

LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD DE DEMING EN LAS ÁREAS PROTEGIDAS DEL ECUADOR DEMING QUALITY PRINCIPLES IN ECUADOR'S PROTECTED AREAS

AUGUSTA CAROLINA RIVAS TELLO¹

Universidad Central del Ecuador

MYRIAM DEL CARMEN ANGEL POMA²

Universidad Central del Ecuador

RESUMEN

Estudio que evidencia el modelo de calidad que existe dentro de las áreas protegidas del Ecuador analizando la necesidad de adaptar los principios de calidad de Deming para el mejoramiento de la gestión administrativa.

Investigación cualitativa, con metodología experiencialista – vivencial a fin de tener una visión general de los principios de calidad aplicados por cada funcionario que pertenece a la directiva de la Asociación de Guardaparques del Ecuador. La entrevista evidenció los diferentes principios de Deming utilizados en la administración de cada una de las áreas protegidas; considerando que la calidad debe estar inherente en la planificación, ejecución, control, acción.

Se detectó: inexistencia de documentos actualizados; documentos regulatorios para cada entorno, instrumentos universales que regentan la administración de las áreas protegidas en forma general, falta de asignación de responsabilidades, liderazgo y estructura administrativa independiente, lo cual demuestra la importancia de la aplicación de los principios de Calidad de Deming.

Palabras clave: Principios de calidad, ciclo de Deming, áreas protegidas.

Fecha de Recepción: 5 de noviembre 2019. Fecha de Aceptación: 19 de diciembre 2019

¹ Universidad Central del Ecuador E-mail: acrivas@uce.edu.ec

² Universidad Central del Ecuador mdangel@uce.edu.ec

ABSTRACT

This study demonstrates the quality model that exists within Ecuador's protected areas by analyzing the need to adapt Deming's quality principles to improve administrative management.

Qualitative research, with experientialist methodology in order to have a general vision of the quality principles applied by each official who belongs to the board of directors of the Ecuadorian Park Rangers Association. The interview highlighted Deming's different principles used in the administration of each of the protected areas; considering that quality should be inherent in planning, execution, control, and action.

The following were detected: lack of updated documents, regulatory documents for each environment, universal instruments that govern the administration of protected areas in general, lack of assignment of responsibilities, leadership, and independent administrative structure, which demonstrates the importance of applying Deming's quality principles.

Keywords: Quality principles, Deming cycle, protected areas

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Reservas y Parques Naturales

El concepto de espacio natural protegido ha evolucionado a lo largo del tiempo, en tiempos prehistóricos los humanos modificaron su ambiente natural, la caza y recolección silvestres contribuyeron a la extinción de algunas especies vegetales y animales, con el único objetivo de sobrevivencia. En los tiempos preindustriales la preocupación por la naturaleza salvaje no estaba abierta pues ésta se veía como inagotable de la misma forma para el año 1600 las fuentes de energía y maquinarias ocasionaron grandes impactos ambientales (Garcés, 2017).

Los orígenes de los territorios protegidos se remontan a la antigüedad, prácticamente desde civilizaciones antiguas, cuando surgió la idea de conservar principalmente con fines de esparcimiento espiritual en determinadas áreas silvestres. Cuando estas áreas se destinaron a fines de conservación se establecieron las áreas protegidas cuya finalidad es lograr que se mantengan en estado natural o semi-natural determinados territorios. Los movimientos de conservación tuvieron sus inicios en Norteamérica donde se precipitó la formación y crecimiento del movimiento de conservación, así como el fundar estos territorios exclusivos, en Europa la creación de áreas protegidas como: el Parque Nacional de Bialowieza (Polonia), el Parque Nacional Gran Paraíso (Italia); son referentes de conservación natural. La historia de las áreas protegidas modernas está íntimamente ligada a concepto de Parque Nacional (ECURED, 2010), y la creación de los primeros Parques Nacionales en el mundo lo que se remonta al

año de 1870, con la designación del Parque Nacional de Yellowstone en los Estados Unidos y el Parque Nacional Royal en Australia (Garcés, 2017).

El término “área protegida” resume una amplísima gama de designaciones de áreas terrestres y marinas, de las cuales las más conocidas son parque natural, reserva natural, área silvestre, área de gestión de vida silvestre y área de paisaje protegido pero puede incluir también conceptos como áreas conservadas por la comunidad (Dudley, 2008).

Para Dudley (2008) área protegida es un espacio geográfico claramente definido, reconocido, dedicado y gestionado, mediante medios legales u otros tipos de medios eficaces para conseguir la conservación a largo plazo de la naturaleza y de sus servicios ecos sistémicos y sus valores culturales asociados.

Para la UICN (2008) un área protegida viene a ser: “Un área de tierra y/o mar especialmente dedicada a la protección y mantenimiento de la biodiversidad biológica y de recursos naturales y culturales asociados, manejados a través de medios legales u otros medios efectivos”, mientras que las Naciones Unidas (1992) consideran como tal el área definida geográficamente que haya sido designada o regulada y administrada a fin de alcanzar objetivos específicos de conservación(Naciones Unidas, 1992).

Bajo las perspectivas analizadas se puede inferir que un área protegida es todo entorno donde la variedad de flora y fauna debe ser conservada por responsabilidad social, cultural y patrimonial, la administración y la legislación permitirá que la potenciación de los recursos culmine en un bien para la humanidad.

En Ecuador las Áreas Naturales Protegidas.- Son áreas de propiedad pública o privada, de relevancia ecológica, social, histórica, cultural y escénica, establecidas en el país de acuerdo con la ley, con el fin de impedir su destrucción y procurar el estudio y conservación de especies de plantas o animales, paisajes naturales y ecosistemas (Congreso Nacional, 2013).

La creación de áreas protegidas (AP) en América Latina data del año 1876 cuando México creó la Reserva Forestal Desierto de los Leones y, luego en 1896, la Reserva Forestal el Chico. La cosmogonía de la cultura maya (México, Belice, Guatemala, Honduras y El Salvador) centraba la relación sociedad - naturaleza en el uso del espacio natural para la satisfacción de sus necesidades, sin la destrucción del mismo, es decir, lo que hoy calificamos como sustentabilidad (De la Maza, Cadena, y Piguérón, 2003).

América Latina es otro escenario donde la conservación de áreas naturales ha crecido potencialmente considerando la riqueza cultural, antecedentes históricos, la importancia que

tiene para el mundo como son: los recursos hídricos, la variedad de flora y fauna endémica e introducida, escenarios de investigación, laboratorios naturales; entre otras características que han llevado a la sociedad a generar inclusive movimientos para su cuidado y conservación.

En 1934, Ecuador inició la conservación de sus ecosistemas al emitir las primeras normas legales orientadas a la protección del archipiélago de Galápagos y algunas especies de flora y fauna; en 1959, se estableció el Parque Nacional Galápagos. “En 1966, se crea la Reserva Geobotánica Pululahua y en 1968, la Reserva Ecológica Cotacachi Cayapas” (Elbers, 2011).

Como es otras sociedades, Ecuador ha vivido momentos históricos con respecto a la conservación, cuidado y administración de las reservas naturales y parques nacionales.

Tabla 1: Momentos Históricos en Ecuador respecto a la conservación, cuidado y administración de las reservas naturales y parques nacionales.

Momento Histórico	Período
Manejo institucional de las áreas protegidas, fundamentado en la Estrategia Preliminar para la Conservación de Áreas Silvestres Sobresalientes del Ecuador. “La estrategia puso las pautas para avanzar desde una visión gubernamental predominantemente comercial de los “recursos forestales” hacia un enfoque de protección y conservación de la biodiversidad.	1976
Creación del sistema nacional de Áreas protegidas (SNAP) en el Ecuador es el conjunto de áreas naturales protegidas que garantizan la cobertura y conectividad de ecosistemas importantes en los niveles terrestre, marino y costero marino, de sus recursos culturales y de las principales fuentes hídricas, con el propósito de conservar la biodiversidad y el acervo histórico cultural, además de los vestigios, yacimientos y asentamientos arqueológicos del país.	1976
Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre, con el propósito de conservar la biodiversidad y el acervo histórico cultural, además de los vestigios, yacimientos y asentamientos arqueológicos del país.	1981
Creación de reservas ecológicas, geobotánica, de producción, de vida silvestre y parques en la región Andina	1966-1996
Creación de reservas biológicas, ecológica, de producción, de vida silvestre y parques en la región Amazónica	1979-2006
Creación del Parque Nacional Galápagos y la reserva marina Galápagos	1936-1998
Creación de reservas ecológica, marina, de producción, de vida silvestre y parques en la región Costa	1995-2011

Fuente: Ministerio del Ambiente del Ecuador/ ESCOLAP /SNAP 2018.

El SNAP abarca cuatro regiones del país y alberga 51 reservas naturales que se extienden en aproximadamente el 20% de la superficie del Ecuador; respondiendo a estándares mundiales y Convenios Internacionales de los cuales es suscriptor. La Constitución de la República del 2008, garantiza los derechos de la naturaleza y el buen vivir de la población, se encuentra en un proceso que busca armonizar sus instituciones, políticas y marco legal en relación a las áreas protegidas del país; sin embargo la participación ciudadana, en los ámbitos de planificación, gestión y control para mejorar la calidad en las áreas protegidas, el avance que ha tenido el país es muy bajo, debido principalmente a los conflictos de tenencia de tierra y límites, avance de la frontera agrícola, actividades ilegales como: la tala de árboles, extracción de recursos así como número reducido de guarda parques, escasa inversión en las áreas y la poca experticia en temas de sistemas de calidad de la Autoridad Ambiental.

1.2 Principios de calidad

En la actualidad en la mayoría de sociedades las reservas y parques naturales generan espacios de esparcimiento, recreación, investigación, entre otras actividades que involucran a la sociedad de ahí que estos lugares requieren de una administración y procesos para una conservación acertada.

Los sistemas de gestión de la calidad representan una herramienta de apoyo para garantizar la calidad en los servicios y, por consiguiente, la satisfacción del cliente, ya que las necesidades de los clientes y los estándares de desempeño son difíciles de identificar y medir; cada cliente es una característica, se define e interpreta de acuerdo a sus propios criterios respetando su individualidad.

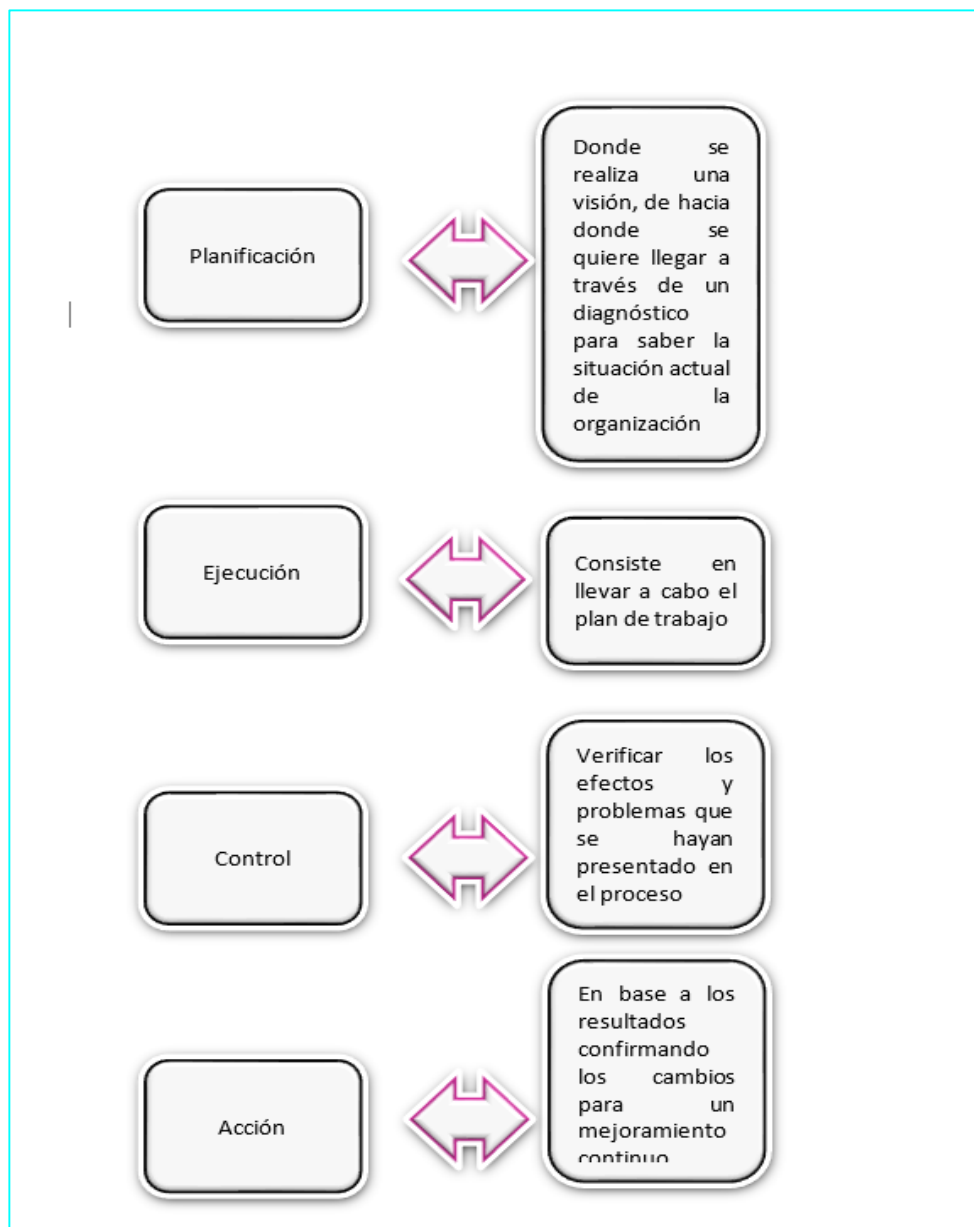
Los estándares mínimos de gestión están orientados a asegurar el cumplimiento de criterios de calidad durante la gestión de las Áreas Naturales Protegidas, para las fases de diseño, planificación, ejecución y evaluación de cualquier acción de conservación proactiva. Son varios los enfoques utilizados para abordar la calidad como concepto, pero generalmente se refieren a la calidad del propio producto o resultado o del proceso para su obtención (Soldán Villarreal et al., 2013).

El sistema de gestión de la calidad (SGC) es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas; esto implica que las organizaciones deben emplear en todos los momentos y ámbitos de las mismas.

La gestión de un área protegida comprende la gerencia de la calidad con otras disciplinas; se han identificado catorce principios que dinamizan a las instituciones.

La definición de gestión de calidad analiza el significado de PDCA (Plan, do, check, act), conocido como el Ciclo de Deming, coincide con la búsqueda de la mejora continua, aplicando cuatro etapas que hay que ejecutar en forma sucesiva y cíclica; el ciclo PDCA es un procedimiento que persigue la mejora de cualquier actividad de la empresa como proceso metodológico y asegura las actividades fundamentales de mejoramiento y mantenimiento como lo demuestra la figura 1.

Figura 1: Ciclo de Deming



Fuente: (Taríy Pereira, 2017)

El ciclo de Deming evidencia los momentos que el individuo u organización para mejorar la calidad debe

aplicarlos, el ciclo comienza estableciendo un plan para alcanzar el objetivo (plan), lo ejecuta (do), verifica los resultados obtenidos con los planificados (check), y, por último toma las decisiones oportunas si se requiere mejorar (act) (Tarí et al., 2017).

Tabla 2: Principios de Deming

Principios	• Crear constancia en el propósito de mejorar el bien y el servicio
	• Adoptar una nueva filosofía para una nueva era económica
	• Dejar de depender de la inspección en masa
	• Basar los negocios no solo en el precio
	• Mejorar de forma continua la producción incorporando la calidad desde la fase de diseño.
	• Establecer programas adecuados de formación
	• Adoptar e implantar liderazgo
	• Desechar o desaparecer el miedo a la responsabilidad para que todos los miembros de la empresa trabajen eficientemente
	• Derribar o romper barreras entre departamentos con la finalidad de favorecer la colaboración de los mismos.
	• Eliminar las frases propagandísticas y las metas para la mano de obra.
	• Suprimir y eliminar objetivos numéricos y niveles de trabajo para la mano de obra.
	• Anular las barreras que privan a los individuos de sentirse orgullosos de su trabajo.
	• Estimular la formación y auto mejora de todos mediante un programa de aprendizaje.
	• Formar una estructura para garantizar la continuidad.

Fuente: (Tarí et al. , 2017)

La Planificación en las Áreas Protegidas se inicia con un momento de reflexión que corresponde al acercamiento a la realidad sobre la que se quiere actuar, momento que se conoce como diagnóstico, la formulación de estrategias a ser validadas en la práctica, la actuación, es decir cuando se pone en práctica las acciones de las estrategias; cíclicamente se retorna a la reflexión, momento en el cual se evalúa las acciones, revisión del diagnóstico, corrección de los objetivos, medición del éxito y planificación del siguiente ciclo de acción, nuevamente el proceso de reflexión, el de acción y, así, sucesivamente(Granizo et al., 2006).

La necesidad de crear modelos, directrices para planificar, ejecutar, verificar y actuar la calidad en las Áreas Naturales Protegidas (ANP), viene enmarcado en un modelo sobre efectividad de toda la administración; un sistema de calidad aplicado lo que busca es conocer un momento previo para generar estrategias de cambio, retroalimentación y corrección, dentro de un ANP como lo presenta la tabla 2.

Tabla 3: Modelo de Deming para un área protegida

Elemento	Explicación	Criterios	Enfoque	Principios
Planificación	¿Dónde se quiere estar y cómo llegar ahí? Diseño y planificación de las áreas protegidas	<ul style="list-style-type: none"> Legislación y políticas para las áreas protegidas Diseño del sistema de áreas protegidas Planificación del manejo 	Análisis de la forma, tamaño, ubicación, objetivos principales y planes de manejo	<ul style="list-style-type: none"> Crear constancia en el propósito de mejorar el servicio. Mejorar de forma continua la producción incorporando la calidad desde la fase de diseño
Ejecución	¿Cómo se hace?	<ul style="list-style-type: none"> Recursos para la organización Recursos para el área protegida 	Preparación de políticas, aplicación de leyes, mantenimiento de infraestructura, procesos administrativos	<ul style="list-style-type: none"> Adoptar una nueva filosofía para una nueva era económica Adoptar e implantar liderazgo Establecer programas adecuados de formación Estimular la formación y auto mejora de todos mediante un programa de aprendizaje.
Control	¿Cuáles fueron los resultados?	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de las acciones de manejo Servicios y bienes 	Determinación de las metas establecidas a través de la elaboración del plan de manejo	<ul style="list-style-type: none"> Dejar de depender de la inspección en masa Formar una estructura para garantizar la continuidad.
Acción	¿Qué se logra?	<ul style="list-style-type: none"> Impactos: los efectos de manejo con relación a los objetivos 	Medir el grado de cumplimiento de los objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Desechar o desaparecer el miedo a la responsabilidad para que todos los miembros de la empresa trabajen eficientemente Derribar o romper barreras entre departamentos con la finalidad de favorecer la colaboración de los mismos. Eliminar las frases propagandísticas y las metas para la mano de obra Suprimir y eliminar objetivos numéricos y niveles de trabajo para la mano de obra. Anular las barreras que privan a los individuos de sentirse orgullosos de su trabajo

Fuente: (Hockings y Leverington, 2003)

2. METODOLOGÍA

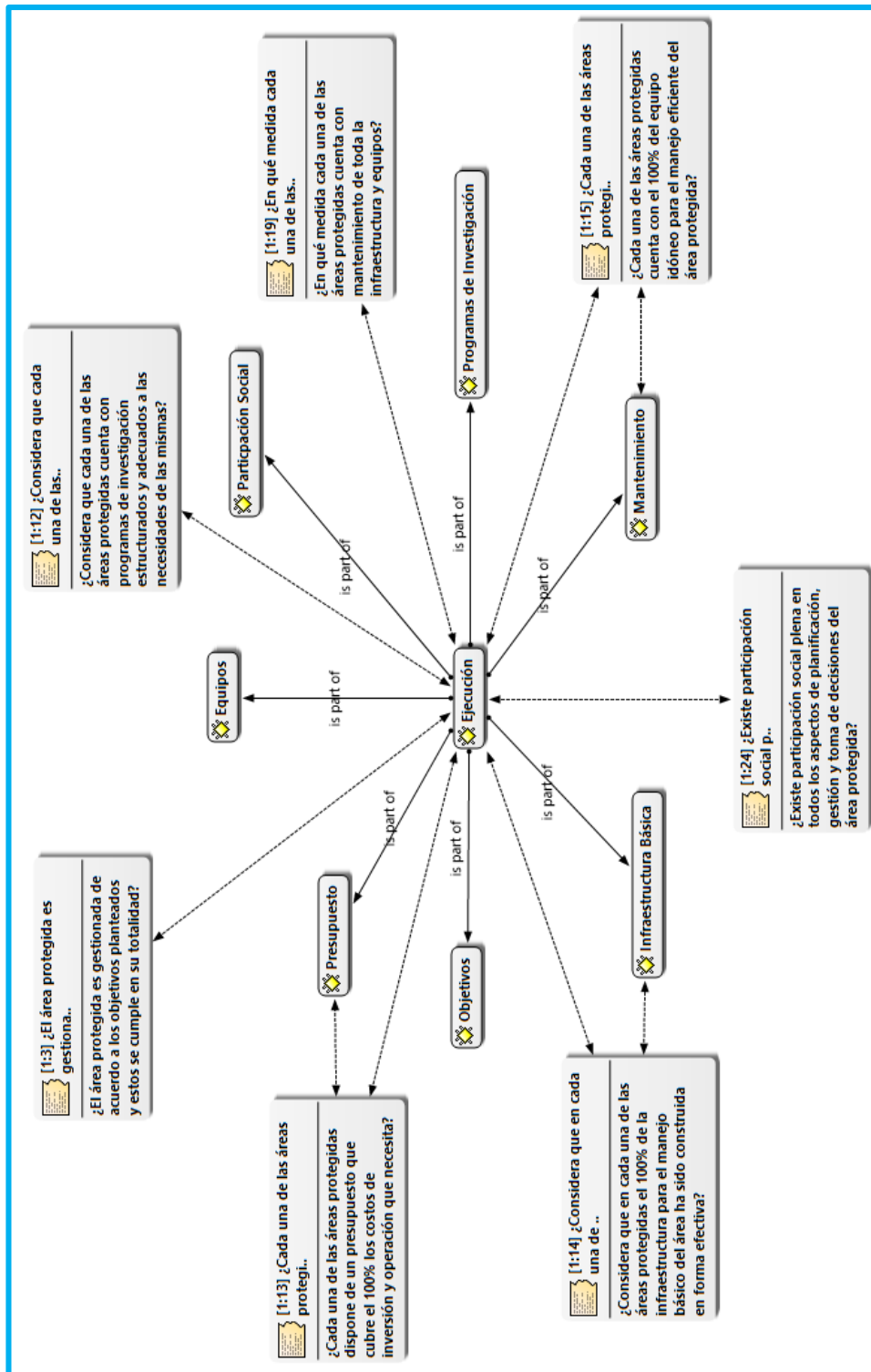
Es una investigación con enfoque epistemológico experiencialista – vivencial, orientado a una investigación cualitativa a través de la modalidad de convivencia directa con el personal que conforma la directiva de la Asociación de Guardaparques de las áreas protegidas del Ecuador, de carácter inductivo aplicando procedimientos interpretativos y analíticos en el objeto de estudio. Para la recolección de datos se diseñó el guion de la entrevista, el procesamiento de información se consolidó en una tabla de doble entrada; utilizando el Software Atlas. Ti se organizaron los aspectos importantes en los momentos de Calidad como: planificación, ejecución, control y acción.

La investigación exploratoria aplicada en esta investigación es para determinar la realidad dentro de las áreas protegidas en el Ecuador respecto a los principios de calidad aplicados independiente del modelo escogido en la normativa, así como obtener información sobre el tema de estudio para mejorar constantemente los productos y servicios, teniendo como objetivo la consecución de la competitividad por medio de la innovación, la investigación, el mejoramiento continuo y el mantenimiento adecuado.

La estrategia metodológica que se aplicó combina tres procesos: el primero comprende una revisión de la situación actual de las áreas protegidas, el segundo la elaboración del instrumento mediante la literatura revisada y, finalmente, se recurrió a la visita del personal de la Directiva de la Asociación de Guardaparques del Ecuador. La finalidad es construir el referente teórico que respalda los principios de calidad de Deming en las Áreas Protegidas.

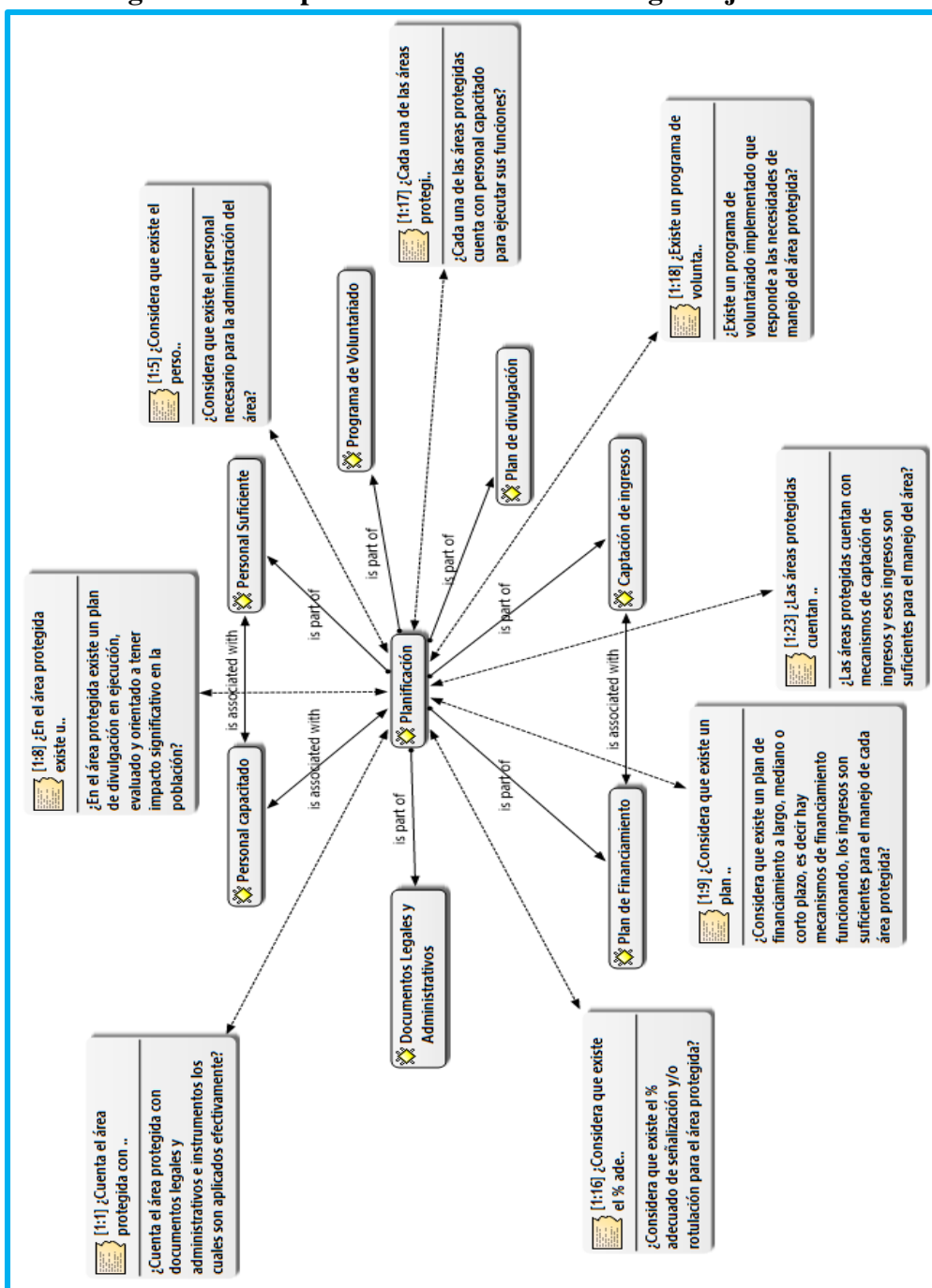
Las figuras adjuntas son los escenarios del principio de Deming, las consultas ejecutadas al personal que conforma la directiva de la Asociación de Guardaparques de las áreas protegidas del Ecuador y las acciones a ejecutar para optimizar la calidad en las ANP.

Figura 2: Etapas del Ciclo de Deming – Planificación



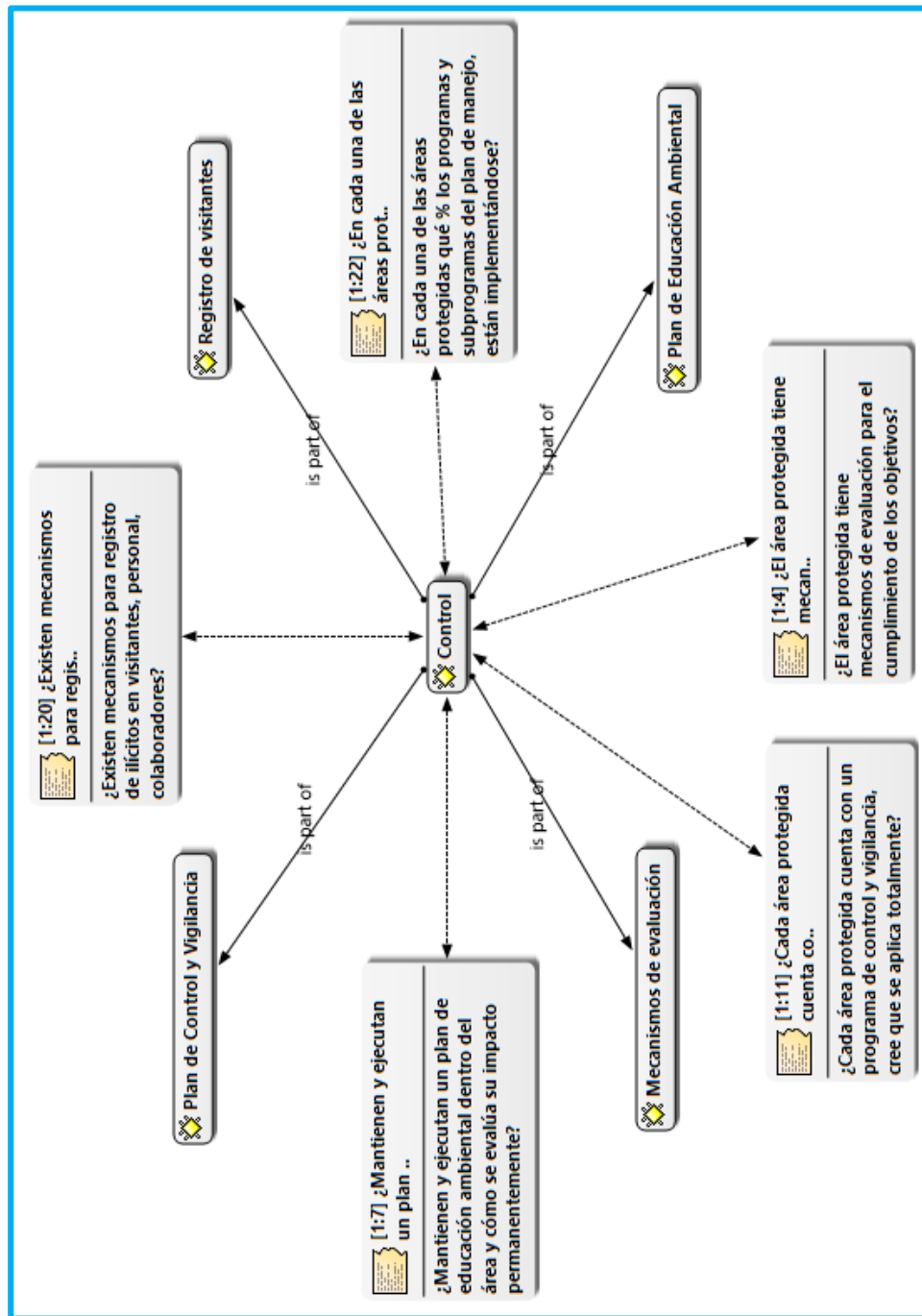
Fuente: Guion de la entrevista al personal que conforma la directiva de la Asociación de Guardaparques de las áreas protegidas del Ecuador (Planificación)

Figura 3: Etapas del Ciclo de Deming – Ejecución



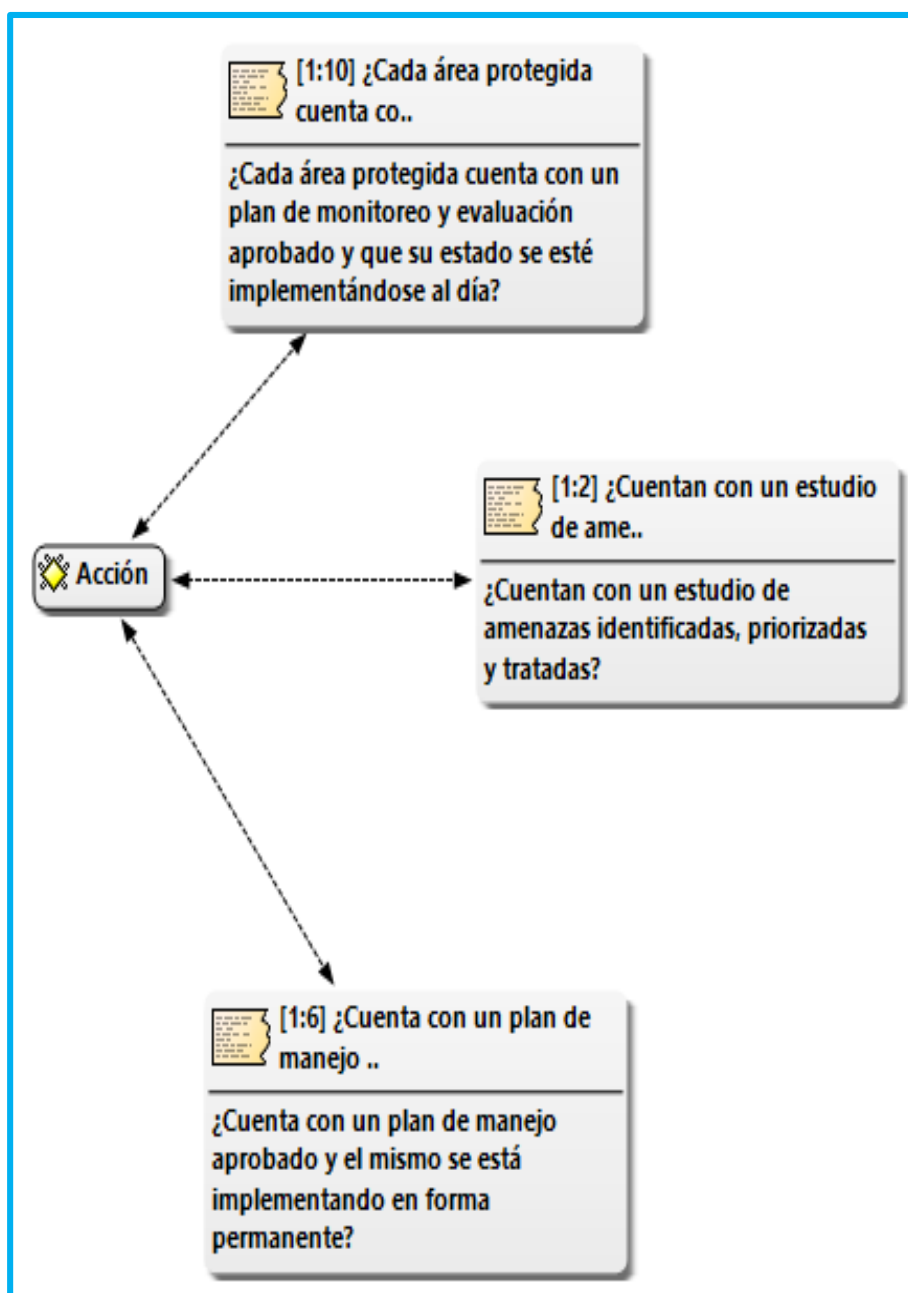
Fuente: Guion de la entrevista al personal que conforma la directiva de la Asociación de Guardaparques de las áreas protegidas del Ecuador (Ejecución)

Figura 4: Etapas del Ciclo de Deming – Control



Fuente: Guion de la entrevista al personal que conforma la directiva de la Asociación de Guardaparques de las áreas protegidas del Ecuador (Control)

Figura 5. Etapas del Ciclo de Deming – Acción



Fuente: Guion de la entrevista al personal que conforma la directiva de la Asociación de Guardaparques de las áreas protegidas del Ecuador (Acción)

3. RESULTADOS

El análisis e interpretación de los datos cualitativos se realizó en función de los principios de calidad de Deming:

Tabla 4: Resultados de la Investigación

Elemento	Descripción	Resultados
Planificación	Documentos legales y administrativos e instrumentos	Sí, sin embargo, no están afianzados con toda legalidad, pertinencia, competencia sobre todo no están de acorde a la realidad de cada una de las Áreas Protegidas (AP).
	Personal necesario para la administración del área	La condición de cada una de las áreas protegidas está marcada en función de las hectáreas lo que dificulta la administración debido al escaso personal que existe.
	Plan de divulgación en ejecución	Las áreas protegidas no cuentan con un plan que contenga diferentes líneas y distintas actividades, con el objetivo de innovar y mejorar cada año.
	Plan de financiamiento	Sí cuentan sin embargo es parcial y lo que existe es el financiamiento de los Fondos de Inversión Ambiental Sostenible (FIAS), apoyo de ONGs como Wildaid Inc.
	Señalización y/o rotulación para el área protegida	No se cuenta con un programa de señalización, señalética dirigido a espacios naturales y parques nacionales
	Personal capacitado	Si a través del programa Escuela de formación para Funcionarios para la Conservación, orientado a fortalecer la gestión de las Áreas Protegidas, mediante procesos sistemáticos y sostenidos de capacitación y perfeccionamiento técnico de funcionarios que prestan sus servicios.
	Programa de voluntariado implementado	No cuentan
Ejecución	Gestión de acuerdo a los objetivos planteados	
	Programas de investigación estructurados	No se cuenta con un número de proyectos de investigación definidos, instalados y ejecutados
	Presupuesto	El presupuesto para el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP) es bajo e insuficiente para ejecutar sus planes de manejo y conservación
	Infraestructura básica	No se cuenta con el porcentaje adecuado
	Equipo	La mayoría de los equipos son obsoletos y limitados
	Mantenimiento de Infraestructura	Muy poco debido a la falta de personal y herramientas adecuadas para realizar los mantenimientos respectivos y estas actividades se ven limitadas a las rondas de control y vigilancia donde aprovechan para revisar senderos, vías de acceso.
Control	Participación Social	Existe un 70 % de colaboración lo que hace falta es proponer nuevas herramientas de participación que se puedan aplicar
	Mecanismos de evaluación	No existen
	Plan de educación ambiental	Sí, pero más por iniciativa del personal más no de la institución, más bien se ha frenado y obstaculizado iniciativas.
	Programa de control y vigilancia	Sí, sin embargo, hace falta presupuesto, materiales y equipos
	Registro de ilícitos en visitantes	Existe parcialmente ya que la mayoría de veces se ven en la necesidad de llamar al ECU 911
Acción	Programas y subprogramas del plan de manejo	Actualmente se ejecutan el 20% por falta de presupuesto
	Estudio de amenazas identificadas, priorizadas y tratadas	
	Plan de manejo	Parcialmente
Acción	Plan de monitoreo y evaluación	La mayoría de las Áreas Protegidas cuentan con este instrumento, otras están en proceso de actualización.
	Plan de monitoreo y evaluación	No al momento se han suspendido por falta de presupuesto

Fuente: Guion de la entrevista al personal que conforma la directiva de la Asociación de Guardaparques de las áreas protegidas del Ecuador

4. DISCUSIÓN

Dentro de la literatura analizada se enuncia a la planificación como un momento importante para mejorar el sistema de calidad en las áreas protegidas orientada a que un sistema dinámico permite que haya sostenibilidad y sustentabilidad, sin embargo, no se estudia desde los tiempos que involucra este proceso, en los resultados obtenidos se apreció que:

- ✓ Se cuenta con documentos universales en cuanto a normativa de Áreas protegidas, pero no se cuenta con documentos acorde a la realidad de cada escenario.
- ✓ El personal, la capacitación y la señalética de los espacios es insuficiente.
- ✓ El presupuesto es mínimo, la mayoría de actividades se sustenta con fondos de organismos internacionales.
- ✓ No se cuenta con un programa de voluntariado que permita el desarrollo de otras actividades, así como la orientación a una convivencia efectiva en un área protegida por parte de los usuarios.

Es importante entonces que, al hablar de la globalización del conocimiento, en las áreas protegidas se introduzca los principios de calidad, considerando que estos lugares no solo le pertenecen a un territorio sino son parte de la humanidad, es decir forman parte de la memoria de visitantes nacionales y extranjeros de estos últimos años, es una publicidad boca a boca que en cierta manera hacen que estos espacios sean sostenibles.

En el escenario de la planificación, Latinoamérica le apuesta la implementación de la calidad como un elemento que permita la competencia sana y elevar la demanda de visitantes los cuales generan una buena publicidad, en Ecuador respecto al momento de ejecución se puede apreciar que:

- ✓ La participación social, la investigación, infraestructura, equipamiento de instrumentos para un trabajo investigativo es insuficiente y en algunos casos inexistente.
- ✓ No existe una participación activa en proyectos de investigación.

La etapa de ejecución es muy importante ya que es el espacio donde se desarrollarán actividades participativas e integradoras donde el usuario y la institución intercambian saberes e inquietudes, en otros instantes el área protegida se convierte en el lugar preciso para indagar, investigar; contar con los mínimos recursos para brindar una buena calidad puede

conllevar a que se pierda el sentido del significado de área protegida.

✓ Como cualquier empresa, las áreas protegidas en su aplicación de los principios de calidad necesitan ejecutar el momento de control; estudios evidencian que esta acción permite a las instituciones posicionarse, en determinado momento volverse el centro de atención, realimentar sus procesos y mejorar, en esta investigación los resultados obtenidos fueron:

✓ Mecanismos de evaluación no existe, planes y programas orientados a la educación ambiental y de control y vigilancia existe medianamente la falta de presupuesto orienta a que se minimice.

✓ Programas y subprogramas se manejan escasamente por falta de presupuesto.

En la etapa de control las empresas buscan fortalecer sus productos, crear nuevos y mejorar los servicios ofertados, las áreas protegidas son espacios donde el aprendizaje in situ puede ser fortalecido como una estrategia de captación de visitantes, al igual que las etapas anteriores es importante enfatizar en actividades que permitan dinamizar procesos y acciones de crecimiento institucional que a la final se refleja en la satisfacción de los usuarios.

En la etapa de acción los miembros involucrados en las áreas protegidas diseñan las tareas que conviertan a la empresa en competitiva y referente para otras, en este estudio se evidenció:

✓ Medianamente debido al presupuesto asignado se cuenta con un plan de manejo de actividades que es universal y su actualización está en proceso.

✓ No existe un plan de monitoreo y evaluación

Un sistema de calidad orientado en cualquier institución debe orientar a los involucrados en la misma a:

- Buscar desafíos
- Marcar presencia
- Personal altamente capacitado y proactivo
- Líderes dinámicos
- Participación activa, efectiva y dinámica de los directivos.
- Manejo de estrategias globales que permitan entrar en la competitividad con otros entornos similares
- Entre otras acciones que deben permitir el posicionamiento de las instituciones convirtiéndolas es sostenibles y sustentables.

5. CONCLUSIONES

Este estudio tuvo la finalidad de analizar los principios de calidad cualquiera que sea el modelo en los escenarios de planificación, ejecución, control y acción, a fin de evidenciar el tipo de gestión que se ejecuta en las áreas protegidas mismos que conllevan a una prestación óptima de servicios y, por ende, la satisfacción del visitante ante servicios de calidad.

Planificación: Se identificó que el manejo de las áreas protegidas responde a una administración dirigida, controlada por la institución responsable como es el Ministerio del Ambiente existiendo una escasa presencia en las propuestas del manejo de calidad en cada una de las áreas, bajo esta dinámica es importante que los organismos rectores aprecien otros modelos como por ejemplo Deming ya que se puede fortalecer: los bienes y servicios prestados en forma externa, en la parte interna generar un liderazgo transformacional, delegación de responsabilidades y estimulación de la formación y auto mejora de todos los procesos mediante un programa de aprendizaje.

Ejecución: Los criterios utilizados para definir y ejecutar los proyectos dentro de las áreas protegidas responden a estrategias y directrices que requieren ser fortalecidas y tomadas en cuenta dentro del presupuesto asignado cada año ya que cada vez es más restringido e inclusive no hay una política de reevaluación; al aplicar Deming las instituciones deberían adoptar una nueva filosofía para una nueva economía, el mejoramiento continuo, aplicando modelos de calidad en todas sus fases.

Control: Las condiciones de control y vigilancia dentro de las áreas protegidas son insuficientes ante la tarea de protección del espacio y recursos, tanto en el aspecto humano como en infraestructura; en este sentido Deming manifiesta que son los organismos superiores los responsables de que haya un control continuo y dinámico.

Acción: Planes de manejo, desactualizados o archivados para futuros estudios actualizaciones a través de empresas consultoras que en su mayoría no cuentan con los profesionales del ramo y tampoco han tenido la convivencia en cada una de las áreas. Planes de monitoreo y evaluación suspendidos por la falta de presupuesto; bajo esta perspectiva al aplicar el modelo de calidad de Deming los organismos de estado adoptaran actitudes positivas considerando que un área natural se convierte en un escenario de inversión y producción por otra parte desechar frases trilladas y trabajar por metas y objetivos sociales.

Los resultados obtenidos pueden servir como guía en la implementación de principios de calidad en cada una de las áreas protegidas permitiendo institucionalizar la gestión en un marco de desarrollo sostenible y sustentable.

6. BIBLIOGRAFÍA

- CONGRESO NACIONAL. (2013): *Ley De Gestion Ambiental, Codificacion*. Recuperado de <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/LEY-DE-GESTION-AMBIENTAL.pdf>
- DE LA MAZA, J., CADENA, R., & PIGUERÓN, C. (2003): "Estado Actual de las Áreas Naturales Protegidas de America Latina y el Caribe. *Political Ecology*", 53-80.
- DUDLEY, N. (2008): *Directrices para la aplicación de las categorías de gestión de áreas protegidas* (UICN). Gland, Suiza: UICN.
- ELBERS, J. (2011): *Las áreas protegidas de America Latina* (UICN). Recuperado de http://www.bivica.org/upload/areas-protegidas_america_latina.pdf
- GARCÉS, S. (2017): *Áreas Protegidas y Conservación en los países andinos: modelos, estrategias y participación*. Recuperado de [file:///C:/Users/Carolina/Downloads/810-Texto%20del%20artículo-3140-1-10-20130925%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Carolina/Downloads/810-Texto%20del%20artículo-3140-1-10-20130925%20(1).pdf)
- GÓMEZ, J., GARCÍA, L., & DE LUCIO, V. (2000): "Espacios Naturales Protegidos". *Revista Agropecuaria*, 166-170.
- GRANIZO, T., MOLINA, M. E., SECAIRA, E., HERRERA, B., BENÍTEZ, S., MALDONADO, O., ... CASTRO, M. (2006): *Manual de Planificación para la conservación de Áreas Protegidas* (The Nature Conservancy, USAID). Quito.
- HOCKINGS, M., Y LEVERINGTON, J. (2003): *Evaluando la efectividad de manejo: la conservación de las áreas protegidas ahora y en el futuro*. Durban: UICN Comisión Mundial de las Áreas Protegidas.
- NACIONES UNIDAS. (1992): *Convenio Sobre La Diversidad Biológica*. Recuperado de <https://www.cbd.int/doc/legal/cbd-es.pdf>
- SOLDÁN VILLARREAL, L. P., CARRILLO SEGURA, J., Y KIRCHNER, J. (2013): *Estándares Mínimos en la Gestión de Áreas Naturales Protegidas* (Programa Desarrollo Rural Sostenible de la GIZ). Perú: AGE Consultants eG.
- TARÍ, J. J., Y PEREIRA, J. (2017): *Gestión de la Calidad en el Turismo*. España: SINTESIS.