

FACTORES DE CALIDAD EN ECOTURISMO

Una visión práctica para su aplicación

Gustavo Bassotti^{*}
Universidad Champagnat
Mendoza – Argentina

Resumen: El objetivo del estudio fue encontrar factores de calidad para el ecoturismo sobre la base de una experiencia práctica realizada con un grupo de expertos internacionales. Se buscó determinar el grado de necesidad para cada factor con el objeto de que resulten útiles como punto de referencia en la práctica. También se intentó determinar el perfil de lo que se entiende por calidad en ecoturismo.

PALABRAS CLAVE: ecoturismo, gestión de calidad, turismo sostenible, factores de calidad, método Delphi.

Abstract: Quality Factors in Ecotourism. A Perspective for its Implementation in Practice. The aim of this study was to search for quality factors for ecotourism that can be implemented while working in practice. With the assistance of international experts, different levels of needs for each factor were looked upon in order to make them a point of reference in practice.

KEY WORDS: ecotourism, quality management, sustainable tourism, quality factors, Delphi technique.

INTRODUCCIÓN

Desde los comienzos del ecoturismo identificado y llamado como tal a principios de la década de 1980, se planteó la necesidad de aclarar los términos y los límites de esta actividad con relación con otros tipos de turismo alternativo. Si bien aún quedan cosas por resolver en ese aspecto, el enfoque actual gira en torno a cómo lograr que la actividad sea consecuente con la sostenibilidad, para lo cual es necesario determinar formas para alcanzar la calidad en el ecoturismo. Esta investigación trata sobre la búsqueda de factores que permitan desarrollar planes, estrategias, esquemas o modelos de desarrollo, que sirvan para lograr desde un punto de vista práctico un ecoturismo auténtico (Hunter, 1995).

Como problema fundamental de esta investigación se puede afirmar que a pesar de un gran desarrollo de indicadores de turismo sostenible, de indicadores de calidad para certificaciones de servicios turísticos sostenibles y otros; de códigos de ética y de buenas prácticas; y de certificaciones de sistemas de calidad en general; existe una ausencia de

^{*} Lic. en Turismo egresado de la Universidad Champagnat de Mendoza, Argentina y realizó el Master Internacional de Turismo en la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, España. Actualmente se desempeña como consultor y asesor en ecoturismo en Barcelona, España. E-mail: ecoqualitytur@hotmail.com.

factores reconocidos e identificados por los encargados de desarrollar la actividad, que afecten de una manera operativa a la calidad ecoturística. Esto lleva a una falta de identificación de factores específicos de calidad ecoturística, planteados desde una visión integral y realmente práctica en la prestación de servicios ecoturísticos.

Para la consecución de los objetivos de esta investigación, su diseño fue de carácter aplicado, no experimental y exploratorio. La obtención de información se llevó a cabo de fuentes secundarias y primarias con la aplicación del método Delphi sobre un grupo de expertos en ecoturismo y turismo de naturaleza. Para el desarrollo del método Delphi las consultas se realizaron a través de internet y del correo electrónico. Para las mismas se buscó la participación de expertos en todos los niveles, públicos y privados, empresas prestadoras directas de servicios ecoturísticos, operadores mayoristas y agencias de viajes y turismo con especialidad ecoturística o de turismo de aventuras, guías ecoturísticos y consultores especializados en turismo de naturaleza o marketing turístico. No se pudo contactar a expertos representantes de comunidades locales donde se desarrollasen actividades ecoturísticas por carecer de medios y direcciones de contacto; por lo que se considera de gran interés su inclusión en próximas investigaciones. El período de realización de la investigación fue entre los meses de agosto del 2000 y febrero del 2001.

El objetivo general planteado fue identificar factores de calidad integral para el ecoturismo, basados en su importancia relativa y su grado de necesidad en la formación de la calidad ecoturística de un servicio desde un punto de vista práctico. Además se plantearon dos objetivos secundarios, uno centrado en conocer el perfil de la visión que poseen los expertos consultados sobre los factores que intervienen en la calidad ecoturística; y el otro en conocer el grado de la presencia de dichos factores en la operación y trabajo cotidiano de los expertos consultados.

A continuación, y a fin de unificar criterios, resulta conveniente exponer las adhesiones a ciertos conceptos e interpretaciones que se hagan de los términos utilizados, dejando de lado en este informe toda intención de adentrarse en polémicas sobre el significado estricto de algunas palabras.

Para alcanzar un concepto de calidad ecoturística es preciso ver brevemente algunas definiciones de lo que es la calidad y el ecoturismo. La calidad de algo es su cualidad, sus características, lo que lo define en sí mismo. En el mundo empresarial hay además otras nociones de la calidad de un producto o servicio, en las que ésta puede estar en su aptitud para satisfacer las necesidades de los usuarios (Noye et al., 1987). O también, como dice Zeithaml desde la óptica de las percepciones de los clientes, la calidad de un servicio es "[...] la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones" (Zeithaml et al., 1993). Una visión más completa y actual es la que

brinda Ballesteros cuando propone que la calidad es "una forma de gestionar una organización orientada a la satisfacción de las necesidades presentes y futuras del cliente, al menor costo tanto para la organización, el cliente, la sociedad y el medio ambiente; de forma constante y en una permanente búsqueda de la excelencia" (Ballesteros, 2000). Esta última definición va más allá de una simple cualidad estática, y lleva a la calidad al plano de una acción, de la gestión. Por otra parte rescata la calidad desde un punto de vista polivalente, es decir, que el valor con que se mida la calidad debe comprender "el menor costo" para la sociedad y el entorno, además de la empresa. Es decir que ya se plantea un equilibrio entre la satisfacción del cliente y las cualidades del producto o servicio, dentro de las que se ve involucrado el entorno cultural y natural. Por último, dentro de la definición de Ballesteros, se destaca la "constancia" como componente de la calidad, lo que la aproxima a la noción de sostenibilidad.

Con respecto a la sostenibilidad, y referido al turismo, el Desarrollo Turístico Sostenible "[...] atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las comunidades receptoras y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Se concibe como una vía hacia la gestión de los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida" (OMT, 1999). Teniendo en cuenta esta definición, y para aproximarnos a la calidad ecoturística, se podría agregar a aquella definición de calidad dada por Ballesteros, los aspectos del turismo sostenible referidos al respeto por la cultura, la ecología y la vida del entorno.

Por otra parte, la calidad del ecoturismo como modalidad turística sostenible, llevará de forma intrínseca la condición de sostenibilidad. Ceballos Lascuráin explica que por ecoturismo se entiende a los viajes hacia áreas naturales relativamente poco alteradas o no contaminadas con el objeto específico de estudiar, admirar y disfrutar el paisaje, la flora y la fauna, al igual que las manifestaciones culturales presentes y pasadas características de esas áreas. (Ceballos Lascuráin, 1998). Luego, el mismo autor en Libosada, amplía el concepto de ecoturismo con el perfil sostenible que se le atribuye, definiéndolo como "[...] aquella modalidad turística ambientalmente responsable, consistente en viajar o visitar áreas naturales relativamente sin disturbar con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales (paisaje, flora y fauna silvestres) de dichas áreas, así como cualquier manifestación cultural (del presente y del pasado) que puedan encontrarse ahí, a través de un proceso que promueve la conservación, tiene bajo impacto ambiental y cultural y propicia un involucramiento activo y socioeconómicamente benéfico de las poblaciones locales" (Libosada Jr., 1998). De esta definición de ecoturismo, se desprende que un producto ecoturístico será cualquier parte del sistema turístico que sea ofertado en el mercado y que reúna los elementos estructurales fundamentales del ecoturismo (Wearing, 1999):

1. Noción de viaje, de traslado (carácter turístico)

2. Ligado a la naturaleza poco disturbada, en una relación de dependencia
3. Sostenibilidad, orientación hacia la conservación
4. Función educativa (de información, interpretación y concientización)

Llegados a este punto y, desde una visión sistémica del ecoturismo, se entiende por calidad ecoturística al emergente sistémico de cualidades de un servicio ecoturístico, producto de la participación activa y beneficiosa de y para todos los elementos involucrados en el desarrollo del ecoturismo, que satisface sus propias necesidades y expectativas, dentro de un ámbito de respeto al entorno cultural y natural, de manera constante. De esta manera, se puede esquematizar que la calidad ecoturística reúne los siguientes aspectos:

- Ser una cualidad compleja
- Ser producto de la participación de los involucrados en el desarrollo ecoturístico
- Brindar la satisfacción de necesidades
- Brindar la satisfacción de expectativas
- Ser consecuente y originarse en un entorno de responsabilidad ambiental
- Condición de sostenibilidad

La calidad ecoturística es, entonces, una cualidad compleja debido a que surge de múltiples factores, y que a su vez es una cualidad que será apreciada y percibida por múltiples observadores (turistas, comunidades locales, medio ambiente). Éstos son también los elementos que se combinan activamente para la formación del producto ecoturístico, buscando obtener un beneficio de la actividad (socioeconómico, cultural, proyección social de las ciencias ambientales). Por otra parte, la calidad ecoturística comprende la satisfacción de necesidades (condición básica económica) y expectativas (condición básica del concepto de calidad actual) de todos los involucrados, teniendo como requisito íntimo el que se produzca dentro de un entorno de desarrollo sostenible.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Introducción general a los resultados

Para la realización del proceso Delphi de consulta a expertos, se envió una invitación por correo electrónico a 136 posibles participantes, de los cuales se obtuvo una respuesta de 38. De estas respuestas, 10 expertos manifestaron la imposibilidad de participar en las rondas de consulta. Los 28 participantes restantes, que equivalen a un 20% del total de los invitados a participar (entre 5% y 40% de respuestas sobre el total enviado se considera como porcentaje de respuesta promedio de esta metodología), representaron a las siguientes especialidades:

ESPECIALIDADES	Nº DE EXPERTOS
Tour operadores ecoturísticos	16
Tour operadores de alojamiento en naturaleza	2
Guías de ecoturismo	2
Consultores especializados sobre turismo sostenible, planificación y marketing turístico	3
Formadores, profesores e instructores de turismo	2
Asociación especializada en ecoturismo y turismo sostenible	1
Guías y tour operadores ecoturísticos a la vez	2
TOTAL	28

Según la localización de los expertos consultados, se vieron representados 16 países, lo que favoreció a un enriquecimiento del debate y reflexión debido a la diversidad de puntos de vista de acuerdo a distintas realidades. Los países donde se desempeñan los participantes son:

América del Sur: Argentina, Brasil, Ecuador, Perú y Trinidad y Tobago

América del Norte: Canadá, EEUU y México

América Central: Costa Rica, Guatemala y Honduras

Europa, Bélgica, Islandia

Asia: Israel y Tailandia

África: Madagascar

Los indicadores que han sido tomados para el análisis son:

1. Recuento: representa a la cantidad de expertos que nombraron alguno de los factores en la primera ronda de consulta.

2. Relevancia: la relevancia de un factor se expresó por medio del promedio de valoraciones que los participantes le otorgaron. La valoración iba dentro de una escala de 0 a 10, considerando al 0 como nada relevante y al 10 como totalmente relevante. A este indicador se lo tomó como control sobre los resultados del grado de necesidad.

3. Consenso: el consenso se expresa numéricamente con la desviación estándar de las valoraciones de los participantes a cada factor. Si la desviación estándar es mayor, el consenso es menor; y a la inversa, cuanto menor sea la desviación estándar, mayor será el consenso. La presencia del consenso ayuda a determinar los factores cuya relevancia obtenida se ve apoyada por el acuerdo de los expertos.

4. Grados de necesidad: los grados de necesidad de un factor para la calidad ecoturística se han representado con un porcentaje. Éste es la cantidad de participantes que consideran que dicho factor se ubica dentro de un grado de necesidad y no en otro. Aquí también se puede definir un consenso, el cual se muestra según si el porcentaje es mayor o menor sobre un grado de necesidad, y la manera en que se distribuyen los porcentajes en los grados restantes. Los 4 grados de necesidad (determinantes de la calidad ecoturística) hacen que los factores puedan ser (Sabino, 1986):

a. Factores necesarios: se considerarán factores necesarios a aquellos cuya presencia se requiere obligatoriamente para que exista calidad ecoturística. Si el factor no está, no hay calidad.

b. Factores suficientes: se considerarán factores suficientes a aquellos cuya presencia por sí sola alcanza para que se produzca la calidad ecoturística. No son necesarios, pero su sola presencia es suficiente para que haya calidad.

c. Factores contribuyentes: son factores contribuyentes aquellos cuya presencia colabora junto con otros para que haya calidad. Si no está este factor, la calidad igual puede darse con la presencia de otros factores.

d. Factores indiferentes: son factores indiferentes aquellos cuya presencia es irrelevante para que exista calidad ecoturística. Estén o no estén, la calidad puede darse independientemente de su presencia.

e. Factores ambiguos: son aquellos que no se encuentran definidos en ninguno de los tipos anteriores.

5. Cuerpos teóricos: para la realización de análisis sobre el perfil de la visión de los expertos sobre la calidad ecoturística, se tomaron en cuenta distintos cuerpos teóricos relacionados con el turismo sostenible y con la gestión de la calidad. Son:

a. Bibliográficos: Normas ISO 9000 (Senlle y Bravo 1997); Norma ISO 14001 (Rivasplata Lino Montes 1999); Sistema de medición de la calidad del servicio SERVQUAL; Indicadores clave de turismo sostenible (OMT 1997); Agenda 21 para la Industria de Viajes y Turismo

b. Internet: Código Mundial de Ética para el Turismo, OMT web page; Código de Ética de la Asociación de Ecoturismo de Belize, Belize Eco-Tourism Association web page; Code of Practice for Ecotour Operators, The Ecotourism Association of Australia web page; Code of Ethics, ASTA web page; Evaluating an Ecotour: Ethics, Responsibility, Information and Action, web page (Mc Laren 1996); Consejos para la selección de un eco-tour-operador ;

TIES sitio Web; Ecotourism Guidelines for Nature Tour Operators, TIES web page; Certificación para Turismo Sostenible del Instituto Costarricense de Turismo y la Comisión Nacional de Acreditación de Costa Rica, web page; Programa de investigación sobre Certificación del Turismo Sostenible de Kiskeya Destinación Alternativa de Rep. Dominicana, sitio Web.

Conceptos genéricos en lo cotidiano de la calidad ecoturística

Cuando se solicitó a los participantes que nombraran factores que influyen o afectan a la calidad ecoturística, se hizo sin brindar ningún tipo de factores orientativos ni tampoco otro documento de referencia. Con esto se buscaba conseguir que volcaran sin interferencias ni sesgos, los factores de la calidad ecoturística que ellos tienen presentes en la operación y trabajo cotidiano relativo al ecoturismo. Este análisis se llevó a cabo partiendo de la premisa de que si no se les ofrecía ningún tipo de material de referencia, los factores que cada participante expresara espontáneamente tendrían como única referencia su experiencia concreta y cotidiana de trabajo. De esta manera también se abrió un mayor abanico de posibles factores surgidos libremente y sin condicionamientos propuestos desde la investigación.

Los resultados que se obtuvieron dieron respuesta al grado de presencia que tienen los factores de calidad en ecoturismo en la operación y desarrollo del mismo. Esa presencia estaría dada por el recuento de cada factor, es decir, a mayor cantidad de expertos que lo nombraran significaría que en el ecoturismo cotidiano está más presente. Luego se tomaron conceptos genéricos que agrupaban a esos factores según temas. Estos conceptos se presentan en la operación cotidiana para la calidad del ecoturismo siguiendo un orden. Ese orden es espontáneo, y se correspondería con la mayor o menor presencia que tienen los factores en el pensamiento diario de los consultados. De esta manera, el orden obtenido de los conceptos genéricos es el siguiente:

Tienen mayor presencia elementos relacionados con la prestación directa del servicio o con el producto ecoturístico en sí mismo:

- Personal de contacto directo
- Producto ecoturismo

Uno de cada dos expertos tuvo presente elementos del producto ecoturístico, como factores que pueden influir en la calidad del ecoturismo. Por otra parte, temas relacionados a sustentabilidad o gestión organizativa, se encuentran con una presencia intermedia en la aplicación práctica cotidiana:

- Medio ambiente
- Elementos socioeconómicos de la comunidad local
- Organización, gestión y marketing

Por último es preocupante el hecho de que elementos relativos a la seguridad no estén presentes en la operación diaria del ecoturismo en pos de su calidad. Sólo uno de cada seis expertos tiene presente en su trabajo diario elementos de seguridad para la consecución de la calidad ecoturística:

- Seguridad
- Factores turísticos contextuales

Importancia de conceptos genéricos en la calidad ecoturística

Habiendo obtenido los resultados anteriores, el paso siguiente fue hacer que los mismos expertos colocaran a cada concepto genérico un valor de relevancia según lo que ellos consideraran como más importante para la calidad en ecoturismo.

Tabla 1. Importancia de conceptos genéricos en la calidad ecoturística

Conceptos genéricos	Valoración de 0 a 10
Medio ambiente	8,32
Seguridad	8,26
Producto ecoturístico	8,21
Personal de contacto directo	8,18
Organización	7,74
Gestión y marketing	7,58
Elementos socioeconómicos de la comunidad local	7,47
Factores turísticos Contextuales	7,32

Fuente: Elaboración Propia

Los resultados que se obtuvieron y que se muestran en la Tabla 1, fueron consecuentes a los del apartado anterior en cuanto a temas de organización, marketing y factores turísticos contextuales; mientras que en otros casos se encontraron diferencias notables. El medio ambiente pasa a ser el concepto principal o más valorado. Detrás le sigue la seguridad, lo que indica con relación al apartado anterior, que se considera como un concepto muy importante a la hora de brindar calidad en ecoturismo aunque no se lo tenga muy en cuenta en el trabajo cotidiano. Por otro lado, con los elementos socioeconómicos de la comunidad local ocurre lo contrario: si bien están medianamente presentes en el pensamiento cotidiano, su valoración como importantes para la calidad en ecoturismo es muy baja con relación a los demás conceptos.

Se observa en consecuencia, es que a la hora de reflexionar sobre la importancia de ciertos aspectos que se deben tener en cuenta para la calidad en ecoturismo, el orden de prioridades que se tiene, difiere con respecto al que está presente en el trabajo diario de los consultados.

Perfil de la visión de la calidad ecoturística

Para determinar el perfil de la visión de la calidad ecoturística que poseen los consultados, se tomó en cuenta a todos los factores que habían surgido en las consultas, y se los ubicó o emparentó con los cuerpos teóricos considerados. En el análisis se identificó el perfil de cada factor, ubicándolos básicamente en dos perfiles:

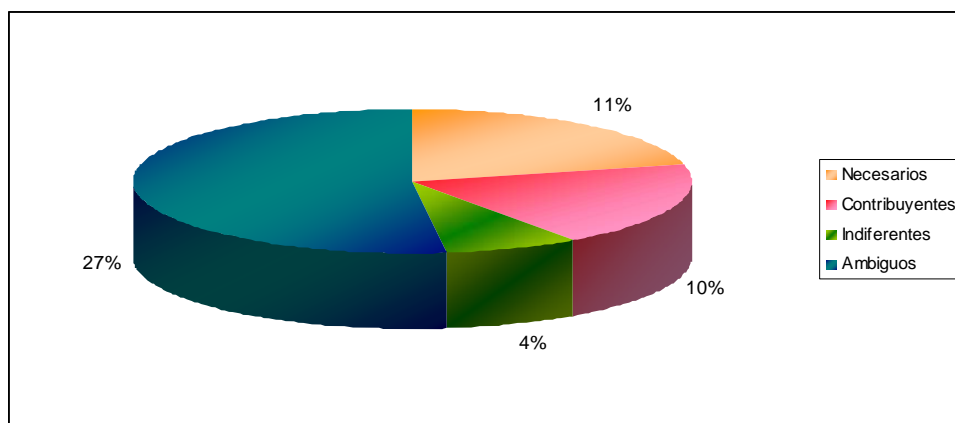
- Perfil de Turismo Sostenible
- Perfil de Gestión de Calidad

Se observó que aquellos factores reunidos bajo un perfil de Turismo sostenible son los que habían sido considerados como factores necesarios y que además son los que obtuvieron los mayores puntajes en cuanto a su valoración de importancia para la calidad en ecoturismo. El perfil de Gestión de Calidad, agrupó factores con puntajes de valoración intermedia, y que además han sido considerados como factores contribuyentes para la calidad en ecoturismo. De lo anterior se desprende como resultado, que la visión de la calidad ecoturística que poseen los consultados, se corresponde al perfil de Turismo Sostenible. Los factores relacionados a la Gestión de la Calidad en general, son mas bien considerados como contribuyentes o que colaboran a que se logre una mayor calidad en ecoturismo. Este resultado destaca la relación entre el ecoturismo y el turismo sostenible como binomio determinante para la consecución de la calidad en el sector.

Factores determinantes de la calidad ecoturística

Como resultado de las consultas a los expertos, se obtuvo en una primera instancia un total de 49 factores, a los cuales se le sumaron luego 3 factores más en sucesivas consultas gracias a las opiniones de los participantes. Estos factores se agruparon por el grado de necesidad, según si éste era igual o mayor al 50% del consenso de los consultados (Grafico 1)

Grafico 1: Distribución de los factores por grado de necesidad



a) *Factores necesarios*

De los factores necesarios se debe hacer primero algunas consideraciones con relación a su utilidad y aplicación. Por un lado, su condición de necesarios indica que si ellos no están presentes, no hay calidad ecoturística. Por lo tanto, son factores estructurales y básicos para el ecoturismo, y se pueden identificar como urgentes de desarrollo. Estos factores tendrán efectos a largo plazo, ya que algunos se relacionan con el desarrollo sostenible y la planificación.

Por otra parte, se debe destacar que en general los factores necesarios gozaron de un gran consenso por parte de los consultados, lo que les otorga un valor determinante para la calidad en ecoturismo. Estos factores se presentan en la Tabla 2 junto con el porcentaje de expertos que los consideró como necesarios.

Dentro de estos resultados se debe destacar al factor de la autenticidad del atractivo ecoturístico como de gran necesidad para la calidad. Esto abre las puertas a diversos debates, dentro de los cuales surge la determinación del Límite de Cambio Aceptable. Cabría proponer aquí al mantenimiento de la autenticidad como otro criterio para el establecimiento de esos límites de cambio. El problema surge en el momento en que se deba definir lo que es lo "auténtico" de un destino en todas sus facetas (cultural, ecológica, social, paisajística, etc.). Esto es así ya que si se realiza ecoturismo en un destino que no ha tenido una planificación previa en donde se establecieran unos límites de cambio con base en una situación primigenia sin mayores alteraciones; una vez comenzada la actividad, todos los límites de cambio serán distintos y en algunos aspectos más flexibles o más blandos, según la percepción de los beneficios de la actividad y los intereses despertados en ese destino ecoturístico. Por lo tanto, ante la falta de planificación, el mantenimiento de la autenticidad del atractivo turístico dentro de unos límites aceptables de cambio, dependerá exclusivamente de la responsabilidad del operador ecoturístico, del liderazgo de la comunidad local, y en menor medida de la responsabilidad que tengan los ecoturistas que visitan el área.

También se destaca la fuerte necesidad de la información en todas sus formas y momentos. Dentro de estos factores, se ven involucrados todos los participantes del sistema turístico, desde los organismos oficiales de promoción turística con todas sus oficinas y campañas publicitarias; hasta los guías turísticos, pasando por los operadores, transportistas, puestos de información, etc.

Con relación a la necesidad de mantener la autenticidad de los atractivos, se verá en el siguiente apartado como un factor contribuyente, al asociacionismo de los participantes del ecoturismo. A la vez, este asociacionismo debe ir ligado a la honestidad y el enfoque útil de su compromiso con la sostenibilidad del ecoturismo. Sin un compromiso con la sostenibilidad sincero (auténtico) y relevante de los agentes involucrados en el desarrollo del ecoturismo en

un destino, se verá obstaculizada cualquier iniciativa tanto del gobierno como privada para mantener la autenticidad y ciertos estándares necesarios para la calidad ecoturística.

Tabla 2: Factores necesarios para la calidad en ecoturismo

Factores necesarios	% de consultados de acuerdo
<i>Relacionados con la autenticidad</i>	
Autenticidad del atractivo ecoturístico	85
Relevancia y autenticidad del compromiso ambiental	50
Responsabilidad ambiental de la empresa	50
<i>Relacionados con la Información</i>	
Información ofrecida previo, durante y pos viaje	75
Información ofrecida durante el viaje	70
Información publicitaria veraz	85
<i>Relacionados con la seguridad</i>	
Seguridad del destino	68,4
Seguridad de la empresa	50
<i>Relacionados con la gestión</i>	
Satisfacción del cliente	65
Profesionalismo y formación profesional	65
Planificación y diseño del servicio ecoturístico	50

b) Factores contribuyentes

Los factores considerados como contribuyentes se agruparon principalmente en dos grandes temas: gestión y comunidad local. Estos factores como su nombre lo indica, se han reunido en este tipo de necesidad ya que se los considera como colaboradores útiles para alcanzar la calidad en ecoturismo. Cuando están presentes favorecen para que ésta última se logre, aunque según las situaciones podrán tener mayor o menor peso. En su mayor parte son estructurales, aunque no son urgentes de desarrollarse, sino que más bien y según las características de cada destino, empresa y mercado objetivo, podrán funcionar como diferenciadores competitivos. Debido a que la calidad no se verá comprometida si ellos no están presentes, no todas las empresas ni destinos los desarrollarán, creando un espacio competitivo para la diferenciación y el posicionamiento. Los factores obtenidos junto con el porcentaje de participantes consultados que los consideraron como contribuyentes se observan en la Tabla 3.

Como se observa en los resultados, los participantes coincidieron en reconocer que la hospitalidad de la comunidad local contribuye con la calidad ecoturística. Esta hospitalidad se puede ver traducida en amabilidad, respeto, buena atención en los servicios, buena disposición en general. Por otra parte, también se destaca la importancia de los beneficios hacia el ecoturismo que se pueden obtener de la correcta gestión de la tecnología, aprovechando sus últimos avances y la manera en que éstos puedan ser aplicados favorablemente. Algunos

ejemplos, entre otros, que se dan en el uso de tecnologías son el aprovechamiento de energía solar, uso de GPS, visores nocturnos que evitan luces artificiales, silenciadores de motores, etc.

Tabla 3: Factores contribuyentes para la calidad en ecoturismo

Factores contribuyentes	% de acuerdo
<i>Relacionados con la gestión</i>	
Uso de tecnologías actualizadas aplicadas a la calidad	73,7
Prácticas tecnológicas eco-eficientes	60
Certificaciones de reconocimiento por buenas prácticas	60
Desarrollo de manuales de operaciones y procedimientos	55
Canales comerciales especializados	52,6
Desarrollo de asociaciones y alianzas estratégicas	52,6
<i>Relacionados con la comunidad local</i>	
Hospitalidad de la población local	80
Apoyo empresarial a la conservación	55
Conciencia ambiental promovida por a empresa	50
<i>Relacionados con la información</i>	
Información ofrecida posterior al viaje	50

También se observa un alto consenso en cuanto a la contribución que tienen las certificaciones de reconocimiento por buenas prácticas, hacia la calidad en ecoturismo. Estas "etiquetas" para el ecoturismo a su vez tendrán mayor o menor peso según el respaldo y el reconocimiento que avalen a las instituciones certificadoras.

c) Factores indiferentes

Los factores indiferentes fueron cuatro. Este número pequeño es importante, debido a que indica que pocos factores de los que fueron analizados se considera que no son influyentes para lograr la calidad en ecoturismo. Igualmente, esta situación de indiferencia no debe hacer que sean descartados, ya que se debe contar con que poseen una utilidad latente o su grado de necesidad es potencial, transformándose con la evolución del ecoturismo en general o en un destino en particular.

Se consideraron como factores indiferentes a los contextuales, a excepción de la revisión de contratos con proveedores, que reúne características de gestión de calidad presentes en la normativa de ISO 9000. Esto último deja abierto el planteo de una posible dicotomía entre sistemas de calidad como las normas ISO, y la operación práctica y real de la actualidad del ecoturismo. Los factores indiferentes se observan en la Tabla 4.

Tabla 4: Factores indiferentes para la calidad en ecoturismo

Factores indiferentes	% de acuerdo
<i>Relacionados con la gestión, sistemas de calidad</i>	
Revisión de contratos con empresas proveedoras	68,4
<i>Relacionados con factores contextuales</i>	
Modas turísticas	66,7
Clima del lugar visitado	63,2
Nivel de desarrollo del país de destino	63,2

Además de haber sido considerados factores indiferentes, las valoraciones obtenidas en relación con su importancia, en una escala de 0 a 10, en todos los casos fue inferior a 6, lo que los ubicó como los factores menos importantes de los 52 tratados.

Frente a estos resultados se pueden abrir tres planteamientos simples que los cuestionen, y que se podrían exponer en hipótesis como las siguientes:

- El mayor o menor consumo de productos de origen local demandados por el ecoturismo, dependería del nivel de desarrollo de un país.
- La revisión de contratos con empresas proveedoras aseguraría que la cadena de productos o servicios ecoturísticos mantenga ciertos estándares de calidad ambiental, de prestación de servicio, de uso de materiales e insumos seguros o certificados, etc.; contribuyendo a la calidad total del ecoturismo.
- La satisfacción del ecoturista dependería también de las condiciones de observación de flora y fauna, además de la experiencia holística del ambiente donde se desenvuelve el servicio ecoturístico; aspectos relacionados profundamente a las condiciones del clima diario y estacional del destino

Éstas y otras hipótesis pueden surgir para un replanteo de los resultados y para nuevos análisis a desarrollar para alcanzar la calidad en ecoturismo.

d) *Factores ambiguos*

Los factores ambiguos son el resultado de una falta de acuerdo que sobre ellos tuvieron los consultados. Debe destacarse que fueron poco más del 50% de los 52 factores considerados. De lo anterior se podría inferir que si bien existen factores de mayor o menor determinación para la calidad en ecoturismo, hay también un buen número de factores cuyo grado de necesidad dependerá de las condiciones locales específicas y de la situación de los elementos intervinientes (del destino ecoturístico, de sus atractivos, de la comunidad receptora, del itinerario, de la organización operadora, y del mercado objetivo). Esto lleva a tener en cuenta

que la utilidad de contar con estos factores para la gestión de la calidad en ecoturismo es potencial, y dependerá de cada situación. Cada operador o gestor ecoturístico podrá también tomarlos en cuenta para desarrollar puntos diferenciadores con otros destinos, otras empresas, otros productos, otros mercados, etc.

Los factores ambiguos se agrupan en variedad de aspectos, tanto del producto ecoturístico como de aspectos relacionados a la información, la comunidad local o la gestión para la calidad; pasando por temas de seguridad, marco político y normativo. Los factores obtenidos se presentan a continuación, especificando en la columna de los porcentajes de consultados, el tipo de necesidad y el porcentaje en el que estuvieron de acuerdo para cada factor:

El beneficio a la calidad de vida de la comunidad local aparece considerado en su mayoría como un factor necesario para la calidad en ecoturismo. Es importante observar que la calidad de vida de una comunidad debe estar definida o determinada según lo que la misma comunidad entienda como tal, y no según patrones socio - culturales o económicos de planificadores, operadores o visitantes. En cuanto al producto ecoturístico, se destaca su componente educativo como mayormente necesario para la calidad en ecoturismo; complementándose con factores que hacen del producto ecoturístico una experiencia integral, tales como la diversidad de actividades posibles de realizar y la variedad de sentidos que se pueden ver estimulados por el paisaje y el entorno en dicha experiencia. Por otra parte, dentro de factores de gestión, también reúne gran interés la sostenibilidad económica empresarial, considerada mayormente como factor necesario para la calidad en ecoturismo. Es de gran importancia la sostenibilidad económica de las empresas de origen local, ya que de ellas y su funcionamiento, participación, liderazgo y compromiso se puede partir para alcanzar otras metas como el beneficio directo a la comunidad local. Si no se capacita a los empresarios locales en temas de gestión empresarial y de administración económica de sus organizaciones, los fracasos de éstas pueden derivar en la apertura a inversiones externas con consecuencias inciertas, modificando algunos principios básicos del turismo sostenible. Por último, con relación a los factores de compromiso con el entorno, se debe resaltar la responsabilidad cultural que posea tanto el visitante como la empresa turística. Esta responsabilidad hace referencia, en definitiva, a la calidad ecoturística como un proceso en el que se ven involucrados todos los participantes del sistema, y como tal, en sus interdependencias e interrelaciones es fundamental el respeto a la diversidad de culturas visitantes y visitadas, y la responsabilidad asumida por cada uno de los intervinientes.

CONSIDERACIONES FINALES

Los factores obtenidos pertenecen a distintos aspectos del ecoturismo y la gestión de calidad, y su variedad ha permitido generar una reflexión y análisis amplio y abarcador. Asimismo, queda abierta la posibilidad de que surjan factores específicos o nuevos según cada

situación, itinerario, destino, o mercado. Con relación al perfil de turismo sostenible preponderante que se tiene respecto a la calidad en ecoturismo, queda abierto el debate sobre si este perfil pudiese causar involuntariamente un desequilibrio para la obtención de la calidad, en cuanto a que se manifieste un descuido por factores referidos a la gestión organizacional del ecoturismo, y provocar por tanto una no sustentabilidad contraria a sus fines originarios. También se manifiesta la necesidad de lograr una mayor presencia de aspectos de seguridad en el desarrollo cotidiano del ecoturismo.

De los factores obtenidos, se destaca el factor "Autenticidad del atractivo ecoturístico". Este es un factor fundamental, aunque pueda resultar luego difícil de medir y de asignarle indicadores representativos. Además se presenta como un factor profundamente interrelacionado e interdependiente con el resto de los factores obtenidos. Las responsabilidades empresariales tanto como las del ecoturista con relación a la cultura y la naturaleza local, tienen un peso absoluto para mantener dicha autenticidad. Por otra parte, los beneficios que se obtengan para la comunidad local deben ser genuinos y generadores positivos de autenticidad de su cultura y conservación de la naturaleza.

En cuanto al grado de necesidad de los factores, se debe decir que el consenso obtenido, la correlación que presentaron los grados de necesidad con respecto a las valoraciones según la importancia de cada factor, y el prestigio e internacionalismo de los consultados; garantiza la utilidad práctica de los factores según el orden en el que se han expuesto anteriormente. Excepto los factores necesarios que poseen un carácter de obligatoriedad, el resto puede servir como puntos de diferenciación competitiva según cada situación en concreto. Se considera que la determinación del grado de necesidad de cada factor es de utilidad estratégica y táctica para la calidad en ecoturismo.

Por último, se debe destacar la excelente predisposición y voluntad de colaboración de los expertos consultados, con una participación comprometida y reflexiva en cada momento de las consultas realizadas. Sin ellos todas las propuestas, sugerencias y consideraciones finales no podrían haber sido conseguidas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ballesteros, Rafael

2000 La calidad aplicada al marketing. 1º Encuentro Profesional de Dirección Comercial y Marketing Canario, inédito

Ceballos-Lascuráin, Héctor

1998 Ecoturismo, naturaleza y desarrollo sostenible. Editorial Diana, México

Hunter, Colin

1995 On the need to re-conceptualise sustainable tourism development. *Journal of Sustainable Tourism*, 3 (3): 155-165

Libosada Jr., Carlos M.

1998 Ecotourism in the Philippines. Bookmark, Manila

Noye, Didier y Ravenne, Christie

1987 Animer un cercle de qualité, une équipe, un projet, une méthode. INSEP Ediciones, París

OMT

1997 Lo que todo gestor turístico debe saber. OMT, Madrid.

OMT, WTTC y Consejo de la Tierra

1992 Agenda 21 for the travel & tourism industry. Towards environmentally sustainable development. Cumbre de la Tierra, Río de Janeiro

Rivasplata Lino Montes, César Augusto

1999 ISO 14001-1996, Sistema de gestión ambiental. Especificaciones con guía para uso. Lexington Group S.A., Lima

Sabino, Carlos A.

1986 El Proceso de la investigación. Editorial Humanitas, Buenos Aires

Senlle, Andrés y Bravo, Orlando

1997 ISO 9000 en la práctica, La calidad en el sector turístico. Ediciones Gestión 2000 S.A.; Barcelona, España

Wearing, Stephen y Neil, John

1999 Ecoturismo. Impacto, tendencias y posibilidades. Editorial Síntesis, Madrid

Zeithaml, V., Parasuranam, A. y Berry, L.

1993 Calidad Total en la Gestión de los Servicios. Editorial Díaz de Santos S.A., Madrid

PAGINAS WEB CONSULTADAS

www.kuskeya-alternative.org/index-esp.html: Kiskeya Alternativa; agosto 1999

www.ecoturista.com: Ecoturista, Experience the Americas; septiembre 2000

www.astanet.com/about/index.html: Code of Ethics, ASTA (American Society of Travel Agents) noviembre 2000

www.green-travel.com: Directory of Organizations, octubre 2000

www.txinfinet.com/mader/planet/1197/1197rtpbook.html: Evaluating Ecotourism Operators and Agents, by Deborah Mc Laren, octubre, 1996

www.ecotourism.org: The International Ecotourism Society (TIES)

www.ecotourism.org/guifr.html: Ecotourism Guidelines: For Nature Tour Operators; TIES

www.ecotourism.org/touropfr.html: TIES Member Tour Operator Listing; septiembre 2000

www.world-tourism.org/omt/wtich.htm: Código Ético Mundial para el Turismo, OMT, octubre 1999

www.mcx.es/turismo/CALIDAD.htm: Sistema de Calidad Turística Española

Recibido el 22 de septiembre de 2001

Correcciones recibidas el 7 de diciembre de 2001

Aceptado el 16 de diciembre de 2001

Arbitrado anónimamente