes MetropolitanTouring (2011) sostiene que un turismo responsable ya no tiene que ser necesariamente el ecoturismo, turismo verde o ambientalismo, es decir que no solo significa naturaleza, si no que se invita a todos a repartir la responsabilidad para poder perdurar los recursos conforme el tiempo pasa. Sin dejar atrás que Ecuador apuesta a que este tipo de turismo es el camino que permitirá la preservación de las culturas y etnias del país.

Se trata de planificar y gestionar la actividad turística sobre los recursos actuales para de esta manera no comprometer el patrimonio, pero no solo se trata de planificar, si no de poner en práctica las gestiones y lograr un cambio. Se puede observar que la demanda existente tiene respecto con el medio y las personas, ajustándose los requerimientos de la actualidad, se

trata de educar al turista, con recomendaciones básicas para una mejor convivencia con el ambiente.

#### **2.2.4 El Turismo Consciente**

El término fue promovido y presentado por Ecuador, es relativamente nuevo, actualmente se encuentra en constante desarrollo. La propuesta presentada por el MINTUR en la XI Conferencia Iberoamericana de Ministros de Turismo, Ehlers, F (2011) actual ministro de turismo del Ecuador, califica este tipo de turismo como amar la vida, eslogan que se ve plasmado para promocional el país a nivel mundial.

Un lugar con el tipo de turismo consiente está previniendo el cuidado de la actividad turística ya que solo así se podrá realizar el desarrollo de un turismo sostenible con alta responsabilidad social y alto contenido ético.

Como indica el MINTUR (2011), es una experiencia de vida transformada que genera un crecimiento personal que nos convierte en mejores seres humanos, es un nuevo concepto que se sustenta en los principios de sostenibilidad y ética, promoviendo valores como la paz, la amistad, el respeto y el amor a la vida como la esencia de la práctica turística.

Aquella actividad ligada a la conservación del medio ambiente en un sentido amplio donde no solo se preserva el patrimonio natural y ambiental de un lugar, se trata de conservar la riqueza cultural y social. Para la organización de Voluntariado Global (2011), existen tres factores que aseguran la práctica del turismo responsable, que se detallan a continuación: la comunidad local, los operadores que ofrecen servicios y los viajeros que llegan de visita.

Casanova (2004) sostiene que un turismo consciente y responsable debe de tener como objetivo:

1. Mantener la calidad del medio ambiente, que afecta tanto a la calidad de las vacaciones del visitante como a la calidad de vida de la población local.
2. Ayudar a la preservación del patrimonio histórico y cultural.
3. Proporcionar al visitante experiencias enriquecedoras en gran calidad.
4. Incorporar una planificación que asegure un desarrollo turístico adecuado a la capacidad de carga del ecosistema.
5. Controlar y valorar los impactos provocados por el turismo, y contrarrestar sus efectos negativos.

Es la oportunidad para educar tanto a turistas nacionales como extranjeros, construir armonía y cohesión dentro de un lugar, convirtiendo a los visitantes en mejores seres humanos, siendo amigables con el ambiente que lo rodea. Estaríamos hablando de un turismo ético con base a la aventura, la alegría de vivir, el deporte, el baile, el turismo espiritual, alejado de vicios, declaró el Sr. Ministro.

### **2.2.5 Los Impactos del Turismo**

El turismo es una industria con un alto porcentaje de crecimiento anual, que como actividad dinámica del hombre genera impactos y efectos de carácter económico, sociocultural, ambiental y político, con efectos positivos y negativos. Navarrete, C (2012) explica que los impactos pueden ser:

**Económicos:** El turismo posee un efecto multiplicador, generador de plazas de trabajo, motor de desarrollo económico, revalorizar los recursos autóctonos, entre otros. Los turistas aportan al lugar que visitan ya que realizan sus gastos turísticos, provocando que la economía local sea activada. Es una inversión que a corto y a largo plazo da frutos para dinamizar la economía de un lugar.

**Socioculturales:** Es el resultado de las relaciones sociales que se constituyen entre los visitantes y los residentes, el nivel de impacto puede variar dependiendo del tipo de visitante y de los factores temporales. El turismo puede concientizar sobre la historia y la cultura de un lugar, contribuyendo así a la conservación de costumbres, tradiciones o lugares históricos, es decir que existe un intercambio cultural; pero también puede causar una difusión de imágenes estereotipadas lo que causaría un estancamiento en el intercambio cultural u otro impacto negativo podría ser que se vea sobre explotado las tradiciones locales, originando una pérdida del significado real.

**Ambientales:** Un ambiente tanto natural como artificial es indispensable para la práctica del turismo. Según EL Programa de las Naciones Unidas, el turismo posee el potencial para crear efectos beneficiosos sobre el medio ambiente, al favorecer con la protección y conservación, creando consciencia a favor de los valores ambientales que pueden servir como herramienta para aumenta la importancia económica del lugar.

La OMT (1995) determina que los impactos que genera el turismo son relativamente positivos en el ámbito social y cultural, gracias a esta actividad el hombre ha podido romper barreras. Es una forma de expandir los horizontes, en la forma de pensar de los seres humanos, en cuanto al enriquecimiento cultural propiciando un cambio de actitud social.

Ecuador está dándose a conocer nacional e internacionalmente por su lema de ama la vida, tratando de favorecer la afluencia de turistas, pero con cierto nivel de consciencia. El MINTUR (2012) y los ecuatorianos reconocen que la mega diversidad es una de las características fundamentales de Ecuador, no solo en lo referente a lo natural y geográfico, sino por la riqueza histórica, humana y cultural.

### 2.2.6 La Calidad de la Experiencia Turística

Ford, R (2005) cita, que la experiencia no es lo que nos sucede, si no lo que hacemos con lo que nos sucede, es la suma total de la experiencia que el visitante tiene con el proveedor de servicios en una ocasión en concreto o en varias ocasiones. En una situación de servicio sencilla, toda la experiencia del visitante debe ofrecerla una sola persona, pero para la típica experiencia del cliente, es más acertado hablar de un sistema de entrega del servicio.

La experiencia del visitante=

El producto del servicio + el marco del servicio + el sistema de entrega del servicio.

A continuación explica cada uno de los elementos que conforman la experiencia del visitante:

***“El producto del servicio:*** Conocido como el paquete de servicio o mezcla de servicio y producto, es la razón por la que el visitante aparece en primer lugar para la organización. El producto principal puede ser tangible o intangible.

***El marco del servicio:*** Es el lugar donde se desarrolla la experiencia del servicio, se usa para describir los aspectos físicos del marco que contribuyen al sentimiento físico global de la experiencia del visitante.

***El sistema de entrega del servicio:*** Incluye el componente humano y los procesos de producción físicos junto con los sistemas y técnicas de organización e información que ayudan a entregar el servicio al cliente. El componente más importante son las personas que están en contacto con los invitados”.

Afirma Heaton, C (2005) que la experiencia del visitante abarca todos los aspectos de la oferta de una organización: la calidad del servicio al cliente, la publicidad, la presentación, las características del producto o servicio, la

facilidad de uso y la confiabilidad. La experiencia es la respuesta interna y subjetiva de los clientes ante cualquier contacto directo o indirecto con la organización, el contacto directo generalmente ocurre en el proceso de compra, uso y servicio, y suele ser iniciado por el cliente.

Toda interacción por cualquier canal suscitará en el cliente una experiencia con dos posibles tipos de componentes: racionales (ligados al producto o servicio y tienen su fundamento en los atributos del mismo) y emocionales (ligado con la percepción del cliente, con sus sentimientos y se desarrollan en el ámbito de lo intangible, de lo inmaterial).

El profesor Schmitt, B de la Universidad de Columbia (2003), clasificó las cinco vías mediante las cuales se pueden obtener experiencias positivas o negativas. La percepción, que es todo lo que nos llega a través de los sentidos a través de diferentes estímulos ya sean auditivos, táctiles, olfativos, visuales o gustativos; el sentimiento, son aquellas emociones que nacen de un determinado producto o servicio y que se obtienen a medida que se disfruta del mismo; el pensamiento, el servicio debe incitar una reflexión del cliente o visitante para así lograr una conexión; la actuación, que está relacionada con la conducta y el estilo de vida; y la relación, el hecho de poder contar sus vivencias con personas que conocen y con las que aún no se conoce.

Lo que mueve al visitante o consumidor es lo que espera encontrar detrás de un producto o servicio afirma Pérez, A (2008).

### **2.2.7 Expectativas del Cliente**

En su sitio web Alguello, A (2009) encontró que los visitantes llegan con una serie de esperanzas sobre lo que puede ser el servicio recibido, las expectativas se producen por anuncios, en nombres familiares, promociones, experiencias previas con organizaciones que brindan el mismo servicio, en historias y opiniones de amistades o familiares.

La responsabilidad para crear las expectativas en la mayoría de las organizaciones suele recaer en el departamento de marketing, por eso las organizaciones tratan de ofrecer a sus clientes la información precisa de modo que ellos sientan que la organización puede cumplir con sus expectativas e incluso superarlas. Si lo que los clientes consiguen o lo que esperaban es decepcionante, causará una gran decepción, por consiguiente no estarán satisfechos.

La empresa debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas, para conservar la reputación y a los visitantes las organizaciones deben cumplir o superar las expectativas, si no se lo logra se deberá crear diferentes expectativas o cambiar su producto de servicio o sistema de entrega del producto de modo que se adapte a las expectativas del visitante. El gran desafío para aquellas organizaciones es estimular las expectativas de los clientes y conseguir cumplirlas o superarlas, y si la organización no puede cumplir con las expectativas no debería decir que puede es decir no debería prometer aquello que no puede cumplir (Kotler, P 1997).

Las expectativas pueden ser de dos formas (Juliá, M., Porsche, F, Giménez, V & Verge, 2002): básicas o diferenciadas; las expectativas básicas son aquellas con lo que la organización cumple con tal de conseguir la calidad; las expectativas diferenciadas son aquellas que una vez satisfechas hacen que los clientes sientan que han recibido algo especial.

Los profesores Parasuraman, Berry y Zeithal (1988) crearon un modelo que fundamenta que existen dos niveles de expectativas dadas por el servicio esperado: el primer nivel de expectativas, el servicio deseado, el nivel de servicio que el cliente espera recibir, es una combinación entre lo que puede ser y lo que se considera que debe de ser, las necesidades personales y las influencias personales son varios de los factores que afectan el servicio deseado; el segundo nivel de expectativa, el servicio adecuado, el umbral

del servicio aceptable, en cierto modo marca un mínimo que el consumidor desea recibir.

### **2.2.8 Capacidad de Carga**

El término de capacidad de carga, no es nuevo, la aplicación viene dada al manejo de visitantes en destinos turísticos, pero no es fácil ya que intervienen diversos intereses, apreciaciones humanas y juicios de valor, es un concepto que con el paso de los tiempos ha evolucionado de acuerdo a las necesidades.

Para la Organización Mundial de Turismo OMT (1983), la capacidad de carga se refiere al número máximo de personas que pueden visitar un lugar turístico al mismo tiempo sin dañar el medio físico, económico o sociocultural, y sin reducir de manera inaceptable la calidad de experiencia de los visitantes. Hay un elevado número de definiciones de la capacidad de carga, pero como señala Urtasun (2006), el denominador común es el cambio de signo ante el impacto. Son indicadores que proporcionan información relevante sobre el nivel del uso para preservar el equilibrio. Como sostiene López (2008) en su publicación, la capacidad de carga turística ostenta un interés creciente dado que se vincula estrechamente con el desarrollo turístico sostenible o turismo sustentable, ya que es una herramienta útil en la planificación y gestión del turismo, no obstante la determinación de números máximos de asistencia depende del espacio al que se refiera.

Desde el punto de vista metodológico el tema sobre la capacidad de carga se desarrolla bajo el enfoque que cada investigador desee darle a su trabajo, reconociendo que el concepto ha sido difundido en la literatura científica desde la década de los años sesenta.

Para regular el manejo de máximo de visitantes en un área natural, Cifuentes (1992) basa su metodología en un proceso de cálculo de tres niveles: (1) media de la capacidad de carga física (CCF); (2) media de la capacidad de carga real (CCR) y (3) medida de la capacidad de carga efectiva (CCE), metodología que sirvió como base de muchos estudios posteriores de diferentes autores, visiblemente aplicando pequeñas modificaciones.

La constatación de la afluencia masiva de visitantes resultó ser un problema en todos los aspectos, lo que obligó a buscar herramientas de medición, de ahí proviene el concepto de capacidad de carga turística. El nivel de saturación turística se alcanza cuando las instalaciones mínimas de infraestructura turística, junto con los recursos naturales, son insuficientes para atender las necesidades de la población residente y los turistas recibidos (Figuerola,1979).

Por lo tanto uno de los principio para poder llegar a un desarrollo sostenible del turismo se basa en reconocer y defender la existencia de límites al propio desarrollo turístico y a los flujos de visitantes que recibe el lugar determinado. La OMT asegura que el análisis de la capacidad de carga turística combina tres factores: la característica de los turistas, las características de los recursos del área de destino y las particularidades e interés de la población local.

La capacidad de carga deja de ser un objetivo de gestión y pasa a ser un instrumento más, dentro de un proceso de planificación más amplio, que permite alcanzar los objetivos relacionados con las políticas de gestión de desarrollo. Sin olvidar que estos estudios solo demostraran números referenciales, y hay que sostener que cada destino es única y tiene características particulares.

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

En el presente trabajo de investigación se ha utilizado los siguientes conceptos que se detallan a continuación en orden alfabético:

### **CALIDAD**

El concepto de calidad desde el punto de vista de una organización es la obligación que tiene de brindar un producto o servicio de acuerdo a las especificaciones y características que se han prometido. Por otro lado, desde un punto de vista más centrado en el cliente, se entiende por calidad a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes a un precio igual o inferior al que ellos asignan al producto o servicio en función de lo que han recibido o percibido.

### **CAPACIDAD DE CARGA TURISTICA**

Se refiere al nivel máximo de uso de visitantes e infraestructura correspondiente que un área puede soportar, sin que se provoquen efectos en detrimento de los recursos y se disminuya el grado de satisfacción del visitante, o se ejerza un impacto adverso sobre la sociedad, la economía o la cultura de un área (Mc. Intyre, 1993)

### **DEMANDA TURÍSTICA**

La OMT (2004) indica que la demanda turística es el conjunto de consumidores o posibles consumidores de bienes y servicios turísticos.

### **DESARROLLO SOSTENIBLE**

La más conocida definición es la que propuso la comisión mundial sobre el ambiente y desarrollo en la Comisión Brudtland (1987), que indica que el desarrollo que asegura las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para enfrentarse a sus propias necesidades.

## **ECOSISTEMA**

Arthur Tansley (1935) definió ecosistema como la unidad básica de la naturaleza", integrada por un sistema completo, compuesto por el conjunto de organismos y factores físicos que forman el ambiente.

## **EXPECTATIVAS DEL CLIENTE**

Es la esperanza que tiene un cliente para conseguir un producto o servicio, el cual tiene ciertas características que se las ha determinado con anterioridad a su consumo.

## **MUSEO**

Según el Consejo Internacional de Museos, ICOM (1974) el museo es una institución permanente, sin finalidad lucrativa, al servicio de la sociedad y de su desarrollo, abierto al público, que adquiere, conserva, investiga, comunica y exhibe para fines de estudio, de educación y de deleite, testimonios materiales del hombre y su entorno

## **OFERTA TURÍSTICA**

La oferta turística es el conjunto de productos, servicios y organizaciones involucrados activamente en la experiencia turística. OMT (2004)

## **PLANIFICACIÓN TURÍSTICA**

La planificación turística ha sido definida, de acuerdo al libro Planificación del Turismo de Sergio Molina (1986) como el proceso racional y ordenado para alcanzar el crecimiento o el desarrollo turístico de un determinado lugar o destino.

## **PRODUCTO TURÍSTICO**

Según la SECTUR (2004) conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluye: recursos y atractivos, equipamientos e infraestructura, servicios,

actividades recreativas, imágenes y valores simbólicos, que ofrecen unos beneficios capaces de atraer a grupos determinados de consumidores, porque satisfacen las motivaciones y expectativas relacionadas con su tiempo libre.

## **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

De acuerdo a Philip Kotler, la satisfacción del cliente es “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

## **TURISMO**

Según la OMT (1994), el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante el viaje y la estancia fuera de su lugar habitual de residencia, por un periodo no mayor a doce meses, por razones de ocio, salud, negocios u otros motivos, siempre que el propósito del viaje no sea ejercer una actividad remunerada en el lugar de destino.

## **TURISMO CULTURAL**

El ICOMOS (Internacional Council of Sites and Monuments) define el turismo cultural, siguiendo las directrices de la WTO, como “un movimiento de personas esencialmente por una motivación cultural, tal como el viaje de estudios, representaciones artísticas, festivales u otros eventos culturales, visitas a lugares y monumentos, folklore, arte o peregrinación”.

## **TURISMO SOSTENIBLE O SUSTENTABLE**

La Organización Mundial del Turismo (1999) define el turismo sostenible como aquel que satisface las necesidades de los turistas actuales y de las regiones de destino, al mismo tiempo que protege y garantiza la actividad de cara al futuro, concibiéndose como una forma de gestión de los recursos de manera que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser

satisfechas a la vez que se conservan la integridad, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que soportan la vida.

## **VISITANTES INTERNACIONALES**

La OMT (1994), por su parte designa como visitante internacional a toda persona que viaja, por un periodo no superior a 12 meses, a un país distinto de aquel en el que tiene su residencia habitual, pero fuera de su entorno habitual, y cuyo motivo principal de la visita no es el de ejercer una actividad que se remunere en el país visitado.

Los visitantes internacionales incluyen:

**Turistas (visitantes que pernoctan):** Un visitante que pernocta una noche por lo menos en un medio de alojamiento colectivo o privado en el país visitado.

**Visitantes del día (excursionista):** un visitante que no pernocta en un medio de alojamiento colectivo o privado.

## **VISITANTES INTERNOS**

El visitante interno según la OMT (1994) es toda persona que reside en un país y que viaja, por una duración no superior a 12 meses, a un lugar dentro del país pero distinto al de su entorno habitual, y cuyo motivo principal de la visita no es el de ejercer una actividad que se remunere en el lugar visitado.

Los visitantes internos incluyen:

**Turistas (visitantes que pernoctan):** Visitantes que permanecen en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado una noche por lo menos.

**Visitantes del día (excursionista):** Visitantes que no pernocta en un medio de alojamiento colectivo o privado en el lugar visitado.

## **CAPÍTULO III**

### **Marco Metodológico**

---

### **3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El trabajo de investigación “Evaluación de la experiencia de los visitantes en el Parque Histórico Guayaquil y recomendaciones para su manejo eficiente”, es de tipo: descriptivo y explicativo.

Descriptivo, debido a que reseña cualidades y atributos del objeto de estudio, en este caso particular es el PHG, como su creación, propósito, y descripción de cada una de las tres áreas que conforman el lugar.

De igual manera, esta investigación es de carácter explicativo, debido a que un estudio de este tipo da razones del porqué de los fenómenos producidos actualmente en el Parque.

### **3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Cabe indicar que la presente investigación es de tipo cuantitativo, cualitativo y analítico pues busca obtener una mayor profundidad en el estudio a realizarse teniendo una perspectiva global del problema de investigación. Se usara la siguiente fuente:

Para la investigación cualitativa se recolectó información relacionada al tema, de diferentes materiales escritos, tanto físicos como electrónicos, así como también se usó el manual de guianza del PHG.

Cuantitativo ya que reúne información a través de la entrevista y cuestionarios a los visitantes. El instrumento a emplear para la elaboración de la entrevista será un cuestionario, diseñando una ficha realizada por la investigadora que consta de diez preguntas, en las cuales todas son de tipo abiertas; el instrumento de la encuesta que se realizara a los visitantes será también el cuestionario, que consta con trece preguntas de opción múltiple

y escala de Licker, la encuesta facilitara la objetividad en los resultados y permitirá tomar medidas de prevención.

Analítico, puesto que busca analizar la capacidad máxima de visitantes que puede acoger el PHG. Toda la información recopilada contribuirá con el fin de descubrir las preguntas de investigación

### **3.3 IDEA A DEFENDER O HIPÓTESIS**

El nivel de satisfacción del visitante del PHG depende de las características del mismo.

### **3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población objeto de investigación está constituida por los visitantes del PHG, la cual se establecerá tomando como referencia el promedio de visitación del parque de los años 2009, 2010, 2011 y 2012, lo cual se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla 1.** Número de visitantes del PHG

<b>Año</b>	<b>Número de Visitantes</b>
<b>2009</b>	122.005
<b>2010</b>	169.452
<b>2011</b>	256.286
<b>2012</b>	250.620
<b>Sumatoria</b>	798.363
<b>Promedio</b>	199.591

Fuente: Parque Histórico Guayaquil

De esta manera, el universo poblacional de la presente investigación constituyen 199.591 visitantes, es decir  $N= 199.59$ , dado que los sujetos de estudio es un grupo limitado, se está hablando de una población finita.

Para la selección de la muestra se usó un tipo de muestro probabilístico, pues todos los elementos fueron seleccionados al azar. Dentro de esta categoría se usó un muestro aleatorio simple, lo que significa que todos los elementos de la población tiene la misma probabilidad de ser elegidos para ser incluidos en la muestra. Además, para el cálculo del tamaño de la muestra, se utilizó la siguiente formula de muestro.

### Fórmula de muestreo

$$n = \frac{z^2 \times p \times q \times N}{[s^2 (N - 1)] + (z^2 \times p \times q)}$$

Nomenclatura	
<b>n</b>	Tamaño de la muestra
<b>z</b>	Nivel de confianza
<b>p</b>	Probabilidad de éxito
<b>q</b>	Probabilidad de fracaso
<b>N</b>	Tamaño de la población
<b>s</b>	Margen de error

Nivel de confianza	
50% confiabilidad	$z = 0,674$
90% confiabilidad	$z = 1,645$
95% confiabilidad	$z = 1,96$
99% confiabilidad	$z = 2,576$

### Aplicación de la formula y reemplazo de valores

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{(s^2 (N-1) + (Z^2 P \times Q))}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5) \times (199\ 591)}{((0,5)^2 \times (199\ 591 - 1)) + ((1,96)^2 \times (0,5) \times (0,5))}$$

$$n = \frac{191\ 687}{499,94}$$

$$n = 383$$

Conforme a esto el tamaño de la muestra es de 383 visitantes, lo cual establece el número de encuestas a realizarse.

### **3.5 CÁLCULO DE LA CAPACIDAD DE CARGA**

Para regular el manejo de máximo de visitantes en un área natural, Cifuentes (1992) basa su metodología en un proceso de cálculo de tres niveles: (1) media de la capacidad de carga física (CCF); (2) media de la capacidad de carga real (CCR) y (3) medida de la capacidad de carga efectiva (CCE), metodología que sirvió como base de muchos estudios posteriores de diferentes autores, visiblemente aplicando pequeñas modificaciones.

$$CCF \geq CCR \geq CCE$$

#### **3.5.1 Capacidad de Carga Física (CCF)**

Está dada por la relación simple entre el espacio disponible y la necesidad normal de espacio por visitante, es el límite máximo de visitas que se pueden hacer al sitio con espacio definido durante un día. Para los cálculos se deben considerar las variables del ancho, largo, superficie, espacio ocupado por las personas o por los elementos que vayan a utilizar (senderos).

Puede expresarse de la formula general:

$$CCF = (S/sp) NV$$

Dónde:

S = Superficie disponible, en metros lineales.

sp = Superficie usada por persona = 1m en senderos

NV= Número de veces que el sitio puede ser visitado por la misma persona en un día, lo que equivale a:

$$NV= H_v / T_v$$

Dónde:

H<sub>v</sub> = Horario de visita

T<sub>v</sub> = Tiempo necesario para visitar cada sendero.

El cálculo de la CCF necesariamente debe basarse en algunos criterios y supuestos básicos:

- En general se dice que una persona requiere normalmente de 1m<sup>2</sup> del espacio para moverse libremente.
- El flujo de los visitantes es en un solo sentido.
- La superficie disponible estará determinada por la condición del sitio evaluado, puede estar dado por las limitaciones de espacio, el tamaño de los grupos y la distancia prudencial que debe guardarse entre los grupos.
- El factor tiempo está en función del horario de visita y del tiempo real que se necesita para visitar el sitio.

### **3.5.2 Capacidad de Carga Real (CCR)**

Es el límite máximo de visitas, y se determina sometiendo la CCF a una serie de factores de corrección o reducción que son particulares a cada sitio, según sus características. Los factores de corrección se obtienen considerando variables físicas, ambientales, ecológicas, sociales y de manejo.

La CCR puede expresarse con la formula general siguiente:

$$CCR=CCF (FC_{soc} * FC_{ero} * FC_{acc} * FC_{pre} * FC_{sol} * FC_{tem})$$

**FCsoc:** Factor social  
**FCero:** Erodabilidad  
**FCacc:** Accesibilidad  
**FCpre:** Precipitación  
**FCsol:** Brillo solar  
**FCtem:** Cierres temporales

Donde FC es un factor de corrección expresado en porcentaje, asociados estrechamente a las condiciones y características específicas de cada sitio, dichos factores se expresan en términos de porcentajes y para calcularlos se usa la formula general:

$$FC = (ML/MT) \times 100$$

Dónde:

FC = Factor de corrección

ML = Magnitud limitante

MT = Magnitud total

Para el cálculo de la CCR se utilizan diferentes factores de corrección de acuerdo al espacio que va a estudiarse.

El número de grupos (NG) que puede estar simultáneamente en cada sendero se calcula así:

$$NG = \text{largo total del sendero} / \text{distancia requerida por cada grupo}$$

Para calcular el **factor de corrección social** es necesario primero identificar cuántas personas (P) pueden estar simultáneamente dentro de cada sendero. Esto se hace a través de:

$P = NG * \text{número de personas por grupo}$

Para calcular el Factor de Corrección Social (FCsoc) necesitamos identificar la magnitud limitante que, en este caso, es aquella porción del sendero que no puede ser ocupada porque hay que mantener una distancia mínima entre grupos. Por esto, dado que cada persona ocupa 1 m del sendero, la magnitud limitante es igual a:

$$MI = Mt - P$$

$$FCero = 1 - mpe/mt$$

### **Accesibilidad (FCacc)**

Mide el grado de dificultad que podrían tener los visitantes para desplazarse por el sendero, debido a la pendiente. Se establecieron las siguientes categorías:

<b>Dificultad</b>	<b>Pendiente</b>
ningún grado de dificultad	$\leq 10\%$
media dificultad	10%-20%
alta dificultad	$> 20\%$

$$FCacc = \frac{1 - (ma * 1.5) + (mm * 1)}{mt}$$

### **Precipitación (FCpre)**

Es un factor que impide la visitación normal, por cuanto la gran mayoría de los visitantes no están dispuestos a hacer caminatas bajo lluvia. Se calcula el factor de la siguiente manera:

$$FCpre = 1 - hl/ht$$

### **Brillo solar (FCsol)**

En algunas horas del día, cuando el brillo del sol es muy fuerte, las visitas a sitios sin cobertura resultan difíciles o incómodas. Así, la fórmula es la siguiente:

$$FCsol = 1 - \left( \frac{hsl}{ht} * \frac{ms}{mt} \right)$$

### **Cierres temporales (FCtem)**

Por razones de mantenimiento o motivos particulares el lugar permanece cerrado. Se calculó este factor del siguiente modo:

$$FCtem = 1 - hc/ht$$

### **3.5.3 Capacidad de Carga Efectiva (CCE)**

Toma en cuenta el límite aceptable de uso, al considerar la capacidad de manejo (CM) de la administración del área.

**Capacidad de carga de manejo:**

$$CM = \frac{Infr + Eq + Pers}{3} * 100$$

Cada criterio recibió un valor, calificado según la siguiente escala:

%	Valor	Calificación
<=35	0	Insatisfactorio
36-50	1	Poco Satisfactorio
51-75	2	Medianamente Satisfactorio
76-89	3	Satisfactorio
>=90	4	Muy Satisfactorio

Se obtiene comparando la CCR con la CM de la administración del área, que se define como la suma de condiciones que la administración de un área protegida necesita para poder cumplir con sus funciones y objetivos.

La fórmula general de cálculo es la siguiente:

$$\text{CCE} = \text{CCR} \times (\text{CM}/100)$$

**Donde:**

CCR = Capacidad de Carga Real

CM = Capacidad de Manejo

### **3.6 Procesamiento Estadístico de la Información**

Para el procesamiento estadístico de la información concerniente al estudio cuantitativo que forma parte del presente trabajo de investigación se utilizaron técnicas de procesamiento de datos como la clasificación, registro, tribulación y codificación. Entre las técnicas de análisis de datos empleados en este apartado destacan el análisis y la síntesis.

El programa informático utilizado para el procesamiento estadístico del presente trabajo investigativo es Microsoft Excel del paquete de utilitarios Microsoft Office.

## **CAPÍTULO IV**

### **Análisis e interpretación de resultados**

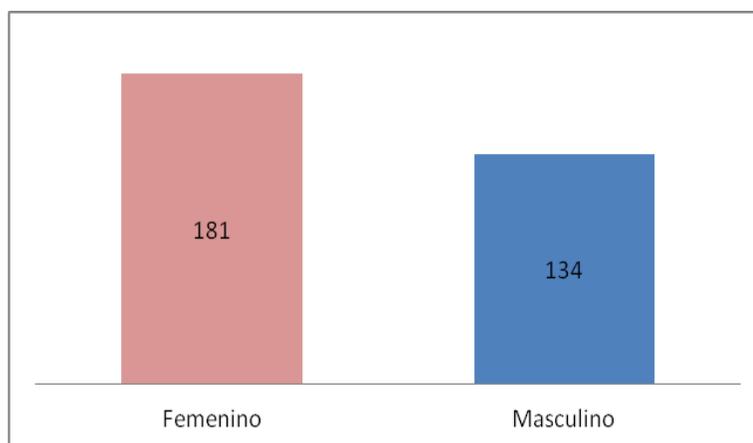
---

#### 4. RESULTADOS

En el presente capítulo desarrolla la presentación de los resultados tanto de las encuestas realizadas a los visitantes, con sus respectivos diagramas y análisis; así también se muestra el estudio de la capacidad de carga elaborado a través de la metodología de Cifuentes.

##### 4.1 LA DEMANDA DEL PHG, CARACTERÍSTICAS.

El análisis de la demanda se realizó de acuerdo a lo planteado en la metodología, a través de una encuesta realizada durante los meses de Octubre y Noviembre, los días sábados y domingos. De la muestra de 315 visitas al PHG, se determinó que 181 son mujeres y 134 son hombres, representando el 57% y el 43% respectivamente, como se puede apreciar en la Figura 3.

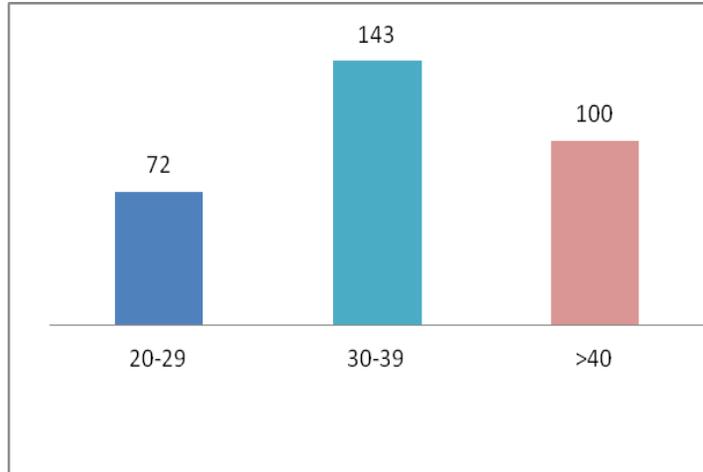


**Figura 3.** Género de los visitantes.

Fuente: Elaboración propia.

La distribución etaria nos permite identificar que el grupo que más acude al PHG se encuentra entre los 30-39 años (45%), seguido por el grupo de

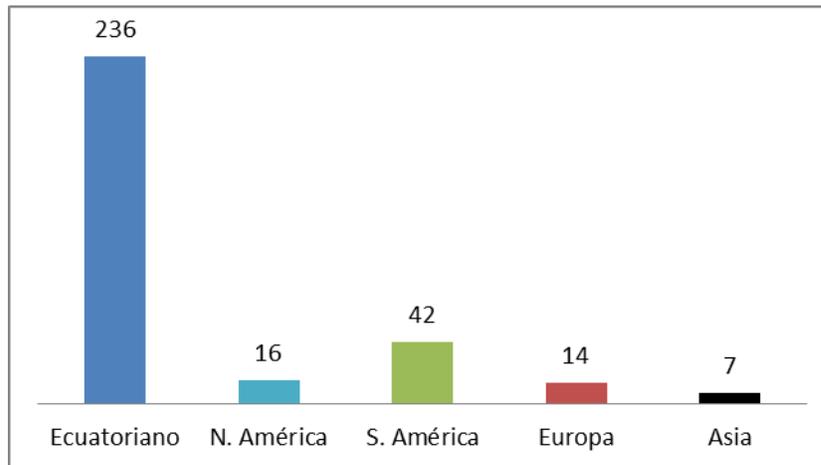
adultos mayores de más de 40 años de edad (32%), indistintamente del género (Fig. 4).



**Figura 4.** Edad de los visitantes.

Fuente: Elaboración propia.

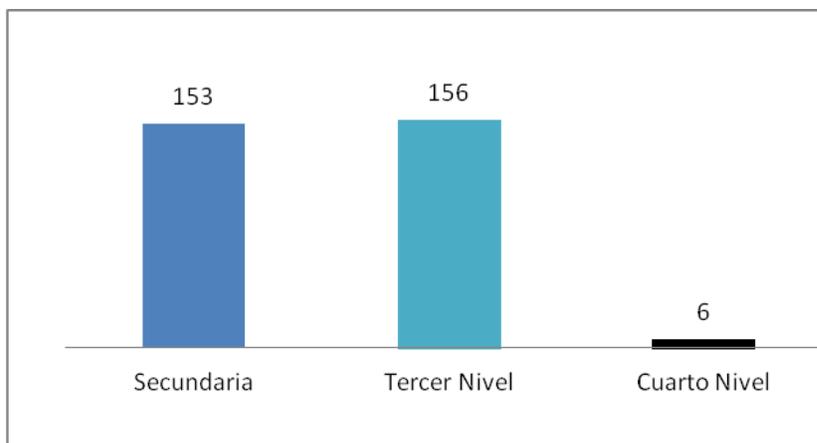
Los ecuatorianos son, el mayor segmento de mercado, que visitan el lugar, teniendo un 75% de participación, seguido por los turistas provenientes de América del Sur representando un 13%.



**Figura 5.** Nacionalidad de los visitantes.

Fuente: Elaboración propia.

El 50% de las personas que visitan el PHG poseen una educación de tercer nivel, y un 49% han culminado con un nivel de educación secundaria.

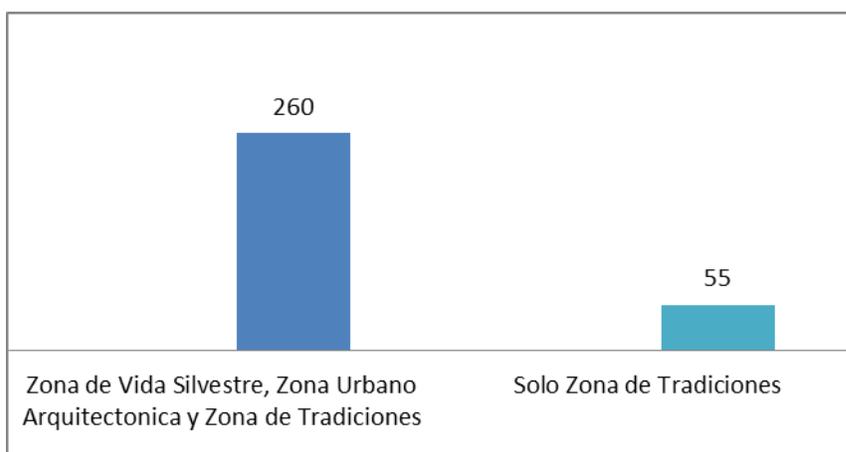


**Figura 6.** Nivel educativo de los visitantes.

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.2 LAS ZONAS Y LOS ESPECTÁCULOS QUE SE VISITAN.

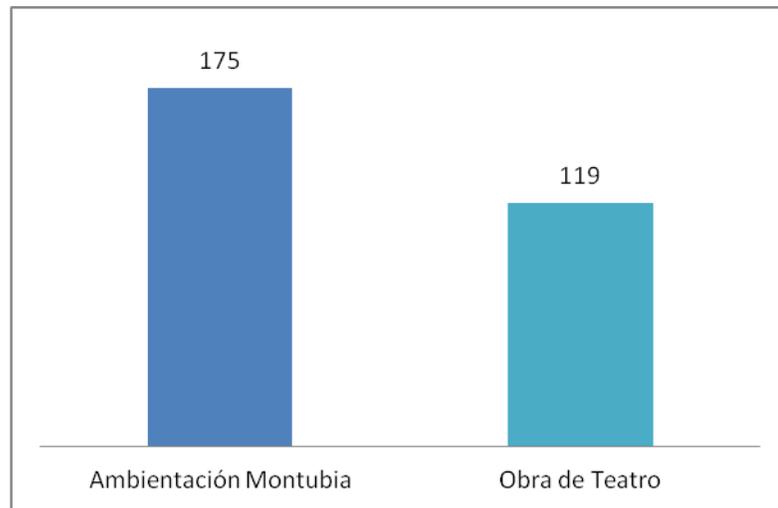
El PHG cuenta con 3 zonas bien diferenciadas, el 83% opta por realizar el recorrido por las 3 zonas mientras que el 17% restante opta solo por acudir para visitar la zona de tradiciones.



**Figura 7.** Zona visitada por los turistas.

Fuente: Elaboración propia.

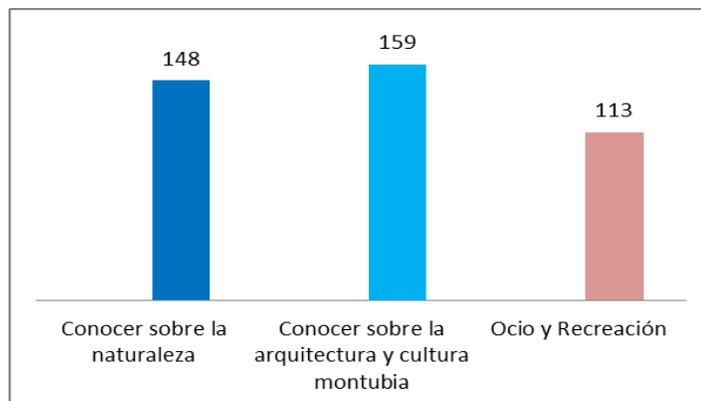
Al momento de elegir entre los dos tipos de espectáculos que ofrece el lugar, el 56% de los encuestados prefiere disfrutar de la ambientación montubia mientras que el 38% opta por asistir y deleitarse de las obras de teatro.



**Figura 8.** Espectáculo al que asisten los visitantes.

Fuente: Elaboración propia.

Conocer sobre la arquitectura y la cultura montubia, es la actividad que más disfrutaron los visitantes del PHG, siendo así que 159 personas manifestaron su interés por dicha actividad.

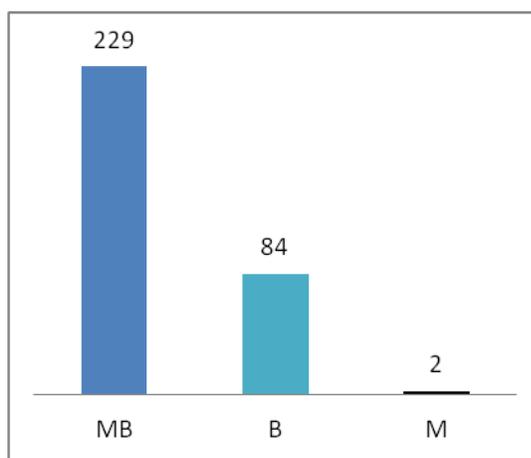


**Figura 9.** Actividad que más disfrutaron los visitantes.

Fuente: Elaboración propia.

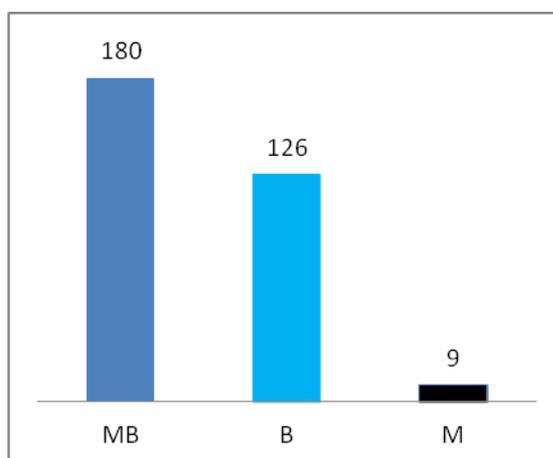
### 4.3 SOBRE LA INFRAESTRUCTURA, ACCESIBILIDAD Y GUÍAS.

Se le solicitó a los visitantes que califiquen varios aspectos relacionados con la infraestructura, en donde el 73% considera que la limpieza del lugar es muy buena, mientras que el 57% califica la seguridad que brinda el PHG como muy buena, pero el momento de evaluar el mantenimiento, el 50% opina que es bueno; mientras que el 53% establece como buena la señalización.



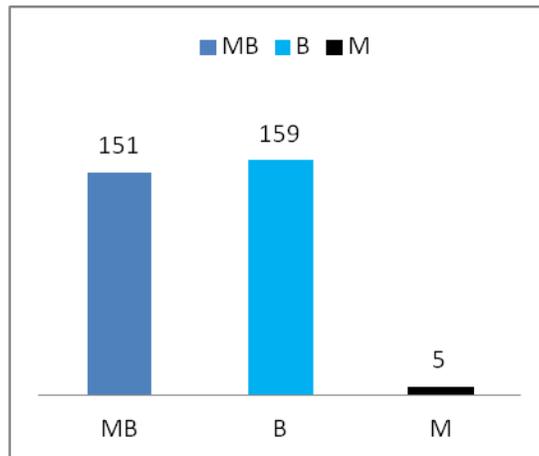
**Figura 10.** Aspecto de la infraestructura, la limpieza.

Fuente: Elaboración propia.

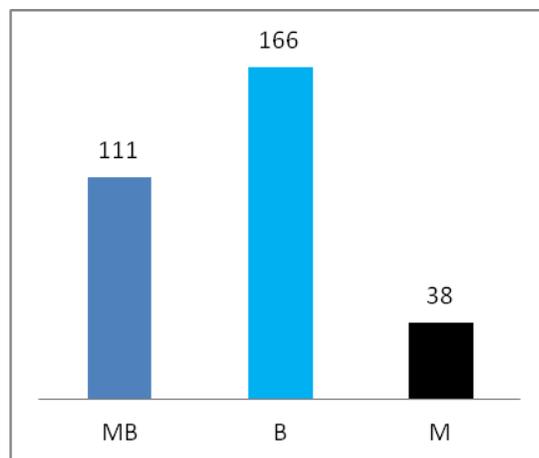


**Figura 11.** Aspecto de la infraestructura, la seguridad.

Fuente: Elaboración propia.



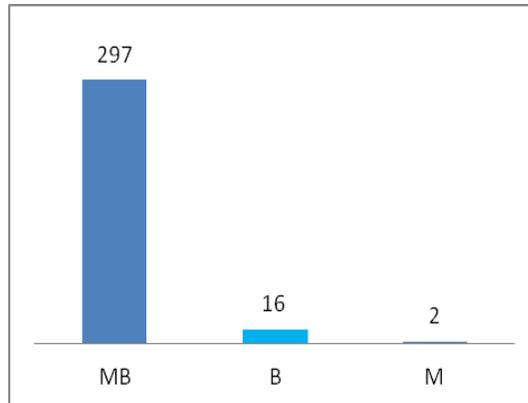
**Figura 12.** Aspectos de la infraestructura, el mantenimiento  
Fuente: Elaboración propia.



**Figura 13.** Aspectos de la infraestructura, la señalización.  
Fuente: Elaboración propia.

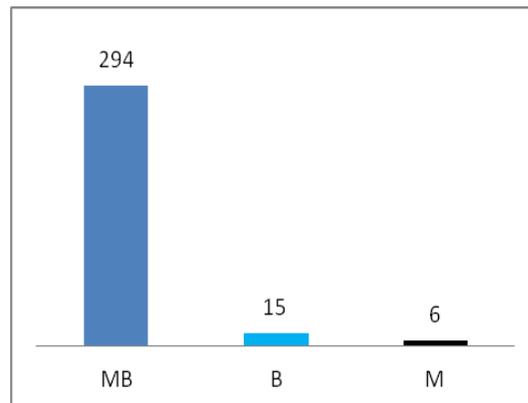
Se evaluó la opinión de los turistas, considerando las facilidades que presta el PHG hacia seis grupos con necesidades especiales (ciegos, sordos, paraplégicos, mujeres embarazadas, y niños pequeños), llegando a determinar que el 94% consideran muy buena las facilidades para los paraplégicos; a su vez, un 93% indicaron que las facilidades para los ciegos,

son muy buenas. Se puede evidenciar que el 86% califica como mala o deficiente la infraestructura para los ciegos; para el grupo de la tercera edad el 76% indicó que las instalaciones son muy buenas, lo mismo para las facilidades para mujeres embarazadas. En general, el 66% considera muy buenas las instalaciones para los niños pequeños.



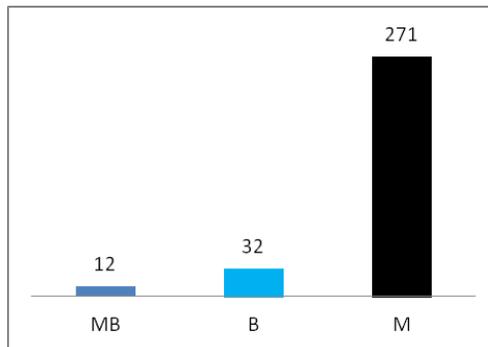
**Figura 14 .** Facilidades para personas paraplégicas.

Fuente: Elaboración propia.



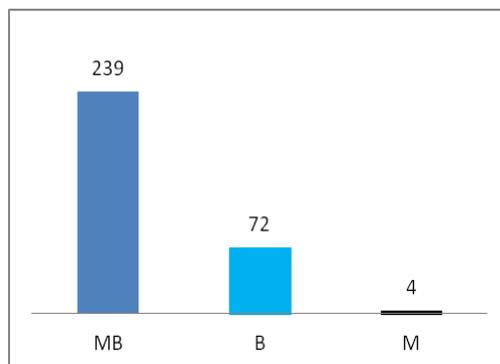
**Figura 15.** Facilidades para personas ciegas.

Fuente: Elaboración propia.



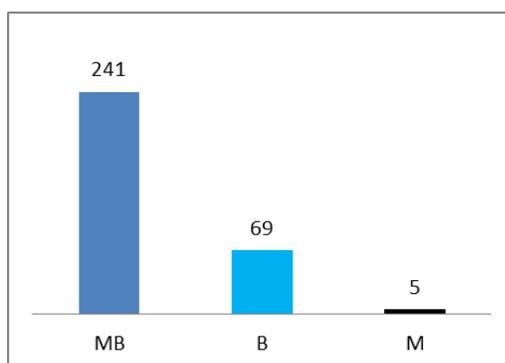
**Figura 16.** Facilidades para personas sordas.

Fuente: Elaboración propia.



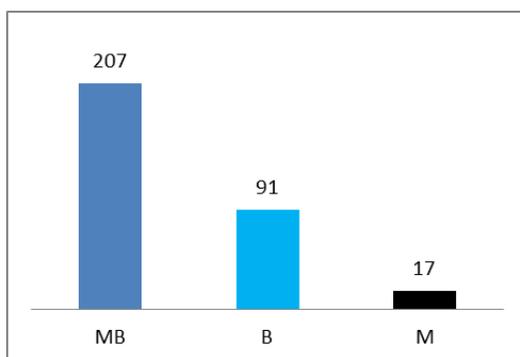
**Figura 17.** Facilidades para personas de tercera edad.

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 18.** Facilidades para mujeres embarazadas.

Fuente: Elaboración propia.



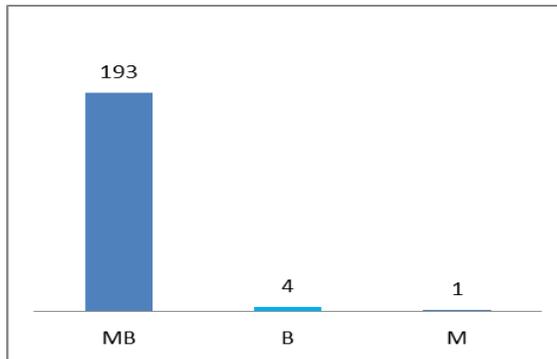
**Figura 19.** Facilidades para niños pequeños.

Fuente: Elaboración propia.

En el lugar existen dos opciones de sistemas de visitas, la primera es realizar una visita auto-guiada y la otra opción es realizar el recorrido con la asistencia de guías.

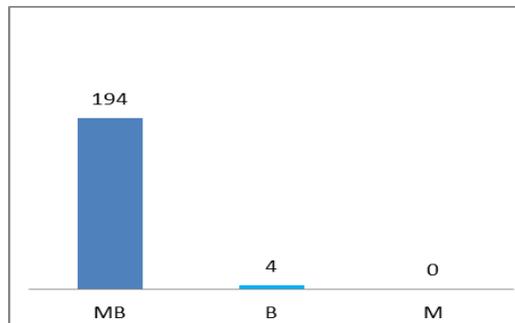
***Visita Auto-guiada:***

El visitante recorre el lugar con la ayuda de los paneles informativos. Las personas que optaron por esta opción, durante el recorrido por la Zona de Vida Silvestre califican la utilidad que brindan los **paneles informativos** como muy buena (97%), así mismo el 98% considera que la **calidad de la información** presentada durante este recorrido es muy buena y el 97% indica que el **número de letreros** que se pueden encontrar son los propicios para realizar este tipo de sendero.



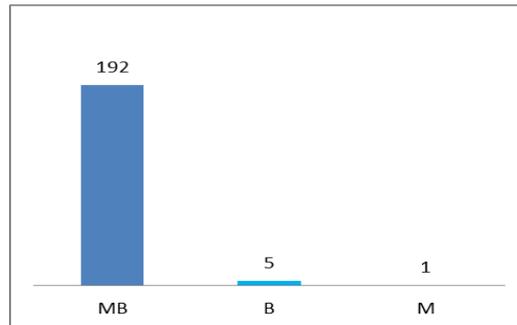
**Figura 20.** Paneles informativos en la zona de vida silvestre.

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 21.** Calidad de la información en la zona de vida silvestre.

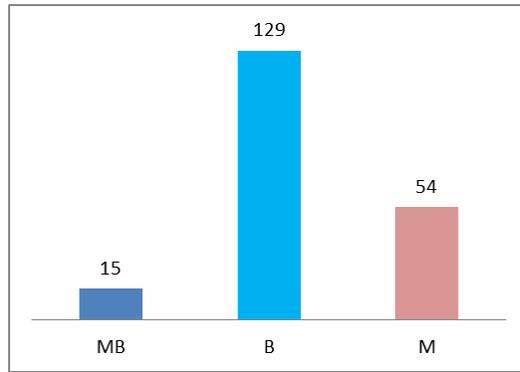
Fuente: Elaboración propia.



**Figura 22.** N° de paneles informativos en la zona de vida silvestre.

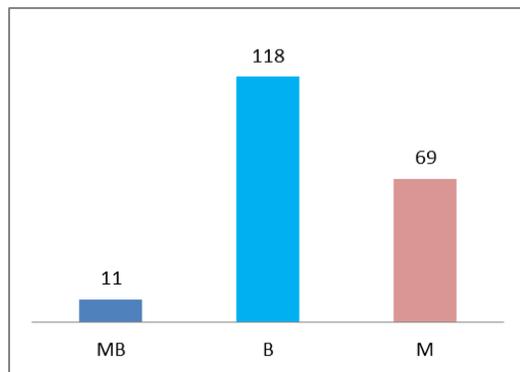
Fuente: Elaboración propia.

Al continuar el recorrido por la Zona Urbano Arquitectónica el 65% considera como buena la utilidad que ofrecen los paneles informativos, mientras un 60% califica como buena la calidad de información y el número de letreros informativos que esta zona brinda al visitante.



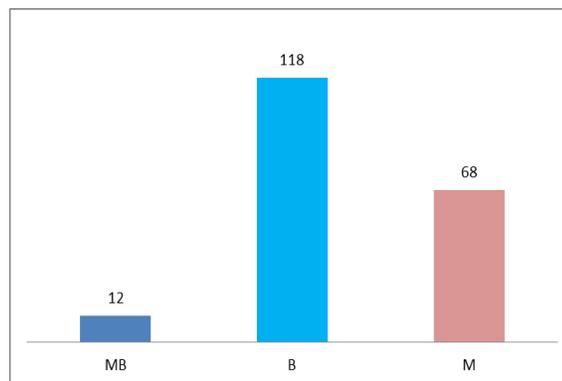
**Figura 23.** Paneles informativos en la zona urbano-arquitectónica.

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 24.** Calidad de la información en la zona urbano-arquitectónica.

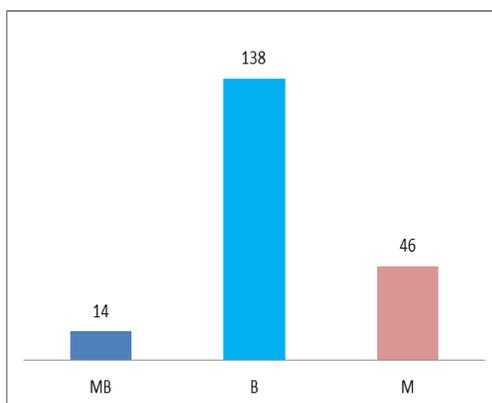
Fuente: Elaboración propia.



**Figura 25.** N° de paneles informativos en la zona urbano-arquitectónica.

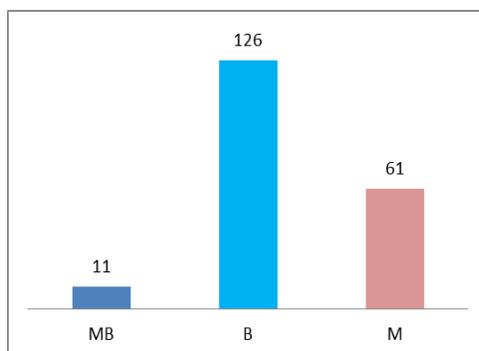
Fuente: Elaboración propia.

A momento de completar el recorrido a través de la Zona de Tradiciones el 70% de los visitantes indican que la utilidad de los paneles informativos es buena, de igual manera un 64% califican que la calidad de la información presentada en esta zona es únicamente buena, mientras que el 63% expresa que considera que el número de letreros informativos es bueno.



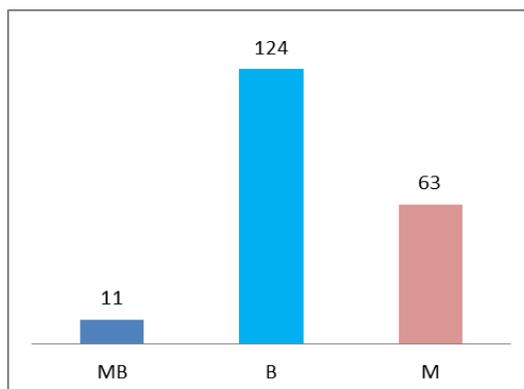
**Figura 26.** Paneles informativos en la zona de tradiciones.

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 27.** Calidad de la información en la zona de tradiciones.

Fuente: Elaboración propia.

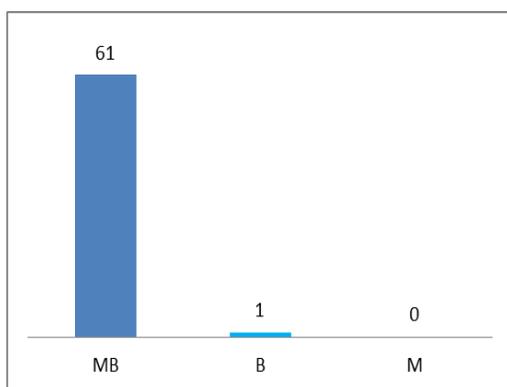


**Figura 28.** N° de paneles informativos en la zona de tradiciones.

Fuente: Elaboración propia.

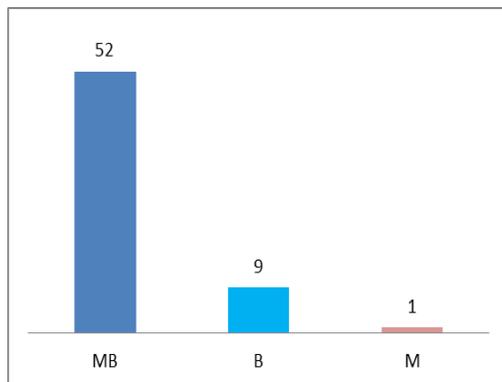
### **Visita Guiada:**

Los visitantes que decidieron realizar el recorrido con la ayuda de un guía fueron entrevistados para conocer la opinión sobre los aspectos de este tipo de recorrido, el 98% califico como muy buena la introducción y presentación que realizo el guía durante el principio hasta el final del recorrido, el 85% considera muy bueno el tiempo de espera para poder empezar a visitar las diferentes zonas del PHG, un 98% piensa que la cantidad y la calidad de información que reciben de parte del guía es muy buena, y un 95% cree que la agilidad con la que se maneja el recorrido es muy buena.



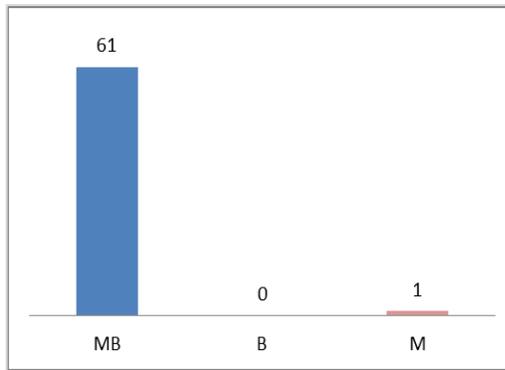
**Figura 29 .** Introducción y presentación de los guías.

Fuente: Elaboración propia.



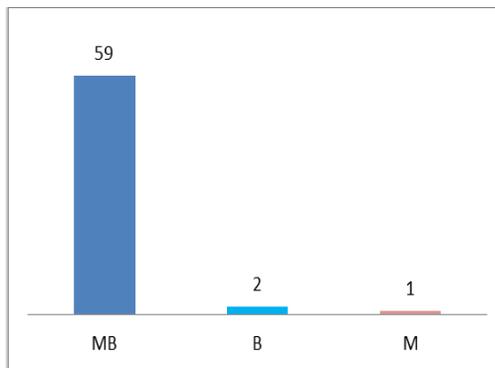
**Figura 30.** Tiempo de espera para empezar el recorrido con guía.

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 31.** Cantidad y calidad de la información que proporciona el guía.

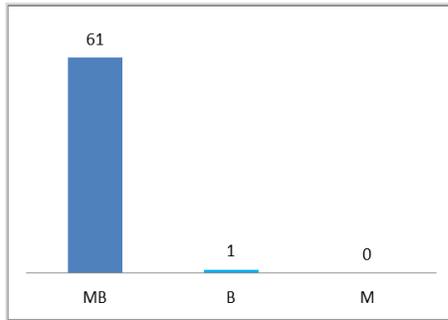
Fuente: Elaboración propia.



**Figura 32.** Agilidad del recorrido.

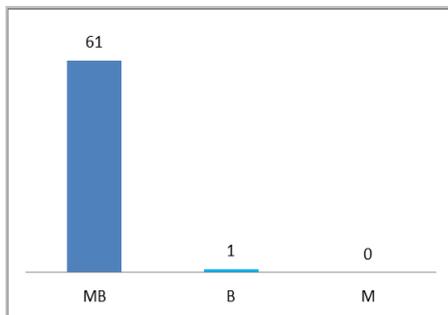
Fuente: Elaboración propia.

El 98% de los encuestados considera como muy bueno el dominio que los guías tienen sobre cada zona que visitan, el trato y atención hacia los visitantes y la comunicación no verbal que manejan al realizar los recorridos. Mientras que un 97% piensa que el dominio del idioma que se realiza en la guianza es muy bueno y un 92% considera como muy bueno el manejo de grupo.



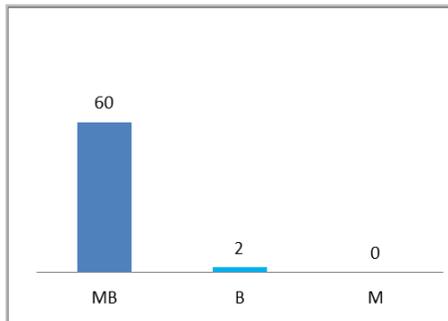
**Figura 33.** Manejo sobre tema de guianza.

Fuente: Elaboración propia.



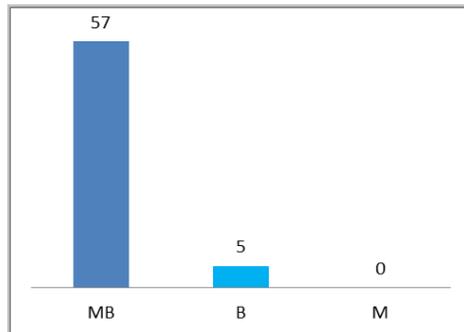
**Figura 34.** Trato y atención del guía.

Fuente: Elaboración propia.



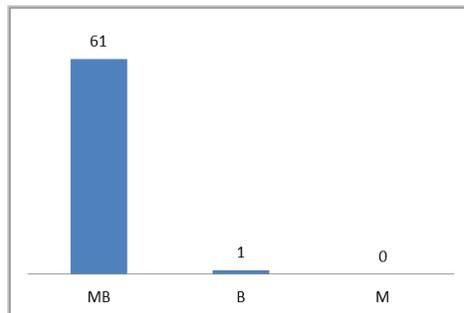
**Figura 35.** Manejo del idioma del guía.

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 36.** Capacidad de manejo de grupo.

Fuente: Elaboración propia.



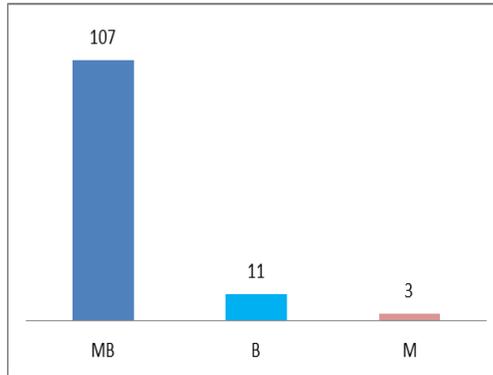
**Figura 37.** Comunicación no verbal del guía.

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.4 LA VALORACIÓN DE LOS ESPECTÁCULOS

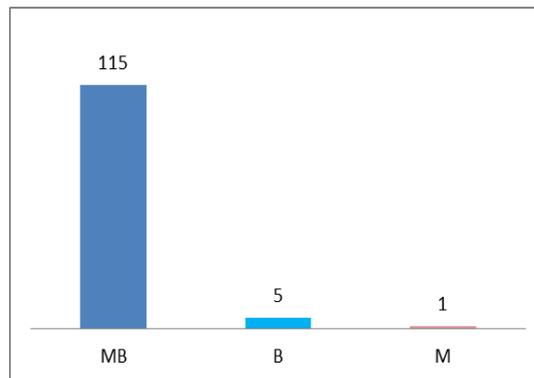
El PHG ofrece dos espectáculos: obra de teatro (en casa de hacienda) y la ambientación o animación montubia (en casa campesina). En el primero los encuestados pudieron calificar la puntualidad, duración, vestuario y facilidades para apreciar el espectáculo.

Así el 88% consideró como muy buena el manejo del tiempo (inicio de la obra), el 95% calificó como muy buena la duración y el escenario donde se desarrolla este espectáculo, un 96% piensa que el vestuario que utilizan los actores es muy bueno, mientras que el 91% cree que el lugar presta la comodidad necesarias para observar la obra



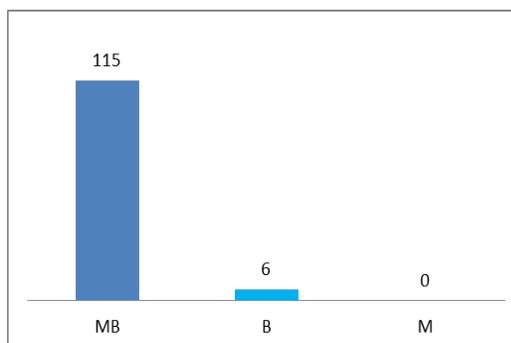
**Figura 38.** Puntualidad para inicio de la obra de teatro.

Fuente: Elaboración propia.



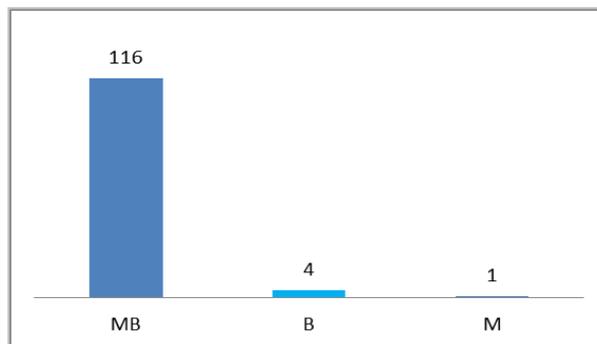
**Figura 39.** Duración de la obra.

Fuente: Elaboración propia.



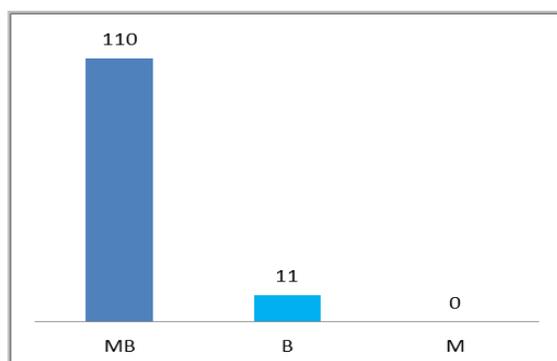
**Figura 40.** Escenario donde se desarrolla la obra.

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 41.** Vestuario usado durante la obra.

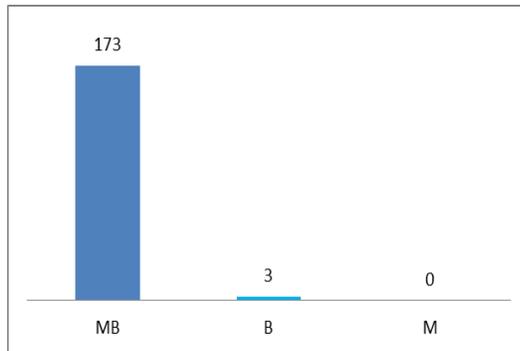
Fuente: Elaboración propia.



**Figura 42.** Comodidades para observar la obra.

Fuente: Elaboración propia.

Al momento de asistir a la ambientación montubia el 98% de los visitantes califican con muy buena los aspectos como el escenario donde se desarrolla el espectáculo, el vestuario que cada uno de los actores usa y la comunicación que utilizan para llegar al público.



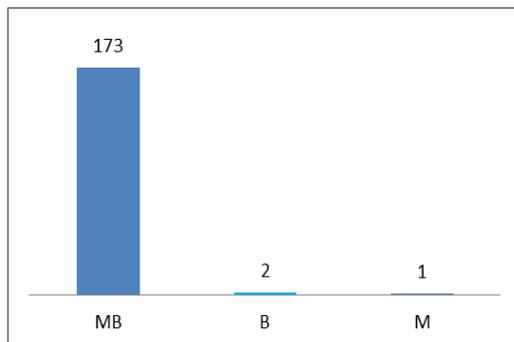
**Figura 43.** Escenario en la ambientación montubia.

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 44.** Vestuario usado en la ambientación montubia.

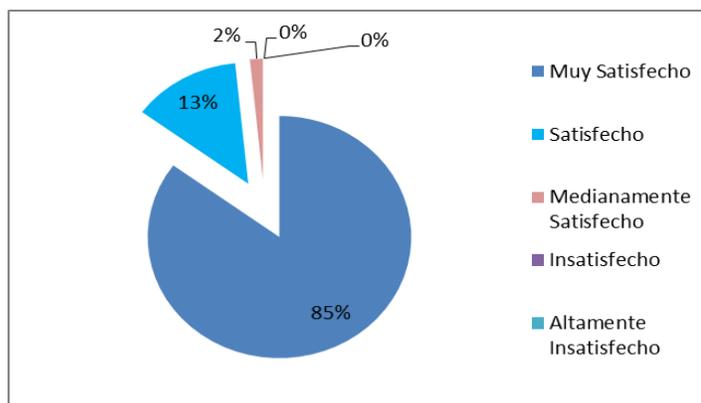
Fuente: Elaboración propia.



**Figura 45.** Comunicación usada en la ambientación montubia.

Fuente: Elaboración propia.

El 85% de los encuestados indica tener un nivel alto de satisfacción al momento de visitar el PHG, mientras que un 13% se encuentra medianamente satisfecho.

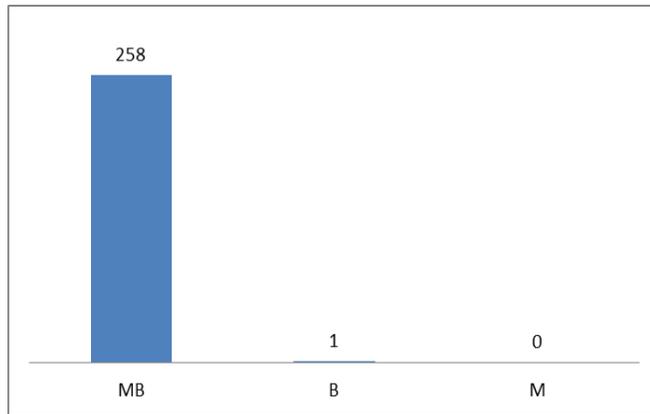


**Figura 46.** Nivel de satisfacción.

Fuente: Elaboración propia.

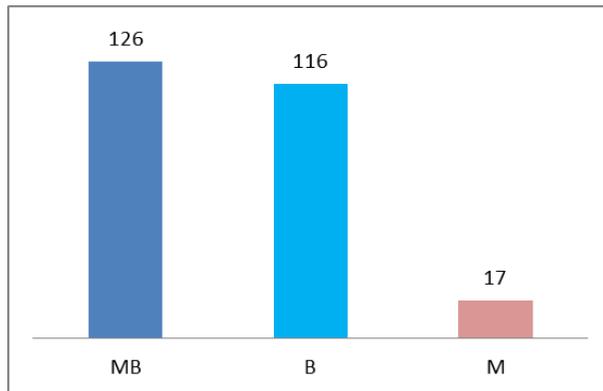
#### **4.5 LA VALORACIÓN DE LAS DIFERENTES ÁREAS DEL PHG.**

Se solicitó a todos los visitantes que califiquen en general la experiencia por las tres diferentes áreas del parque, a lo que el 100 % contestó que el recorrido a través de la zona de vida silvestre es muy bueno; mientras que solo el 49% califico como muy buena su visita por la zona urbano arquitectónica; y el 95% considero como muy bueno la zona de tradiciones.



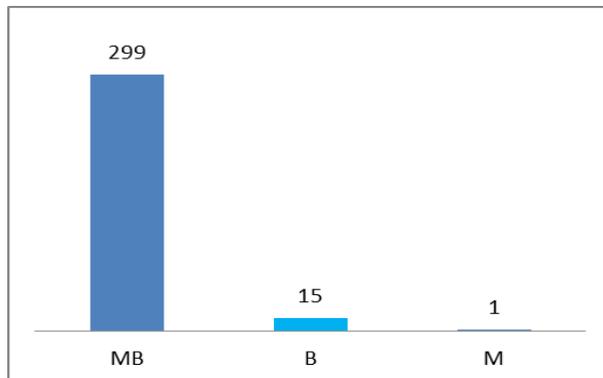
**Figura 47.** Visita por la Zona de Visa Silvestre.

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 48.** Visita por la Zona Urbano-Arquitectónica.

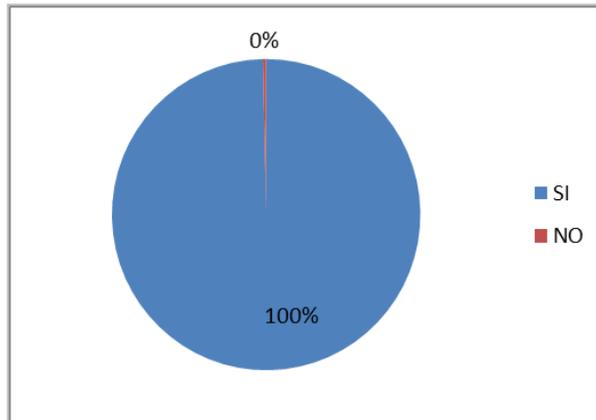
Fuente: Elaboración propia.



**Figura 49.** Visita por la Zona de Tradiciones.

Fuente: Elaboración propia.

El 100% de las personas que visitan el PHG estarían dispuestas a repetir su visita.



**Figura 50.** Repetiría la visita.

Fuente: Elaboración propia.

#### **4.6 EL COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA DE ACUERDO AL GÉNERO.**

##### ***Mujeres jóvenes (20-29 años) ecuatorianas con estudios secundarios***

Ellas visitan las tres zonas del PHG, y acuden en igual proporción a ambos tipos de espectáculos, tanto la ambientación montubia como la obra de teatro. Este grupo, considera muy bueno los aspectos como: la limpieza y la seguridad; y un gran grupo indica que podría mejorar el mantenimiento y la señalización. Piensan que este lugar es más accesible para parapléjicos, ciegos, tercera edad y niños mientras que para los sordos necesitan implementar nuevos recursos. Ellas disfrutan de conocer sobre la arquitectura y la cultura montubia, no se ven inclinadas hacia lo natural.

El recorrido por la zona de vida silvestre es considerado como muy bueno, mientras que el nivel de percepción sobre la zona urbano- arquitectónica no es igual que el anterior; y el recorrido por la zona de tradiciones satisface medianamente al grupo. Solo 2 optaron por realizar el recorrido con guía, el único aspecto que logro una calificación baja fue el tiempo de espera, mientras que los otros aspectos fueron calificados como muy bueno.

Ellas creen que la puntualidad al momento de dar inicio a la obra de teatro debe mejorar. El promedio de satisfacción es de 4.5 puntos sobre 5. La zona mejor puntuada es la zona de vida silvestre, mientras que la zona considerada como más deficiente es la zona urbano-arquitectónica. Todas repetirían su visita.

##### ***Mujeres adultas (30-39 años) ecuatorianas con estudios secundarios***

El grupo también visita las tres zonas del PHG. 17 de ellas observan la ambientación montubia y 13 mujeres acuden a la obra de teatro. Ellas consideran como muy bueno los aspectos de la infraestructura. En cuanto a las facilidades el único aspecto que tiene una percepción baja es para aquel

grupo de personas sordas, mientras que para los demás aspectos es todo muy bueno.

Este grupo de mujeres disfruta conocer sobre la arquitectura y la cultura montubia. Durante la zona de vida silvestre los 3 aspectos son calificados como muy buenos mientras que en el recorrido por la zona urbano-arquitectónica y la zona de tradiciones esta se la califica únicamente como buena. Únicamente 4 mujeres utilizaron un guía durante el recorrido del parque, y la calificación a los aspectos del guía y del recorrido fueron muy buenos todos.

Se consideró muy buenas las facilidades para la obra de teatro y la ambientación; el nivel de satisfacción de este grupo fue de 4.93. Creen que la experiencia en el recorrido por la zona de vida silvestre y la zona de tradiciones es muy buena. Todas repetirían su visita.

### ***Mujeres maduras (más de 40 años) ecuatorianas con estudios secundarios***

Veintiocho mujeres ecuatorianas de más de 40 años con estudios secundarios visitaron el PHG. Ellas visitan las 3 zonas, 19 optan por acudir a la ambientación montubia mientras que 15 optan por la obra de teatro. En lo relacionado a los aspectos de la infraestructura consideran la señalización como buena mientras que la limpieza, seguridad y el mantenimiento es muy bueno. Las facilidades para los diferentes grupos especiales son consideradas muy buenas; acuden al PHG por ocio y recreación.

La zona de vida silvestre en sus tres aspectos es calificada como muy buena, mientras que la zona urbano-arquitectónica y la zona de tradiciones alcanzan una calificación de buena. Ninguna utilizó guía. Todos los aspectos de la obra de teatro y la ambientación son muy buenos. El nivel de

satisfacción de este grupo es de 4.96 puntos, calificando como muy buena la experiencia por las 3 zonas del recorrido. Todas repetirían la visita.

### ***Mujeres jóvenes (20-29 años) ecuatorianas con estudios de tercer nivel***

Visitan las 3 zonas. La ambientación montubia fue el espectáculo al que todas acudieron. Los aspectos de la infraestructura, como la limpieza es muy buena, pero la seguridad, el mantenimiento y la seguridad tiene diferente apreciación. Las facilidades para las personas parapléjicas, ciegos, personas de tercera edad, mujeres embarazadas y niños pequeños son buenas, pero si creen que no contamos con suficientes facilidades para el grupo de las personas sordas.

Conocer sobre la naturaleza, es la primera opción. Califican como muy bueno los tres aspectos dentro de la primera zona, mientras que en la zona urbano-arquitectónica y la zona de tradiciones es considerada entre buena y mala. Únicamente 1 persona de 13 optó por el guía, calificando como muy bueno todos los aspectos de este tipo de recorrido. Los aspectos de los espectáculos, tanto de la obra de teatro como la ambientación son muy buenos. El nivel de satisfacción de ellas es de 4.76, considerando como muy bueno el recorrido de la zona de vida silvestre y la zona de tradiciones, pero entre bueno y malo el recorrido por la zona urbano-arquitectónica. Todas repetirían su visita.

### ***Mujeres adultas (30-39 años) ecuatorianas con estudios de tercer nivel***

17 visitan las 3 zonas y solo 9 visitan únicamente la zona de tradiciones. La ambientación montubia es la opción número uno para este tipo de visitante, calificando los aspectos de la infraestructura como la limpieza, seguridad, mantenimiento y la señalización en el rango de buena; consideran muy buenas las facilidades para los grupos de parapléjicos, ciegos y personas de tercera edad, mientras que malo es el tipo de facilidades que se brinda para

los sordos y difiere entre muy buena y buena las facilidades para mujeres embarazadas y para niños pequeños.

La actividad que este grupo de mujeres selecciona es conocer sobre la arquitectura y la cultura montubia. Al momento de realizar la valoración de las tres zonas, consideran como muy buena los tres aspectos de la zona de vida silvestre y creen que la zona urbano-arquitectónica y la zona de tradiciones está en un rango entre buena y mala los tres aspectos que se les solicito que analicen.

Tres personas de veintiséis solicitaron guía, lo cual consideran como muy bueno tanto los aspectos del recorrido como los aspectos del guía. Refleja todo muy bien en lo que respecta a la obra de teatro y a la ambientación montubia. La manifestación de satisfacción de este grupo es de 4,76 puntos, considerando así como muy buena la zona de vida silvestre y la zona de tradiciones y con una variación de buena la zona urbano-arquitectónica. Todas consideran que volverían a visitar el PHG.

### ***Mujeres maduras (más de 40 años) ecuatorianas con estudios de tercer nivel***

El 50% opta por la ambientación montubia y el otro 50% prefiere la obra de teatro. Al momento de analizar los aspectos de la infraestructura las opiniones de los cuatro diferentes aspectos difiere entre muy bueno y bueno, cuando se trata de examinar las facilidades este grupo califica como muy buena las facilidades para el grupo de personas parapléjicas y los ciegos, cree que son malas facilidades para los sordos, y opinan que para el grupo el grupo de las personas de tercera edad, mujeres embarazadas y niños pequeños las facilidades pueden ser de muy buenas a buenas.

Más del 50% disfruta de conocer sobre la arquitectura y la cultura montubia. Todas las mujeres conceptúan como muy bueno los aspectos del recorrido

por la zona de vida silvestre, pero al momento de conocer la respuesta sobre la zona urbano-arquitectónica y la zona de tradiciones la opinión se dispersa entre buena y mala. Ninguna utilizó guía, todas las facilidades de ambos espectáculos fueron muy buenas. El nivel de satisfacción fue de 4.86 puntos, en general la experiencia del recorrido por la zona de vida silvestre y la zona de tradiciones es muy buena, con una variación de la zona urbano-arquitectónica que la considera buena. Todos repetirían su visita.

### ***Hombres jóvenes (20-29 años) ecuatorianos con estudios secundarios***

Ellos visitan todo el PHG, optan por acudir a la ambientación montubia más que a la obra de teatro. Destacan como muy buena el aspecto de la limpieza y la seguridad del lugar, mientras que la señalización y el mantenimiento es considerado como bueno. Las facilidades que se ofrecen para los grupos especiales como los parapléjicos, ciegos, tercera edad, mujeres embarazadas y niños pequeños esta como muy buena, siendo mala la facilidad para los sordos.

El 50% prefiere conocer sobre la naturaleza y el otro 50% prefiere visitar el PHG por ocio y recreación simplemente. Piensan que la señalización, la calidad de la información y el número de letrero informáticos como muy buena durante el recorrido de la zona de vida silvestre; mientras que en el recorrido de la zona urbano-arquitectónica y la zona de tradiciones está considerada entre buena y mala. Ninguno necesitó el servicio de guía. Calificaron todos los aspectos de la obra de teatro como muy bueno y los que asistieron a la ambientación montubia indicaron que el escenario, el vestuario y la comunicación son muy buenos durante este show.

El nivel de satisfacción de este grupo es de 4.87, diciendo así que la zona de vida silvestre y la zona de tradiciones son muy buenas y la zona urbano-arquitectónica está calificada como buena. Todos visitarían de nuevo el PHG.

### ***Hombres adultos (30-39 años) ecuatorianos con estudios secundarios***

Todos visitan las 3 zonas, prefiriendo así asistir a la ambientación montubia sobre la obra de teatro. Al momento de calificar la infraestructura indican como muy buena la limpieza, la seguridad y el mantenimiento, pero consideran como buena la señalización. En el caso de las facilidades, es muy buena para los grupos de paraplégicos, ciegos, personas de tercera edad, mujeres embarazadas y niños pequeños, pero para el grupo de los sordos las facilidades son malas.

17 personas acuden al PHG con fines de ocio y recreación y 13 visitan el lugar para conocer más sobre la arquitectura y la cultura montubia. Los aspectos de la zona de vida silvestre son muy buenos, sin embargo los aspectos de la zona urbano-arquitectónica y de la zona de tradiciones son calificados entre buenos y malos. Ninguno utilizó el servicio de guía, las facilidades de ambos espectáculos (obra de teatro y ambientación montubia) creen que son muy buenos. El nivel de satisfacción de este grupo es de 4.96 puntos, siendo así que conceptúan como muy bueno a las 3 zonas, repitiendo su visita.

### ***Hombres maduros (más de 40 años) ecuatorianos con estudios secundarios***

14 visitaron las 3 zonas y 5 solo visitaron la zona de tradiciones. La obra de teatro fue el espectáculo más concurrido. Los aspectos de la infraestructura mejor calificados fueron la limpieza, la seguridad y el mantenimiento, mientras que la señalización fue puntuada como buena. Todas las facilidades para paraplégicos, ciegos, personas de tercera edad, mujeres embarazadas y niños pequeños fueron calificadas como muy buenas, la única facilidad que fue considerada como mala fue aquella para las personas sordas.

Lo que más disfruta cuando visitan el lugar es el ocio y la recreación. Los aspectos de la zona de vida silvestre son muy buenos, pero los aspectos de la zona urbano-arquitectónica y la zona de tradiciones son únicamente buenos. En este grupo nadie solicitó guía. Creen que los aspectos tanto de la obra de teatro como de la ambientación montubia son muy buenos, obteniendo así un nivel de satisfacción de 5 puntos. Y poniendo en claro que este grupo estaría dispuesto a repetir su visita.

***Hombres jóvenes (20-29 años) ecuatorianos con estudios de tercer nivel***

Visitan las 3 zonas del PHG. El 60% opta por acudir a la ambientación montubia, mientras que un 50% especta la obra de teatro. Los aspectos de la infraestructura como la limpieza, la seguridad, el mantenimiento y la señalización están en una apreciación que varía entre muy bueno y bueno. Las facilidades para los paraplégicos y ciegos están en un nivel considerado como muy bueno, mientras que califican como malo las facilidades para los sordos y varía entre muy bueno y bueno las facilidades para aquellas personas de tercera edad, mujeres embarazadas y niños pequeños.

Este grupo son hombres disfruta conocer más sobre la naturaleza. Durante el recorrido por la zona de vida silvestre los aspectos son muy buenos, y en la zona urbano-arquitectónica y la zona de tradiciones los aspectos son buenos solamente. 1 sola persona optó por solicitar el servicio de guía, calificando así como muy bueno todos los aspectos del recorrido guiado y del guía. Al momento de considerar las variables de la obra de teatro y la ambientación montubia ellos piensan que todos los aspectos son muy buenos. El nivel de satisfacción que poseen es de 4.8, siendo así que consideran como muy buena la experiencia de visita a través de la zona de vida silvestre y la zona de tradiciones, motivo por el cual ellos sí repetirían su visita.

### ***Hombres adultos (30-39 años) ecuatorianos con estudios de tercer nivel***

Visitaron las 3 zonas, la obra de teatro es la atracción más visitada por este grupo. Los aspectos de la infraestructura como la limpieza, la seguridad y el mantenimiento varían entre muy bueno y bueno, mientras que la señalización es considerada entre buena y mala. Cuando se trata de calificar las facilidades consideran que para el grupo con necesidades especiales como los parapléjicos, ciegos, personas de tercera edad, mujeres embarazadas y los niños pequeños son muy buenas las facilidades, solo para las personas sordas es mala.

La actividad que disfrutaron, es conocer sobre la naturaleza. El recorrido por la zona de vida silvestre fue calificado como muy bueno en todas las facilidades que esta zona puede ofrecer, sin embargo el recorrido por la zona urbano-arquitectónica y la zona de tradiciones es considerado entre buena y malo. Ninguno de los encuestados utilizó guía, todos los aspectos a calificar dentro de la obra de teatro y la ambientación montubia fueron catalogados como muy buenos. El nivel de satisfacción de este grupo fue de 4.73 puntos. En general el recorrido por la zona de vida silvestre y la zona de tradiciones fue muy bueno, menos el recorrido por la zona urbano-arquitectónica que fue considerado bueno. Todos repetirían su visita.

### ***Hombres maduros (más de 40 años) ecuatorianos con estudios de tercer nivel***

Al elegir entre el tipo de espectáculo a asistir, fue la ambientación montubia aquella que más espectadores tuvo. Los aspectos de la infraestructura como la limpieza, seguridad, mantenimiento y la señalización fueron calificados como buenos. Mientras que al momento de indicar la apreciación sobre las facilidades es considerado como muy bueno para aquel grupo de personas parapléjicas, ciegos, de tercera edad, mujeres embarazadas y niños

pequeños, y el grupo de personas sordas creen que las facilidades son malas.

El 70% visita el lugar porque desea conocer sobre la arquitectura y la cultura montubia. Todos consideran como muy buena los aspectos dentro del recorrido por la zona de vida silvestre, sin embargo piensan que los tres aspectos de la zona urbano-arquitectónica y de la zona de tradiciones son únicamente buenos. Sola una persona utilizo guía, calificando tantos los aspectos de los recorridos como el del guía como muy bueno. El grupo expresa como muy bueno todos los aspectos de la obra de teatro y de la ambientación montubia. El promedio de satisfacción de este tipo de visitantes es de 4.88, opinando así que las 3 zonas causan una muy buena experiencia al visitante, considerando que si repetirían su visita.

### ***Visitantes extranjeros***

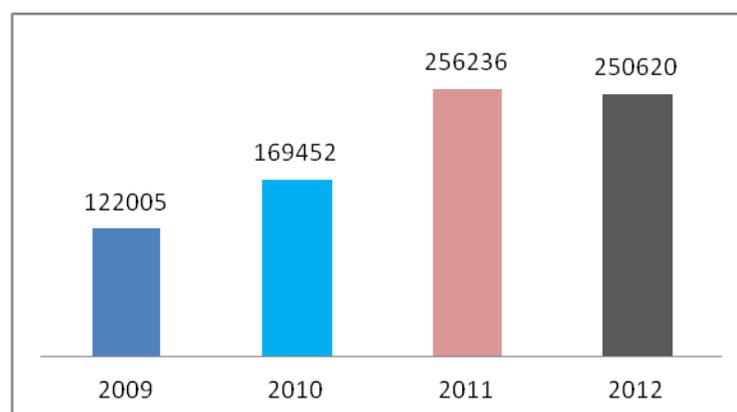
Al momento de estudiar el comportamiento de aquellos visitantes extranjeros, podemos indicar que se obtuvieron 72 visitantes extranjeros de 315, el 64% fueron mujeres y el 36% varones. El 51% de los turistas son de la edad entre 30 y 39 años y un 74% ha culminado sus estudios de tercer nivel. Este grupo visita las 3 zonas del PHG, y el tipo de espectáculo que más observan es la ambientación montubia. La limpieza es considerada como muy buena por el 85%, mientras que la seguridad el mantenimiento y la señalización son consideradas por el 90% únicamente como buena. Todos creen que es muy buena la facilidad para los paraplégicos y los ciegos, sin embargo el 90% considera malo las facilidades para el grupo de las personas sordas, y las opiniones varían entre muy buena y buena las facilidades para las personas de la tercera edad, las mujeres embarazadas y los niños pequeños.

El 79% indica que acudió al parque para conocer sobre la naturaleza. Solo el 7% opto por realizar un recorrido sin guía, y aquellos que realizaron este

recorrido dicen que los 3 aspectos dentro del recorrido de la zona de vida silvestre son buenos, y los aspectos dentro de la zona urbano-arquitectónica y la zona de tradiciones son buenos únicamente. El 93% de las personas que realizó el recorrido con un guía calificado como muy buenos todos los aspectos del recorrido guiados y los aspectos del guía. Aquellas personas que acudieron a los shows, tanto la obra de teatro como la ambientación montubia calificaron como muy bueno todos los aspectos. El promedio de satisfacción de este grupo es de 4.77, indicando así que el 100% dice que su visita por la zona de vida silvestre y la zona de tradiciones fue muy buena. Solo 1 persona acotó que no repetiría su visita.

#### 4.7 CAPACIDAD DE CARGA PHG

El flujo de los visitantes al Parque se ha incrementado continuamente durante los últimos cuatro años, como se muestra en la figura 51. La determinación de la capacidad de carga de las tres diferentes zonas es de mucha importancia para el efectivo manejo de las mismas. Se ha basado el presente estudio en la metodología de Cifuentes (1992), que busca establecer el número máximo de visitas que puede recibir un área en base a sus condiciones físicas, biológicas y de manejo que se presentan en el área.



**Figura 51.** Visitantes PHG periodo 2009-2012.

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.7.1 Capacidad de carga Zona de Vida Silvestre

El largo del sendero es de 1000 metros con un ancho de 1.5 metros. Se puede apreciar diferentes tipos de vegetación así como distintas especies de animales a lo largo del mismo. Se considera que el número de visitantes por grupo es de 15 personas. El horario atención es de 09h00 a 17h00 de miércoles a domingo, y días feriados. El tiempo que dura el recorrido a través de la zona es de 45 minutos aproximadamente, cuando hay grupos se mantiene una distancia de 30 metros entre grupo y grupo, teniendo una superficie disponible por cada visitante de apenas 1 metro.

Para el cálculo de la capacidad de carga física decimos que la visita requiere 45 minutos y el PHG está abierto durante ocho horas, teóricamente, una persona podría hacer 18 visitas al día.

$$\frac{8 \text{ horas/ día}}{0,45 \text{ hora/ visita}} = 18 \text{ visitas/ día/ visitante}$$

La **CCF** sería:

$$\text{CCF} = (1000 \text{ m} / 1.5 \text{ m}) * 18$$

$$\text{CCF} = 11\ 852 \text{ visitas/día}$$

Por esta razón el número máximo de visitas que se pueden hacer en la zona de vida silvestre durante un día es 11 852 visitas.

La capacidad de carga real responde a la siguiente expresión matemática:

$$\text{CCR} = \text{CCF} (\text{FC1} * \text{FC2} * \text{FC3} * \text{FC4})$$

**Factor de Corrección Social:**

NG= Largo total del sendero / distancia requerida por cada grupo.

$$NG = \frac{1000 \text{ m}}{30 \text{ m}}$$

$$NG = 33 \text{ grupos}$$

P= NG \* Número de personas por grupo

$$P = 33 * 15$$

$$P = 500$$

MI= Largo de sendero – Número de Personas

$$MI = 1000 - 500$$

$$MI = 500 \text{ m}$$

$$FC_{soc} = 1 - (500 \text{ m} / 1000 \text{ m})$$

$$FC_{soc} = 0.50$$

**Factor de corrección de precipitación:** el número de días lluviosos durante los meses de diciembre a abril son 150 días, siendo 3 horas de lluvia al día que afectarían la visita, es decir que tendríamos 450 horas de lluvia limitante al año y 1920 horas de lluvia al año.

$$FC_{pre} = 1 - (450 / 1920)$$

$$FC_{pre} = 0.77$$

**Factor de corrección de brillo solar:** debido a la ubicación del PHG y de la zona de vida silvestre, los meses de lluvia son de diciembre a abril mientras que los meses sin lluvia son de mayo a noviembre, es decir que el total de

horas de sol limitante de aquellos meses lluviosos es 600 y el total de horas de sol limitante de los meses sin lluvia es de 1120. En total tendríamos 1720 horas de sol limitante al año y 1920 horas de sol año.

$$\mathbf{FCbs} = 1 - ((1720 * 1000) / (1920 * 1000))$$

$$\mathbf{FCbs} = 0.10$$

**Factor de corrección de cierres temporales:** por razones de mantenimiento y días libres de un grupo de empleados el PHG tiene ciertos cierres temporales, es decir que el lugar pasa cerrado 832 horas al año. Abierto durante 1920 horas al año.

$$\mathbf{HR} = (8\text{hrs/día} * 2 \text{ días/semana} * 52 \text{ semanas/año})$$

$$\mathbf{HR} = 832$$

$$\mathbf{FCtemp} = 1 - (832 / 1920)$$

$$\mathbf{FCtemp} = 0.57$$

La capacidad de carga real de la zona de vida silvestre es de **268** visitas/diarias.

$$\mathbf{CCR} = 11852 * (0.50 * 0.77 * 0.10 * 0.57)$$

$$\mathbf{CCR} = 268$$

La capacidad de carga efectiva, se obtiene comparando la capacidad de carga real con la capacidad de carga de manejo.

**Tabla 2.** Capacidad de Manejo Zona de Vida Silvestre

<b>Variable</b>	<b>Valor</b>
Infraestructura	0,6429
Equipo	0,5719
Personal	0,625
PROMEDIO	0,6132
<b>Capacidad de manejo</b>	<b>61,32%</b>

**Fuente:** Elaboración propia.

$$\text{CCE} = 61,32\% * 268$$

$$\text{CCE} = 162 \text{ visitas/ día}$$

#### **4.7.2 Capacidad de Carga Zona Urbano- Arquitectónica.**

En el momento de empezar el recorrido por la zona urbano-arquitectónica el visitante se traslada al tiempo del Guayaquil de antaño. Para poder realizar el análisis fue necesario conocer las superficies del exterior.

**Superficie frente a las casas** 605.33 metros cuadrados

**Superficie al costado de las casas** 626.15 metros cuadrados

**Superficie total que pueden ocupar los turistas alrededor de las edificaciones** 1231.48 metros cuadrados

**Tiempo del recorrido** 0.25 horas

$$\frac{8 \text{ horas/ día}}{0,25 \text{ hora/ visita}} = 32 \text{ visitas/ día/ visitante}$$

La **CCF** sería:

$$\text{CCF} = (1231.48 \text{ m}^2 / 1 \text{ m}^2) * 32$$

$$\text{CCF} = 39\,407.35 \text{ visitas/día}$$

Por esta razón el número máximo de visitas que se pueden hacer en la zona urbano-arquitectónica según la capacidad de carga física durante un día es de **39 407.35** visitas.

A continuación se procede a realizar el cálculo de la capacidad de carga real.

**Factor de Corrección Social:**

$$\text{NG} = \frac{1\,231.48 \text{ m}}{30\text{m}}$$

$$\text{NG} = 41 \text{ grupos}$$

$$\text{P} = 41 * 15$$

$$\text{P} = 615.74$$

$$\text{MI} = 1\,231.48 - 615.75$$

$$\text{MI} = 615.74 \text{ m}$$

$$\text{FCsoc} = 1 - (617.74/1000\text{m})$$

$$\text{FCsoc} = 0.50$$

**Factor de corrección de precipitación:** el número de días lluviosos durante los meses de diciembre a abril son 150 días, siendo 3 horas de lluvia al día que afectarían la visita, es decir que tendríamos 450 horas de lluvia limitante al año y 1920 horas de lluvia al año.

$$\text{FCpre} = 1 - (450/1920)$$

$$\mathbf{FCpre= 0.77}$$

**Factor de corrección de brillo solar:** debido a la ubicación del PHG y de la zona de vida silvestre, los meses de lluvia son de diciembre a abril mientras que los meses sin lluvia son de mayo a noviembre, es decir que el total de horas de sol limitante de aquellos meses lluviosos es 600 y el total de horas de sol limitante de los meses sin lluvia es de 1120. En total tendríamos 1720 horas de sol limitante al año y 1920 horas de sol año.

$$\mathbf{FCbs= 1-((1720*1000)/(1920*1000))}$$

$$\mathbf{FCbs= 0.10}$$

**Factor de corrección de cierres temporales:** por razones de mantenimiento y días libres de un grupo de empleados el PHG tiene ciertos cierres temporales, es decir que el lugar pasa cerrado 832 horas al año. Abierto durante 1920 horas al año.

$$\mathbf{HR= (8hrs/día * 2 días/semana * 52 semanas/año)}$$

$$\mathbf{HR= 832}$$

$$\mathbf{FCtemp= 1- (832/ 1920)}$$

$$\mathbf{FCtemp= 0.57}$$

La capacidad de carga real de la zona de vida silvestre es de **890** visitas/diarias.

$$\mathbf{CCR= 39\ 407.35 * (0.50*0.77*0.10*0.57)}$$

$$\mathbf{CCR= 890\ visitas/ día}$$

La capacidad de carga efectiva indica que la zona urbano-arquitectónica únicamente puede recibir 570 visitas al día.

**Tabla 3.** Capacidad de Manejo de la Zona Urbano-Arquitectónica

<b>Variable</b>	<b>Valor</b>
Infraestructura	0,5938
Equipo	0,7031
Personal	0,6250
PROMEDIO	0,6406
<b>Capacidad de manejo</b>	<b>64,06%</b>

Fuente: Elaboración propia.

$$\text{CCE} = 64.06\% * 890$$

$$\text{CCE} = 570.46 \text{ visitas/ día}$$

#### 4.7.3 Capacidad de Carga Zona de Tradiciones (Área Casa Campesina)

Conocer sobre la cultura montubia y estar en contacto con los elementos que esta implica, es lo que ofrece la zona de tradiciones a todos sus visitantes.

**Superficie del área de visita** 30 metros cuadrados

**Tiempo del recorrido** 0.20 horas

$$\frac{8 \text{ horas/ día}}{0,20 \text{ hora/ visita}} = 40 \text{ visitas/ día/ visitante}$$

La **CCF** sería:

$$\text{CCF} = (30 \text{ m}^2 / 1 \text{ m}^2) * 40$$

$$\text{CCF} = 1\ 200 \text{ visitas/día}$$

Por esta razón el número máximo de visitas que se pueden hacer en la casa campesina de la zona de tradiciones según la capacidad de carga física durante un día es de **1 200** visitas.

A continuación se procede a realizar el cálculo de la capacidad de carga real.

**Factor de Corrección Social:**

$$NG = \frac{30 \text{ m}}{20 \text{ m}}$$

$$NG = 1.5 \text{ grupos}$$

$$P = 1.5 * 15$$

$$P = 22.50$$

$$MI = 30 - 22.50$$

$$MI = 7.5$$

$$FC_{soc} = 1 - (22.5/7.5)$$

$$FC_{soc} = 0.33$$

**Factor de corrección de precipitación:** el número de días lluviosos durante los meses de diciembre a abril son 150 días, siendo 3 horas de lluvia al día que afectarían la visita, es decir que tendríamos 450 horas de lluvia limitante al año y 1920 horas de lluvia al año.

$$FC_{pre} = 1 - (450/ 1920)$$

$$FC_{pre} = 0.77$$

**Factor de corrección de brillo solar:** debido a la ubicación del PHG y de la zona de vida silvestre, los meses de lluvia son de diciembre a abril mientras que los meses sin lluvia son de mayo a noviembre, es decir que el total de horas de sol limitante de aquellos meses lluviosos es 600 y el total de horas de sol limitante de los meses sin lluvia es de 1120. En total tendríamos 1720 horas de sol limitante al año y 1920 horas de sol año.

$$FCbs = 1 - ((1720 * 1000) / (1920 * 1000))$$

$$FCbs = 0.10$$

**Factor de corrección de cierres temporales:** por razones de mantenimiento y días libres de un grupo de empleados el PHG tiene ciertos cierres temporales, es decir que el lugar pasa cerrado 832 horas al año. Abierto durante 1920 horas al año.

$$HR = (8 \text{ hrs/día} * 2 \text{ días/semana} * 52 \text{ semanas/año})$$

$$HR = 832$$

$$FCtemp = 1 - (832 / 1920)$$

$$FCtemp = 0.57$$

La capacidad de carga real de la casa campesina es de **227** visitas/diarias.

$$CCR = 1200 * (0.33 * 0.57)$$

$$CCR = 227 \text{ visitas/día}$$

La capacidad de carga efectiva indica que la casa campesina únicamente puede recibir 152 visitas al día.

**Tabla 4.** Capacidad de Manejo de la Zona de Tradiciones

<b>Variable</b>	<b>Valor</b>
Infraestructura	0,6307
Equipo	0,7500
Personal	0,625
PROMEDIO	0,6686
<b>Capacidad de manejo</b>	<b>67%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**CCE=67% \* 227**

**CCE= 152 visitas/ día**

## **CAPÍTULO V**

### **Conclusiones y recomendaciones**

---

## 5.1 CONCLUSIONES

- Más de la mitad de los visitantes del PHG, son mujeres adultas (30-39 años). Se puede evidenciar que el turismo interno de los ecuatorianos es muy significativo, conformando este grupo más de la mitad de los visitantes que llegan a diario al lugar. Gran parte posee una educación de tercer nivel.
- No existe una zona que sea de preferencia para los visitantes, ya que todas son visitadas por igual, aunque la ambientación montubia en la zona de tradiciones es la que genera mayor expectativa, por ser un **espectáculo permanente, de alta participación**, y para la mayor parte de los visitantes, es una **experiencia divertida**. De acuerdo a lo planteado en el marco teórico con respecto a los parques temáticos y en donde se hace énfasis a que el éxito de la experiencia demanda la participación e integración entre el visitante y los elementos que conforman la experiencia, la ambientación montubia **evidencia la importancia de la animación turística** en el PHG, la cual no es un aspecto que se haya tomado en el mismo nivel que en las otras áreas del parque (Ej. Zona Urbano-Arquitectónica).
- La **limpieza** y la **seguridad** son los aspectos que se destacan en el PHG; al contrario, la señalización y el mantenimiento de la infraestructura son los puntos débiles del parque. De las cuales la primera, es considerada por el visitante muy deficiente, sobre todo en la zona urbano-arquitectónica. Cabe destacar, que esta área es la que, antes de iniciar el recorrido genera mucho interés, ya que gran

parte de la publicidad del parque utiliza imágenes de las casas y edificaciones restauradas del Guayaquil antiguo.

- La capacidad de manejo se puede incrementar sustancialmente si se mejora las condiciones de infraestructura, equipos así como las capacidades del personal, esto aumentaría la capacidad de carga efectiva del PHG, por ende se podrá permitir mayor afluencia de visitantes. Cuando se trata de considerar las facilidades estructurales que brinda el PHG, las mujeres son más exigentes al momento de otorgar su punto de vista. En especial, aquellas relacionadas con niños pequeños y señoras embarazadas. Los hombres encuentran deficiencia en la accesibilidad para personas sordas, considerando que se necesita implementar elementos de ayuda para aquel grupo.
- Las personas que visitan el PHG acuden al lugar por diversas razones, las cuales dependen de la edad y el nivel académico. Las **mujeres ecuatorianas jóvenes y adultas con un nivel de estudios secundarios** visita el lugar para conocer más sobre la arquitectura y cultura montubia, las mujeres que prefieren conocer sobre la naturaleza son las **jóvenes con una educación de tercer nivel**, y las **mujeres adultas mayores con estudios secundarios** acuden únicamente para obtener ocio y recreación. Los varones que visitan el PHG lo hace para conocer sobre la naturaleza y por ocio y recreación.
- Los ecuatorianos no utilizan **guías**, para el recorrido se valen de los letreros informativos que se encuentran a lo largo de las zonas, consideran que les facilita información, de acuerdo a esto, indican que el recorrido con la mejor señalización, calidad de información y número de letreros informativos, es el de la zona de vida silvestre. Al

contrario, los extranjeros prefieren ser guiados, ellos se encuentran muy satisfechos con el servicio recibido.

- La **obra de teatro** y la **ambientación montubia** por sus características de puntualidad, duración y otros aspectos satisfacen la exigencia del visitante.
- En general, los turistas se sienten muy satisfechos con la visita al PHG. Calificando así, la zona de vida silvestre como la mejor para ser visitada. Todos consideran realizar una visita posteriormente.
- La determinación de la capacidad de carga es el primer paso para asegurar un buen manejo y representa un indicador de sostenibilidad, en las tres zonas del parque está por sobre el estándar. La **zona de vida silvestre** solo tiene capacidad para recibir 162 visitas al día sin embargo recibe 1500 visitantes, esto puede ocasionar efectos drásticos a largo plazo.
- Se debe de manejar con cautela el número de visitas en la **zona urbano-arquitectónica**. El lugar únicamente podría acoger 571 personas diarias, al contrario es visitada por más de 1000 personas.
- Revisar cuidadosamente el uso actual de la casa campesina en la **zona de tradiciones**, *152 visitas al día* es la capacidad de carga, soportando 2 600 visitantes los días domingos y feriados.
- Con el resultado obtenido del estudio podríamos indicar que la capacidad de manejo actual tiene puntos frágiles que no estarían permitiendo un manejo eficaz del área, ya que su capacidad de manejo es uno de los factores claves para determinar las condiciones

que la administración del Parque necesita, para poder cumplir eficazmente sus funciones y objetivos. Al momento de inspeccionar los equipos que se requieren, se puede observar una falencia, en el poco número de motosierras que tiene el parque para realizar el mantenimiento de las áreas verdes.

- Alrededor de las tres zonas, no es posible acceder a bebedores, los cuales son necesarios en un lugar abierto como lo es el PHG. Las bancas de descanso, deberían de ser implementadas ya que la primera zona no cuenta con ninguna, mientras que en las otras dos zonas si cuentan con lugares de descanso para los visitantes. El número de basureros no satisface el nivel de demanda que posee el PHG, en las tres zonas es deficiente dicha infraestructura. Contando únicamente con cinco en todo el parque.
- En la actualidad las tres zonas del parque tienen un alto grado de riesgo para el visitante, existiendo muy poco o escasa señalética de evacuación, de circulación y de normas.

## 5.2 RECOMENDACIONES

- En cuanto a los shows que ofrece se sugiere que se mantengan en la línea que hasta hoy se ha presentado a los visitantes; en cuanto al horario de inicio de los espectáculos se recomienda que no se descuide. Se podría implementar en el área de la ambientación montubia, **demostraciones de cocina típica**, como la preparación de los bolones, patacones, torrijas de choclo o tortillas de yuca y concluir con la degustación.
- En el caso de los visitantes internacionales que no dominan el idioma español, no existe un espectáculo que sea un idioma extranjero, se podría implementar actos folklóricos típicos en **inglés**, para así llegar a un mercado internacional de habla inglesa.
- Se recomienda a la administración poner atención en el aspecto de la infraestructura. En el caso del **mantenimiento**, actualizar el inventario de los bienes muebles que tiene el parque, para luego poder concluir cuales han sobrepasado su vida útil, renovando los aspectos que así lo requieran. Proveer un mantenimiento correctivo y preventivo a los recursos del PHG.
- Para la población de personas con *discapacidad auditiva*, es necesario implementar sistemas especiales de ayuda como, una persona con este tipo de discapacidad, se podría brindar la oportunidad para que estudiantes de quinto y sexto curso de la escuela de audición y lenguaje realicen pasantías en el PHG, se comunicarían a través del **lenguaje de signos y señas**, para ayudar

y guiar dentro de las instalaciones, ya que este grupo se comunica más visualmente y físicamente que audiblemente. En el caso de los *niños pequeños* contar con la opción, de los carritos, se podrían implementar como primera instancia 12 para luego de seis meses, dependiendo del nivel de aceptación aumentar el inventario.

- Se recomienda, contar con un guía especializado, al momento de ingresar a la zona urbano-arquitectónica, esta persona estará encargada de proporcionar información histórica sobre las edificaciones; además de mantener al personal de ambientación dentro de las casas de manera permanente, los cuales deberían de usar la vestimenta típica de la época que se sitúa la casa en la que se encuentra. También se podría firmar un convenio con las universidades Ecotec y UEES (cercanas al PHG), para que los estudiantes de arquitectura realicen sus prácticas pre-profesionales en la zona, explicándole al visitante las bases técnicas arquitectónicas sobre las cuales fue edificado el inmueble y los materiales típicos que se usaron para las construcciones en la época (Ej. la madera).
- Se debería aumentar el número de guías, para incrementar la capacidad de manejo de los visitantes, contratar a más empleados, pero el Parque no ha realizado contrataciones de este tipo desde que era administrado por el BCE, por esta razón sería recomendable realizar acuerdos con universidades que oferten la carrea de hotelería y turismo en la ciudad de Guayaquil (UCSG, UEES, Ecotec, Laica, Estatal y Espol) para que mediante convenio, puedan realizar pasantías pre-profesionales los alumnos de dicha carrera. También, se podría publicar en redes sociales sobre vacantes abiertas para estudiantes extranjeros, que deseen estar en contacto con los visitantes y deseen hacer prácticas, de esta manera se diversificaría

la oferta, ya que estas personas estarían encargadas de realizar los recorridos en idiomas como francés, alemán o italiano. El incremento de personal permitiría contar con un mejor sistema de información y manejo de los visitantes, además de la vigilancia y control general de las tres zonas.

- En la **zona de vida silvestre** se deben considerar cambios estratégicos en el manejo, disminuyendo el número de grupos de visitantes. Si la tendencia de visitación continua incrementándose, es recomendable un mayor control de los turistas, para evitar que se sobrepase la capacidad de carga permisible. En el caso de grupos grandes, se requerirá por parte de la administración que se realice una reserva a través del departamento de eventos, controlando de esta manera que sea limitado el ingreso de grupos numerosos.
- Todas las zonas de visita están actualmente sobrecargadas. Dada la poca señalización en la **zona urbano- arquitectónica y de tradiciones**, se recomienda aumentar a nueve el número de paneles informativos en cada una de las dos zonas.
- Realizar la requisición de dos **motosierras**, haciendo uso permanentemente de una solamente, mientras la otra tenerla de repuesto, las cuales serían para el mantenimiento de las áreas verdes. Además se recomienda incorporar dos **bebederos**, uno al finalizar el recorrido por la zona de vida silvestre y otro al principio de la zona de tradiciones. Los visitantes requieren que se implemente más **bancas de descanso**, se deberían colocar cuatro pequeñas áreas de descanso en la primera zona, permitiendo de esta manera a los turistas contar con un espacio para realizar una pausa. Es

necesario que se coloquen cuatro basureros en la zona de vida silvestre y dos en la zona urbano-arquitectónica y de tradiciones.

- El PHG debe contar con información y una señalización mínima que advierta sobre el grado de peligrosidad y algunas normas mínimas de seguridad. Implementar señalización, incrementando el número de paneles informativos, aviso de información general a lo largo del recorrido y avisos preventivos. Implantar las señalizaciones prohibitivas e informativas con el fin de instruir a los visitantes y al mismo tiempo concientizarlos acerca de la importancia del cuidado de la infraestructura, y así brindar mayor seguridad al visitante durante el recorrido.
- Se recomienda a la administración realizar un nuevo estudio de capacidad de carga, ya que el **parqueo** es un gran problema para muchas de las personas que llegan a diario en su carro, teniendo dificultades para encontrar una plaza disponible, por esta razón la administración debería tomar nuevas medidas que descongestionen la entrada.

## BIBLIOGRAFÍA

Alguello, A. (06 de Abril de 2009). *El nivel de expectativa como un factor determinante en el flujo turístico*. Obtenido de <http://blog.turisbo.com/2009/04/el-nivel-de-expectativa-como-un-factor.html>

Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.

Bonill, P. (06 de Julio de 2002). Íconos de la ciudad, Parque Histórico Guayaquil. Diario *El Universo*.

Bonill, P. (15 de Noviembre de 2002). Un viaje al Guayaquil de 1900. Diario *El Universo*.

Bonet, L. (24 de Agosto de 2008). *Una aproximación económica al análisis del turismo cultural*. Obtenido de [www.ccee.edu.u](http://www.ccee.edu.u)

Brochu, L; Merriman,T (2003): Interpretación personal. Conectando su audiencia con los recursos patrimoniales. Singapur: InterpPress.

Cambios en el Parque Histórico. (24 de Marzo de 2011). *Diario El Universo*, pág. Viva Samborondón.

Carta del turismo sostenible (1995). Islas Canarias.

Casanova, Á. (2004). "Claves del Turismo Consciente y responsable". Galicia.

Cifuentes, Miguel (1992). Determinación de Capacidad de Carga Turística en Áreas Protegidas. Programa de Manejo Integrado de Recursos Naturales. Costa Rica.

Clavé, A. (2007). *The Global Theme Park Industry*. Cambridge: Cabi Head.

Consejo Provincial de la Provincia del Guayas & Cámara Provincial de Turismo del Guayas. (2008). Plan Maestro de Desarrollo Turístico para la Provincia del Guayas. [Versión electrónica]. Guayaquil: Autores

Countryside Commission. (1970). Londres.

El Parque Histórico cuenta con nueva administración y funciona de miércoles a domingo. (24 de Julio de 2012). *Diario el Telegrafo* .

Fuertes, A. M. (2000). Los parques temáticos como estrategia de producto.

Ford, R., & Heaton, C. (2005). *Atención al cliente en los servicios de ocio*. España: Thomson Learning.

Gerencia, F. (2007). *Funciones del Guía de Turismo*. Retrieved from <http://guiadturismo.blogspot.com/2007/07/funciones-del-guia-de-turismo-el-gua-de.html>

IAAPA. (2012). *The International Association of Amusement Parks and Attractions*. Retrieved from <http://www.iaapa.org/aboutus/index.asp>

ICOMOS. (2010). *Carta Internacional sobre el Turismo Cultural*. Obtenido de <http://www.icomos.org/tourism/tourism-sp.html>

Juliá, M., Porsche, F., Giménez, V & Verge, X. (2002). Calidad y resultados en empresas de hostelería. En J. Posadas (Ed.), *En Gestión de Calidad Aplicada a Hostelería y Restauración* (pp. 3-18). Madrid : Prentice Hall

Kotler, P., Bowen, J., Makens, J., Rufín Moreno, R. & Reina Paz, M.D. (2004). Construyendo la fidelidad del cliente a través de la calidad. En C. Belló, E. Blázquez & R. Nieto (Trad.), *Marketing para Turismo* (3<sup>ra</sup> ed.) (Pp. 233-272). Madrid: Pearson Educación S.A.

Lee, P. (1998). *Guayaquil y su Arquitectura en el siglo de la modernización de la ciudad*. Guayaquil.

Medina, C. (17 de Julio de 2005). Lo montubio, tema de estudio. *Diario El Universo* , pág. Cultura.

Metropolitantouring. (2011). *Turismo Sostenible - El Verdadero Futuro del Turismo*. Quito.

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2007). *Plan estratégico de desarrollo de turismo sostenible para Ecuador "PLANDETUR 2020"*. Quito: Publicaciones del Ministerio de Turismo del Ecuador.

Ministerio de Turismo del Ecuador. (2009). *Plan Integral de Marketing Turístico de Ecuador*. Quito: Publicaciones del Ministerio de Turismo del Ecuador

Ministerio de Turismo. (10 de Agosto de 2011). *Parque Historico Guayaquil, es una especie de maquina del tiempo*. Recuperado el Marzo de 2012, de <http://old.ecuador.travel/es/ecuador-guia-de-viaje/costa-sur/costa-sur-destinos-y-atracciones/parque-historico-de-guayaquil.html>

Navarrete, C. (17 de Marzo de 2012). *Aspectos positivos y negativos del turismo*. Obtenido de <http://introduccionturistica.blogspot.com/2012/03/efectos-ambientales.html>

Nuevo rumbo para el parque. (19 de Julio de 2012). *Diario El Universo*.

OMT. (2004). *Introducción al Turismo*. Madrid: Organización Mundial del Turismo.

Organización Mundial de Turismo. (2010). *Estatutos de la Organización Mundial de Turismo*. Retrieved from <http://www2.unwto.org/es/content/acerca-de-la-omt>

Parque Histórico cumple 1 año con Ministerio de Turismo. (6 de Octubre de 2011). *Diario El Universo*.

Pérez, A. (Octubre de 2008). *La experiencia turística*. Obtenido de [http://www.amadeus.com/es/documents/aco/spain/es/revista\\_savia/06\\_SAVI\\_A62\\_LIVING.pdf](http://www.amadeus.com/es/documents/aco/spain/es/revista_savia/06_SAVI_A62_LIVING.pdf)

Radio turismo Ecuador. (2011). *Turismo consciente*. Obtenido de [http://radioturismoecuador.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=185:ecuador-apunta-al-turismo-consciente-&catid=42:noticias&Itemid=115](http://radioturismoecuador.com/index.php?option=com_content&view=article&id=185:ecuador-apunta-al-turismo-consciente-&catid=42:noticias&Itemid=115)

Rainforest Alliance. (2011). *Buenas prácticas para el turismo sostenible*. Quito.

Ramírez, R. (2000). *Parque Histórico Guayaquil*. Samborondón

Registro Oficial. (20 de Octubre de 2008). Decreto Ejecutivo. *Ley reformatoria a la ley de régimen monetario y banco de estado*. Quito.

Registro Oficial. (18 de Octubre de 2010). Decreto Ejecutivo. *Transferencia del Parque Historico Guayaquil*. Quito.

Registro Oficial. (29 de Julio de 2011). Creación de Empresa Pública de Parques Nacionales y Espacios Públicos. *Decreto Ejecutivo 830*. Quito.

Salkind, N. (2002). *Métodos de Investigación*. México: Prentice Hall

Schmitt, B. (2003). *Competitive advantage throught the customer experience*. United States: The Ex Group.

Servicio Nacional de Parques (2007). Estados Unidos.

UNESCO. (2012). *Cultura y Desarrollo*. Retrieved from <http://www.unesco.org/new/es/unesco/>

Vasconez, I. (18 de Julio de 2010). Turismo cultural: Patrimonio del Ecuador. *Diario Hoy*.

## **ANEXOS**

**ANEXO A**

**Matriz PHG**

## **ANEXO B**

### **Recorrido auto-guiado PHG**

## **ANEXO C**

### **Recorrido guiado**

**ANEXO D**

**Decreto ejecutivo transferencia PHG**

**No. 20100069**

Freddy Arturo Ehlers Zurita  
MINISTRO DE TURISMO

Considerando:

Que, corresponde a los ministros de Estado, en la esfera de su competencia, expedir las normas, acuerdos y resoluciones que sean necesarios para la gestión ministerial

Que, el Ministerio de Turismo, es una entidad del Estado, parte de la Función Ejecutiva, con total independencia jurídica, financiera y administrativa, al igual que los ministerios determinados en el artículo 16 del Estatuto de Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva;

Que, de conformidad con el artículo 17 del Estatuto de Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, publicado en el Registro Oficial No. 536 de 18 de marzo del 2002, se establece que, "Los Ministros de Estado son competentes para el despacho de todos los asuntos inherentes a sus ministerios sin necesidad de autorización alguna del Presidente de la República, salvo los casos expresamente señalados en leyes especiales. Los Ministros de Estado, dentro de la esfera de su competencia, podrán delegar sus atribuciones y deberes al funcionario inferior jerárquico de sus respectivos Ministerios, cuando se ausenten en comisión de servicios al exterior o cuando lo estimen conveniente, siempre y cuando las delegaciones que concedan no afecten a la buena marcha del Despacho Ministerial, todo ello sin perjuicio de las funciones, atribuciones y obligaciones que de acuerdo con las leyes y reglamentos tenga el funcionario delegado.";

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 492 de 4 de octubre del 2010, publicado en el **Registro Oficial Suplemento No. 302 de 18 de octubre del 2010**, el señor Presidente de la República, Eco. Rafael Correa Delgado, decreta la transferencia del Parque Histórico de Guayaquil, del Banco Central del Ecuador al Ministerio de Turismo, encargando su ejecución al Gerente General del Banco, al Ministro de Finanzas y al Ministro de Turismo;

Que, a su vez, le corresponde por tanto al Ministerio de Turismo establecer tanto la dependencia a cargo de la administración del Parque Histórico de Guayaquil, como las dependencias de esta Cartera de Estado responsables de su transferencia, así como el procedimiento general a seguir y los lineamientos básicos de la administración a implementar; y,

Así, en ejercicio de las atribuciones conferidas en el numeral 1 del Art. 154 de la Constitución de la República, en el Art. 17 del Estatuto de Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva y en el Decreto Ejecutivo No. 437, publicado en el **Registro Oficial No. 120 de 5 de julio del 2007**,

Acuerda:

Art. 1.- La administración y control del Parque Histórico de Guayaquil estará a cargo de la Subsecretaría de Turismo del Litoral, con desconcentración administrativa financiera. A su vez, las subsecretarías y direcciones de la matriz del Ministerio de Turismo, dentro del ámbito de sus competencias, coordinadamente, instrumentalizarán la transferencia del Parque Histórico de Guayaquil, del Banco Central del Ecuador al Ministerio de Turismo, conforme a la designación realizada en oficio No. MT-2010-2608 de 15 de octubre del 2010.

Art. 2.- La Subsecretaría de Gestión Turística llevará a cabo las actuaciones técnicas y operativas pertinentes para el diseño del Modelo de Gestión referido en el Art. 2 del Decreto Ejecutivo 492, para lo cual deberá presentar, cuanto antes, para aprobación de la Viceministra de Turismo, el cronograma de trabajo respectivo, el mismo que deberá ser implementado en el plazo de 7 (siete) meses a partir del 4 de octubre del 2010, fecha de vigencia del citado decreto ejecutivo.

Art. 3.- La Subsecretaría de Planificación, la Subsecretaría de Mercadeo, la Subsecretaría Administrativa y Financiera y la Dirección Jurídica, en el ámbito de sus competencias, asistirán y dotarán de todas las herramientas y recursos a la Subsecretaría de Turismo del Litoral y a la Subsecretaría de Gestión Turística, tanto en el proceso de transición como en el proceso para el diseño del nuevo modelo de gestión del Parque Histórico de Guayaquil, para lo cual cada dependencia levantará cuanto procedimiento e instrucción sea necesario, a través de oficios o memorandos, así como toda delegación a la Dirección y funcionario responsable para cada proceso específico, sea de forma individual o sea integrando comisiones técnicas institucionales e interinstitucionales para lograr la efectiva transferencia.

Art. 4.- La Subsecretaría Administrativa Financiera, a través de la Dirección Financiera, de forma inmediata deberá gestionar ante el Ministerio de Finanzas, los recursos económicos suficientes que permitan solventar los gastos de administración y mantenimiento del Parque Histórico de Guayaquil, de acuerdo al presupuesto oficialmente entregado por el Banco Central del Ecuador, recursos que serán asignados a la Unidad Ejecutora UE 510-0101 de la Subsecretaría de Turismo del Litoral.

Art. 5.- La Subsecretaría Administrativa Financiera, a través de la Dirección de Recursos Humanos, procederá cuanto antes con el traspaso del personal del Banco Central del Ecuador al Ministerio de Turismo, con la inclusión a la nómina de esta Cartera de Estado, a partir del 1 de noviembre del 2010, de todo el personal del Parque Histórico de Guayaquil que presta sus servicios con nombramiento, de los que, conforme a la ley y a los procesos de evaluación, en su momento, determinará su continuidad, conforme las directrices previstas en el modelo de gestión a implementar. Asimismo se dispone proceder con la revisión de contratos de dicho personal y considerar su renovación en caso de requerir sus servicios en función de las necesidades institucionales y del presupuesto disponible para el efecto. Los recursos económicos que demande la incorporación del personal serán asignados a la UDAF 510-9999 matriz, según los valores previstos por el Banco Central del Ecuador.

Art. 6.- Los procedimientos de adquisición de bienes, ejecución de obra y prestación de servicios, incluidos los de consultoría necesarios para el funcionamiento y mantenimiento del Parque Histórico de Guayaquil, estarán a cargo de la Subsecretaría de Turismo del Litoral, y se observará lo prescrito en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su reglamento general y a las resoluciones del INCOP. Los contratos para el beneficio y mantenimiento del Parque Histórico de Guayaquil celebrados con anterioridad a la expedición del Decreto Ejecutivo No. 492 de 4 de octubre del 2010, serán administrados por la Subsecretaría de Turismo del Litoral, la cual velará por el cabal cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas del contrato, y adoptará las acciones que sean necesarias para evitar retrasos injustificados e impondrá las multas y sanciones a que hubiere lugar, de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su reglamento general.

Art. 7.- La Subsecretaría Administrativa Financiera, a través de la Dirección de Tecnologías, deberá realizar los estudios correspondientes y coordinar, asesorar y emitir las especificaciones técnicas y costo referencial para que se autorice el proceso de contratación del servicio de internet para el Parque Histórico de Guayaquil. Así mismo, prestará el asesoramiento técnico, emitirá las especificaciones técnicas y el costo referencial para que la Subsecretaría del Litoral prevea los recursos económicos y realice el proceso de contratación del servicio de frecuencia en el Parque Histórico de Guayaquil.

La Dirección de Tecnologías de la Información a su vez en Coordinación con la Subsecretaría de Turismo del Litoral realizarán un análisis de necesidades para la dotación de equipos de computación, servicios informáticos, servicios web, licencias de software (antivirus, aplicativos básicos, etc.) e

implementación de datos de trabajo para que el personal del parque histórico disponga de conectividad interna y puedan compartir los recursos como son: impresoras, carpetas compartidas, etc., ítems que deben ser contemplados en el PLAN OPERATIVO ANUAL (POA), en Plan Anual de Contratación (PAC), para asegurar todos los bienes que en general así corresponda, y dotarán por otra parte de todos los recursos informáticos (correo electrónico, QUIPUX, E-planeo con sus respectivas capacitaciones en el manejo y uso de los sistemas), capacitando al personal en el uso y manejo de los servicios informáticos.

Art. 8.- Le corresponde a la Dirección Administrativa, en coordinación con la Dirección de Tecnología y direcciones correspondientes, el recibir el inventario de bienes muebles, bienes inmuebles, equipo informático y equipos de red que hubieren en Parque Histórico Guayaquil, y para tal efecto, realizarán el respectivo descargo al custodio de bienes de la Subsecretaría de Turismo del Litoral, que deberá realizar las actas entrega recepción al custodio asignado.

Art. 9.- La Dirección Jurídica en el ámbito de sus competencias estará a cargo de la correspondiente transferencia de los bienes muebles e inmuebles del Parque Histórico de Guayaquil, disponiéndosele proceder con todos los trámites legales para concretar la transferencia.

El presente acuerdo ministerial entrará en vigencia a partir de su suscripción, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial.

Comuníquese y publíquese.

Dado en la ciudad de San Francisco de Quito, D. M., el 18 de octubre del 2010.

f.) Freddy Arturo Ehlers Zurita, Ministro de Turismo.

## **ANEXO E**

### **Encuestas visitantes PHG**

**ANEXO F**

**Fotos PHG**

**Zona de Vida Silvestre**



**Zona Urbano-Arquitectónica**



**Zona de Tradiciones**



## **ANEXO G**

### **Entrevista**

<b>FICHA PARA ENTREVISTA</b>	
Numero de ficha:	1
Nombre del entrevistado:	Lcda. Martha Feraud
Empresa en la que labora:	EMPRESA PÚBLICA DE PARQUES NATURALES Y ESPACIOS PÚBLICOS
Cargo:	COMUNICADORA-PARQUE HISTÓRICO GUAYAQUIL
Función que desempeña:	COMUNICADORA
Tiempo en la empresa:	4 MESES
Nombre del entrevistador:	Carolina Coello
Localidad:	Samborondón
Fecha de la entrevista:	16-October-2012
Hora de la entrevista:	16h00
Objetivo de la entrevista:	Conocer las competencias del Parque Histórico Guayaquil y sus proyectos.
<b>FORMULARIO DE PREGUNTAS</b>	
<p><b>1. ¿A qué institución pertenece hoy el PHG? ¿Qué implica pertenecer a la EPPPNEP? ¿Hay alguna diferencia en cuanto al manejo?</b></p> <p>El Parque Histórico Guayaquil es administrado desde junio del 2012 por la Empresa Pública de Parques Naturales y Espacios Públicos.</p> <p>Siendo prioridad para la EP desarrollar, administrar, comercializar y aprovechar sustentablemente los bienes, servicios y productos que ofrecen los parques naturales, urbanos y espacios públicos, con sujeción a la Constitución y la Ley en beneficio de la comunidad.</p> <p>El PHG mantiene su objetivo de ser un aporte cultural y de entretenimiento para la ciudadanía, tal como fue concebido desde sus inicios.</p>	
<p><b>2. ¿Cuál es la misión, visión y objetivos del PHG? ¿Se han mantenido los objetivos iniciales? Observa alguna diferencia entre los objetivos iniciales (BCE) y los objetivos actuales.</b></p>	

## **VISIÓN**

Ser reconocidos como un parque temático cultural, que brinda un servicio de calidad a nuestros visitantes, con prácticas éticas y estándares a nivel mundial ejercidos con eficiencia, tanto en el ámbito educativo, cultural y medioambiental.

## **MISIÓN**

La misión del Parque Histórico de Guayaquil es administrar, desarrollar, investigar, conservar y difundir el patrimonio cultural para contribuir, al conocimiento de la cultura e identidad ecuatorianas, teniendo como punto de partida la Antigua Provincia de Guayaquil.

## **OBJETIVOS**

El Parque Histórico Guayaquil, como programa permanente de la Empresa Pública de Parques Naturales y Espacios Públicos EP, tiene como objetivos:

- Rescatar, conservar y promover las tradiciones urbanas y rurales de la Antigua Provincia de Guayaquil.
- Ser un programa cultural, con responsabilidad ambiental, educativo, recreativo y turístico.

### **3. ¿Cuántas personas trabajan en el PHG? En qué áreas trabajan?**

Administración 8, Técnicos 4, Guías 7, Custodios 5, Mantenimiento/Personal de apoyo 50. Total personal PHG: 75 personas

### **4. ¿Cómo se maneja en el PHG el alquiler de las instalaciones para eventos sociales y culturales privados? Restricciones, Cupo Máximo, Contrato, Horarios**

El tema de eventos está manejado por la Coordinadora de Eventos que provee de la información de costos y usos de espacios en el PHG.

Los clientes que requieren los espacios del Parque Histórico Guayaquil se acercan a nuestras oficinas y reciben la información y atención adecuada.

Se entrega un formulario donde constan las condiciones de uso, costos y cantidad de personas para cada espacio dependiendo si se trata de evento social, corporativo, cultural o turístico. Así mismo contamos con una normativa para sesiones de fotos y filmaciones.

### **5. ¿Cómo ha afectado al manejo y al presupuesto del PHG la gratuidad?**

La EPPNEP desde el inicio de su administración ha mantenido la gratuidad de las

visitas a las instalaciones, para que todos los visitantes, tanto ecuatorianos como extranjeros, conozcan la historia, cultura y tradiciones de Guayaquil y de los pueblos de la costa, en un entorno de naturaleza y rica arquitectura.

Sin embargo, empezó a realizar trabajos de autogestión dentro de Parque Histórico Guayaquil, implementando nuevamente el cobro por uso de las instalaciones para eventos sociales y corporativos, sesiones de fotos y filmaciones, y ferias.

Además para promover el cuidado del parque y concienciar a la ciudadanía y turistas, que disfrutaran de este sitio gratuitamente, se instalaron ánforas para donaciones. Esta iniciativa fue acogida positivamente por los visitantes, que reconocen la importancia de mantener Parque Histórico Guayaquil como un referente histórico – turístico para la ciudad.

**6. ¿Qué impactos ha tenido la gratuidad en la afluencia de visitantes? ¿Se ha previsto en algún futuro cobrar la entrada?**

Por el momento la entrada al PHG seguirá siendo gratuita, la posibilidad de cobro será decisión de una planificación realizada por la EPPNEP y autorizada por la Presidencia de la República.

El impacto es a nivel de incremento de visitas en el parque, el mismo que se ha doblado. Es palpable notar que el cobro de una entrada frena a que mayor cantidad de personas visiten los lugares turísticos.

El Gobierno Nacional ha realizado esta acción para el beneficio de que más ciudadanos conozcan los atractivos que el país tiene.

Cabe recalcar que la visita de estudiantes de miércoles a viernes oscila entre 450 a 600 estudiantes diarios lo que permite que gran cantidad de personas se beneficien de lo que aporta cultural y turísticamente el Parque Histórico Guayaquil.

**7. ¿Qué acciones y reglamentos se están llevando a cabo y elaborando actualmente en el PHG?**

Actualmente se están llevando a cabo restauraciones y mantenimientos del muelle, escenarios en la casa campesina y casa hacienda para las presentaciones. Se llevaron a cabo algunas restauraciones y mantenimiento como por ejemplo del muelle y del techado de la Estación Fluvial.

Así mismo se amplió el escenario en la Casa Hacienda y se construyeron gradas en la Casa Campesina, con esto se logró dar más comodidad a quienes disfrutaban de los diferentes eventos culturales en dichos espacios.

Se implementaron nuevos espacios: “La patera” donde los visitantes podrán disfrutar viendo la forma singular de nado de los patos

“La Sala de Interacción” concebida para que los visitantes puedan ver más de cerca a las especies supervisados por zoo cuidadores quienes además aportan con

un mensaje de conservación de nuestra flora y fauna.

Se adecuó un espacio en el sector de rieles donde se exhibirán plantas maderables y plantas tóxicas con el objetivo de instruir a nuestros visitantes en el reconocimiento de estos sistemas de vida.

**8. ¿Qué proyectos tiene y/o se tiene en el PHG a corto plazo? ¿Nuevas actividades?**

Actividades Culturales tenemos cada mes y dependiendo de las fechas importantes a nivel histórico y del cuidado del medio ambiente.

Aunque se mantiene una agenda cultural permanente, los contenidos cambian para dar variedad, eso sí, con temáticas acordes al rescate de nuestras tradiciones y costumbres.

En la agenda cultural de miércoles a sábados se realiza la ambientación para que las personas vestidas de la época transporten a nuestros visitantes con historias relacionadas a la Antigua Provincia de Guayaquil y del renacer de Guayaquil luego de los incendios y la posterior bonanza en la economía gracias al boom cacaotero.

Los sábados además se presenta un sketch con el Grupo “Los Compadres”.

Los domingos y feriados la agenda es más nutrida pues el Parque Histórico Guayaquil presenta 3 sketches en Malecón 1900 y Casa Campesina y una obra de Teatro Costumbrista en la Casa Hacienda en diferentes horarios.

La “Interacción con especies”, se da de miércoles a domingos en la nueva sala implementada para esta actividad.

**9. Existe el proyecto que el PHG será una de las sedes de la Universidad de las Artes. ¿Algo definido al respecto? ¿Qué áreas serán utilizadas? ¿Qué número de personas se han proyectado recibir? ¿Se han previstos los impactos que esto podría causar en las instalaciones?**

Este es un tema que no está definido, la versión oficial será comunicada por los funcionarios de la EPPNEP que tienen a cargo la administración del PHG.

La Secretaria Nacional de Desarrollo (Senplades), la Secretaría Nacional de Educación Superior, Tecnología e Innovación (SENESCYT) y el Consejo de Evaluación, Acreditación, y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Ceases) tienen que dar su veredicto de aprobación para que posteriormente pase como proyecto de ley a la Asamblea Nacional, donde se analizará y aprobará la Ley de creación de Universidad de las Artes, explicó la Ministra de Cultura, Ericka Sylva.

**10. ¿Cómo ve usted en un futuro cercano el PHG? (Manejo, Instalaciones, Eventos) ¿Qué desea el PHG?**

El Parque Histórico Guayaquil seguirá fortaleciendo su imagen como un lugar que lleva un mensaje de preservación de nuestro ecosistema, flora y fauna y de la valoración de nuestra cultura.

Los eventos sociales se seguirán llevando a cabo, siempre haciendo respetar las condiciones de uso de los espacios y del cuidado de sus instalaciones por tratarse de Patrimonio Cultural.

Con la efectiva administración de la Empresa Pública de Parques Naturales y Espacios Públicos el Parque Histórico Guayaquil seguirá cumpliendo sus objetivos con la implementación de más servicios y actividades a favor de la ciudadanía.

## **ANEXO H**

### **Capacidad de carga de manejo Zona de Vida Silvestre**

Infraestructura	Cantidad Actual	Cantidad Óptima	Relación A/B	Estado	Localización	Funcionalidad	Factor (S/16)
Bancas de descanso	0	4	0	0	0	0	0
Torres de Observación	1	2	1	4	4	4	0,8125
Senderos Elevados	6	6	4	4	4	4	1
Salidas de emergencias	1	1	4	4	3	4	0,9375
Rampas para discapacitados	2	2	4	4	4	4	1
Letreros de Información turística	20	20	4	4	4	4	1
Señalética de circulación	2	4	2	3	3	3	0,6875
Señalética de evacuación	0	4	0	0	0	0	0
Señalética de normas	1	2	1	4	4	4	0,8125
Parqueadero	30	60	1	3	4	4	0,75
Torres de vigilancia	0	1	0	0	0	0	0
Baños	0	2	0	4	3	4	0,6875
Mosquiteros	0	6	0	0	0	0	0
Cercos Resistentes	10	10	4	4	4	4	1
Zona de Cuarentena	1	1	4	4	4	4	1
Área de protección solar	0	3	0	0	0	0	0
Área de protección contra lluvia	0	3	0	0	0	0	0
Bodega	2	2	4	3	4	3	0,875
Basureros	0	4	0	0	0	0	0
Oficina Administrativa	1	1	4	4	4	4	1
<b>PROMEDIO</b>							<b>0,578125</b>

Equipamiento	Cantidad Actual	Cantidad Óptima	Relación A/B	Estado	Localización	Funcionalidad	Factor (S/16)
Radios	4	4	4	4	4	4	1
Motosierras	0	2	0	0	0	0	0
Botiquín de Primeros Auxilios	1	1	4	3	4	3	0,875
Podadora	1	2	1	3	3	3	0,625
Parlantes	0	4	0	0	0	0	0
Mangueras	4	4	4	4	4	4	1
Extintor de Incendios	2	2	4	3	4	4	0,9375
Bebedores	0	1	0	0	0	0	0
Linternas	6	6	4	4	4	4	1
Escaleras	2	2	4	4	4	4	1
Vehículo	0	0	0	4	4	4	0,75
Computadora	6	6	4	3	4	4	0,9375
Impresora	2	2	4	3	4	3	0,875
Chapeadoras	2	3	2	3	3	3	0,6875
<b>PROMEDIO</b>							<b>0,6920</b>

Personal	Cantidad Actual	Cantidad Óptima	Relación A/B	Profesionalización	Factor (S/8)
Guías	7	10	2	4	0,75
Personal de Seguridad	2	4	1	3	0,5
Personal de Emergencia	0	0	0	0	0
Personal de Veterinaria	1	2	1	4	0,625
Personal de Mantenimiento	3	6	1	3	0,5
Personal de Biología	2	2	4	4	1
Administrador	1	1	4	4	1
<b>PROMEDIO</b>					<b>0,625</b>

## **ANEXO I**

### **Capacidad de carga de manejo Zona Urbano-Arquitectónica**

Equipamiento	Cantidad Actual	Cantidad Óptima	Relación A/B	Estado	Localización	Funcionalidad	Factor (S/16)
Radios	2	2	4	4	4	4	1
Botiquín de Primeros Auxilios	1	1	4	3	4	3	0,875
Podadora	1	1	4	3	3	3	0,8125
Mangueras	1	1	4	4	4	4	1
Extintor de Incendios	1	1	4	3	4	4	0,9375
Bebedores	0	1	0	0	0	0	0
Escaleras	1	1	4	4	4	4	1
<b>PROMEDIO</b>							<b>0,8036</b>

Infraestructura	Cantidad Actual	Cantidad Óptima	Relación A/B	Estado	Localización	Funcionalidad	Factor (S/16)
Bancas de descanso	4	4	4	3	4	4	0,9375
Salidas de emergencias	1	1	4	4	4	4	1
Rampas para discapacitados	2	2	4	4	4	4	1
Letreros de Información turística	1	10	0	4	3	2	0,5625
Señalética de circulación	0	4	0	0	0	0	0
Señalética de evacuación	0	4	0	0	0	0	0
Señalética de normas	0	4	0	0	0	0	0
Baños	0	0	4	0	0	0	0,25
Área de protección solar	2	2	4	4	4	4	1
Área de protección contra lluvia	2	2	4	4	4	4	1
Bodega	2	2	4	3	4	4	0,9375
Basureros	3	5	2	3	3	3	0,6875
<b>PROMEDIO</b>							<b>0,6146</b>

Personal	Cantidad Actual	Cantidad Óptima	Relación A/B	Profesionalización	Factor (S/8)
Guías	7	10	2	4	0,75
Personal de Seguridad	2	2	4	3	0,875
Personal de Emergencia	0	0	0	0	0
Personal de Mantenimiento	3	3	4	3	0,875
<b>PROMEDIO</b>					<b>0,625</b>

## **ANEXO J**

Capacidad de carga de manejo de la Zona de Tradiciones (Casa  
Campesina)

Equipamiento	Cantidad Actual	Cantidad Óptima	Relación A/B	Estado	Localización	Funcionalidad	Factor (S/16)
Radios	2	2	4	4	4	4	1
Botiquín de Primeros Auxilios	1	1	4	3	4	3	0,875
Podadora	1	1	4	3	3	3	0,8125
Parlantes	1	2	1	3	3	4	0,6875
Mangueras	2	2	4	4	4	4	1
Extintor de Incendios	1	1	4	3	4	4	0,9375
Bebedores	0	1	0	0	0	0	0
<b>PROMEDIO</b>							<b>0,7589</b>

Infraestructura	Cantidad Actual	Cantidad Óptima	Relación A/B	Estado	Localización	Funcionalidad	Factor (S/16)
Bancas de descanso	2	2	4	3	4	4	0,9375
Salidas de emergencias	1	1	4	4	4	4	1
Letreros de Información turística	1	6	0	4	3	2	0,5625
Señalética de circulación	0	2	0	0	0		0
Señalética de evacuación	0	1	0	0	0	0	0
Señalética de normas	0	1	0	0	0	0	0
Baños	2	2	4	3	3	3	0,8125
Área de protección solar	4	4	4	4	4	4	1
Área de protección contra lluvia	4	4	4	4	4	4	1
Bodega	1	1	4	3	4	4	0,9375
Basureros	2	4	2	3	3	3	0,6875
<b>PROMEDIO</b>							<b>0,6307</b>

Personal	Cantidad Actual	Cantidad Óptima	Relación A/B	Profesionalización	Factor (S/8)
Guías	7	10	2	4	0,75
Personal de Seguridad	2	2	4	3	0,875
Personal de Emergencia	0	0	0	0	0
Personal de Mantenimiento	2	2	4	3	0,875
<b>PROMEDIO</b>					<b>0,625</b>