



UNIVERSIDAD UTE

FACULTAD DE COMUNICACIÓN, ARTES Y HUMANIDADES

LICENCIATURA EN RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL

Trabajo de grado para la obtención del título de:

Licenciado en Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional

**LA INFLUENCIA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN EL
DESARROLLO COMUNITARIO: FERROCARRILES DEL ECUADOR
Y SU PATRIMONIO INTANGIBLE.**

Autor: Silvia Caiza Barahona

Director: Msc. Juan Sebastián Gómez Navas

Quito-Ecuador

OCTUBRE, 2018

FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO
PROYECTO DE TITULACIÓN

DATOS DE CONTACTO	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	0604074872
APELLIDO Y NOMBRES:	CAIZA BARAHONA SILVIA FERNANDA
DIRECCIÓN:	Carlos Polit E18-151 y Pasaje 2R
EMAIL:	silviafercaiza@gmail.com
TELÉFONO FIJO:	02-260-1263
TELÉFONO MOVIL:	+593-0992719253

DATOS DE LA OBRA	
TITULO:	La influencia de las relaciones públicas en el desarrollo comunitario: Ferrocarriles del Ecuador y su patrimonio intangible
AUTOR O AUTORES:	Caiza Barahona Silvia Fernanda
FECHA DE ENTREGA DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	25 de octubre de 2018
DIRECTOR DEL PROYECTO DE TITULACIÓN:	Msc. Juan Sebastián Gómez Navas
PROGRAMA	PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciada en Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional
RESUMEN: Mínimo 250 palabras	<p>El siguiente trabajo de investigación, aborda la influencia que posee la aplicación de acciones de relaciones públicas, para apoyar el desarrollo comunitario mediante elementos de patrimonio inmaterial, específicamente en los públicos externos de Tren Ecuador de la empresa pública Ferrocarriles del Ecuador.</p> <p>Parte de la teorización de las relaciones públicas, como una función directiva y planificada que permite potenciar la imagen de una institución, misma que va convergiendo con los modelos de desarrollo planteados en la evolución de la sociedad humana.</p> <p>A demás realiza una aproximación al contexto social ecuatoriano mediante la identificación de acciones de relaciones</p>

PALABRAS CLAVES:

ABSTRACT:

públicas con la comunidad en las entidades públicas culturales, mismas que regulan a Ferrocarriles del Ecuador, así como en las organizaciones sociales comunitarias y su vinculación con dicha entidad.

Plantea una visión desde los públicos externos de la organización, procurando reconocer y conocer las percepciones propias de los conglomerados humanos frente a la intervención de un agente empresarial en su realidad, cultura y status quo.

Permitiendo identificar, los modos de vida sociales, la influencia que posee dicha institución en la sincronía de la localidad, para demostrar mediante una etnografía particularista, como se ha ido forjando el desarrollo comunitario en los sitios de influencia de Tren Ecuador (Marca comercial de Ferrocarriles del Ecuador) en su ruta TdH1, mediante el rescate patrimonial propio de estos pueblos, sus agentes de cambio, agentes externos, sentido de pertenencia y acciones informales de relaciones públicas, todo esto en un contexto netamente externo en causa y efecto respecto el accionar de la mencionada institución.

Relaciones Públicas, Desarrollo, Comunidad, Sistema Organizacional, Patrimonio, Cultura

The following research work deals with the influence that has the application of public relations, to support community development by elements of intangible heritage, specifically in Ecuador Train external audiences of ferrocarriles del Ecuador public company.

Part of the theorizing of public relations as a policy and planned feature that allows enhance the image of an institution that is itself converging with the development models posed in the evolution of human society.

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **CAIZA BARAHONA SILVIA FERNANDA**, CI: 0604074872 autor/a del proyecto titulado: **La influencia de las relaciones públicas en el desarrollo comunitario: Ferrocarriles del Ecuador y su patrimonio intangible** previo a la obtención del título de **LICENCIADA EN RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL** en la Universidad UTE.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las Instituciones de Educación Superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la BIBLIOTECA de la Universidad UTE a tener una copia del referido trabajo de graduación con el propósito de generar un Repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Quito, 25 de octubre de 2018

f:  _____

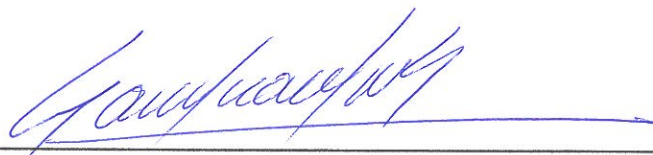
CAIZA BARAHONA SILVIA FERNANDA

CI: 0604074872

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor de tesis de grado certifico que el presente trabajo que lleva por título *“LA INFLUENCIA DE LAS REACIONES PÚBLICAS EN EL DESARROLLO COMUNITARIO: FERROCARRILES DEL ECUADOR Y SU PATRIMONIO INTANGIBLE”*, para aspirar al título de LICENCIADO EN RELACIONES PÚBLICAS Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL fue desarrollado por Silvia Fernanda Caiza Barahona, bajo mi dirección y supervisión, en la Facultad de Comunicación Artes y Humanidades; y que dicho trabajo cumple con las condiciones requeridas para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del Jurado examinador que se designe.

f. _____



Msc. Juan Sebastián Gómez

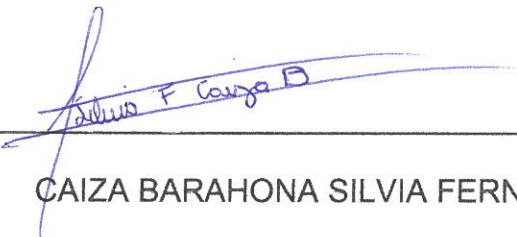
DIRECTOR DEL TRABAJO

DECLARACION JURAMENTADA DEL AUTOR

Yo, SILVIA FERNADA CAIZA BARAHONA, portadora de la cédula de identidad N° 0604074872,

declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en ese documento.

La Universidad UTE puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

f: 
CAIZA BARAHONA SILVIA FERNANDA

CI: 0604074872

Del contenido del presente trabajo se responsabiliza el autor.

Silvia Fernanda Caiza Barahona

Dedicatoria

A la memoria de Alfonso, Mariano y Dolores, mis abuelos y maestros de vida, gracias por cuidarme y seguirme enseñando desde el cielo.

A mi abuela Ángela, mi base para entender que la vida se trata de servicio y amor.

A mis padres y hermana, mi respaldo en cada uno de mis sueños y proyectos.

A Vinicio Miñarcaja, Carmen Ushca y Paula Lema, amigos que surgieron en el camino y me mostraron que para cambiar lo que realmente importa, es cuestión de corazón y convicción.

A la vida, por permitirme llegar a este momento.

Silvia Fernanda

Agradecimiento

A mi padre Fernando, por siempre ser mi incansable compañero de viajes, consejero de vida y pilar fundamental.

A mi madre Sylvia, por ser mi ejemplo de mujer e inspirarme a cambiar el mundo cada día.

A mi hermana Ángela, por ser la razón de mis días y alentarme a conseguir las cosas más irreverentes en la vida.

A Paulo y Natalia mis guardianes de vida, durante esta pequeña etapa han sabido ser cómplices de mis ideas y aventuras, como luz y bálsamo en la adversidad.

A mi pequeño Mateo, por escuchar mis ideas y enseñarme la vida entre risas se puede llevar mejor.

A Dayan, porque somos soporte la una de la otra, cumpliendo nuestros sueños a la distancia.

A Jonathan, Emily, Karen y Alejandra, mis amigos, por siempre confiar y alentarme, aun cuando las cosas parecen estar cuesta arriba.

A Juan Sebastián Gómez, mi tutor, por ser mi guía, confiar y motivarme para que este trabajo viera la luz.

A mis maestros, Cristian Melo, Darío Ramos y Andrés Luna, por haber marcado mi vida con su conocimiento y mostrado que mi profesión se trata de humanidad, respeto y sinergia con lo que te rodea.

A las comunidades de La Moya, Jatarí Campesino, Cuatro Esquinas y Pulinguí, por haberme abierto las puertas y permitido conocerlos.

Silvia Fernanda

TABLA DE CONTENIDO

1	INTRODUCCIÓN	1
1.1	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.2	SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	2
1.3	TEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.4	TÍTULO	2
1.5	Planteamiento del problema	3
1.6	Justificación	4
1.7	Idea a defender	5
1.8	Marco Temporo-Espacial	6
1.9	Objetivos	7
1.9.1	Objetivo General	7
1.9.2	Objetivos Específicos	7
1.10	Marco Conceptual	8
1.10.1	Términos conceptuales.....	8
1.10.2	Términos operacionales	11
2	CAPÍTULO I	13

2.1	Marco teórico	13
2.1.1	RELACIONES PÚBLICAS: EVOLUCIÓN, CONCEPTUALIZACIÓN, TIPOLOGÍA Y FACTORES RELEVANTES.....	13
2.1.2	COMUNIDAD: NOCIONES BÁSICAS.....	43
2.1.3	DESARROLLO: EL PARADIGMA DEL CAMBIO	52
3	CAPÍTULO II	60
3.1	Marco contextual	60
	Parte I	60
3.1.1	LAS RELACIONES PÚBLICAS: FRENTE AL PÚBLICO Y LO PÚBLICO EN LAS ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES DE ECUADOR	60
3.1.2	EL VÍNCULO ENTRE LA COMUNIDAD, SUS ACTIVIDADES DE SUBSISTENCIA Y LAS RELACIONES PÚBLICAS.....	71
3.1.3	EL DESARROLLO COMUNITARIO COMO EL PARADIGMA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS	76
	Parte II	83
3.1.4	LA COMUNIDAD, EL TURISMO, LA CULTURA Y LAS RELACIONES PÚBLICAS COMO FACTORES COORDINADOS PARA EL DESARROLLO COMUNITARIO.....	83

3.1.5 LOS INTANGIBLES CULTURALES COMO PASO ABSOLUTO AL DESARROLLO DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LA COMUNIDAD	88
3.2 MARCO INSTITUCIONAL: FERROCARRILES DEL ECUADOR-EMPRESA PÚBLICA	91
3.2.1 RESEÑA HISTÓRICA.....	91
3.3 EVOLUCIÓN DE LA MARCA	93
3.4 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN - FERROCARRILES DEL ECUADOR	95
3.4.1 Filosofía	95
3.4.2 Objetivos.....	96
3.4.3 Políticas	97
3.5 ORGANIZACIÓN INTERNA.....	98
3.5.1 Organigrama estructural FEED	98
3.6 DIRECTORIO.....	99
3.7 RUTAS ACTUALES.....	99
3.7.1 Andes.....	99
3.7.2 Costa	100
3.7.3 Tren Crucero.....	100

3.8	MARCO COMUNITARIO: RUTA TREN DEL HIELO I	101
3.8.1	RESEÑA POR COMUNIDAD.....	103
4	CAPÍTULO III	111
4.1	Metodología	111
	Parte I	111
4.1.1	ANTECEDENTES	111
4.1.2	PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN.....	112
4.1.3	HIPÓTESIS.....	112
4.1.4	UNIDAD DE ANÁLISIS	113
4.1.5	FUENTES DE INFORMACIÓN	113
4.1.6	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	114
4.1.7	MÉTODOS DE ESTUDIO	115
4.1.8	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	116
4.1.9	MUESTREO CUALITATIVO Y SELECCIÓN DE ACTORES.....	119
4.1.10	PROCESAMIENTO DE DATOS CUALITATIVOS.....	127
	Parte II	128
4.2	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	128

4.2.1	Consideraciones	128
4.2.2	Dificultades	129
4.3	ETNOGRAFÍA DE LAS COMUNIDADES DE LA RUTA “TREN DEL HIELO I”	130
4.3.1	CARACTERIZACIÓN DE LA COMUNIDAD	130
5	CAPÍTULO IV.....	161
5.1	Discusión de Resultados	161
5.1.1	RESULTADOS.....	161
5.2	RELACIONES PÚBLICAS EN LA COMUNIDAD: ¿CÓMO EL PATRIMONIO INMATERIAL DE FERROCARRILES DEL ECUADOR HA LOGRADO FOMENTAR EL DESARROLLO?.....	170
5.3	CONCLUSIONES.....	181
5.4	RECOMENDACIONES	184
6	REFERENCIAS.....	186
7	ANEXOS	1
7.1	ANEXO 1.....	1
7.1.1	Guión de la etnografía.....	1
7.2	ANEXO 2.....	2

7.2.1	Mapeo de Comunidades	2
7.2.2	Cronograma de visita a las comunidades.....	2
7.3	ANEXO 2.1.....	5
7.3.1	Bitácora de observación.....	5
7.4	ANEXO 3.....	21
7.4.1	Entrevistas Individuales	21
7.4.2	Entrevistas Grupales.....	37
7.5	ANEXO 3.1.....	49
7.5.1	Memorias de vida.....	49
7.6	ANEXO 4.....	61
7.6.1	Fotografías extraídas de la observación y derivas	61

Lista de Tablas

Tabla 1: Relación entre la dimensión, función y acciones de relaciones públicas.....	19
Tabla 2: Tipología de las Relaciones Públicas	24
Tabla 3: Técnicas de Relaciones Públicas	35
Tabla 4: Técnicas de Relaciones con la Comunidad	40
Tabla 4.1: Técnicas de Relaciones con la Comunidad.....	51
Tabla 5: Análisis de relaciones públicas de Instituciones dedicadas a la promoción cultural en Ecuador	65
Tabla 6: Convergencia entre los elementos del Desarrollo Comunitario y Relaciones Públicas	78
Tabla 7: Historia FEED	92
Tabla 8: Reseña por Comunidad.....	103
Tabla 9: Actores participantes	122
Tabla 9.1: Actores participantes en la técnica Entrevista Grupal: EG	127
Tabla 9.2: Actores participantes en la técnica Conversación informal: CI.	128
Tabla 9.3: Actores participantes en la técnica Memoria de vida: MV.....	128
Tabla 9.4: Actores participantes en la técnica Entrevista Individuales: EI.	128

Tabla 10: Resultados de CARACTERIZACIÓN DE LA COMUNIDAD.....	161
Tabla 11: Resultados de LA VIDA EN COMUNIDAD	161
Tabla 12: Resultados de EL PAPEL DE FERROCARRILES DEL ECUADOR EN LO ACRÓNICO y SINCRÓNICO DE LA COMUNIDAD	164
Tabla 13: Resultados de LA INFLUENCIA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LA VIDA DE LA COMUNIDAD.....	168
Tabla 14: Trabajo por Estaciones.....	172
Tabla 15: Manifestaciones de la Comunidad.....	174

Lista de Gráficos

Gráfico 1: Públicos	22
Gráfico 2: Características de Comunidad.....	45
Gráfico 3: Tipos de Comunidad	48
Gráfico 4: Relación entre comunidad, cultura y relaciones públicas	85
Gráfico 5: Organigrama FEEP.....	98
Gráfico 6: Directorio FEEP	99
Gráfico 7: Representación del muestreo cualitativo.....	121
Gráfico 8: Proceso Metodológico.....	127

1 INTRODUCCIÓN

El siguiente trabajo de investigación aborda la influencia que posee la aplicación de acciones de relaciones públicas, para apoyar el desarrollo comunitario mediante elementos de patrimonio inmaterial, específicamente de Tren Ecuador de la empresa pública Ferrocarriles del Ecuador.

Parte de la teorización de las relaciones públicas, como una función directiva y planificada que permite potenciar la imagen de una institución, misma que va convergiendo con los modelos de desarrollo planteados en la evolución de la sociedad humana.

Se permite además realizar una aproximación al contexto social ecuatoriano mediante la identificación de acciones de relaciones públicas con la comunidad en las entidades públicas culturales, mismas que regulan a Ferrocarriles del Ecuador, así como en las organizaciones sociales comunitarias y su vinculación con dicha entidad.

Permitiendo identificar, los modos de vida sociales, la influencia que posee dicha institución en la sincronía de la localidad, para demostrar mediante una etnografía particularista, como se ha ido forjando el desarrollo comunitario en los sitios de influencia de Tren Ecuador (Marca comercial de Ferrocarriles del Ecuador) en su ruta TdH1, mediante el rescate patrimonial propio de estos pueblos, sus agentes de cambio, agentes externos, sentido de pertenencia y acciones informales de relaciones públicas.

1.1 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Práctica profesional y gestión de las relaciones públicas en entidades, actores políticos y funcionarios públicos

1.2 SUB LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Relaciones Públicas Comunitarias

1.3 TEMA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de campañas de relaciones públicas sociales, políticas y comerciales.

1.4 TÍTULO

La influencia de las Relaciones Públicas en el Desarrollo Comunitario: Ferrocarriles del Ecuador y su patrimonio intangible.

1.5 Planteamiento del problema

En la actualidad y dada las limitantes legales del entorno nacional la aplicabilidad de la planificación estratégica de la organización como tal, ha quedado relegada netamente a productividad y ha descuidado su eje principal de apoyo y desarrollo comunitario. Las acciones de responsabilidad y/o balance social, no cobran la importancia suficiente para generar acciones de vinculación con los diferentes públicos de interés de la organización.

En el caso de Ferrocarriles del Ecuador, entidad que figura hoy por hoy como pública, ha tenido que regirse al sistema propuesto por el Estado para su desarrollo organizacional, lo que trae como consecuencia un parcial interés por la asistencia en el desarrollo de las comunidades a las cuales ha llegado sus rutas. A pesar de contar dentro de sus objetivos institucionales con premisas como “OEI2:Incrementar el resultado operacional con productos más rentables y que fortalezcan las economías locales” (Ferrocarriles del Ecuador Empresa pública, 2017, p. 24)

Se puede palpar que las acciones definidas son netamente comerciales, dejando de lado el balance organización - comunidad como agente de cambio. Describiendo entonces la falta de sustentabilidad en los proyectos colectivos logrados por este tipo de organismo.

1.6 Justificación

El término comunidad puede definirse como “... una unidad social en la cual todos participan de rasgos, intereses, funciones y un destino común. Donde quienes la integran tienen conciencia de pertenencia, vínculos entre sí y un compromiso que los une...” (Xifra, Ramos, & Enríquez, 2016, p. 484) permitiendo una perspectiva en la cual, la comunidad es un ente que se gestiona mediante valores, prácticas y sistemas de comunicación con el entorno, para lograr su desarrollo, solventando necesidades y reconociendo las premisas que deben ser resueltas en el medio en que subsiste.

Por este motivo es importante contemplar los aportes que tendrían las relaciones públicas aplicadas desde las organizaciones hacia la comunidad para afianzar y colaborar con su desarrollo.

En el caso de Ferrocarriles del Ecuador se busca comprender y analizar cómo sus acciones de relaciones públicas han podido influenciar en el desarrollo de las comunidades por las cuales atraviesa sus rutas. La influencia que ha tenido su proceso organizacional en la interacción con la comunidad.

Dentro de sus objetivos institucionales como homologados, se constatan premisas que buscan a través del desarrollo económico y comercial, permitir la sustentabilidad y sostenibilidad de las comunidades, lo que no aporta como debería a un modelo de desarrollo comunitario, ya que sólo contempla un sistema de producción local, administrado y subministrado únicamente de manera comercial.

1.7 Idea a defender

La aplicación de relaciones públicas es un factor primordial, para que una organización logre un equilibrio bidireccional y aporte al desarrollo de la comunidad en la cual realiza sus actividades. Gracias a esta disciplina se pueden gestionar, reconocer e investigar a los distintos públicos, que pueda poseer una entidad, para conocer sus requerimientos, así como asegurarse de satisfacer sus necesidades.

En base a esta conceptualización, se puede comprender que la configuración de una organización, debe sustentarse en un análisis y consideración del medio para poder subsistir.

A partir de la cultura corporativa que en ella se haya establecido se logran determinar las dimensiones fundamentales para trabajar y aportar a la sociedad. De igual manera prioriza a sus stakeholders, según el tipo de vínculo que los una a la organización.

Basados en esto, se puede establecer una estrategia multistakeholder, que permite la puesta en marcha de acciones de responsabilidad social y o balance social, que buscan la construcción y establecimiento de confianza, mediante la gestión de acciones diseñadas para modificar los impactos de la organización en la sociedad, fortaleciendo la percepción y el reconocimiento del público (reputación).

1.8 Marco Temporo-Espacial

El presente proyecto de investigación se realizará durante los meses de junio a agosto de 2018, en la Ruta de Tren Ecuador pertenecientes a empresa pública Ferrocarriles del Ecuador, Tren del Hielo I, que se desarrolla entre la ciudad de Riobamba y la Comunidad de Urbina.

1.9 Objetivos

1.9.1 Objetivo General

- Analizar como la aplicación de relaciones públicas influyen en el desarrollo comunitario.

1.9.2 Objetivos Específicos

- Examinar el estado actual de las relaciones públicas en el desarrollo comunitario.
- Reconocer los factores principales de identidad y personalidad para el desarrollo de relaciones públicas comunitarias.
- Determinar las acciones de relaciones públicas impulsadas por Ferrocarriles del Ecuador para el desarrollo comunitario.
- Cotejar las acciones de relaciones públicas impulsadas por Ferrocarriles del Ecuador para el desarrollo comunitario.

1.10 Marco Conceptual

1.10.1 Términos conceptuales

- **Comunidad:** Es un grupo de personas ocupando una determinada área de sociedad, la cual participa de un sistema de intereses y actividades bastante amplio como para poder incluir casi todas sus relaciones sociales. (Terry Gregorio, 2012, p. 2)

- **Organización formal:** Posee actividades coordinadas, un propósito en común y una jerarquía que controla mecanismos de delegación de actividades, existe gracias a un propósito intencional de funcionalidad. (Koontz, Wehrich, & Cannice, 2012, p. 201)

- **Organización informal:** Surge de una red de relaciones interpersonales espontánea y la interacción voluntaria, con distintos individuos que puedan ser elegidos se según gustos, preferencias, ideología, características religiosas y o culturales.(Koontz et al., 2012, p. 202)

- **Relaciones públicas:** Función directiva de comunicación a través de la cual las empresas se adaptan, alteran o mantienen su entorno con el fin de lograr metas en la organización.(Wilcox et al., 2012, p. 6)

- **Relaciones con la comunidad:** Disciplina para gestionar el progreso y cambio de las comunidades a través de actividades productivas así como miembros activos que permiten que se relacione con el entorno para subsistir, es un sistema que genera interdependencia necesaria entre su supra y macro sistema permitiendo una cultura bien lograda así como una imagen y

reputación lo que es equivalente a la realidad y reconocimiento en una red social de diversos actores que facilitan la aplicación de políticas y se soportan entre sí para conseguir objetivos que dinamizan la cultura de la comunidad. (Xifra, 2007)

- **Desarrollo:** Es una condición social, en la cual las necesidades auténticas de su población se satisfacen con el uso racional y sostenible de recursos y sistemas naturales. (Anzil, 2007)

- **Desarrollo comunitario:** Modelos de intervención que incorpora a los agentes comunitarios e institucionales (GADS), estableciendo procesos de participación que permitan encaminarse a alcanzar objetivos comunes y predeterminados para mejorar las condiciones económicas, sociales y culturales de las comunidades, y cuyos resultados puedan ser evaluados de forma continuada. (Gutiérrez, 2012, p. 209)

- **Desarrollo sostenible:** Se refiere a asegurar la satisfacción de las necesidades del presente sin que se comprometa la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias. (Gómez, 2012)

- **Desarrollo sustentable:** Se logra mediante la administración de recursos disponibles para la satisfacción de las necesidades de un área geográfica, mediante una proyección temporal que sea replicable y se respalde en 5 sistemas: político-democrático, económico, productivo, administrativo e internacional. (Treviño, Núñez, & Camacho, 2004, pp. 55-56)

- **Balance social:** Modelo que permite devolver al entorno lo que ha entregado para el desarrollo de una localidad. (Jaramillo, 2007, p. 94)
- **Capital de información:** Se basa en la asimilación de saberes que permiten la integración y sistematización de procesos de vinculación con otras comunidades permitiendo fortalecer la identidad y dinamizando la cultura. (Martínez, 2007, p. 3)
- **Capital social:** Variedad de recursos de una comunidad que se obtiene a partir de una red social. (Treviño et al., 2004)(Xifra et al., 2016)
- **Patrimonio:** El patrimonio es el legado que recibimos del pasado, que vivimos en el presente y que transmitiremos a las generaciones futuras (UNESCO, 2017). Es decir, aquellos elementos y manifestaciones tangibles o intangibles producidas por las sociedades, resultado de un proceso histórico en donde la reproducción de las ideas y del material se constituyen en factores que identifican y diferencian a ese país o región.
- **Patrimonio inmaterial:** Rama del patrimonio también referenciada como patrimonio cultural inmaterial que, hace referencia a las prácticas, representaciones y expresiones, los conocimientos y las técnicas que procuran a las comunidades, los grupos e individuos un sentimiento de identidad y continuidad. (Junta de Andalucía, 2001)

1.10.2 Términos operacionales

- **Comunidad:** Grupo de personas con fines comunes que promueven participación e interacción, para ayudarse unos a otros y se encuentra dentro de una sociedad.
- **Relaciones públicas:** Gestión deliberada, planificada y continua de comunicación que permite la interacción y comprensión bidireccional entre la organización y su entorno, mediante tendencias y acciones planificadas en tiempo y espacio.
- **Relaciones con la comunidad:** Disciplina introspectiva de las Relaciones Públicas, que permite la interacción de la organización con sus públicos mediante los recursos que provee el entorno, para lograr equilibrar las necesidades del grupo humano con las actividades realizadas por la organización.
- **Desarrollo comunitario:** Modelo de desarrollo que permite mediante la comprensión del entorno, vincular agentes exógenos y endógenos de una comunidad para mejorar su nivel de vida.
- **Desarrollo sostenible:** Modelo de desarrollo capaz de sostenerse por un tiempo determinado, por medio de acciones inmediatas basadas en los recursos locales disponibles.
- **Desarrollo sustentable:** Modelo de desarrollo planificado que pueda proyectarse a futuro gracias a la administración y utilización de recursos (económicos, productivos y culturales) de forma responsable y renovable.

- **Balance social:** Herramienta de gestión que permite a una organización monitorear y controlar el impacto de sus actividades.

Es relativo a la Responsabilidad Social.

- **Patrimonio inmaterial:** Muestra cultural y/o tradicional, que se ha perpetuado en el tiempo y es adoptada por una comunidad tras sentirse identificada con ella, para ser difundida a generaciones futuras.

2 CAPÍTULO I

2.1 Marco teórico

2.1.1 RELACIONES PÚBLICAS: EVOLUCIÓN, CONCEPTUALIZACIÓN, TIPOLOGÍA Y FACTORES RELEVANTES.

2.1.1.1 Evolución

La evolución de las relaciones públicas se ve claramente representada en los modelos planteados por J. Grunning en 1984 (Wilcox et al., 2012, p. 55); de esta manera podemos comprender que los aportes de Barnum en 1800, estaban estrictamente relacionados con el modelo de Agente de Prensa gracias al hype¹ y al respaldo de grandes personajes de la época que amparaban el espectáculo. Ivy Lee en 1900 es quien potencializa la entrega de información abierta y verás (permitiendo identificar a la fuente), proporcionando por primera vez a la opinión pública un espacio para que no refieran únicamente a lo proporcionado por la organización, sino dando paso, para que los medios y el público en general sean quienes reconozcan e investigue, encajando de manera exacta con el modelo de Información pública.

Acercándonos a la modernidad, es en 1923 cuando las relaciones públicas tienen un giro hacia la “persuasión científica” propuesta por Edward Bernays

¹ Henry Wilcox define este término como: “la hábil utilización de los medios y otros instrumentos para promocionar a un individuo, causa o incluso un producto como un circo” es decir la entrega de información excesivamente exagerada para generar publicidad y opinión pública. (Wilcox, Cameron y Xifra, 2012, p.40)

(Wilcox, Cameron y Xifra, 2012, p.48), una temática enfocada a la comprensión de necesidades de los públicos de interés. En esta etapa, surge uno de los modelos que marcaría la evolución y revolución de las mismas, denominado Asimétrico Bidireccional, mismo que entra en contraste con los sistemas administrativos que cada organización. De manera paralela aporta a sus estrategias comerciales y publicitarias, ya que rompe el esquema y se concentra en ofertar las suficientes acciones para modificar el comportamiento de sus públicos, logrando de manera inherente una brecha de aceptación total por la organización y lo que representa en el entorno en el que se desarrolla. (Rincón, 2014)

Sin embargo, dado el auge de la globalización y el constante cambio social al que se sujetan día con día los conglomerados humanos, con la llegada del nuevo milenio las organizaciones comprenden que la base que permite su desarrollo son sus públicos. A partir de ellos que la oferta y la demanda se pueden cumplir. Además, existe una característica sumamente importante que se comienza a considerar, el “bienestar común”, ya que, al entrar en un estadio, dónde la vida depende de la producción, la sociedad como tal comienza a preocuparse de que sucede con el ambiente, los seres vivos y en general todos los factores que conforman el entorno. Se abre así, una nueva realidad en la cual aportar con producción está bien, pero es mejor cuando dicha actividad se centra en buenas prácticas, normas de gestión socio ambiental y sobre todo calidad. De esta

premisa surgen Los Acuerdos de Estocolmo el 15 de junio de 2010 en el marco de la reunión global del IPR².

Teniendo como objetivo fundamental considerar los comportamientos de los públicos para influir en los comportamientos de la organización (Bonilla, 2013, p.6), haciendo hincapié en un elemento clave como son las relaciones con la comunidad. Estas, consisten en la planificación estratégica de actividades que generen beneficios mutuos, que logren de manera consecuente sostenibilidad, una de las aristas básicas en el desarrollo de la reputación, encajando así, con el modelo Simétrico Bidireccional.

Así pues, la evolución de las relaciones públicas se ve marcada por una constante necesidad de entregar información verídica que permita, que la organización se desarrolle en tiempo y espacio generando sostenibilidad. Ponderando su reputación a niveles máximos, algo que J. Grunning, nos lleva a meditar en su propuesta de modelos, demostrando que, en cada etapa la organización depende de sus públicos para mantenerse, pues si bien el agente de prensa mostraba solo una imagen fuerte, es con la información pública que la sociedad comienza a aceptar que las organizaciones desarrollen sus

² **IPR:** Institute for Public Relations (Instituto de Relaciones Públicas)

actividades sin miedo a quedarse excluidos, algo que se ve representado en los modelos asimétrico y simétrico bidireccional.

2.1.1.2 Conceptualización

Referirse a relaciones públicas, en más de una ocasión puede resultar en una concepción elemental acerca de organización de eventos y, o, de manejo de medios.

El paso de los años y los diversos retos que la sociedad incorpora para plantear una comunicación asertiva, han llevado a reconsiderar la concepción de esta disciplina, mediante cada uno de sus modelos, considerando los siguientes aspectos, bajo los cuales se puede entregar una definición más explícita.

Vicent Hazelton en (Wilcox, Cameron & Xifra, pág. 6), define a las relaciones públicas como, “una función directiva de comunicación a través de la cual las organizaciones se adaptan, altera o mantienen al entorno para lograr sus objetivos”, a esta propuesta se le puede sumar la concepción propuesta por Grunning y Hunt, que se centra en, “la gestión y dirección de comunicación entre la organización y sus públicos” (Wilcox, Cameron & Xifra, pág. 6).

Ambos autores se centran en una realidad netamente organizacional ciertamente acertadas, pues reconoce el desempeño de la disciplina como herramienta de gestión institucional. Es aplicable a todos los contextos, sí reconocemos que tanto las instituciones, empresas públicas y privadas, como la sociedad y sus respectivas comunidades, son sistemas organizados que buscan interactuar de manera bidireccional.

Sin embargo, existe un factor implícito que es el público, es decir el conglomerado humano que se ve afectado de manera positiva o negativa por las acciones desenvueltas por la organización. Dentro de este contexto Capriotti (2013), plantea a las relaciones públicas como “la gestión del sistema de comunicación a través del cual se establecen y mantienen relaciones de adaptación e integración mutua entre una organización o persona y sus públicos”.

Entonces, en la asimilación de estas tres propuestas, se puede comprender que esta disciplina se logra gracias al surgimiento de una conducta recíproca entre el individuo y la organización. Condicionadas por la influencia del uno en el otro, obteniendo una realidad palpable, en la cual, existen opciones positivas para ambos (planes de responsabilidad social, acercamientos comunitarios o comunicación para el desarrollo, acciones de balance social entre otras).

El accionar de las relaciones públicas se ve condicionada de acuerdo al campo de acción que practique la entidad. Dando paso a una consideración, extremadamente importante para lograr esta dinámica, que es la dimensión en la cual se desarrolla la organización.

Entre las principales dimensiones que esta disciplina plantea existen (Capriotti, 2007, p. 68):

- **Dimensión Comercial:** Asegura el cumplimiento de logros organizacionales en torno al bien que produce.

- **Dimensión Corporativa:** Afirma la actitud de la empresa frente a la sociedad, mediante su identidad, cultura, valores, misión y visión. Son parte de esta dimensión también las relaciones eco-sociales³.

- **Dimensión Institucional:** Permite el posicionamiento de la organización en un rol social neto, es decir, plantea al ente como una imagen de ciudadano corporativo.

Abriendo así, un enfoque exacto a cada una de las funciones que deben ser practicadas en cada dimensión.

³ **Relaciones Eco-sociales:** Denominadas así por la interacción existente entre el ecosistema organizacional y el social.

Tabla 1: Relación entre la dimensión, función y acciones de relaciones públicas

Dimensión	Función	Acciones
Comercial	Especializada	<ul style="list-style-type: none"> • Publicidad • Ventas • Relaciones con Inversores • Relaciones con Organizaciones Financieras • Relaciones con Clientes actuales y potenciales • Relaciones con Proveedores
Corporativa	Especializada	<ul style="list-style-type: none"> • Lobbying (Relaciones establecidas con Gobiernos locales) • Relaciones con la Comunidad • Relaciones con los Medios de Difusión • Relaciones Diplomáticas • Relaciones Multiculturales • Relaciones Multidisciplinarias • Relaciones Inter Institucionales
Institucional	Especializada	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones con los empleados • Relaciones con los accionistas • Imagen Corporativa • Resolución de conflictos potenciales • Publicity • Asuntos públicos y legales • Auditorias de relaciones públicas
Comercial, Corporativa e Institucional	Globales	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación estratégica • Mix de comunicación • Atención a los públicos de la organización • Captación de fondos • Captación de fondos

Elaboración propia

Fuente: Elaboración Propia basada en (Capriotti, 2007, p. 68)

2.1.1.3 Tipología

Cabe aclarar que existen clasificaciones clásicas de relaciones públicas propuestas por el IPR, según su campo de aplicación (empresariales, políticas, internacionales y personales).

Sin embargo, esto solo es el eje conductor de la finalidad que se persigue con la disciplina, en este caso específico se busca comprender la tipología global de la disciplina aplicables a estas áreas.

Entonces, la tipología de relaciones públicas surge a partir los públicos objetivos de la organización, sus necesidades y vínculos que permiten el establecimiento de una correspondencia específica.

2.1.1.4 Públicos de la organización

Capriotti (2013) en su obra Planificación estratégica de la imagen corporativa, plantea que los públicos surgen de acuerdo a la percepción que la organización causa en ellos, lo que se traduce en la propuesta de Blumer (1982:5), en la que “pone de manifiesto que la vida de grupo necesariamente presupone una interacción entre los miembros del mismo, y que una sociedad se compone de individuos que entablan una interacción con los demás”

De acuerdo con esto el autor propone dos consideraciones tomadas de (Gross et al., 1966: 60) en (Capriotti, 2007, p.39):

- **Status de público:** Es decir el lugar que ocupa cada individuo en el sistema de relación organización – comunidad⁴.

- **Rol de público:** Refiere las expectativas y obligaciones de cada individuo frente a su posición en la relación organización- comunidad.

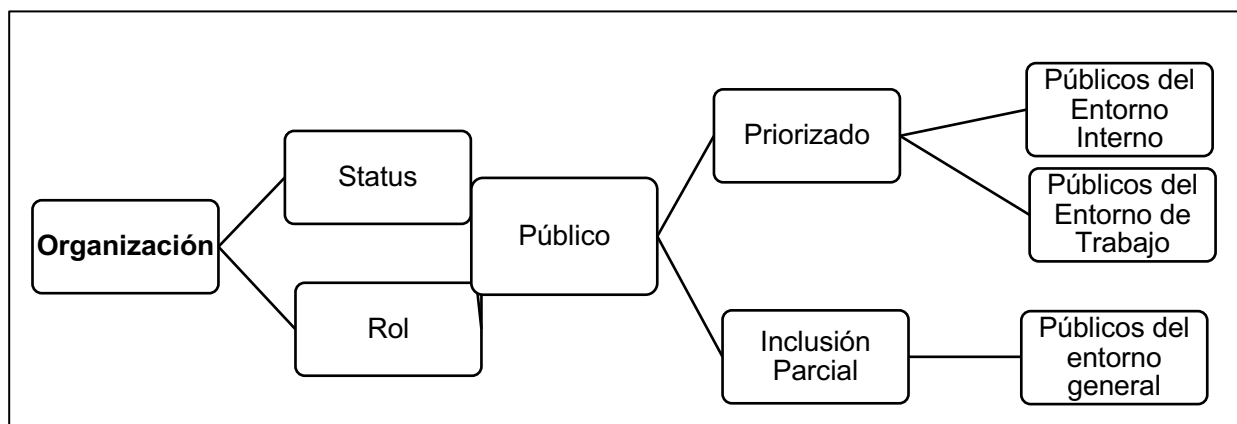
Lo que como resultado logra implicar a cada uno de sus actores en un grupo específico (Capriotti, 2013):

- **Público priorizado:** Abarca a todos los individuos de la comunidad local que obtengan una relación directa con la organización, es decir, que aporten, sustenten y decidan el curso de las acciones de la entidad.

- **Público de inclusión parcial:** Reúne a los individuos de la comunidad local que guardan una relación indirecta con el desempeño organizacional, que son afectados o consecuentes de las acciones que esta realice en el entorno.

⁴ El término comunidad en este apartado puede ser considerado como entorno.

Gráfico 1: Públicos



Fuente: Elaboración Propia basada en (Capriotti, 2013, pp. 38-48)

Por otra parte, Grunning y Hunt, en (Xifra, 2006) proponen la consideración neta del aporte individual de cada individuo a la organización y obteniendo:

- **Públicos del entorno interno:** Relación directa con la organización. (Directivos y colaboradores).
- **Públicos del entorno de trabajo:** Relación parcial entre la comunidad y la organización, entre ellos se encuentran los proveedores, clientes y accionistas.
- **Públicos del entorno general:** Relación del entorno consecuente con las acciones de la organización, como es el caso de grupos políticos, económicos y socio culturales (activistas), medios de comunicación.

Entonces de acuerdo con esto surgen ciertos vínculos propuestos por Esman (1972:19-40), que buscan aclarar cómo es que la comunidad permite el despliegue de acciones organizacionales. (Capriotti, 2013, p. 47)

- **Vínculos Permisivos:** Permiten que la organización funcione y exista.
- **Vínculos Funcionales:** Proveen los recursos que la entidad entrega al entorno o viceversa.
- **Vínculos Normativos:** Comparten valores e intereses.
- **Vínculos Difusos:** No poseen una relación sensata con la organización, sin embargo, son producto de sus acciones.

Así, basados en todas las expuestas consideraciones, es que se puede hablar de una tipificación de relaciones públicas, reflexionando en que no es por la acción que genera, sino por el vínculo que mantiene con el medio lo que la clasifica.

La mayoría de autores de relaciones públicas solo considera tres áreas (internas, externas y mixtas), por lo que además es necesario contemplar también, los modelos planteados por Grunning y Hunt y sus dimensiones, para obtener una categorización real de la disciplina.

Tabla 2: Tipología de las Relaciones Públicas

Tipo	Dimensión	Modelo	Público	Vínculo	Clasificación
Relaciones con el público del entorno interno	Corporativa e Institucional	Modelo de Información pública	Directivos Colaboradores	Vínculo Permisivo	Relaciones Públicas Internas <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones con los empleados • Relaciones con los directivos
Relaciones con el público del entorno de trabajo	Comercial e Institucional	Modelo de agente de prensa y Modelo asimétrico bidireccional	Proveedores Clientes Accionistas Comunidad local Medios de comunicación	Vínculo Funcional	Relaciones públicas externas <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones Inter Institucionales • Relaciones con Clientes actuales y potenciales • Relaciones con Proveedores • Relaciones con los accionistas • Relaciones con los medios de comunicación masiva.
Relaciones con el público del entorno general	Comercial, Corporativa e Institucional	Modelo simétrico bidireccional	Comunidad local Activistas Grupos políticos, económicos sociales, culturales. Medios de comunicación	Vínculo Normativo Vínculo Difuso	Relaciones públicas mixtas (internas y externas) <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones con la Comunidad • Lobbying (Relaciones establecidas con Gobiernos locales) • Relaciones con los Medios de Difusión • Relaciones Medioambientales (Filantropía corporativa) • Relaciones Diplomáticas • Relaciones Multiculturales • Relaciones Multidisciplinarias

Fuente: Elaboración propia a partir de (Capriotti, 2013, p. 47) y (Rincón, 2014)

En este sentido entonces se puede comprender que las relaciones públicas establecidas con la comunidad, accionistas, gobiernos locales, entre otros públicos, se construyen basadas en el vínculo, dimensión e interés que los individuos posean sobre la organización, lo que salva sean consideradas como parte de la tipología de la disciplina.

2.1.1.5 Factores relevantes

Una vez expuesta la funcionalidad y clasificación de las relaciones públicas, se puede abrir una consideración importante de los factores organizacionales que complementan su desempeño.

Autores como Xifra, Ramos & Enríquez (2017), consideran que las Relaciones Públicas al ser una función que gestiona y dirige a la comunicación, debe poseer atributos que practiquen y entreguen esta percepción al público.

Estos atributos tienen como finalidad conformar el núcleo ideológico⁵ de la organización, entre estos se pueden concebir:

⁵ **Núcleo Ideológico:** La relación que existe entre la identidad, imagen y cultura que se practica en una organización para lograr una homeostasis relacional con la sociedad. (Ramos, 2013) en (Xifra, Ramos, & Enríquez, 2016)

2.1.1.5.1 Imagen corporativa

La imagen corporativa puede ser definida como la representación mental que el público, tiene o genera respecto de la organización frente a un bien o servicio.

Costa (2009:53-57) refiere que la imagen de las corporaciones es “la representación mental, en el imaginario colectivo, de un conjunto de atributos y valores que funcionan como un estereotipo y determinan la conducta y opiniones de esta colectividad”.

En este sentido, la imagen es todo lo que la empresa busca lograr y ofertar a sus públicos de interés, es decir su personalidad. A partir del nuevo siglo, se considera a este concepto como resultado de la conjugación entre los valores y la esencia con que ha sido concebida la organización, pues será un instrumento estratégico y capaz de crear valor.

A esta perspectiva se suma también, que la imagen es la portada ante el mundo, de lo que busca y persigue un negocio, por lo representa experiencias y percepciones. Estratégicamente, es lo que permite una diferenciación global respecto de otros organismos similares, para permanecer en el tiempo y la memoria de sus stakeholders.

Por lo que, al ser un efecto respecto de una actitud y o un producto, este concepto, es el resultado del trabajo corporativo, es decir es el equivalente estructural de la identidad de la empresa.(Villafañe, 2002, p.27)

2.1.1.5.2 Identidad corporativa

La identidad corporativa según Van Rekom, Van Riel & Wierengo en (Villafañe, 2002), “es la auto representación de una organización, es decir la información que aporta sobre sí misma, mediante su cultura, comunicación y simbolismo frente a las demás”.

En este sentido, Costa (2009), discierne en la realidad que identidad, es la representación gráfica y fundamental de la idea de negocio, lo que se traduce como marca.

Este elemento tiene la capacidad de transmitir mediante una representación visual, el sentir y el ser de la organización, es decir, el simbolismo que permite sostener cada uno de sus productos, haciéndolos más atractivos para los conglomerados sociales para su consumo o adquisición.

Por otra parte, en un enfoque sociológico, este tema refiere a la acción y el resultado de igualar mediante atributos específicos para sobresalir en el entorno. (Costa, 2009) propone que pueden identificarse distintos tipos de identidad corporativa, contrastada por factores como el tiempo en el mercado o los valores que práctica, se pueden identificar:

- **Identidad Endosada:** Se obtiene gracias a que una organización con identidad cimentada, adopta una marca, proceso, producto o servicio de otra organización.
- **Identidad Monolítica:** Se adquiere por la trayectoria en el mercado.
- **Identidad de efecto interno:** Se logra gracias a que el recurso humano comunica y guarda similitud con la imagen y cultura corporativa.

Entonces, la identidad se convierte en la capacidad de diferenciarse a partir de un factor común.

2.1.1.5.3 Cultura corporativa

La cultura corporativa es la conjunción de la propuesta de identidad e imagen, este elemento se define como el patrón de comportamiento, formas, manifestaciones y conductas mediante las cuales sus integrantes actúan.

Es parte de la cultura corporativa elementos filosóficos (misión, visión) así como definatorios de conducta (valores y políticas).

Dentro del discurso corporativo, la cultura es un elemento activo que puede mantenerse o variar en el tiempo de acuerdo a las corrientes de aprendizaje que los individuos de un sistema organizacional mantengan respecto a liderazgo, valores y preferencia.

A partir de esto surge un contraste entre la amalgama de conductas, ideas, símbolos y valores. En este sentido Daniel Scheinsohn (s.f.) en (Xifra et al., 2016) reconoce al interior de la organización 4 tipos de culturas:

- **Cultura de auto clausura:** Conoce y reconoce sus valores, sin embargo no permite la adaptación a nuevas propuestas y se niega a evolucionar y aprender respecto de su sistema organizacional.
- **Cultura activo-adaptativa:** Aprende y optimiza los cambios basado en un sistema de valores e ideología propia del sistema organizacional.
- **Cultura pasivo-adaptativa:** Permite el cambio siempre que sea consecuente a los valores e ideología organizacional, sin embargo

dicho cambio puede crear un vacío en los colaboradores y no reconocer una cultura definitiva.

- **Cultura vegetativa:** Desconoce sus valores y evita todo tipo de aprendizaje acerca de los mismos, así como de la ideología organizacional.

La cultura corporativa, puede desarrollarse gracias a manifestaciones estructurales, conductuales, simbólicas y materiales, según Horacio Rodríguez de San Miguel en (Xifra et al., 2016)

- **Manifestaciones Estructurales**
 - Descentralizan las funciones de la organización
 - Poder, responsabilidad, tareas
- **Manifestaciones conductuales**
 - Se basa en un sistema de administración de recursos humanos
 - Capacitación y Desarrollo
- **Manifestaciones materiales**
 - Son los recursos mediante los cuales, la organización desarrolla su trabajo.
 - Infraestructura e innovación
- **Manifestaciones Simbólicas**
 - Identidad visual de la organización
 - Imagen e Identidad

Una vez que estas cohesionan dan origen a un espacio preciso para que la organización se relacione y practique lo que su cultura dice con el público objetivo, mediante la ciudadanía corporativa.

Este factor se centra, en las relaciones de la empresa con la sociedad en general, es decir, en la colaboración ciudadana de la empresa y de sus empleados, mediante acciones de responsabilidad social que tren como consecuencia un sistema de balance social para el entorno como lo explica Gerd Mutz (2013:2).

Puede ser considerada, como un efecto de personalidad del sistema organizacional, pues converge su misión, metas, actitudes y supuestos, tanto de relevancia interna como externa.

2.1.1.6 RELACIONES PÚBLICAS: COMUNIDAD, PRÁCTICA Y TÉCNICAS

Las relaciones públicas en toda su extensión práctica, son una disciplina netamente social, por lo que reconocer sus funciones y aplicaciones dentro de un conglomerado de este tipo (sociedad, entorno o comunidad) es fundamental.

La función social de las relaciones públicas se inicia con la vida misma del hombre, pues como todos sus autores mencionan, gestiona y dirige la información. Exactamente lo que cualquier sociedad logra mediante sus procesos de comunicación establecidos.

Esto deriva, en la definición de Relaciones públicas mixtas (internas y externas), mismas que buscan la adaptabilidad de públicos internos y externos de la organización para que coexistan en un modelo simétrico bidireccional según (Parés i Maicas, 2006), se subdivide en:

- Relaciones con la Comunidad
- Lobbying (Relaciones establecidas con Gobiernos locales)

- Relaciones con los Medios de Difusión
- Relaciones Diplomáticas
- Relaciones Multiculturales
- Relaciones Multidisciplinarias

Sin embargo, por los fines que persigue la presente investigación nos centraremos en la conceptualización total de las Relaciones con la Comunidad, aunque si por un momento se repasa esta subdivisión.

Se puede inferir que, a partir del primer acápite de la lista, surgen como necesidad a ser solventada los siguientes, en el proceso de interacción que se establece con el entorno.

2.1.1.6.1 Relaciones con la Comunidad

Las relaciones con la comunidad tienen como fin principal mostrar a las relaciones públicas en su función como agente de transformación social, basada en 4 aristas de desarrollo: Económico, Cultural, Ambiental y social. (Xifra, 2007)

Por deducción lógica y considerando las aportaciones de Grunning y Hunt, se reconoce que las relaciones con la comunidad surgen a partir del modelo asimétrico bidireccional, ya que el objetivo que persigue, es lograr la adaptabilidad de la organización y el público mediante la modificación de sus comportamientos.

Esta tipificación de relaciones públicas también, tiene su origen en 2 factores primordiales el público y los sistemas, lo cual puede ser detallado en las siguientes teorías de manera exacta.

- **Teoría situacional de públicos:** Se basa en la premisa en la que Grunning y Hunt en la cual refieren a la organización “un sistema poco estructurado cuyos miembros detectan el mismo problema o problema, interactúan cara a cara o a través de canales mediados, y se comportan como si fueran un solo cuerpo” (1984:144) en (Capriotti, 2013, p.67). Todo depende la organización, lo que posiciona a los públicos como consecuencia de las acciones de la misma. Esta teoría se ve ligada a la **Teoría de los stakeholders**⁶, misma que busca explicar que “Debido a su vinculación con la empresa, estos constituyentes tienen un interés en sus operaciones; es decir, tienen algo en riesgo, la posibilidad de obtener mayores o menores beneficios, o experimentar mayores o menores daños, como resultado de las operaciones de la empresa” (Capriotti, 2007, p.69)
- **Teoría de la interdependencia de sistemas:** Tiene su origen en la conceptualización del sistema⁷, de manera general se refiere a que, las

⁶ Cualquier grupo o individuo que pueda afectar o se vea afectado por el logro de los objetivos de la organización "(Freeman, 1984: 46; Freeman y Mcvea, 2001: 189) en (Capriotti, 2013, p.69)

⁷ Bertalanffy (1956) definió un sistema como un conjunto de elementos interdependientes. Afirmar que la realidad estudiada forma un sistema significa atribuirle las siguientes propiedades fundamentales: 1) estar constituida por elementos interdependientes entre sí; 2) la totalidad formada por el conjunto de los elementos no es reducible a su suma, y 3) los vínculos de interdependencia entre los elementos, y la totalidad resultante, obedecen a reglas que pueden expresarse en términos lógicos. (Xifra et al., 2016, p. 42)

acciones, realizadas entre un ente y un individuo son causales de los efectos que cada uno adopta y emprende para su desarrollo. Es decir, cada reacción que un público obtenga respecto a una operación realizada por un organismo en la comunidad en la que se despliega.

- **Teoría del intercambio social:** Aunque surge de un enfoque económico, es la relación entre el mercado y la demanda lo que explica de manera excepcional, la percepción de recompensas que existe entre el entorno y la organización. Basada en lo enunciado por DeVito (1996) sostiene que las personas desarrollan relaciones en las cuales los beneficios son superiores en (Kramer & Porter, 2006).

Es gracias a la convergencia de estas teorías que la conceptualización de Relaciones con la Comunidad puede ser comprendido, sustentado y realizado, permitiendo comprender la concepción generada por Mac Iver and Page: “[...] se refiere a un área de la vida social caracterizada por un cierto grado de cohesión”, en (Rivera de la Fuente, 2009, p. 3)

Esto nos muestra una realidad en la que cada una de las estrategias planteadas en una línea de relaciones públicas termina obteniendo como resultado un proceso social⁸.

⁸ **Proceso social:** Proceso mediante el cual se involucran los individuos para asumir papeles y responsabilidades específicas para lograr un cambio en su comunidad.

Por otro lado, esta relación puede ser concebida como una disciplina para gestionar el progreso y cambio de las comunidades a través de actividades productivas, así como miembros activos que permiten que se relacione con el entorno para subsistir.(Parés i Maicas, 2006).

Lo que prioriza la valorización del ser antes que del *corporate*⁹ para viabilizar el desarrollo, en base a la noción de que plantea la ciudadanía corporativa, lo que permite que su práctica pueda desenvolverse en organizaciones que posean un núcleo ideológico, bien fundamentado, que practiquen en equilibrio, lo que proclaman con lo que realizan, para mantenerse como un ente competitivo.

2.1.1.6.2 Técnicas de Relaciones Públicas

Las técnicas de relaciones públicas, refieren a los métodos que la disciplina emplea para lograr gestionar una correcta comunicación tanto con sus públicos internos como externos, beneficiando de manera inherente la relación que entre ellos exista o pueda llegar a existir, Xifra (2007) plantea cuatro métodos:

- Técnicas de relaciones públicas internas
- Técnicas de relaciones con los medios de comunicación social
- Técnicas de relaciones con la comunidad
- Técnicas transversales

⁹ Organización.

Cada una de las técnicas mencionadas se logra gracias a diversas acciones como, eventos, publicity, boletines internos, intranet, mecenazgo, memorias anuales, entre otras, que sin lugar a duda cuentan con un factor común, que es entregar al público (interno y externo) información precisa acerca del estado actual de la organización, con la finalidad de generar confianza y fortalecer sus vínculos.

En este punto es de vital importancia comprender que la aplicación de cada técnica se complementa con la anterior, pues como se ha mencionado ya las relaciones públicas funcionan gracias a la interdependencia de sistemas. Un ciclo, en el cuál los aportes que se generen en el público interno se verán reflejados en la percepción que sostengan los stakeholders acerca de la entidad, como se explica de modo general a continuación:

Tabla 3: Técnicas de Relaciones Públicas

Técnica	Público	Tácticas
De relaciones Públicas Internas	Cautivo: Crean fielmente en la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Boletín interno • Tablón de anuncios (Cartelera) • Comunicación telefónica • Línea abierta de empleados • Boletín telefónico • Teleconferencia • Mensajes de la alta dirección • Reuniones y seminarios • Círculos de calidad • Buzón de sugerencias • Intranet
	Crítico: Consientes de la realidad, filtra y contribuye al desarrollo de mensajes internos	
	Independiente: Existe un límite entre la organización y su vida	
	Irónico: Conoce la realidad sin embargo	

Técnica	Público	Tácticas
		<ul style="list-style-type: none"> • Blogs, wikis¹⁰, podcast¹¹
De relación con los medios de comunicación	Medios de comunicación y Periodistas	<ul style="list-style-type: none"> • Publicity • Comunicado de prensa • Convocatoria de prensa • Conferencias de prensa • Desayunos, almuerzos o cócteles con prensa • Visitas de prensa • Entrevistas exclusivas • Dossier de prensa
De las relaciones con la comunidad	Comunidad local	<ul style="list-style-type: none"> • Organización de eventos: Congresos, Foros, Simposios, Asambleas, Mesa Redonda, Seminarios. • Jornada de puertas abiertas (Visita a la organización) • Participación en ferias • Mecenazgo • Captación de fondos: Donativos,

¹⁰ Sitio web que permite el acceso de los colaboradores de manera libre, así como su edición y modificación de modo interactivo. (Xifra,2007, p.62)

¹¹ Archivos de audio que pueden comentar modos de manejo de crisis o situaciones complejas de la organización, es similar a una revista radial.

Técnica	Público	Tácticas
		Patrocinio de eventos, Iniciativas comerciales.
Transversales	Público externo, Público interno y mixto.	<ul style="list-style-type: none"> •Memorias anuales •Folletos de información •Revista institucional •Manual de identidad visual •Vídeo corporativo

Fuente: Elaboración propia a partir de (Xifra,2007, p. 35-70)

Considerando que, para el desarrollo de la presente investigación, la técnica que mayor aporte genera es la de Relaciones con la Comunidad, se explicará en el siguiente apartado.

2.1.1.6.3 Técnicas de Relaciones con la Comunidad

Las técnicas de relaciones con la comunidad buscan como objetivo principal fortalecer los vínculos entre la organización y la comunidad local. Esto puede reconocerse como algo extremadamente simple, requiere de cierta estrategia, pues lo que los límites geográficos reclaman no siempre coinciden con lo que la mentalidad de la población sugiere para lograr este objetivo.

Para Xifra Jordi, toda acción de relaciones públicas en cualquier campo de aplicación resulta en relaciones con la comunidad (Pulido Polo, 2012), lo que nos lleva a considerar, cuáles son los modos mediante los que estas acciones se pueden llevar a cabo. Entre las principales técnicas empleadas se pueden encontrar:

- Organización de eventos

- Visitas In Situ (a la empresa)
- Participación en ferias
- Mecenazgo
- Captación de fondos

Gracias a los estereotipos planteados en la profesión varias décadas atrás, es de dominio general que, una de las técnicas más fuertes para comenzar una relación con el entorno en el que se desarrolla la organización, son los eventos. Esta táctica para iniciar la interacción con la comunidad, tienen como fin lograr redes de colaboración, así como capital social, pues es gracias a estos dos elementos que el conglomerado humano progresa y logra mantenerse en tiempo y espacio.

Entre sus principales características, se pueden resaltar la coherencia respecto a la finalidad con la que se realiza la actividad, sea esta para dar a conocer una temática específica en la cual trabaja o busca trabajar la entidad, para enrolarse con nuevos medios de comunicación o para entregar algún bien o servicio a la comunidad.

Se debe considerar también la planificación general dentro de los propósitos estructurados de la organización, pues gracias a la efectividad y sentido práctico que se guarde con el núcleo ideológico de la institución, en estos espacios, se logra sostener la reputación corporativa.

Con respecto a esto, se pueden tipificar distintos tipos de eventos referidos en (Pulido Polo, 2012, p. 160) como:

- **Eventos o acontecimientos especiales:** Buscan establecer una relación entre la organización y la empresa.
- **Eventos naturales:** Son manifestaciones espontáneas de la vida de la organización.
- **Eventos artificiales directos:** Resultan ser espacios espontáneos de la organización pero que requieren de cierta dirección y aprobación de información.
- **Eventos artificiales indirectos:** Son espacios totalmente planificados que buscan la difusión de información y requieren tecnicidad para su desarrollo.

Tabla 4: Técnicas de Relaciones con la Comunidad

Tipo	Evento	Características
Eventos o acontecimientos especiales	<ul style="list-style-type: none"> • Jornadas de puertas abiertas • Juntas de accionistas • Ferias • Congresos • Inauguraciones • Lanzamientos de productos 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer relaciones con la comunidad. • Generar percepción pública positiva sobre la organización.
Eventos naturales	<ul style="list-style-type: none"> • Foros • Premiaciones • Juntas de directorio 	<ul style="list-style-type: none"> • Busca crear noticias que aporten a la opinión pública. • Generalmente no afectan el curso de las actividades comunes de la organización.
Eventos artificiales directos	<ul style="list-style-type: none"> • Promociones • Coloquio • Simposio • Mesa redonda 	<ul style="list-style-type: none"> • Aportan mensajes claves acerca de las acciones que realiza la organización.
Eventos artificiales indirectos	<ul style="list-style-type: none"> • Congresos • Exposiciones • Seminarios • Asambleas 	<ul style="list-style-type: none"> • Busca difundir información y contrastarla para mejorar los servicios de la organización. • Utiliza a los medios de comunicación como portadores de opinión, para transmitirla a su público objetivo.

Fuente: Elaboración propia a partir de (Pulido Polo, 2012, p. 160) y (Xifra, 2007, p. 35-70)

Por otra parte, se encuentran las Visitas in Situ o Visitas a la empresa, cuyo objetivo principal es relacionar de manera directa a los públicos objetivos con las

acciones que se encuentra realizando la organización en ese momento (Xifra, 2007).

Hasta este punto, las tácticas descritas para lograr la técnica de relaciones con la comunidad, tienen un factor común, pueden ser empleadas tanto para dar a conocer acciones sociales o comerciales, dependiendo de la dimensión en la cual se desenvuelva la institución.

Sin embargo, existen dos tácticas adicionales que a criterio propio, por su concepción, son mucho más funcionales en caso de respaldar temas sociales (que es lo que en mayor impacto logra a las relaciones con la comunidad), como es el caso del mecenazgo y la captación de fondos.

El mecenazgo busca el apadrinamiento¹² de causas culturales, educativas o cualquiera que encaje dentro del carácter social, lo que convierte a esta acción en bidireccional, ya que persigue como meta captar el interés del público, lo que beneficia de manera directa en su percepción, lo que nos lleva a considerar que la gestión de organizaciones benéficas es continuamente un ejercicio de relaciones públicas, como lo plantea Black (1991) en (Xifra, 2007, p.227).

Cabe aclarar que el mecenazgo no guarda semejanza con el patrocinio, aunque ambos se basan en el apadrinamiento, es hacia que causas lo que los

¹² Acciones organizadas que aportan con capital económico o material a una causa determinada, usualmente se establece en términos contractuales.

diferencia, como se menciona el mecenazgo se enfoca a temas sociales y que aporten a la cultura y educación y el patrocinio tiene un enfoque hacia la comercialización de una marca o imagen que busca totalmente un rédito económico y como consecuencia cierto golpe positivo a la reputación.

La captación de fondos por su parte, busca mediante acciones coordinadas captar fondos para financiar sin ánimo de lucro ciertos proyectos (usualmente de acción social como: sistemas de riego, albergues, escuelas, entre otros), sin embargo, solo puede ser dirigida a públicos específicos pertenecientes a sus stakeholders. Ambas tácticas pueden llevarse a cabo mediante acciones como:

Tabla 4.1: Técnicas de Relaciones con la Comunidad

Táctica	Acciones
Mecenazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de obras de arte para subasta. • Eventos para dar a conocer y apoyar causas culturales. • Creación de Fundaciones bajo el nombre de la organización.
Captación de Fondos	<ul style="list-style-type: none"> • Campañas estructuradas de capital. • Correos directos. • Solicitudes por teléfono.

Fuente: Elaboración propia a partir de (Xifra,2007, p.227).

2.1.2 COMUNIDAD: NOCIONES BÁSICAS

2.1.2.1 Comunidad

El término comunidad desde su origen etimológico proveniente del latín ***communis***, cuyo significado hace alusión a la convivencia de individuos en un espacio, en el cual comparten recursos y se comunican mediante códigos lingüísticos específicos que permiten su avenencia y unidad.

Sí bien, esto permite que nos centremos en el espacio geográfico como la base de conformación para una comunidad, se debe considerar la conceptualización realizada por Tönnies en (*Terry Gregorio, 2012, p. 2*), basada en la avenencia y unidad que explica su etimología, de manera textual refiere: “La voluntad orgánica, vinculada a este tipo de organización social, se constituye de tres formas: por placer, por hábito y por la memoria. [..]”

Entonces basados en esta propuesta, la comunidad es algo que va más allá de la ubicación geográfica, los signos y símbolos que se puedan compartir (lenguaje, cultura, tradiciones, etc.). Es la conjunción de fines comunes que buscan la promoción de la participación e interacción de los habitantes para mejorar su sistema, nivel y calidad de vida. Es la relación del accionar subjetivo de los valores, principios y normas para la convivencia.

2.1.2.2 Características y recursos principales

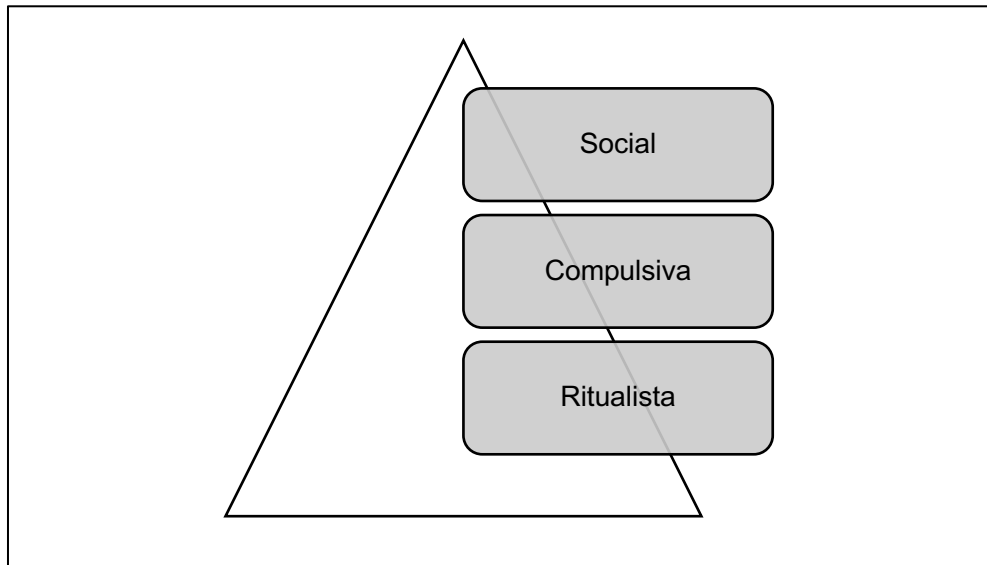
Al ser un conglomerado humano que busca una coexistencia basada en la cohesión de sus estructuras sociales, la comunidad cuenta con dos factores transversales que permiten el origen de sus características, así como de sus principales recursos planteados por (*Bialakowsky, 2010, p. 15*), son:

- **Territorio delimitado:** Este factor no gira únicamente en torno a límites geográficos sino a la capacidad de sus límites ideológicos, es decir lo que se permite o no (costumbres, modales, normas).
- **Población:** En el caso de este factor, busca rebasar los límites de la concepción individual del ser como un objeto de aporte al desarrollo del entorno, más bien se enfoca a la *pertenencia* (que es lo que lo identifica con quienes comparte su diario vivir) y los recursos con los que cuenta para lograr esto.

De esta manera entonces la comunidad se caracteriza por tres puntos específicos, propuestos por (Causse Cathcart, 2009), que son practicados por su población:

- **Social:** Se refiere a las relaciones recíprocas que se establecen entre el entorno y los habitantes, estas son las que pueden ser consideradas como Balance Social, pues permiten devolver lo que se toma del entorno.
- **Compulsiva:** Refleja la necesidad inherente de evolucionar y lograr mejor su nivel de vida a partir de los recursos que el entorno le entrega, así como por su organización jerárquica que permite que esta se desarrolle en tiempo y espacio.
- **Ritualista:** Engloba distintos signos y símbolos que permiten su comunicación y acuerdos para desarrollarse, permite además crear una notoriedad sobre las creencias y procesos de constitución que ha sostenido.

Gráfico 2: Características de Comunidad



Fuente: Elaboración propia a partir de (Causse Cathcart, 2009)

Considerando la importancia que poseen estas características para la planificación de la comunidad, es necesario considerar que al mismo tiempo se ven influenciadas por distintos recursos los cuales permiten su desarrollo en el entorno, así como su subsistencia, entre ellos según (Terry Gregorio, 2012, p. 6):

- **Recursos Humanos:** La población real cuya capacidad para planificar, coordinar y controlar, permite el desarrollo del territorio delimitado.
- **Recursos Culturales:** Todo elemento que logre representarlos y aportar al sentido de pertenencia de la población.
- **Recurso Naturales:** Considera los elementos que provee la naturaleza en el territorio que ocupa la población para lograr su desarrollo sostenible, mediante prácticas culturales, medicinales o espirituales.

- **Recursos Económicos:** Compendio de todo lo materia e inmaterial para solventar necesidades.

Sin embargo, al ser las características y recursos de la comunidad un derivado de sus factores transversales, al igual que una organización burocrática, esta también establece dimensiones para lograr interactuar y coexistir con el sistema social que la rodea.(Diéguez & Guardiola, 1998)

- **Dimensión Humana:** Funcionalidad de la población como eje de trabajo y cambio de la organización.
- **Dimensión Cultural:** Sentimiento de pertenencia mediante prácticas ancestrales, que permitan el paso de la identidad cultural, así como de su patrimonio.
- **Dimensión Ambiental:** Recursos que provee el territorio en el cual existe la población para asegurar su desarrollo sostenible y sustentable.
- **Dimensión Política:** Jerarquía mediante una organización formal, para lograr su funcionalidad frente las necesidades a ser cubiertas en el territorio que ocupan.

Las dimensiones de la comunidad surgen gracias a la población y su necesidad de pertenencia, misma que se traduce a la recordación de los valores practicados al interior de la agrupación y se logra gracias al capital social y capital de información. (Martínez, 2010, p.3)

- **Capital social:** Son los recursos que se obtienen para la comunidad a partir de una red social.

- **Capital de información:** Elemento que sistematiza los procesos de vinculación con otras comunidades, dinamizando e interiorizando la cultura e identidad.

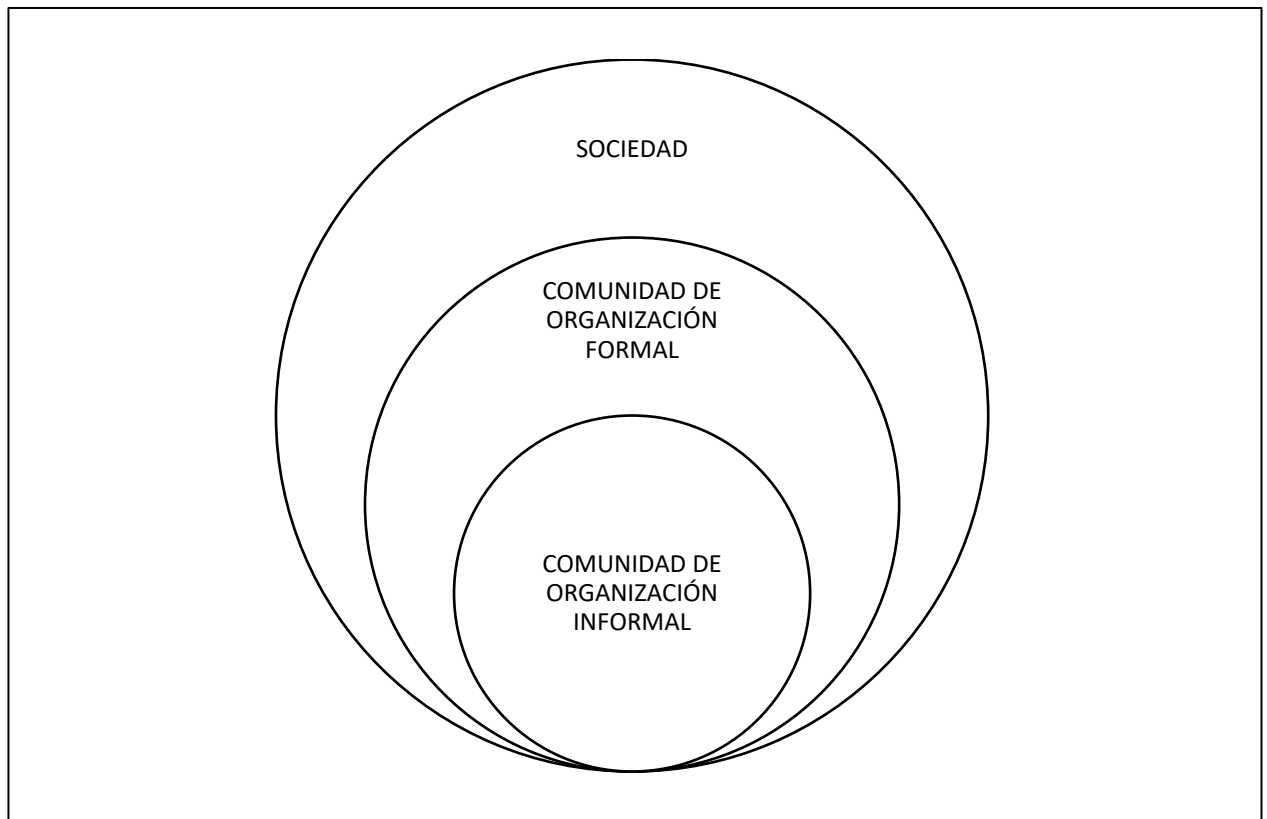
Ambos capitales se logran gracias a la interacción, existente entre los comuneros y la sociedad en general, generando confianza y expectativas de reciprocidad, que se traducen en balance social, interviniendo en cada una de sus dimensiones de forma específica.

2.1.2.3 Tipología

La tipología se ve condicionada por tres factores principales: Estructura, Cohesión y Comunicación, lo que converge en una organización formal o informal.

- **Comunidad con organización formal:** Grupo social coordinado por un sistema jerárquico que provoca la integración y participación de quienes lo conforman, además permite la división igualitaria de trabajo, a través de mecanismos de control y es capaz de comunicarse entre sí, mediante códigos determinados para lograr asertividad. (Koontz et al., 2012, p. 202)
- **Comunidad con organización informal:** Agrupación lograda por la interacción espontánea y voluntaria, que posee un propósito consiente y no se rige por un control jerárquico. Podría comprenderse entonces que cada una de ellas, es consecuencia de un proceso relacional de signos y símbolos representativos proveniente de una sociedad, como lo explica el gráfico continuo. (Koontz et al., 2012, p. 202)

Gráfico 3: Tipos de Comunidad



Fuente: Elaboración propia a partir de (Koontz et al., 2012, p. 202)

2.1.2.4 LA DIMENSIÓN CULTURAL DE LA COMUNIDAD

Dentro de todo lo que puede ser concebido como comunidad, existe una dimensión en específico, que aporta al desarrollo de uno de los factores transversales más importantes: población y cultura.

En este marco los recursos humanos, económicos, ambientales y culturales se condensan en el patrimonio.(Terry Gregorio, 2011)

El patrimonio es la representación tangible o intangible de todo aquello que puede permitir el desarrollo de una cultura e identidad, existe desde el inicio de

la conformación social del hombre y aporta para el desempeño de la vida social de la organización comunitaria.

2.1.2.4.1 Patrimonio

A partir de su análisis etimológico, patrimonio significa “aquello heredado por el padre” (UNESCO, 2015), que en contexto puede ser concebido como lo heredado por los antepasados.

Desde el inicio de la vida, el hombre se ha ido adaptando a distintos factores de infraestructura, estructura, ambientales como de conducta, mismos que tuvieron como resultado un comportamiento propio del ser, en el área donde se encontraba, esto para (Gracia & Herrero, 2006) significa el inicio de la cultura; pues define a este término como la conexión de patrones de comportamiento logrados mediante respuestas aprendidas que permiten se establezca un proceso productivo y evolutivo sobre los recursos a los cuales se tiene alcance.

Considerando esto la UNESCO desde la década de los 50 ha planteado como su principal corolario el salvaguardar el patrimonio de las comunidades para revitalizar su cultura; aunque las acciones fueron puestas en marcha desde la mencionada época en el espacio entre 1970 y 1980 se abrieron espacios para proteger el folclor y las tradiciones de los pueblos.(UNESCO, 2015)

Sin embargo, en la década de los 90 es cuando esta institución se cuestiona y da paso a nuevas estrategias para lograr el objetivo de salvaguardar el patrimonio, en 2002 se logra la Reunión Internacional de Expertos de la UNESCO en Río de Janeiro, en donde se recalcó la relevancia de lograr este objetivo, el mismo año se llevó a cabo la Reunión de Expertos en Terminología, con el fin

de generar un glosario para el instrumento normativo internacional. Acuñando el término “portadores de cultura” para referirse a los miembros de la comunidad que reproducen, transmiten, transforman, crean y forman cultura de manera activa. (Arizpe, 2009, p.57) en (Villaseñor Alonso & Zolla Márquez, 2012, p. 78)

Esta inserción de la población como un agente cultural, logra que se especifique al patrimonio en 2003 por la UNESCO en (Villaseñor Alonso & Zolla Márquez, 2012, p. 84) como:

.. los usos, representaciones, expresiones, conocimientos y técnicas — junto con los instrumentos, objetos, artefactos, y espacios culturales que le son inherentes—, que las comunidades, grupos, y en algunos casos los individuos reconozcan como parte integrante de su patrimonio cultural. [Este patrimonio incluye...] tradiciones orales, artes pre formativas, prácticas sociales, rituales, eventos festivos, conocimiento y practicas relacionadas con la naturaleza y el universo, o el conocimiento y habilidades para la producción de oficios tradicionales.

Planteando en (UNESCO, 2014) de manera inicial las siguientes definiciones, para una comprensión adecuada del tema:

- **Patrimonio Cultural:** Considérese dentro de este criterio

[...] los monumentos: obras arquitectónicas, de escultura o de pintura monumentales, elementos o estructuras de carácter arqueológico, inscripciones, cavernas y grupos de elementos, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la historia, del arte o de la ciencia[...].(UNESCO, 2014, p. 134)

- **Patrimonio Natural:** Considérese dentro de este criterio

[...] las formaciones geológicas y fisiográficas y las zonas estrictamente delimitadas que constituyan el hábitat de especies animales y vegetales amenazadas, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la ciencia o de la conservación[...].(UNESCO, 2014, p. 134)

- **Patrimonio cultural y natural subacuático:** Considérese dentro de este criterio

“[...] los sitios, estructuras, edificios, objetos y restos humanos, junto con su contexto arqueológico y natural [...]; y iii) los objetos de carácter prehistórico”. (UNESCO, 2014, p. 134)

- **Patrimonio inmaterial:** Considérese dentro de este criterio

[...] aquellos usos, representaciones, expresiones, conocimientos y técnicas – junto con los instrumentos, objetos, artefactos y espacios culturales que les son inherentes – que las comunidades, los grupos y en algunos casos los individuos reconozcan como parte integrante de su patrimonio cultural. (UNESCO, 2014, p. 134)

Se manifiestan en los siguientes ámbitos:

1. Tradiciones y expresiones orales, incluido el idioma como vehículo del patrimonio cultural inmaterial;
2. Artes del espectáculo;
3. Usos sociales, rituales y actos festivos;

4. Conocimientos y usos relacionados con la naturaleza y el universo;
5. Técnicas artesanales tradicionales.” (UNESCO, 2014, p. 134)

Por lo que se puede establecer la siguiente relación:

- **Patrimonio cultural:** Bienes tangibles incluye categorías históricas.
- **Patrimonio inmaterial:** Bienes intangibles.
- **Patrimonio natural:** Espacios generados de manera natural en un espacio geográfico determinado, incluye categorías paisajísticas.
- **Patrimonio natural y subacuático:** Espacios generados de manera natural o artificial que aporte a la memoria histórica de un territorio, incluye categorías paisajísticas y urbanas.

Es probable que esta consecuente relación generada en base a los criterios de designación de cada uno de los patrimonios, pueda causar confusión con lo que la tradición oral ha envuelto como: **patrimonio tangible e intangible o histórico**, sin embargo, si reflexionamos en los datos que propone la Unesco en sus definiciones queda totalmente claro.

2.1.3 DESARROLLO: EL PARADIGMA DEL CAMBIO

2.1.3.1 Desarrollo

Referirse a desarrollo puede abarcar un sin fin de acepciones, en este caso específico, nos enfocamos en el término, como el elemento que permite la sucesión de acciones para lograr que un grupo social progrese, logre crecer y sostenerse en el tiempo.

Federico Anzil (2007:1) lo define como:

Una condición social, en la cual las necesidades auténticas de su población se satisfacen con el uso racional y sostenible de recursos y sistemas naturales. La utilización de los recursos estaría basada en una tecnología que respeta los aspectos culturales y los derechos humanos. Todos los grupos sociales tendrían acceso a las organizaciones y a servicios básicos como educación, vivienda, salud, nutrición y que sus culturas y tradiciones sean respetadas. (Anzil, 2007)

Lo que conlleva a una consideración de planificación consecuente con los recursos disponibles en una localidad combinada con:

- Conocimiento
- Nivel de vida aceptable
- Derechos básicos

Lo que conlleva a una inminente comprensión de las teorías de desarrollo.

2.1.3.2 Teorías del desarrollo

La teorización del desarrollo, según (Alvarado & Martínez, 2013) busca establecer y objetivar como el proceso de cohesión social logra abrir un paradigma mediante esta pauta, proponiendo las siguientes teorías :

- **Teoría de la Modernización:** Posee un enfoque de absoluta industrialización, que propone la asimilación global del mismo para encontrar un punto de equilibrio económico y social; es decir si un país no

genera industrias no logra desarrollarse, pues la consideración de equilibrio evita como consecuencia la unidireccionalidad.

- **Teoría de la Dependencia:** Surge como un modelo de la CEPAL¹³ en 1970, plantea una diferenciación entre países centrales¹⁴ y periféricos¹⁵, pues es a través de esta que se obtiene una cadena de producción en la cual los países desarrollados generarán materia industrial y los países periféricos serán los encargados de entregar materia prima. Lo que persigue una ganancia unidireccional en la que los países centrales empoderaban de mejor manera el desarrollo.
- **Teoría de los Polos de Crecimiento y los Nuevos Enfoques:** Toma como base la propuesta de la teoría de la modernización, para aseverar que los países con distritos industriales son los más propensos a alcanzar la prosperidad del desarrollo, dejando de lado a la población enfatizando industrialización total.
- **Teoría del Desarrollo Local:** Tiene su auge a finales del siglo XX, tras considerarse como la respuesta a la industrialización existente en el

¹³ **CEPAL:** Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

¹⁴ Son considerados países centrales todos aquellos que hayan logrado una estabilidad económica y social (potencias mundiales).

¹⁵ Son considerados países periféricos todos aquellos que se encuentren en vías de desarrollo.

sistema económico mundial, lo que apertura una brecha para comprender que no eran los gobiernos sino la población quienes podían sostener una localidad, gracias al trabajo y la mejora en la calidad de vida como resultado de este.

Quintero (2010) en (Alvarado & Martínez, 2013) plantea que, es esta práctica la que permite la obtención de propósitos comunes entre la nación y su gobierno para obtener bienestar, convivencia, y calidad de vida.

Así pues, de manera subsecuente y considerando las propuestas teóricas de desarrollo, surge en el último ítem tratado una nueva concepción del proceso para que una localidad pueda desenvolverse de manera adecuada, asegurando derechos y cumplimiento de deberes para obtener un equilibrio económico y por consecuencia social.

Lo que hace que surja un eje fundamental para comprender el postulado teórico y es el desarrollo en comunidad o comunitario

2.1.3.3 Desarrollo comunitario

Este modelo basado en el desarrollo local, busca incorporar a los agentes comunitarios a la estructura de proceso jerárquico entre la sociedad y el gobierno para establecer un proceso de participación y articulación entre entes reguladores locales. Sobrellevando de manera conjunta y aterrizada en la

realidad, los objetivos propuestos para mejorar las condiciones de vida, de modo que puedan ser evaluados en un proceso sostenido¹⁶ y sustentable¹⁷.

El término desarrollo comunitario, se define por Edward Linderman (1921) en (Rodríguez, 2014, p. 4) como “el proceso que permite la interacción de una sociedad particular sobre sus esfuerzos conscientes para controlar problemas, mejorar servicios y establecer relaciones bidireccionales con organizaciones, instituciones o especialistas”.

Por otra parte, Ezequiel Ander- Egg (1940), plantea al desarrollo de las comunidades (término equivalente al tratado en este apartado), “es la consecución de diversos factores endógenos y exógenos, que pueden ser solicitados o generados de manera estratégica por los grupos sociales de acuerdo a sus talentos y recursos potenciales, basados en un análisis minucioso de necesidades locales”. (Rodríguez, 2014, pp. 4-6)

¹⁶ Se refiere a asegurar la satisfacción de las necesidades del presente sin que se comprometa la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer las propias. (Gómez Gutiérrez, 2012)

¹⁷ Se logra mediante la administración de recursos disponibles para la satisfacción de las necesidades de un área geográfica, mediante una proyección temporal que sea replicable y se respalde en 5 sistemas: político-democrático, económico, productivo, administrativo e internacional. (Ramírez Treviño, Sánchez Núñez, & García Camacho, 2004, págs. 55-56)

Lo que conlleva una consideración más profunda respecto a las descripciones, que han sido impulsadas por organismos especializados en la práctica de esta temática como Organización de Estados Americanos y Organización de Naciones Unidas.

Ambos organismos conciben este desarrollo, como un proceso antropológico en el que se busca mejorar el status quo mediante acciones de cooperativismo, socialización y optimización de recursos, que permitan el alcance de bienestar común. (Del Moral, s. f., pp. 150-152)

Desde este punto, se puede comprender, además, que el desarrollo comunitario supone la inserción de instituciones públicas y privadas, mismas que mediante programas de acción social, buscan metas específicas que las beneficien tanto a ellas como a las comunidades.

En perspectiva la teorización del desarrollo comunitario, concuerda específicamente con la importancia de obtener un mejoramiento en la calidad de vida de un sistema social, mediante el uso adecuado de recursos, así como de las actitudes que cada individuo pueda aportar al proceso.

Por otra parte, el desarrollo comunitario depende de características propias que parten de su teorización: (Del Moral, s. f., p. 151)

- Condiciones sociales y psicológicas (Participación)
- Necesidades probadas (Disponibilidad de Recursos)
- Influencia de organizaciones no gubernamentales
- Apoyo oficial

Las primeras dos características son elementales y propias de la definición de Linderman, básicamente son las bases para iniciar el proceso de desarrollo. La tercera característica, por otra parte, es uno de los efectos más fuertes que posee el desarrollo comunitario en un conglomerado social, pues como lo propone la visión de Ander- Egg, este proceso se logra por factores endógenos que son complementados con factores exógenos, mismos que llegados al marco del cooperativismo, son impulsados por el tercer sector.

En este sentido el desarrollo de la comunidad, es entonces un modelo de dirección planificada que puede ser influenciado día con día por los sistemas gubernamentales propios de un territorio. A más del proceso humano, existe uno legal que planifica y sistematiza el desarrollo, para que se convierta en un factor lógico y con mayor probabilidad de adaptación y alcance en una población.

Por lo que, su empleo en proyectos de acción comunitaria desde inicios del siglo XX, ha comprometido a establecer nuevas vías de cambio, que no solo se sitúen en lo que, por ley, el ordenamiento y planificación territorial deberían cumplir. en este sentido que el desarrollo se convierte en un paradigma para y que permite el cambio en las sociedades.

Por otra parte, el apoyo oficial, representa uno de los mayores condicionantes para que se logre de manera concreta la sostenibilidad que conjuga la participación y los recursos disponibles en cada área. La ONU y OEA se han convertido en los pilares fundamentales de este sustento, mediante una agenda específica a cumplir para el 2030 basada en 17 objetivos que van desde la erradicación de la pobreza, hasta acciones por la paz y justicia. El objetivo 11 representa el objetivo base del desarrollo comunitario, pues propone una

sistematización para lograr ciudades y comunidades sostenibles, mediante la promoción del talento local, permitiendo incrementar la participación y la cooperación entre comunidades e instituciones de tercer sector, gracias a un sistema de producción y consumo responsable, así como de innovación. (ONU, 2017)

En este mismo planteamiento, surge el desarrollo rural como un enigma a ser resuelto principalmente en países latinoamericanos, dónde la organización o desarrollo de las comunidades, es el resultado netamente de la dinámica social que ha buscado aprovechar ciertos agentes de cambio.

3 CAPÍTULO II

3.1 Marco contextual

Parte I

3.1.1 LAS RELACIONES PÚBLICAS: FRENTE AL PÚBLICO Y LO PÚBLICO EN LAS ORGANIZACIONES GUBERNAMENTALES DE ECUADOR

3.1.1.1 Fundamentos

Desde su acepción más simple las relaciones públicas poseen un significado implícito de vinculación con el público, esta estrecha correspondencia, se enfoca en valorar las necesidades de los individuos para proponer soluciones mediadas por flujos de comunicación e información que permitan su coexistencia en equilibrio.

Dicho nexo inicia cuando la entidad se reconoce en el medio, no como un sistema únicamente empresarial, sino como un actor más en la vida de la sociedad, abandonando su unilateralidad para comprender que sus acciones, generan impacto en la vida de los individuos, directa o indirectamente. Una vez que se ha identificado como un “ser”, inicia un proceso de comunicación mediático o personal para emprender actividades que resulten benéficas que infieran en los comportamientos de los públicos, logrando que la organización se adapte a la realidad, lo que en la traducción técnica de la materia resulta en la propuesta del modelo simétrico bidireccional de Grunning y Hunt.

Ante esto Neilander (1980) en (Magallón, 2006, p. 107), busca conceptualizar las relaciones públicas, proponiendo que son:

[...] una función continuada de dirección mediante la cual una organización a través de la investigación, evalúa sus relaciones con los diferentes públicos, desarrolla normas y prácticas honestas, así como una comunicación y actos efectivos, buscando en ello conseguir y mantener comprensión y buena voluntad.

En este planteamiento, se conjugan los lineamientos éticos organizacionales y las necesidades de los públicos de interés y se comprende que la verdadera función de la disciplina, persigue beneficiar al público mediante acciones concretas que nazca de la motivación propia de la entidad.

En este contexto, surge una relación profunda sobre el “actuar” y el “conocer”, el primer elemento busca comprender mediante técnicas de la materia, cómo establecer las acciones adecuadas, para que los individuos que encajen dentro de su rol de público logren desarrollar confianza, por otra parte, el segundo elemento es una consecuencia del vínculo establecido entre los individuos y la organización, que se aborda desde una realidad social, política, ambiental o económica, de acuerdo a la necesidad que exprese el conglomerado humano, emergiendo así la Responsabilidad Social Corporativa, como la herramienta esencial para realizar las acciones necesarias para lograr cambios demandados por la sociedad a la organización, estableciendo a su vez la “ciudadanía corporativa”.

Al respecto Villafañe (1999) en (Lattuada, 2010, p. 126) plantea: “Las empresas son cada vez más sujetos sociales con derechos y obligaciones ante la comunidad, en cuyo seno ejerce un innegable protagonismo, el cual les obliga a su vez a efectuar un esfuerzo de presencia activa en la sociedad”

De acuerdo con esto, la organización asume ante la sociedad una “obligación moral”, en la que se enfoca en activar los respectivos espacios, acciones o estrategias para convertirse en un ente que sustenta el desarrollo de la comunidad. Considerando dos factores sumamente relevantes, reconocimiento y realidad, que posee frente al público como entidad que imparte un bien o servicio, dichas actividades deberán ser reflejadas de acuerdo a las leyes de transparencia y normas de gestión socio ambiental del espacio geográfico en el cuál desempeñen sus actividades (Kramer & Porter, 2006, pp. 43-46), que según sea el caso se reflejarán en memorias de sostenibilidad, informes de gestión, entre otros.

Situándonos en el contexto ecuatoriano las organizaciones estatales se han visto envueltas en la propuesta de Villafañe y Neilander, desde el año 2009 cuando la Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP) entró en vigencia, la misma cita en sus objetivos:

Art 2. LT 4.- Fomentar el desarrollo integral, sustentable, descentralizado y desconcentrado del Estado, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades básicas de sus habitantes, a la utilización racional de los recursos naturales, a la reactivación y desarrollo del aparato productivo y a la prestación eficiente de servicios públicos con equidad social. Las empresas públicas considerarán en sus costos y procesos productivos variables socio-ambientales y de actualización tecnológica (INCOP, 2009, p. 2)

Ante esto, el ADN de la Responsabilidad Social Corporativa y las Relaciones Públicas, resulta ser el mismo cuando se plantean frente a lo público, es decir

en la realidad estricta de la localidad en la cual se desarrollan como un resultado de su continua gestión frente a los públicos.

3.1.1.2 Organizaciones públicas en Ecuador

Dentro de la estructura orgánica pública que plantea el Estado ecuatoriano, se describen siete gabinetes los cuales poseen una repartición estratégica de cada una de las organizaciones que se ajusten a sus objetivos de funcionamiento, de acuerdo a lo que describe el Decreto Ejecutivo N.-34 de 14 de junio de 2017.

En este caso particular, nos centraremos en las que se encuentran contempladas en el GABINETE INTERSECTORIAL Y DE POLÍTICA EXTERIOR (Moreno, 2017):

- Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana
- Ministerio de Comercio Exterior
 - Instituto Promoción de Exportaciones e Inversiones PROECUADOR
- Ministerio de Turismo
 - Empresa de Ferrocarriles del Ecuador
- Ministerio de Cultura y Patrimonio
 - Instituto Nacional de Patrimonio Cultural
 - Instituto de Fomento de Artes, Innovación y Creación
 - Instituto de Cine y creación Audiovisual

Dichas organizaciones poseen como objetivo principal, vincularse a la sociedad mediante acciones que permitan cobrar la relevancia suficiente al Estado Ecuatoriano, tanto en asuntos políticos, humanos y culturales. En este sentido podemos comprender que todo el sistema orgánico de organismos públicos del país, tiene una razón específica de existencia, así como para el desarrollo de sus actividades.

Por lo que es necesario analizar cuál es la postura de este gabinete frente al manejo de relaciones públicas, a través de sus memorias anuales de sostenibilidad o informes de gestión o rendición de cuentas, que como consecuencia logran desarrollar una específica percepción y realidad en el país, para lo cual se propone el siguiente detalle.

Cabe aclarar, que el análisis que se ha llevado a cabo solo considera la entidad principal y no la adscrita, pues bajo el criterio con el que fue creado el gabinete. Como se explica en párrafos anteriores, busca vincular totalmente las organizaciones con una misma línea de desempeño, por lo que las técnicas aplicadas en relaciones públicas no variarían.

Tabla 5: Análisis de relaciones públicas de Instituciones dedicadas a la promoción cultural en Ecuador

INSTITUCIÓN	OBJETIVOS	PÚBLICO OBJETIVO	VÍNCULO ESTABLECIDO CON EL PÚBLICO	TÉCNICAS DE RELACIONES PÚBLICAS	MODELO DE RELACIONES PÚBLICAS
<ul style="list-style-type: none"> Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana 	<ul style="list-style-type: none"> Coordinación del Consejo Sectorial de la Política Exterior y Promoción (participación en los Comités de Comercio Exterior y de Promoción y Atracción de Inversiones) Relaciones Internacionales Movilidad Humana IV. Cooperación Internacional (Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, 2017) 	<ul style="list-style-type: none"> Organismos internacionales en rango político, social, económico y ambiental. Gobierno Nacional. Organismos de regulación nacional. Migrantes 	<p>Permisivo y Difuso</p>	<p>Esta organización emplea de acuerdo a lo planteado en su informe de rendición de cuentas de 2017:</p> <p>Técnicas de relación con la comunidad</p> <ul style="list-style-type: none"> Sesiones de la Asamblea General las Naciones Unidas: paz, diálogo, Iniciativa Amazónica, derechos mujeres G77+China (Evento de alto nivel) Dialogo entre gobierno de Colombia y ELN. Logró Cese Bilateral Temporal. XIII Reunión de Ministros de Relaciones Exteriores de la OTCA Reunión de Consulta Regional para evaluación Trienal de Implementación del Plan de Acción de Brasil Taller Interinstitucional en Quito: "Buenas Practicas en materia de protección de derechos" 	<p>Información pública y</p> <p>Asimétrico bidireccional</p>

INSTITUCIÓN	OBJETIVOS	PÚBLICO OBJETIVO	VÍNCULO ESTABLECIDO CON EL PÚBLICO	TÉCNICAS DE RELACIONES PÚBLICAS	MODELO DE RELACIONES PÚBLICAS
				<p>de personas refugiadas, asiladas y apátridas en América Latina y el Caribe”.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expedición del “Reglamento que regula la cooperación internacional no reembolsable bajo responsabilidad de Organizaciones No Gubernamentales (ONG) extranjeras en el Ecuador”. <p>Técnicas Transversales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de rendición de cuentas anual <p>(Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, 2017)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Comercio Exterior <ul style="list-style-type: none"> ○ Instituto Promoción de Exportaciones e 	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la inserción estratégica económica y comercial del país en el mundo • Incrementar las exportaciones no petroleras ecuatorianas tanto en valor como en volumen 	<ul style="list-style-type: none"> • Organismos internacionales en rango político, social, económico y ambiental. • Gobierno Nacional. 	Permisivo Funcional y Difuso	<p>Esta organización emplea de acuerdo a lo planteado en su informe de rendición de cuentas de 2016:</p> <p>Técnicas Transversales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de rendición de cuentas anual 	<p>Información pública y</p> <p>Asimétrico bidireccional</p>

INSTITUCIÓN	OBJETIVOS	PÚBLICO OBJETIVO	VÍNCULO ESTABLECIDO CON EL PÚBLICO	TÉCNICAS DE RELACIONES PÚBLICAS	MODELO DE RELACIONES PÚBLICAS
Inversiones PROECUADOR	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar los flujos de inversión extranjera directa, con énfasis en los sectores priorizados y en el cambio de la matriz productiva • Reducir el déficit de la balanza Comercial no petrolera • Incrementar la eficiencia institucional del • Incrementar el desarrollo del talento humano • Incrementar el uso eficiente del presupuesto del Ministerio Comercio Exterior. (Ministerio de Comercio Exterior, 2016)	<ul style="list-style-type: none"> • Organismos de regulación nacional e internacional en materia económica. • Inversores nacionales e internacionales • Asociaciones de exportación nacional e internacional 		(Ministerio de Comercio Exterior, 2016)	
<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Turismo 	<ul style="list-style-type: none"> • Fomento al turismo interno • Incremento del turismo receptivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas turísticas y hoteleras. 	Funcional y Difuso	Esta organización emplea de acuerdo a lo planteado en su informe de gestión 2017:	Información pública y

INSTITUCIÓN	OBJETIVOS	PÚBLICO OBJETIVO	VÍNCULO ESTABLECIDO CON EL PÚBLICO	TÉCNICAS DE RELACIONES PÚBLICAS	MODELO DE RELACIONES PÚBLICAS
<ul style="list-style-type: none"> ○ Empresa de Ferrocarriles del Ecuador 	<ul style="list-style-type: none"> • Generación y atracción de inversores (Ministerio de Turismo, 2017) 	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Nacional. • Organismos de regulación nacional. • Sociedad en general 		<p>Técnicas de relación con la comunidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feria Turística Nacional promoción turística inteligente en plataformas y agencias de viajes online (OTA) • Ferias internacionales especializadas de inversión <p>Técnicas transversales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe de rendición de cuentas anual <p>(Ministerio de Turismo, 2017)</p>	Asimétrico bidireccional
<ul style="list-style-type: none"> • Ministerio de Cultura y Patrimonio <ul style="list-style-type: none"> ○ Instituto Nacional de Patrimonio Cultural ○ Instituto de Fomento de Artes, 	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un modelo participativo de gestión, que contribuya al cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos institucionales dentro 	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno Nacional. • Sociedad en general. • Activistas culturales 	Funcional y Difuso	Esta organización emplea de acuerdo a lo planteado en su informe de gestión 2017:	Información pública y Asimétrico bidireccional

INSTITUCIÓN	OBJETIVOS	PÚBLICO OBJETIVO	VÍNCULO ESTABLECIDO CON EL PÚBLICO	TÉCNICAS DE RELACIONES PÚBLICAS	MODELO DE RELACIONES PÚBLICAS
<p>Innovación y Creación</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Instituto de Cine y creación Audiovisual 	<p>del marco de los lineamientos establecidos por la Constitución de la República del Ecuador, por el proceso de Reforma Democrática del Estado coordinado por la SENPLADES, que permitan aplicar las facultades y competencias que le corresponden, bajo los principios de desconcentración, servicios públicos de calidad y rendición de cuentas. (Ministerio de Cultura y Patrimonio, 2017)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agrupaciones culturales • Artistas y gestores culturales 		<p>Técnicas de relación con la comunidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diálogos por la cultura • Feria internacional del Libro y la Lectura de Quito. • Feria internacional de las artes vivas de Loja 2017 • Encuentro internacional de Diseño Cromía • Encuentro Jóvenes Mitad del Mundo de bandas orquesta de Iberoamérica • Feria del Libro de La Habana. • Técnicas Transversales • Informe de gestión anual (Ministerio de Cultura y Patrimonio, 2017) 	

Fuente: Elaboración propia a partir de (Ministerio de Turismo, 2017),(Ministerio de Cultura y Patrimonio, 2017),(Ministerio de Comercio Exterior, 2016),(Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana, 2017)

3.1.1.3 Frente al público y lo público

Se puede comprender como funciona la aplicación de las relaciones públicas frente al público objetivo y a lo público, es decir la legalidad y el control vigente del país.

Así las relaciones públicas en la organización rompen el esquema neto de la comunicación y vuelcan su enfoque a generar impactos sociales lo suficientemente relevantes para respaldar la identidad corporativa y la percepción de la gente frente a cada acción. Obteniendo un bucle casi imperceptible, dónde lo que sea entregado por medio de la legislación vigente y difundido por los medios correspondientes, será la base para que la comunidad permita que la entidad siga desempeñando sus acciones.(Peloza, 2011)

Además de esto, aunque la concepción de RSC y ciudadanía corporativa aun no integra la planificación estratégica de las organizaciones públicas en el país, sí existe una apertura para adaptarla en las técnicas ya empleadas de relaciones públicas. Cabe recordar que Xifra contempla que cualquier acercamiento que la institución tenga con el medio en que se desenvuelve, ya es una práctica automáticamente de la disciplina.(Xifra, 2007)

Entonces se puede reconocer que el reconocimiento y la realidad son espacios directamente proporcionales a la reputación que obtenga la organización en la sociedad, sin importar cuál sea su objetivo, sino únicamente el impacto que causa en la vida de los habitantes.

3.1.2 EL VÍNCULO ENTRE LA COMUNIDAD, SUS ACTIVIDADES DE SUBSISTENCIA Y LAS RELACIONES PÚBLICAS

Desde las distintas visiones literarias, la comunidad es un espacio en el que cierto grupo humano se ha condensado para convivir mediante normas, valores y principios que se logran gracias a la avenencia por la búsqueda simple de objetivos comunes. Todo esto como fruto de la relación interdependiente que posee con la sociedad, gracias a los recursos que esta le brinde para desarrollarse y de la capacidad adaptativa que el grupo humano muestre para procesarlos y consumirlos como materia principal de la vida diaria.

Existen posturas que representan a la comunidad como una agrupación netamente cultural, en la cual los individuos se agrupan más bien por hábito y memoria. Ante esto surge el planteamiento del elemento vital en la comunidad según Ezequiel Ander Egg en (Terry Gregorio, 2011):

[...] “Conciencia de pertenencia” que constituye uno de los soportes vertebradores del concepto comunidad, ya que no existe pertenencia sin la presencia de un grupo humano ubicado en un territorio determinado. Este grupo humano es portador de una cultura, una identidad cultural y un patrimonio, un sistema de valores, tradiciones y creencias propios que le confieren autenticidad y singularidad.

Esta conciencia de pertenencia significa entonces, que además de regirse por un sistema de normativas, la comunidad es un espacio ritualista y compulsivo, que busca favorecer espacios de desarrollo para abordar un bienestar común.

A demás permite establecer una diferenciación entre quienes se han agrupan al interior de este conglomerado humano para interactuar de manera espontánea y voluntaria, con un propósito consiente que se aparta del control jerárquico establecido, pero que aporta al bienestar. (Koontz et al., 2012)

En este sentido y adaptándonos al contexto del país que nos compete, lo explicado en el párrafo anterior se resguarda dentro de la definición de organización social, en la legislación vigente desde el 4 de junio de 2013, en el Art. 3 del Decreto N.16, cuya descripción manifiesta:

Artículo 3.- Definición. Para efectos del presente Reglamento, organizaciones sociales se definen como el conjunto de formas organizativas de la sociedad, a través de las cuales las personas, comunas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos, tienen derecho a convocarse para constituirse en una agrupación humana organizada, coordinada y estable, con el propósito de interactuar entre sí y emprender metas y objetivos lícitos para satisfacer necesidades humanas, para el bien común de sus miembros y/o de la sociedad en general, con responsabilidad social y en armonía con la naturaleza, cuya voluntad, se expresa mediante acto constitutivo, colectivo y voluntario de sus miembros y se regula por normas establecidas para el cumplimiento de sus propósitos. (Correa, 2013)

Entonces frente a esto, la comunidad es un sistema que basa sus conductas en una jerarquía total, pero que permite la apertura para generar cambios desde el interior mediante intereses, acciones o actividades determinadas en pro de todos quienes la conforman, sin importar si comparten o no la ideología, es decir

la agrupación humana se convierte en efecto de la causalidad y no de la casualidad.

Ante esto, resulta ser una unidad organizacional que respeta una jerarquía, posee una identidad, proyecta una imagen al resto del mundo, se provee de herramientas para subsistir y basa sus acciones en una cultura específica, tal como lo haría cualquier institución.

3.1.2.1 Organizaciones sociales en la comunidad

Generando una pequeña retrospectiva histórica, las organizaciones sociales al interior de las comunidades en Ecuador han existido desde 1998, cuando entró en vigencia la reforma constitucional que permite “la diversidad de las expresiones culturales de los ciudadanos, y por ende el establecimiento de una noción de ciudadanía de orden pluricultural y multiétnico distinto” (Bretón Solo de Zaldívar, 2000, p. 20). Considerando de esta manera la dimensión humana para trabajar y desarrollar un cambio positivo en el sistema político de la comunidad.

Entonces, las organizaciones sociales se tratan de una simbiosis entre las acciones y la comunidad, ya que, es gracias a estos conglomerados que surgen en el interior que se obtiene un desarrollo bilateral para el resto de individuos.

Es justo en este nivel de organización, que se ve reflejada la integración para la satisfacción de necesidades que propone Maya Jariego (1999) en (Úcar, 2009), en la cual refiere el poder de compromiso que se obtiene con los individuos a partir de los valores que los rigen, para conformar un subgrupo al

interior de la comunidad gracias a la percepción inmediata de una realidad, que permite que estos avancen sin dañar a nadie.

Lo que a la realidad el país se traduce como forma sistemática que facilita los procesos de vinculación con la sociedad, para lograr que su comunidad avance y sea reconocida como un miembro de vital importancia para el desarrollo de la vida política, económica y cultural de toda la nación.

3.1.2.2 El vínculo

Cada una de las actividades que se realizan en el día a día de la vida comunitaria forja un vínculo con la sociedad y su modo de concebir la organización al interior de la comunidad.

De acuerdo con los planes de ordenamiento territorial vigentes en el país, las actividades comunitarias más comunes son la agricultura, ganadería, pesca y crianza de animales, lo que nos da una perspectiva de producción alimenticia únicamente.

Sin embargo, existen pequeños asentamientos que consideran la potenciación de la comunidad mediante actividades de relación directa con el resto de la sociedad, como es el caso del turismo y sus agregados (museos, guías nativas, procesos artesanales, etc.) (SENPLADES, 2017). Es en este punto dónde, las organizaciones sociales se convierten en el mayor aliado de la vida comunitaria.

En sí, las acciones antes mencionadas se realizan por apego profesional o para aprovechar los recursos que se tienen a la mano, lo que permite que estas

pequeñas agrupaciones logren regular, promover derechos y entregar un producto o servicio adecuado a los individuos que los rodean.

En este sentido la consideración de la comunidad como una corporación se vuelve más evidente, pues todo lo produzca se genera en base a una cultura establecida, y como se proyecte al resto del mundo es el reflejo de su identidad y sentido de pertenencia que en ella se guarde. Lo que permite, según Zimmerman (2000: 43) en (Guerrero & Noreña, 2010) potenciación comunitaria, como resultado de los esfuerzos para mejorar la calidad de vida de comunidad.

Así las relaciones públicas se convierten en la herramienta principal de la propuesta de Zimmerman, pues es gracias a ellas que las actividades de cada comunidad se reconocen por un proceso de información pública y pueden ser desenvueltas en niveles de mayor relevancia por la gestión de las organizaciones sociales, lo que constaría dentro de la teoría como una alianza estratégica, además la necesidad de demostrar que toda acción realizada en su interior genera un beneficio entra en contraste con el modelo de información pública.

Por otro lado, la comunidad es una constante fuente de relaciones públicas, ya que considera a cada uno de sus integrantes como público interno ya que su influencia es directa hacia las decisiones que tome el sistema jerárquico por el cual se rige.

3.1.3 EL DESARROLLO COMUNITARIO COMO EL PARADIGMA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS

Desde el concepto desarrollo significa, el avance que logra un espacio territorial gracias a sus recursos endógenos, como los que son provistos desde un contexto exógeno.

Llobera (2001:53), plantea que el desarrollo debe reconocerse como el “proceso de transformación y promoción social, económica o cultural” en (Juárez Alonso, 2013, p. 10) , se contextualiza en el afán que tenga un pueblo, organización o colectivo para obtener una mejor posición en la sociedad de acuerdo al estándar de vida, convirtiendo a cada uno de sus integrantes en agentes de cambio, lo que conlleva a una consideración inmediata de la comunidad y su territorio, planteando un nuevo concepto de *desarrollo comunitario*.

En el cuál, la diversidad de pensamientos logra coexistir en equilibrio con la intervención social de acuerdo el comportamiento y la cultura de un grupo de individuos. El desarrollo comunitario es entonces un sistema de poder y sostenibilidad basado en la realidad de una comunidad, que permite converger sus actividades diarias como potenciales acciones económicas, culturales y ambientales, que solventan sus más fuertes necesidades.

Ander Egg (2005:10) en (Carvajal Burbano, 2011, p. 43) refiere al respecto que:

[...] es totalmente correcto y por sí sólo justificaría la importancia de tal actividad social. Nosotros queremos ir más allá: consideramos el desarrollo

de la comunidad como parte integrante del concepto más amplio, más general y complejo del “desarrollo”, y lo entendemos como método y técnica que contribuye positiva, real y efectivamente en un proceso de desarrollo integral y armónico, atendiendo fundamentalmente a ciertos aspectos extraeconómicos, en particular psicosociales, que intervienen en la promoción de actitudes, aspiraciones y deseos para el desarrollo.

En contexto la teoría aborda distintos conceptos que se entrelazan en la búsqueda de bienestar común mediante el aprovechamiento adecuado de recursos.

En este sentido surge el paradigma en las relaciones públicas, pues como se explica a lo largo de este trabajo de investigación, el rol principal de esta disciplina es forjar vínculos con los públicos objetivos, en este caso con los nativos del grupo que busca encaminarse al desarrollo. Constituyendo acciones contundentes de comunicación de efecto interno, que se ejecutan desde lo que la sociedad, cree ser, se propone ser y lo que siente que es, para mejorar su calidad de vida.

Lo que recalca el valor de la disciplina mediante la transparencia y la responsabilidad, “la organización debe servir al conjunto de la sociedad” (Wilcox et al., 2012, p. 32)

Esto puede ser puesto en perspectiva considerando que los elementos del desarrollo comunitario como los de las relaciones públicas convergen de la siguiente manera:

**Tabla 6: Convergencia entre los elementos del Desarrollo Comunitario
y Relaciones Públicas**

Desarrollo Comunitario	Convergencia	Relaciones Públicas
Transversalidad	Diálogo multidimensional y multinivel para influir en un cambio profundo, que informe y comprenda a las entidades sociales.	Deliberación
Implicación o participación	Solventa problemas mediante estrategias de trabajo en red.	Planificación
Flexibilidad	Incorpora las propuestas que se descubren a partir de una necesidad solventada.	Resultados
Confianza	Beneficia a la comunidad como a la organización.	Interés del público
Aprendizaje Mutuo y Autoaprendizaje	Establecen procesos de participación que el valora los saberes propios.	Comunicación bidireccional
Eficacia	Resuelve problemas integrando a la organización y la comunidad.	Función directiva

Fuente: Elaboración propia a partir de (Gutiérrez, 2012, p. 210), (Wilcox et al., 2012, p. 7)

De acuerdo a la realidad ecuatoriana los primeros casos de desarrollo comunitario se dan tras la reforma Agraria de 1963, amparados en la Ley de Comunas de 1937, específicamente en zonas de asentamientos indígenas, por

parte de Misión Andina, tras considerar la acepción de “comunidad”. (Bretón Solo de Zaldívar, 2000)

Dicha misión opero en un contexto netamente latinoamericano, y sus acciones fueron las más controversiales y de mayor duración en el país, pero únicamente en la provincia de Chimborazo, amparado en lo expuesto por la Conferencia Interamericana de la UNESCO (1970) en (Bretón Solo de Zaldívar, 2000, p. 20), misma que refiere:

[...] El aporte sustantivo del desarrollo de la comunidad al desarrollo global es el de incorporar a este a los sectores populares por la vía de una estrategia de participación organizada en las fases cruciales de voluntad, decisión y acción, que caracterizan al proceso de desarrollo como obra dinámica de toda la sociedad.

Por lo que sus acciones se gestaron en un marco de alianzas estratégicas con los organismos de control de la época, en especial aquellos que se enfocaban a la agronomía y ganadería como fue el caso de MAE ¹⁸y el Consejo Provincial de Chimborazo.

Sin embargo, existió un proceso de aculturación hacia la comercialización de ganado, así como la oposición de ciertos dirigentes indígenas lo que evito la

¹⁸ Ministerio del Ambiente

eficacia del proyecto, evitando entonces cumplir con el objetivo de la UNESCO en 1970. Por lo que decrecieron las acciones enfocadas al desarrollo comunitario hasta 2009 cuando en el gobierno de Rafael Correa Delgado, se dispuso la descentralización de poderes administrativos, permitiendo que cada territorial gestione y mejore su calidad de vida de acuerdo a los recursos que tenga a disposición, según la COOTAD¹⁹. (COOTAD, 2010)

Sin embargo, en la legislación que rige el país desde 2008, el desarrollo de las sociedades, se encuentra concebido en su Régimen de Buen Vivir, que aprueba factores que aprovechen los recursos territoriales en pro de su población, como es el caso de la educación; salud; seguridad social; habitad y vivienda; cultura; comunicación social; ciencia, tecnología, innovación; gestión de riesgos; población y movilidad humana; seguridad humana y transporte. (Asamblea Nacional Constituyente, 2008)

Ante esto las aristas de organización comunitaria (desarrollo), pasan de ser netamente paralelas, y se afianza en la transversalidad y la necesidad inminente de solventar las problemáticas latentes en cada sociedad.

La memoria histórica del país reconoce, como se menciona en párrafos anteriores el desarrollo de las comunidades desde la revolución agraria,

¹⁹ COOTAD: Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización.

remarcando un sistema de inequidad, que en la última carta magna trata de ser reformado.

Posterior a esto, en 2017 se reforma la idea principal del Régimen del Buen Vivir en concordancia con los objetivos de desarrollo sustentable, que promueve la Organización de Naciones Unidas, misma entidad de la cual el país es miembro. (SENPLADES, 2017, p. 40)

Esta reforma se conoce como el Plan Toda una Vida, que busca concordar con los 17 ODS²⁰ de la ONU. Su primer eje asegura los derechos que todos los ecuatorianos y residentes del territorio nacional deben poseer, específicamente en su segundo objetivo que plantea: “Afirmar la interculturalidad y plurinacionalidad, revalorizando las identidades diversas” (SENPLADES, 2017, pp.60-63)

La revaloración de identidades diversas supone la implicación y participación en procesos de desarrollo, así como el aporte de la flexibilidad y confianza en la resolución de necesidades. (Véase: Tabla 6)

Esta puntualización converge con lo que plantea el ODS 11, que refiere a: “Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles” (ONU, 2017), esta objetivación empata de manera

²⁰ Objetivos de Desarrollo Sostenible

puntual con las propuestas teóricas de desarrollo comunitario, abordados en apartados anteriores.

Parte II

3.1.4 LA COMUNIDAD, EL TURISMO, LA CULTURA Y LAS RELACIONES PÚBLICAS COMO FACTORES COORDINADOS PARA EL DESARROLLO COMUNITARIO

El punto de inflexión entre la comunidad, la cultura y las relaciones públicas es el turismo, pues surge desde la experiencia cultural que se obtenga con la comunidad, lo que de manera implícita trae en sí acciones de relaciones públicas como alianzas estratégicas o simplemente publicity.

Para contextualizar de mejor manera es necesario volver a las bases conceptuales, pero desde una conceptualización propia:

- **Comunidad:** Grupo de individuos que se rigen por un sistema jerárquico, que permite su desarrollo, así como la adaptabilidad de creencias y el compartir de un territorio geográfico.
- **Cultura:** Es el comportamiento que manifiesta dicho grupo de individuos mediante sus actividades propias.
- **Relaciones Públicas:** Acción coordinada y planificada que permite establecer vínculos con los principales públicos de interés.
- **Turismo:** Acciones planificadas en un área específica que permiten reconocer la cultura e identidad de una comunidad.

Entonces se puede comprender que es en el turismo dónde las acciones tradicionales de una comunidad pueden ser potencializadas para obtener nuevos recursos a partir de los ya existentes, lo que se vincula de inmediato a la potenciación comunitaria, expuesta en la parte anterior.

Es decir, la cultura y la comunidad cohesionan en la ritualidad y participación para generar nuevos espacios que permitan la conexión entre el público externo o individuos de la sociedad en general y los comuneros.

Ante esto las relaciones públicas adoptan una postura estratégica en la cual cada vínculo, saludo, recibimiento, palabra o muestra de interés desde el interior hacia el visitante se convierte en un modelo de gestión y promoción, que permite que la comunidad alcance un desarrollo sostenido en los procesos históricos que en la actualidad generan nuevas experiencias para los foráneos. (Lattuada, 2010)

Cabe aclarar que dicha cultura se estructura de tangibles e intangibles, los primeros son todas las infraestructuras que han permitido el desarrollo identitario y sustentable del entorno comunitario, por otra parte, los intangibles representan en la comunidad la capacidad de comunicarse y hacer que las tradiciones sobrevivan, entre ellos se encuentran los cantos, dialectos, narrativas históricas, manualidades y maneras de concebir la vida.

Así, partir de estos elementos la comunidad ya no es un espacio simplemente territorial, avanza hacia una concepción de organización en la cual cada uno de sus adeptos se adapta a los intangibles y tangibles para formar una identidad.

Tal como lo plantea el primer eje del Plan Toda una Vida de la legislación vigente en sus políticas 2.3, 2.5 y 2.6. (SENPLADES, 2017, p. 63)

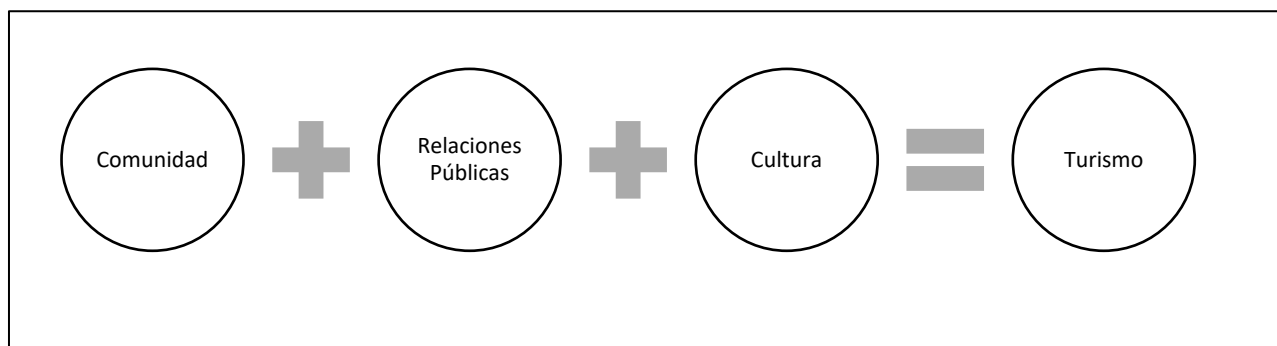
“2.3. Promover el rescate, reconocimiento y protección del patrimonio cultural tangible e intangible, saberes ancestrales, cosmovisiones y dinámicas culturales”.

“2.5. Garantizar la preservación de las lenguas tradicionales, el multilingüismo y el sostenimiento de sistemas de educación intercultural y conocimiento de las diversidades”

“2.6. Salvaguardar los territorios ancestrales y el patrimonio intangible, el fortalecimiento organizativo comunitario, las visiones de desarrollo propio y la sostenibilidad de sus recursos, y proteger la vida y autodeterminación de los pueblos indígenas en aislamiento voluntario”.

Por tanto, el desarrollo en cualquiera de sus acepciones siempre dependerá de la cultura, aquí es necesario recordar y hacer hincapié que las relaciones públicas son lo que permite dicho desenvolvimiento en un territorio, pues de nuevo ninguno puede avanzar sin que el otro exista y ese resultado es el turismo.

Gráfico 4: Relación entre comunidad, cultura y relaciones públicas



Fuente: Elaboración Propia

En relación con esta postura, Duddley Stamp considera que el turismo es la herramienta por la cuál los recursos de una nación se potencian y justifican el desarrollo de zonas de poca relevancia, pero con gran riqueza cultural. (Barquero et al., 2010, pp. 226-228)

Es en esta área donde los recursos de la comunidad se emplean por completo y se contrastan con cada una de las técnicas de relaciones públicas que puedan influir en el conglomerado humano, especialmente los eventos, ya que permiten dar a conocer de manera rápida un sistema de identidad basada en una cultura específica, tal como se explica en la **Resolución A/RES/65/166** de 2010 de la UNESCO, abriendo paso a una nueva perspectiva, de turismo comunitario.(UNESCO, 2015)

Esta elemental simbiosis entre la comunidad y el turismo surge como una estrategia y mediante una destreza nata de las relaciones públicas como es el trabajo en red, que busca el consenso y el desarrollo a través de un sistema que genere ingresos y beneficios al territorio en el cual se aplica (Treviño et al., 2004, p. 10), evidenciando indirectamente una mejoría en la calidad de vida de la población residente.

En el contexto ecuatoriano esta convergencia de elementos denominada turismo comunitario, ha partido de los saberes ancestrales de las comunidades, así como de sus actividades rutinarias (intangibles), para incentivar a públicos externos a conocer el territorio, teniendo gran impacto organizacional al interior del conglomerado humano, pues es parte de una estrategia de consolidación política en el sentido jerárquico y de posicionamiento de territorio. (Ballesteros et al., 2008, pp. 400-404)

Actualmente existe un aproximado de 60 comunidades indígenas, en el país que realizan turismo comunitario de manera directa o indirecta con entidades públicas dedicadas a la promoción de cultura. (Ministerio de Turismo, 2017)

Sin embargo, este modelo sistemático entre la cultura y sus recursos tangibles e intangibles, obedece a una adecuación jerárquica al interior de la comunidad, por lo que su auge en el país aún no es evidente.

3.1.5 LOS INTANGIBLES CULTURALES COMO PASO ABSOLUTO AL DESARROLLO DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LA COMUNIDAD

Con el antecedente planteado en el apartado anterior, los recursos que en esta dimensión se desarrollan, se convierten en la base para el establecimiento de relaciones con la comunidad.

De este modo las relaciones públicas se plantean y ejecutan como una función directiva en la organización propia de cada comunidad, mediante factores endógenos que permiten el desarrollo de sus intangibles culturales (identidad e imagen).

La imagen en su acepción teórica significa la percepción que existe sobre un determinado elemento, en este caso puntual respondería a cada comunidad, es decir, cuál es la idea que los individuos ajenos a ella guardan respecto a su identidad.

Este último elemento por su parte es la representación misma de cada expresión, movimiento, forma de vida y manera de concebirse de los individuos propios de la comunidad frente al resto del mundo, todo esto gracias a lo que sus antepasados pudieron haber compartido a manera de tradición, lo que converge en el patrimonio, como se especifica en el apartado de la ***DIMENSIÓN CULTURAL DE LA COMUNIDAD.***

La fusión de estos dos elementos, permite que el conglomerado social pueda establecer una red de relaciones con su entorno y ofertar una idea significativa

de acuerdo a sus principales representaciones culturales (mitos, tradiciones, leyendas, etc). Es decir, ofertar un producto como tal.

Sin embargo, es necesario considerar que los elementos de infraestructura solo funcionan si los intangibles de la comunidad son suficientemente atractivos para el resto de la sociedad.

Por lo que trabajar desde el reconocimiento del patrimonio inmaterial se vuelve vital para el desarrollo comunitario, pues ha permitido se generen nuevas oportunidades, en Ecuador esto ha sido palpable en un caso específico, a partir de la declaratoria de patrimonio histórico del ferrocarril en 2008. (Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública, 2017)

Este devenir de un objeto netamente de transporte en la cultura ecuatoriana, ha logrado que un sin número de comunidades se unan a su labor, permitiendo un desarrollo multilateral, a partir de sus saberes más propios.

En el caso ya mencionado, el ferrocarril se adhirió a la vida de las comunidades para lograr que estas encuentren un sustento a través del comercio artesanal y el trabajo colaborativo con las distintas estaciones que hoy por hoy mantienen la empresa de transporte en distintos territorios del país.

Actualmente la organización dice desarrollar un sistema de relaciones públicas mediante un plan de responsabilidad social, que como se menciona en apartados anteriores es lo que permite afianzar el vínculo entre la comunidad y la sociedad.

Dicho plan cuenta con un modelo propio de responsabilidad social que maneja la marca de la organización, que se reconoce como Tren Ecuador que incluye 180 microempresas de recreación histórica y turística, que ofrecen experiencias auténticas y únicas a más de 150.000 turistas cada año. (Ferrocarriles del Ecuador Empresa pública, 2017, p. 61)

Ante esto se evidencia, que tanto la institución como la comunidad son entes organizacionales que deben coexistir bajo principios de solidaridad para lograr un desarrollo complementario, pues la vida en comunidad es un sistema interdependiente de los recursos que posee y de los cuales puede ser provista.

3.2 MARCO INSTITUCIONAL: FERROCARRILES DEL ECUADOR-EMPRESA PÚBLICA

3.2.1 RESEÑA HISTÓRICA

Es una idea concebida durante el gobierno de García Moreno (1873) bajo la premisa de integrar a un país, para fomentar su producción y movilidad, ya que durante la época las distancias entre provincias de Costa a Sierra podían llevar cerca de 15 días en recorrer, pero sobre todo solo lograban ser transitadas mediante mula y guandos²¹. (Salvador Mera, 2001)

El inicio de la obra fue la construcción del tramo Milagro-Yaguachi, sin embargo, encontró su auge y continuidad durante la Revolución Alfarista (misma que dio paso a su desarrollo y planificación para su conclusión), que, desde una perspectiva liberal, buscaba lograr nuevas metas económicas y turísticas que facilitaran el desarrollo territorial.

Sin embargo, tras ser considerado uno de los ferrocarriles “más difíciles del mundo” por la geografía que contrastó su construcción, casi cien años después del inicio de la misma (1975), comienza su declive tanto por factores ambientales como administrativos.

²¹ Bajo este nombre eran conocidos los indígenas que acarreaban grandes cargas.

En 2008, es declarado como patrimonio histórico, testimonial y simbólico del Ecuador, lo que da paso a la recuperación de sus rutas, así como a una reestructuración organizacional, cambiando su identidad a Ferrocarriles del Ecuador EP, creando su marca **Tren Ecuador**, misma que a la actualidad cuenta con un total de 10 rutas que conectan los Andes con la Costa e incluyen destinos tradicionales y el recorrido de su servicio estrella “Tren Crucero”.

3.2.1.1 Historia

Tabla 7: Historia FEEP

Cronología	Evento
1873	Construcción del Ferrocarril: Inicia en 1873 con la ruta Yaguachi - Milagro, durante el gobierno de García Moreno.
1895	Revolución Liberal: 20 años después de iniciada la obra fue retomada por el General Eloy Alfaro.
1897	The G&Q Railway Company: Inicia los trabajos de construcción del Ferrocarril del Sur.
1902	Nido del Cóndor: Se da inicio a la construcción de “La Nariz del Diablo” en el cerro Nido del cóndor.
1905	Se inaugura la ruta Durán-Riobamba.
1906	El tren llega a Ambato, además el 25 de junio llega por primera vez el tren a Chimbacalle y se finaliza el tramo Quito – Guayaquil bajo el mando del presidente Alfaro y los hermanos Harman.
1912	Se inaugura el tramo Bahía-Chone.
1928	Se inaugura el tramo Santa Rosa-El Oro.
1929	Durante la presidencia de Isidro Ayora se inaugura el tramo Quito-Ibarra.
1936	Se inaugura el tramo Guayaquil- Salinas.
1957	El 26 de agosto de 1957, en el Gobierno de Camilo Ponce Enríquez, se inaugura el tramo Ibarra-San Lorenzo. Las provincias de la Sierra lograron salida al océano Pacífico y acercaron al país al centro comercial más grande del mundo: el Canal de Panamá
1965	En 1965 se inaugura el tramo Sibambe-Cuenca.
1975	Decadencia del ferrocarril: En 1975 inicia la decadencia del Ferrocarril por su competencia con el transporte de carretera y falta de interés de los gobiernos

Cronología	Evento
1992	En un intento por recuperar el Ferrocarril en el gobierno de Rodrigo Borja se compraron locomotoras diésel-eléctricas, sin lograr su cometido
1993	El fenómeno del niño provoca daños irreparables y como consecuencia la pérdida del tramo del río Chanchan.
2008	Este año inicia como un proyecto emblemático del gobierno de Rafael Correa los procesos de rehabilitación del Ferrocarril del Ecuador. El 1 de abril de 2008 se declara como Patrimonio Cultural del Estado a la Red Ferroviaria del Ecuador bajo el título de “Monumento Civil y Patrimonio Histórico, Testimonial, Simbólico”. El 30 de diciembre de 2008 se reinaugura el tramo Quito-Latacunga.
2009	El 15 de abril de 2009 se reinaugura el tramo El Tambo-Coyoctor.
2011	El 16 de febrero de 2011 se reinaugura el tramo Nariz del Diablo Alausí- Sibambe. Este año también se escoge a la Estación Eloy Alfaro de Chimbacalle como la primera de las Siete Maravillas de Quito.
2012-2013	Entre diciembre de 2012 y enero de 2013 se inauguró la rehabilitación del proyecto Quito-Durán.
2013	El Tren Crucero inicia sus operaciones el 4 de junio de 2013.

Fuente: Elaboración propia a partir de (Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública, 2018)

3.3 EVOLUCIÓN DE LA MARCA

A partir del decreto firmado el 23 de abril de 1861, durante la Presidencia de García Moreno hasta la fecha Ferrocarriles del Ecuador ha resistido cambios estructurales como infraestructurales, mismos que han dado paso al servicio que hoy por hoy brinda. (Ferrocarriles del Ecuador, 2012)

El primer nombre con el que se conoció a la empresa ferroviaria fue “Ferrocarril de Yaguachi” durante 1874, cerca de 20 años más tarde en 1897 Alfaro constituye la empresa privada “The Guayaquil & Quito Railway Company” (G&Q), cuyo directorio y socios promotores fueron: Robert M. Thompson, Eduardo Morley, John Harman y Archer Harman. (Ferrocarriles del Ecuador, 2012)

Ya en el nuevo siglo y con un ferrocarril que conectaba las dos regiones de mayor solvencia comercial (Costa y Sierra), en 1940 se nacionaliza el servicio y se convierte en la Empresa Nacional de los Ferrocarriles de Estado (ENFE), sin embargo, se declara insolvente. (Ferrocarriles del Ecuador, 2012)

Varias décadas más tarde, ya con un sistema ferroviario que debía ser rehabilitado en 2005, bajo un Decreto del Congreso Nacional y el Ministerio de la Ley, se constituye la empresa Ferrocarriles Ecuatorianos (EFE), misma que fracasa en su objetivo de modernización. (Ferrocarriles del Ecuador, 2012)

Finalmente, el Decreto Ejecutivo de 26 de abril de 2010, de Registro Oficial # 179, en la publicación de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, aprueba la creación, denominación y naturaleza de la nueva empresa Ferrocarriles del Ecuador- Empresa Pública (FEEP), teniendo como aliciente una transformación total de la organización a nivel administrativo, jurídico y organizativo, enfocando una nueva visión que rescate el valor y legado patrimonial del ferrocarril mediante la marca comercial Tren Ecuador. (Ferrocarriles del Ecuador, 2012)

3.4 DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN - FERROCARRILES DEL ECUADOR

Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública (FEEP) fue constituida por Decreto Ejecutivo No. 313 de 26 de abril de 2010, recibiendo todos los activos y propiedades de la antigua EFE, con el afán de:

Establecer, desarrollar, mantener y explotar directamente, los servicios, de transporte de pasajeros, servicios de transporte de pasajeros turísticos, los servicios de transporte de carga, a realizarse por medio de vías férreas y sistemas similares [...]. (Ferrocarriles del Ecuador Empresa pública, 2017, p. 14)

Administrar la infraestructura ferroviaria nacional actualmente existente y la que se construya en el futuro, para lo cual tendrá a su cargo la planificación, dirección, financiamiento, administración, rehabilitación, operación, construcción y funcionamiento de la referida infraestructura [...] (Ferrocarriles del Ecuador Empresa pública, 2017, p. 14)

“Implementar una política ferroviaria de seguridad y calidad”. (Ferrocarriles del Ecuador Empresa pública, 2017, p. 14)

3.4.1 Filosofía

3.4.1.1 Misión

Administrar y operar eficientemente el sistema ferroviario nacional ofertando productos turísticos innovadores con altos estándares de calidad, excelencia, responsabilidad social, favoreciendo el desarrollo

profesional de nuestro talento humano y el fortalecimiento de las economías locales.(Ferrocarriles del Ecuador Empresa pública, 2017)

3.4.1.2 Visión

En el 2017 Ferrocarriles del Ecuador EP y su marca Tren Ecuador será el principal Tren Turístico de Sudamérica, brindando un servicio turístico ferroviario eficiente, eficaz y sostenible operacionalmente con estándares de calidad mundial.” (Ferrocarriles del Ecuador Empresa pública, 2017)

3.4.2 Objetivos

3.4.2.1 Objetivos Institucionales

I Incrementar la seguridad, fiabilidad y calidad de la operación ferroviaria turística a nivel nacional. (Ferrocarriles del Ecuador Empresa pública, 2017)

II. Incrementar el resultado operacional con productos más rentables y que fortalezcan las economías locales. (Ferrocarriles del Ecuador Empresa pública, 2017)

3.4.2.2 Objetivos Homologados

III. Incrementar la eficiencia operacional en Ferrocarriles del Ecuador EP.
(Ferrocarriles del Ecuador Empresa pública, 2017)

IV. Incrementar el uso eficiente del presupuesto de Ferrocarriles del Ecuador EP. (Ferrocarriles del Ecuador Empresa pública, 2017)

V. Incrementar el desarrollo del talento humano de Ferrocarriles del Ecuador EP. (Ferrocarriles del Ecuador Empresa pública, 2017)

3.4.3 Políticas

3.4.3.1 Política de calidad

Administrar y operar con eficiencia el sistema ferroviario patrimonial de uso turístico y contribuir al desarrollo socioeconómico del país, mediante el fortalecimiento de las actividades productivas, que fomenten el turismo y la valoración histórico-patrimonial, con responsabilidad social [...]. (Ferrocarriles del Ecuador Empresa pública, 2017)

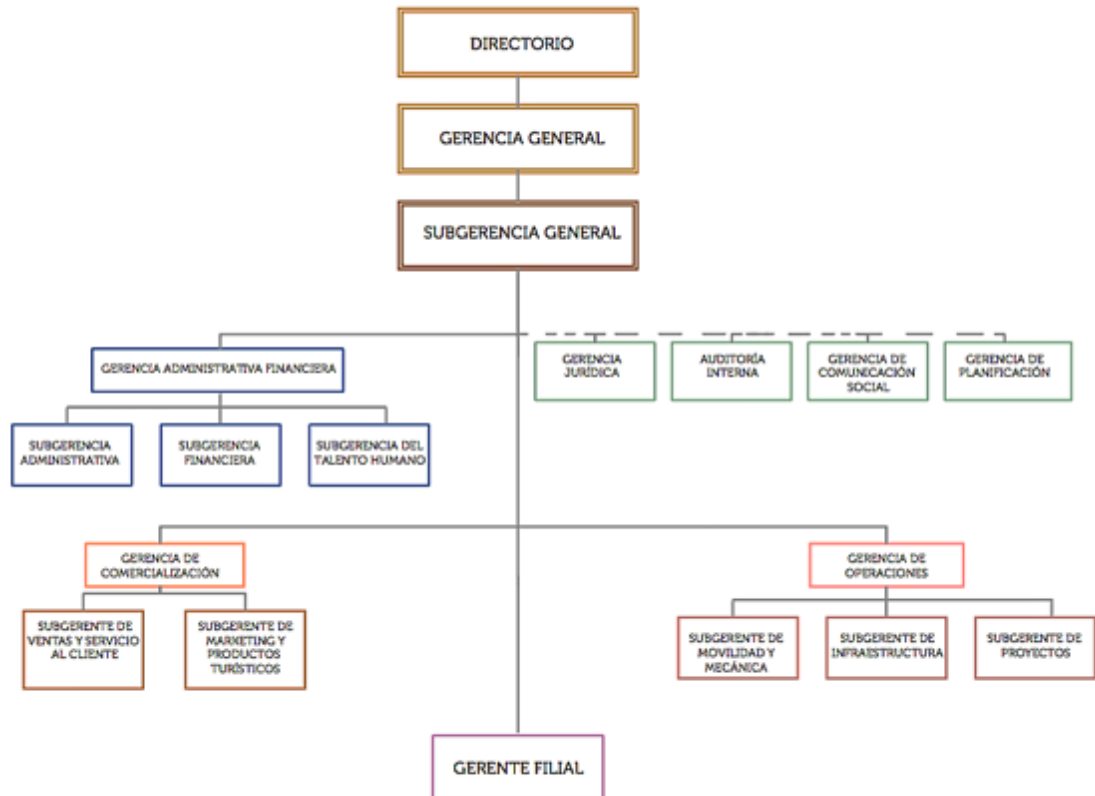
3.4.3.2 Política de seguridad

Preservar la Seguridad de los obreros y servidores públicos, turistas, información de manera permanente, manteniendo equipos y vía en condiciones óptimas, ambientes de trabajo seguro y saludable, información oportuna, bajo los mejores estándares y prácticas, en concordancia con la estrategia corporativa y comprometidos con la excelencia en todas nuestras acciones. (Ferrocarriles del Ecuador Empresa pública, 2017)

3.5 ORGANIZACIÓN INTERNA

3.5.1 Organigrama estructural FEED

Gráfico 5: Organigrama FEED



Fuente: Ferrocarriles del Ecuador Empresa pública. (2017). *Informe de Gestión 2017*

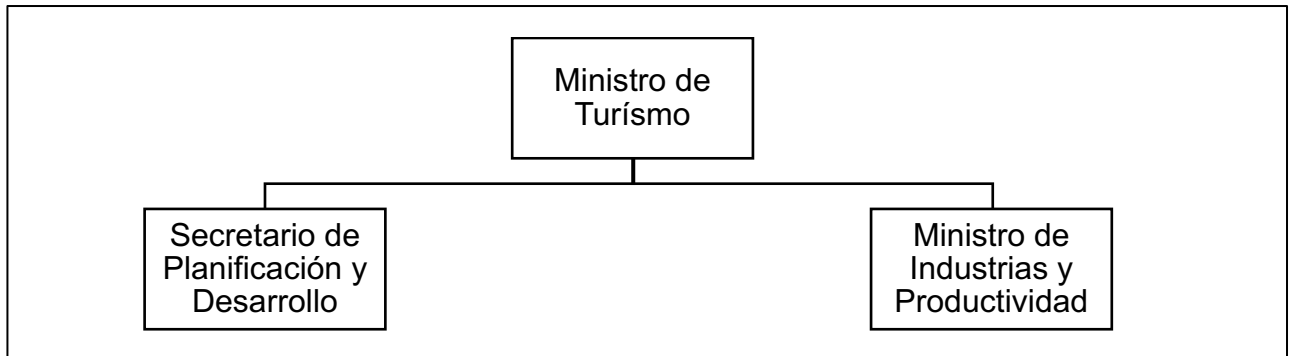
Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública (Gestión). Ecuador: Ferrocarriles del Ecuador

Empresa pública. Recuperado de [http://trenecuador.com/wp-content/uploads/gerencia-](http://trenecuador.com/wp-content/uploads/gerencia-de-planificacion/RENDICION/2017/Informe_Rendicion_de%20cuentas_2017.pdf)

[de-planificacion/RENDICION/2017/Informe_Rendicion_de%20cuentas_2017.pdf](http://trenecuador.com/wp-content/uploads/gerencia-de-planificacion/RENDICION/2017/Informe_Rendicion_de%20cuentas_2017.pdf)

3.6 DIRECTORIO

Gráfico 6: Directorio FEEP



Elaboración propia

Fuente: Elaboración propia a partir de (FERROCARRILES DEL ECUADOR, 2017)

3.7 RUTAS ACTUALES

3.7.1 Andes

3.7.1.1 Andes del Norte

- **Tren de la Libertad I:** Ibarra – Salinas – Ibarra
- **Tren de la Libertad II:** Otavalo – Salinas – Otavalo
- **Tren de los Volcanes:** Quito – El Boliche – Machachi – Quito
- **Tren de los Volcanes II:** Quito – Ambato – Quito

3.7.1.2 Andes del Sur

- **Tren del Hielo I:** Riobamba – Urbina – Riobamba
- **Tren del Hielo II:** Ambato – Mocha – Urbina – Cevallos – Ambato
- **Nariz del Diablo:** Alausí – Sibambe – Alausí

3.7.2 Costa

3.7.2.1 Costa del Pacífico

- **Tren de la Dulzura:** Durán – Naranjito – Durán

3.7.3 Tren Crucero

- **Tren de las Maravillas:** Quito-Guayaquil
- **Tren de las Nubes:** Guayaquil-Quito

3.8 MARCO COMUNITARIO: RUTA TREN DEL HIELO I

La actual ruta Tren del Hielo I, maneja los destinos de:

- Riobamba – Urbina,
- Urbina – Jatarí Campesino – La Moya,
- La Moya- Riobamba.

Sin embargo, dicha ruta atraviesa además de Sur a Norte, comunidades del cantón Riobamba y Guano, contempladas en sus respectivos Planes de Ordenamiento Territorial, convirtiéndose en zonas de influencia directa por el paso de la línea férrea.

Cantón Riobamba

Parroquia Santiago de Calpí

- Comunidad de Rumicruz
- Comunidad de Jatarí Campesino
- Comunidad de La Moya

Cantón Guano

Parroquia San Andrés

- Comunidad de Sigsipamba
- Comunidad de Uchanchi
- Comunidad de Batzacón
- Comunidad de Tunsalao
- Comunidad de Pulinguí

- Comunidad de Cuatro Esquinas
- Comunidad La Silveria
- Santa Lucía de Chuquipogyo
- Páramo de Urbina – Urbina

3.8.1 RESEÑA POR COMUNIDAD

Tabla 8: Reseña por Comunidad

Comunidad	Datos Relevantes	Actividades socio-económicas	Influencia de línea férrea	Trabajadores activos dentro de la Ruta Tren del Hielo I
Rumicruz	<p>Localización: Parroquia Santiago de Calpí del Cantón Riobamba</p> <p>Habitantes: 300</p> <p>Servicios básicos: Parciales, no cuentan con agua potable, solo de riego.</p> <p>(Gobierno Parroquial de Santiago de Calpí, 2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ganadería • Agricultura • Producción pecuaria • Manufactura artesanal de tejidos. 	Alta: Atraviesa la mitad de la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno hasta el 30 de julio de 2018 (Investigación In Situ)
Jatarí Campesino	<p>Localización: Parroquia Santiago de Calpí del Cantón Riobamba</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agricultura • Ganadería 	Alta: Atraviesa la mitad de la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> • Sí, hasta el 30 de julio de 2018

Comunidad	Datos Relevantes	Actividades socio-económicas	Influencia de línea férrea	Trabajadores activos dentro de la Ruta Tren del Hielo I
	<p>Habitantes: 292</p> <p>Servicios básicos: Parciales, no cuentan con agua potable, solo de riego.</p> <p>(Gobierno Parroquial de Santiago de Calpí, 2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Producción pecuaria • Turismo Comunitario 		<ul style="list-style-type: none"> • Se encuentra Ubicada una Estación del Tren en el sitio. (Investigación In Situ)
La Moya	<p>Localización: Parroquia Santiago de Calpí del Cantón Riobamba</p> <p>Habitantes: 220</p> <p>Servicios básicos: Parciales, no cuentan con agua potable, solo de riego.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agricultura • Ganadería • Producción pecuaria • Turismo Comunitario 	Media: Atraviesa cerca de los límites de la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Sí, hasta el 30 de julio de 2018. (Investigación In Situ)

Comunidad	Datos Relevantes	Actividades socio-económicas	Influencia de línea férrea	Trabajadores activos dentro de la Ruta Tren del Hielo I
	(Gobierno Parroquial de Santiago de Calpí, 2015)			
San Vicente de Luisa	<p>Localización: Parroquia Santiago de Calpí del Cantón Riobamba</p> <p>Habitantes: 225</p> <p>Servicios básicos: Cuentan con agua potable y de riego, no cuenta con alcantarillado</p> <p>(Gobierno Parroquial de Santiago de Calpí, 2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agricultura • Ganadería • Producción pecuaria 	<p>Baja: Atraviesa el límite de la comunidad, zona deshabitada y sin presencia de cultivos, en el pasado era una zona de importancia ya que en su territorio se encuentra la Estación de Luisa inhabilitada actualmente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno hasta el 30 de julio de 2018. (Investigación In Situ)

Comunidad	Datos Relevantes	Actividades socio-económicas	Influencia de línea férrea	Trabajadores activos dentro de la Ruta Tren del Hielo I
Sigsipamba	<p>Localización: Parroquia San Andrés del Cantón Guano</p> <p>Habitantes: 265</p> <p>Servicios básicos: Completos</p> <p>(Gobierno Parroquial de San Andrés, 2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agricultura • Ganadería • Producción pecuaria 	<p>Baja: Atraviesa el límite de la comunidad, zona deshabitada y sin presencia de cultivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno hasta el 30 de julio de 2018. (Investigación In Situ)
Uchanchi	<p>Localización: Parroquia San Andrés del Cantón Guano</p> <p>Habitantes: 306</p> <p>Servicios básicos: Completos.</p> <p>(Gobierno Parroquial de San Andrés, 2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agricultura • Ganadería • Producción pecuaria 	<p>Baja: Atraviesa el límite de la comunidad, zona deshabitada y sin presencia de cultivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno hasta el 30 de julio de 2018. (Investigación In Situ)

Comunidad	Datos Relevantes	Actividades socio-económicas	Influencia de línea férrea	Trabajadores activos dentro de la Ruta Tren del Hielo I
Batzacón	<p>Habitantes: 907</p> <p>Servicios básicos: Parciales, no cuentan con agua potable, solo de riego.</p> <p>(Gobierno Parroquial de San Andrés, 2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agricultura • Ganadería • Producción pecuaria 	<p>Baja: Atraviesa el límite de la comunidad, zona deshabitada y sin presencia de cultivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno hasta el 30 de julio de 2018. (Investigación In Situ)
Tunsalao	<p>Localización: Parroquia San Andrés del Cantón Guano</p> <p>Habitantes: 199</p> <p>Servicios básicos: Completos</p> <p>(Gobierno Parroquial de San Andrés, 2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agricultura • Ganadería • Producción pecuaria 	<p>Baja: Atraviesa el límite de la comunidad, zona deshabitada y sin presencia de cultivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno hasta el 30 de julio de 2018. (Investigación In Situ)

Comunidad	Datos Relevantes	Actividades socio-económicas	Influencia de línea férrea	Trabajadores activos dentro de la Ruta Tren del Hielo I
Pulinguí	<p>Localización: Parroquia San Andrés del Cantón Guano</p> <p>Habitantes: 1384</p> <p>Servicios básicos: Completos</p> <p>(Gobierno Parroquial de San Andrés, 2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ganadería • Agricultura • Producción pecuaria • Manufactura artesanal de tejidos. • Turismo comunitario. 	<p>Alta: Atraviesa la mitad de la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sí, hasta el 30 de julio de 2018. (Investigación In Situ)
Cuatro Esquinas	<p>Localización: Parroquia San Andrés del Cantón Guano</p> <p>Habitantes: 337</p> <p>Servicios básicos: Completos</p> <p>(Gobierno Parroquial de San Andrés, 2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ganadería • Agricultura • Producción pecuaria • Manufactura artesanal de tejidos. • Turismo comunitario 	<p>Alta: Atraviesa la mitad de la comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sí, hasta el 30 de julio de 2018. (Investigación In Situ)

Comunidad	Datos Relevantes	Actividades socio-económicas	Influencia de línea férrea	Trabajadores activos dentro de la Ruta Tren del Hielo I
La Silveria	<p>Localización: Parroquia San Andrés del Cantón Guano</p> <p>Habitantes: 701</p> <p>Servicios básicos: Completos</p> <p>(Gobierno Parroquial de San Andrés, 2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ganadería • Agricultura • Producción pecuaria 	<p>Baja: Atraviesa el límite de la comunidad, zona deshabitada y sin presencia de cultivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno hasta el 30 de julio de 2018. (Investigación In Situ)
Santa Lucía de Chuquipogyo	<p>Localización: Parroquia San Andrés del Cantón Guano</p> <p>Habitantes: 357</p> <p>Servicios básicos: Parciales, no cuenta con alcantarillado</p> <p>(Gobierno Parroquial de San Andrés, 2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agricultura 	<p>Baja: Atraviesa el límite de la comunidad, zona deshabitada y sin presencia de cultivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno hasta el 30 de julio de 2018. (Investigación In Situ)

Comunidad	Datos Relevantes	Actividades socio-económicas	Influencia de línea férrea	Trabajadores activos dentro de la Ruta Tren del Hielo I
Páramo de Urbina	<p>Localización: Parroquia San Andrés del Cantón Guano. Se ubica en el límite provincial entre Chimborazo y Tungurahua.</p> <p>Habitantes: Se desconoce la cifra.</p> <p>Servicios básicos: Completos</p> <p>(Gobierno Parroquial de San Andrés, 2015)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Turismo comunitario • Comercio artesanal 	<p>Alta: Atraviesa la mitad de la comunidad, territorio parcialmente poblado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ninguno propio de la zona, sin embargo, se encuentra Ubicada la Estación del Tren en el sitio. (Investigación In Situ)

Fuente: Elaboración propia a partir de (Gobierno Parroquial de Santiago de Calpí, 2015),(Gobierno Parroquial de San Andrés, 2015), (Investigación In Situ)

4 CAPÍTULO III

4.1 Metodología

Parte I

4.1.1 ANTECEDENTES

Desde la reactivación en 2008 de Tren Ecuador por ser considerado Patrimonio Histórico, Testimonial y Simbólico (Tipo de patrimonio que la UNESCO reconoce como inmaterial), existe de manera inherente un proceso de relación con los sitios, por los cuales atraviesa su línea férrea, incluyendo a sus pobladores, así como con el sector turístico, económico y cultural del país.

Actualmente dicho producto turístico posee distintas rutas en las cuales se busca demostrar los principales atractivos del país en la Sierra y Costa, siendo así, se ha considerado para este estudio una ruta en específico, en la Provincia de Chimborazo denominada “Tren del Hielo I”, que desde hace 2 años, es decir en 2016, incluyó una parada adicional a la especificada desde la reactivación del bien patrimonial, en la Parroquia de Santiago de Calpí, en la comunidad de La Moya.

Sin embargo la parada original se realiza en la estación de Jatarí Campesino perteneciente a la misma parroquia, además de estas comunidades, se ven integradas otras que a pesar de no ser sitio de parada, si poseen una estrecha relación con la dinámica de la organización como proveedores de servicios, entre ellas se encuentran Cuatro Esquinas, y Pulinguí, se ha decidido considerar Rumicruz también por ser el punto medio entre las 2 anteriores comunidades.

Dentro de la dinámica organizacional de Ferrocarriles del Ecuador existen objetivos claros que se enfocan en la relación población organización (Véase: Marco Institucional), procurando fortalecer las economías locales, aunque de cierta manera quedaría esto expuesto como un tema netamente monetario, sin embargo se debe considerar, que dicho fortalecimiento siempre se obtendrá de un resultado directo del desarrollo comunitario, pues para fortalecer la economía de un sitio es y será necesario consensuar y trabajar de manera conjunta con los nativos, así como permitir espacios que fortalezcan su dinámica comunitaria.

4.1.2 PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Determinar las acciones de relaciones públicas para el desarrollo comunitario promovidas por el patrimonio inmaterial de Ferrocarriles del Ecuador.

- Analizar el contexto de la relación comunidad organización mediante el patrimonio inmaterial de Ferrocarriles del Ecuador.
- Reconocer las acciones de relaciones públicas con la comunidad por parte de Ferrocarriles del Ecuador.
- Establecer la funcionalidad de las acciones de relaciones públicas planteadas para el desarrollo comunitario.

4.1.3 HIPÓTESIS

Las acciones de relaciones públicas generadas con la comunidad (relaciones con la comunidad según Xifra) por parte de Ferrocarriles del Ecuador a través de su patrimonio inmaterial, solo generan un desarrollo parcial específicamente en aquellas pertenecientes a su Ruta Tren del Hielo I.

4.1.4 UNIDAD DE ANÁLISIS

Personajes y Actores relevantes de la vida en comunidad, Integrantes de organizaciones comunitarias (Dirigentes, Ex Dirigentes), Personal de FEEP²², Guías comunitarios (Personas enroladas dentro de la planilla de trabajadores de FEEP, de las comunidades): ***Jatarí Campesino, La Moya, Rumicruz, Cuatro Esquinas, Pulinguí.***²³

4.1.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

4.1.5.1 Fuentes Primarias

Mediante la exploración en campo se determinaron como fuentes primarias, entrevistas, memorias de vida, ejecutadas a los distintos miembros de la unidad de análisis (Véase: Tabla 9), así como informes de gestión de Ferrocarriles del Ecuador de 2017, que permitan cotejar percepciones, también se consideran planes de ordenamiento territorial.

²²**FEEP:** Nomenclatura utilizada para abreviar Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública, en caso de ser necesario se empleará el término ***Ferrocarriles del Ecuador***, sin embargo refieren al mismo elemento.

²³ **Públicos del entorno de trabajo:** Véase **Capítulo I** apartado de **Públicos de la organización.**

4.1.5.2 Fuentes Secundarias

Se considerarán como fuentes secundarias para la investigación la bitácora de información, derivas y fotografías, pues son complementarias de manera concatenada.

4.1.6 TIPO DE INVESTIGACIÓN

4.1.6.1 Investigación Cualitativa

Para el presente trabajo se decidió realizar una investigación de tipo cualitativa, pues como sus propósitos infieren se busca conocer las percepciones guardadas entre la relación de una organización y sus actividades propias con el desarrollo continuo de una comunidad, llevándonos a un enfoque totalmente social. Sucesos a los que la comunidad científica reconoce desde los planteamientos de Frederick Le Play o de Max Weber en 1928. (Ruíz, 2012, p. 19)

En este sentido, la investigación cualitativa permite algo que lo cuantitativo no, comprender la perspectiva que poseen los participantes en el estudio, así como la realidad en la que se encuentran inmersos, estableciendo una correlación con el espacio y los hechos. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010, p. 364)

Así pues, se ha explorado en la unidad de análisis en sus conductas, percepciones y reacciones acerca de las relaciones públicas aplicadas por parte de Ferrocarriles del Ecuador, a través de su patrimonio inmaterial que ya en contexto es representado por el tren.

4.1.7 MÉTODOS DE ESTUDIO

4.1.7.1 Etnografía

Considerando que se aplica una investigación de tipo cualitativa que busca analizar percepciones, reacciones y conductas, es necesario emplear un método de estudio que nos permita profundizar en ellos sin incidir en el participante, abriendo paso así a la etnografía.

Este método explicado desde la teoría posee un carácter fenomenológico²⁴, que permite a través de la observación sumergirse en la realidad de la unidad de análisis para abstraer concretamente reacciones y comportamientos, gracias a la obtención del conocimiento de la vida social desde el emic²⁵ y el etic²⁶. (Murillo & Martínez-Garrido, 2010, pp. 2-3)

²⁴ **Fenomenología:** *“Método descriptivo filosófico existente desde inicios del siglo XX, que posibilita el desarrollo consecuente y metódico de todas las ciencias, buscando no contemplar el objeto de estudio, sino la conciencia con la cual es captado por los sujetos desde su intencionalidad y puesto en una perspectiva temporo espacial”.* (Husserl, 1990, p.59) en (Bolio, 2012, pp. 22-23)

²⁵ **Emic:** El punto de vista de los actores nativos.

²⁶ **Etic:** El punto de vista del investigador.

4.1.7.1.1 Etnografía particularista

Sin embargo y considerando el propósito de la investigación es necesario aplicar una etnografía particularista, pues se ha definido una unidad de análisis y en ella un tema específico de estudio, por lo que necesario aplicar el método de manera holística pero únicamente en miembros que tengan relación o influyan en la organización. (Hernández Sampieri et al., 2010, p. 503)

En este sentido cabe aclarar que la investigación no busca auditar a la organización, sino el desarrollo que ha logrado en las comunidades de la Ruta del Tren del Hielo I, a través del empleo de acciones de relaciones públicas, por lo que el proceso metodológico se lleva a cabo en públicos del entorno de trabajo²⁷

4.1.8 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Cabe considerar que, por el método empleado es necesario utilizar distintos instrumentos y técnicas que se complementan entre si.

- **Guión de la etnografía:** Considerando que la etnografía es un método cualitativo, que busca comprender la realidad de un grupo a partir de la experiencia del observador, se considera necesario un guión que permita concretar el análisis en puntos específicos. (Véase: Anexo 1)

²⁷ Véase **Capítulo I** apartado de **Públicos de la organización**.

- **Visitas in situ:** Técnica que permite la observación directa de los sujetos de estudio en su propio entorno. Así se ha establecido un cronograma que facilita el desarrollo de la investigación a la autora. (Véase: Anexo 2)
- **Bitácora de observación:** Complementaria a la visita in situ, asienta la información obtenida por observación mediante registro escrito y gráfico. (Véase: Anexo 2.1)
- **Derivas:** Permite el rastreo del entorno mediante grabación de vídeo para su posterior análisis y extracción de graficas relevantes que puedan completar la bitácora de observación. En este caso en particular fueron empleadas para el registro del comportamiento de turistas durante el viaje en tren y mapeo de la zona de la Ruta del Tren del Hielo I en carretera y se encuentra descrita en la bitácora de observación (Véase: Anexo 2.1)
- **Conversaciones informales:** Técnica de recolección de información que surge a través de la convivencia lograda por la visita in situ, que refuerza la bitácora de observación, se encuentran descritas en la misma. (Véase: Tabla 9.2 y Anexo 2.1)
- **Entrevistas:** Permite la recolección de información de manera estructurada o no y pueden ser aplicadas de manera individual o grupal de acuerdo a la necesidad del investigador. Para este caso particular se prefirió trabajar bajo modalidad no estructurada con los miembros participantes, de manera individual y grupal, es decir cada uno recibió un paquete propio de preguntas, pero relativo al guión establecido para la etnografía. (Véase: Tabla 9, Anexo 1 y Anexo 3)
 - **Individuales** (Véase: Tabla 9.4)
 - **Grupales** (Véase: Tabla 9.1)

- **Memorias de vida:** Permiten mediante una relación Temporo espacial, tomar la información pertinente que responda al guión planteado por la etnografía. (Véase: Tabla 9.3 y Anexo 3.1)

4.1.9 MUESTREO CUALITATIVO Y SELECCIÓN DE ACTORES

La muestra de la siguiente investigación se determinó, por muestreo no probabilístico por cadena o “bola de nieve”, ya que se consideraron los actores de acuerdo a las recomendaciones de los primeros contactos de la investigación, permitiendo una inmersión profunda en la unidad de análisis.

Por lo que se sumaron la cantidad de casos²⁸ necesarios hasta lograr la saturación de los propósitos de la investigación, que en total fueron 18.

Permitiendo establecer un total de:

- a) 9 trabajadores comunitarios enrolados en la planilla de trabajadores del FEEP.
 - Carmen Sisa
 - Rosario Cruz
 - María Cruz
 - María Ushca
 - Carmen Ushca
 - Baltazar Ushca
 - Tránsito Tacuri

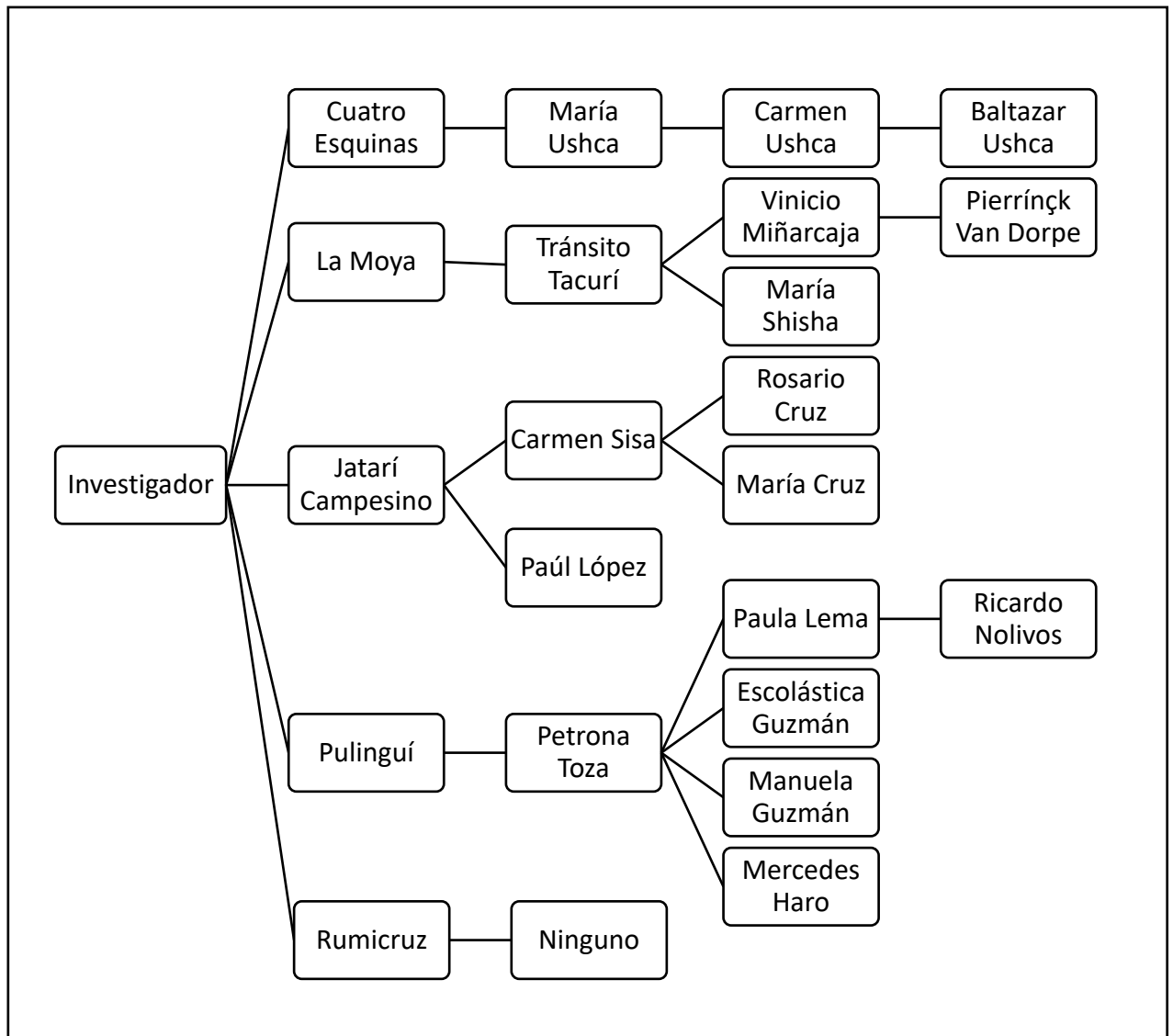
²⁸ **Casos:** En la investigación se denominará casos a cada individuo participante.

- Paula Lema
 - Manuela Guzmán
- b) 8 agentes de cambio comunitarios (Personajes relevantes, Actores comunitarios, Dirigentes de organizaciones y Voluntarios).

**Cabe aclarar que dentro de este grupo se encuentran también 3 trabajadores comunitarios: (Carmen Ushca (Ex Dirigente de la organización de mujeres de Cuatro Esquinas), Baltazar Ushca (Hielero del Chimborazo) y Paula Lema (Administradora de la Organización de mujeres de Pulinguí))*

- Vinicio Miñarcaja
 - María Shisha
 - Escolástica Guzmán
 - Petrona Toaza
 - Mercedes Haro
- c) 3 agentes externos que han interpretado el proceso de integración comunitaria desde la organización, la comunidad y desde ambas.
- Ricardo Nolivos
 - Pierríck Van Dorpe
 - Paúl López
- d) 1 caso que no pudo ser concretado por la idiosincrasia de los agentes comunitarios (Rumicruz)

Gráfico 7: Representación del muestreo cualitativo



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9: Actores participantes

Nombre	Comunidad en la que se encuentra	Rol en la comunidad	Tipo de técnica	Fecha de realización
1. Carmen Sisa	Jatarí Campesino	Guías comunitarias para FEEP	Entrevista grupal	7 de julio de 2018
2. Rosario Cruz	Jatarí Campesino	Guías comunitarias para FEEP	Entrevista grupal	7 de julio de 2018
3. María Cruz	Jatarí Campesino	Guías comunitarias para FEEP	Entrevista grupal	7 de julio de 2018
4. María Ushca	Cuatro Esquinas	Vendedora de artesanías en Estación de Urbina de FEEP	Entrevista no estructurada	7 de julio de 2018
5. Carmen Ushca	Cuatro Esquinas	Guía en Museo del Hielo de FEEP Ex Dirigente de la organización de mujeres de la comunidad	Entrevista no estructurada	19 de julio de 2018
6. Baltazar Ushca	Cuatro Esquinas	Guía en Museo del Hielo de FEEP Hielero	Historia de Vida	19 de julio de 2018
7. Vinicio Miñarcaja	La Moya	Actor comunitario	Historia de Vida	22 de julio de 2018
8. Tránsito Tacuri	La Moya	Guía Comunitaria para FEEP	Entrevista no estructurada	22 de julio de 2018
9. María Shisha	La Moya	Integrante de la organización de mujeres en la comunidad	Entrevista no estructurada	22 de julio de 2018
10. Paula Lema	Pulinguí	Trabajadora en Estación de Urbina Para FEEP	Entrevista no estructurada	20 de julio de 2018

Nombre	Comunidad en la que se encuentra	Rol en la comunidad	Tipo de técnica	Fecha de realización
		Administradora de la organización de mujeres de la comunidad		
11. Escolástica Guzmán	Pulinguí	Presidenta de la organización de mujeres de la comunidad	Entrevista grupal	20 de julio de 2018
12. Petrona Toaza	Pulinguí	Vicepresidenta de la organización de mujeres de la comunidad	Conversación informal Entrevista grupal	20 de julio de 2018
13. Manuela Guzmán	Pulinguí	Trabajadora en Estación de Urbina Para FEED	Entrevista grupal	20 de julio de 2018
14. Mercedes Haro	Pulinguí	Voluntaria de TRIAS en la Comunidad.	Entrevista grupal	20 de julio de 2018
15. Ninguno	Rumicruz	Ninguno	No se logró establecer contacto con agentes la comunidad	Ninguna
16. Pierrick Van Dorpe	Palacio Real	Ex párroco de Santiago de Calpí	Entrevista no estructurada	23 de julio de 2018
17. Paúl López	Ferrocarriles del Ecuador – Estación Jatarí Campesino	Guía de la Ruta Tren del Hielo I	Entrevista no estructurada	22 de julio de 2018
18. Ricardo Nolivos	Ferrocarriles del Ecuador – Estación Riobamba	Gestor de proyectos de FEED	Entrevista estructurada, sin embargo, la información entregada no es de carácter oficial por lo que no se encuentra dentro del grupo de Anexos de la investigación.	25 de julio de 2018

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9.1: Actores participantes en la técnica Entrevista Grupal: EG

Código	Nombre	Comunidad	Rol en la comunidad	Fecha de realización
Participante 1-EG	Carmen Sisa	Jatarí Campesino	Guías comunitarias para FEEP	7 de julio de 2018
Participante 2-EG	Rosario Cruz	Jatarí Campesino	Guías comunitarias para FEEP	7 de julio de 2018
Participante 3-EG	María Cruz	Jatarí Campesino	Guías comunitarias para FEEP	7 de julio de 2018
Participante 4-EG	Escolástica Guzmán	Pulinguí	Presidenta de la organización de mujeres de la comunidad	20 de julio de 2018
Participante 5-EG	Petrona Toaza	Pulinguí	Vicepresidenta de la organización de mujeres de la comunidad	20 de julio de 2018
Participante 6-EG	Manuela Guzmán	Pulinguí	Trabajadora en Estación de Urbina para FEEP	20 de julio de 2018
Participante 7-EG	Mercedes Haro	Pulinguí	Voluntaria de TRIAS en la Comunidad.	20 de julio de 2018

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9.2: Actores participantes en la técnica Conversación informal: CI

Código	Nombre	Comunidad	Rol en la comunidad	Fecha de realización
Participante 5-CI	Petrona Toaza	Pulinguí	Vicepresidenta de la organización de mujeres de la comunidad	20 de julio de 2018

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9.3: Actores participantes en la técnica Memoria de vida: MV

Código	Nombre	Comunidad	Rol en la comunidad	Fecha de realización
Participante 8-MV	Baltazar Ushca	Cuatro Esquinas	Guía en Museo del Hielo de FEEP Hielero	19 de julio de 2018
Participante 9-MV	Vinicio Miñarcaja	La Moya	Actor comunitario	22 de julio de 2018

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9.4: Actores participantes en la técnica Entrevista Individuales: EI

Código	Nombre	Comunidad	Rol en la comunidad	Fecha de realización
Participante 10-EI	María Ushca	Cuatro Esquinas	Vendedora de artesanías en Estación de Urbina de FEEP	7 de julio de 2018

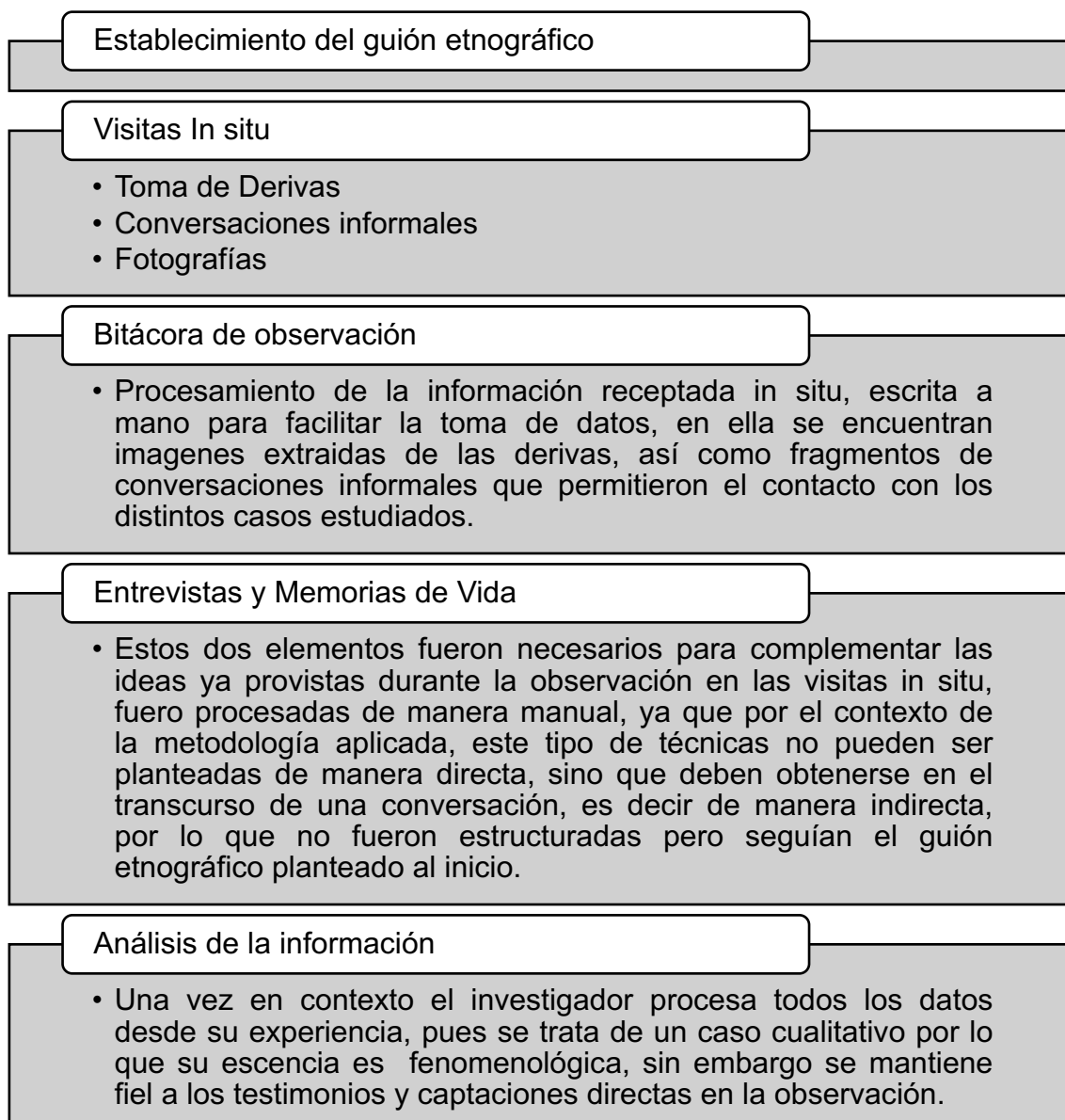
Código	Nombre	Comunidad	Rol en la comunidad	Fecha de realización
Participante 11-EI	Carmen Ushca	Cuatro Esquinas	Guía en Museo del Hielo de FEEP Ex Dirigente de la organización de mujeres de la comunidad	19 de julio de 2018
Participante 12-EI	Tránsito Tacuri	La Moya	Guía Comunitaria para FEEP	22 de julio de 2018
Participante 13-EI	María Shisha	La Moya	Integrante de la organización de mujeres en la comunidad	22 de julio de 2018
Participante 14-EI	Paula Lema	Pulinguí	Trabajadora en Estación de Urbina Para FEEP Administradora de la organización de mujeres de la comunidad	20 de julio de 2018
Participante 15-EI	Pierríck Van Dorpe	Palacio Real	Ex párroco de Santiago de Calpí	23 de julio de 2018
Participante 16-EI	Paúl López	Ferrocarriles del Ecuador – Estación Jatarí Campesino	Guía de la Ruta Tren del Hielo I	22 de julio de 2018
Participante 17-EI	Ricardo Nolivos	Ferrocarriles del Ecuador – Estación Riobamba	Gestor de proyectos de FEEP	25 de julio de 2018

Fuente: Elaboración Propia

4.1.10 PROCESAMIENTO DE DATOS CUALITATIVOS

Para el desarrollo de la metodología propuesta (Etnografía) fue necesario contemplar el siguiente proceso para obtener la información pertinente:

Gráfico 8: Proceso Metodológico



Fuente: Elaboración Propia

Parte II

4.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

4.2.1 Consideraciones

- El término *Patrimonio Inmaterial* dentro de la investigación, se refiere al producto turístico Tren Ecuador. **(Véase: Marco Institucional, apartado Evolución de Marca)**
- El estudio fue realizado en el mes de julio de 2018
- Las categorías abordadas se encuentran basadas en el guión etnográfico.
- Los nombres de los sujetos serán procesados mediante código, mismo que ha sido establecido, según el tipo de técnica empleada con cada uno. **(Véase: Tabla 9.1, 9.2, 9.3 y 9.4)**
- Se han codificado las técnicas empleadas de la siguiente manera:
 - Entrevista Individual: **EI**
 - Entrevista Grupal: **EG**
 - Conversación Informal: **CI**
 - Memoria de Vida: **MV**
- Se ha codificado a las comunidades de la siguiente manera:
 - Jatarí Campesino: **JC**
 - La Moya: **LM**
 - Pulinguí: **PG**
 - Cuatro Esquinas: **CE**
 - Rumicruz: **RC**
 - Palacio Real: **PR**

- Tren del Hielo I: **TdH1**

4.2.2 Dificultades

- Durante la investigación surge algo muy importante y es que, a LM, JC, PG no les molesta ser observadas mientras desarrollan su vida, sin embargo, comunidades como CE y RM se convierten en elementos de difícil acceso. CE, ha sido explotada desde el capital humano por la presencia de Baltazar Ushca, lo que evita se sientan cómodos siendo observados durante sus acciones diarias, sin embargo, han colaborado con información. La idiosincrasia de RM evitó por completo la observación, por lo que después de la caracterización de la comunidad no se encontrará información acerca de esta comunidad.
- Ha existido predisposición por parte del Ing. Ricardo Nolivos para entregar información oficial, sin embargo, por temas administrativos de Ferrocarriles del Ecuador, será tratada con carácter no oficial. Al representar este individuo un agente externo, su papel en la investigación busca contextualizar los roles especificados por cada comunidad.

4.3 ETNOGRAFÍA DE LAS COMUNIDADES DE LA RUTA “TREN DEL HIELO I”

4.3.1 CARACTERIZACIÓN DE LA COMUNIDAD

4.3.1.1 Habitantes

Las comunidades estudiadas que conforman la ruta TdH1, se establecen en los límites rurales del cantón Riobamba y Guano de la Provincia de Chimborazo, de manera específica en las parroquias de Calpí y San Andrés, como se explica en el marco comunitario, cuentan con un total de 1533 habitantes, distribuidos en 229 JC, 220 LM, 300 RC, 337 CE y 384 PG. (Gobierno Parroquial de San Andrés, 2015) y (Gobierno Parroquial de Santiago de Calpí, 2015)

4.3.1.2 Historia y Evolución

Poseen espacios altamente fértiles y un clima frío, por su posición sobre el nivel del mar que sobre pasa los 2000 ms., en todas. (Gobierno Parroquial de San Andrés, 2015) y (Gobierno Parroquial de Santiago de Calpí, 2015)

Históricamente fueron territorios pertenecientes a grandes terratenientes de la provincia, que, por causas naturales o ventas estratificadas, permitieron la emancipación de los conglomerados humanos, quienes se fueron dividiendo y evolucionando hasta sus contextos actuales.

[...] eso cuando los patrones todavía no vendían esto, porque antes todo esto era una hacienda de un señor Gringo (Harems), pero vendió y nos dividimos en comunidades [...]. (Participante 8-MV. CE, 2018)

Cabe aclarar que la división que se mencionan, se refiere a las comunidades CE, PG, y RM, las mismas que por su cercanía abarcaban las hectáreas de dicha hacienda.

Por otro lado, se explica cuál fue el suceso que separó a las comunidades de LM y JC.

[...] esta división de las comunidades se da por un movimiento de la tierra o un temblor que es lo que ahora conocemos. Entonces se da una división importante de la población por esta separación de terrenos y varios de los compañeros y liderados por el señor Esteban Sisa fundan Jatarí Campesino, dejándonos en el frente a La Moya liderado por mi abuelo José Miñarcaja. (Participante 9 - MV. LM, 2018)

“No, nosotros somos independientes desde hace unos 35 años más o menos que hubo un deslave en la comunidad entonces ahí ya quedamos divididos”. (Participante 1 - EG. JC, 2018)

Estos sucesos son sin duda apartados históricos que evidencian la voluntad de la organización social por hábito y memoria. Demostrando lo que la concepción teórica sostiene, pues los territorios se delimitan según ideologías, costumbres y modales, permitiendo que la población subsista en avenencia. (Terry Gregorio, 2012, p. 2)

Cabe mencionar que además en esta comunidad LM, se encuentra un sitio patrimonial, así como bienes históricos, entre ellos la Capilla de La Moya, lo cuál ha forjado también parte de su historia.

[...] en el 98 vino Cruz Roja española, querían hacer algo por la capilla de la comunidad, propusieron tumbarla y construir una nueva, entonces trabajan en conjunto la Cruz Roja Española y la junta provincial de Chimborazo[...], entonces de ellos nos manifestaron querían trabajar en la comunidad pero habían puesto en la descripción del proyecto, entre los bienes raíces la descripción de un inmueble como patrimonio cultural, [...] entonces del tema de la capilla se convirtió en algo importante de la comunidad.[...] A raíz de esto pude descubrir también que en la comunidad existieron bienes históricos del país, para esto yo ya era una persona más conocedora acerca del entorno social y de temas culturales, entonces me di cuenta que no éramos cualquier cosa ni cualquier comunidad [...] (Participante 9 - MV. LM, 2018)

Emitiendo un nuevo apartado en la historia comunitaria, que le permite en el futuro configurar su vida desde los recursos culturales de los cuales dispone.

4.3.1.3 Actividades diarias

Dichos modos de subsistencia deben basarse en distintas acciones que permitan aprovechar los recursos que se tienen a disposición. En este caso están destinadas a la agricultura, ganadería y el comercio de los productos extraídos en estas dos áreas, tareas que son cumplidas dentro de los días laborables (lunes a viernes).

“[...] Porque al ser lunes todos bajan a Riobamba a vender lo que han cosechado o suben a la montaña a dar de comer a los animales”.
(Participante 5-CI. PG, 2018)

“Pasamos aquí cuidando a los animales, fumigando los granitos o preparando el terreno para sembrar granos como cebada, quínoa, papas, habas [...]”. (Participante 8 - MV. CE, 2018)

“Normalmente yo paso con mis animalitos, cuidando la tierra así, esa es mi vida aquí [...] (Participante 1 -EG. JC, 2018)

Cabe recalcar que todas las zonas estudiadas son altamente productivas.



Fotografía 1: Zona de Cultivo



Fotografía 2: Zona de Ganadería

4.3.1.4 LA VIDA EN COMUNIDAD

4.3.1.4.1 Formas tradicionales de organización política, económica, jurídica y social

La manera común de organización al interior de las comunidades se conforma por un cabildo (Representantes de la Comunidad), considerando y respetando las leyes básicas del territorio nacional, que garantizan la democracia y por grupos de organización informal (Koontz et al., 2012) conformadas principalmente por mujeres.

“[...] ser un dirigente de la comunidad como tal es decir presidente del cabildo [...]” (Participante 9- MV. LM, 2018)

“[...] el señor del cabildo (se refiere al presidente de la comunidad [...]).” (Participante 12-EI. LM, 2018)

“[...] Ya con eso el presidente de la comunidad [...]” (Participante 4 – EG. PG, 2018)

La primera descripción de organización formal, el cabildo, el presidente o dirigente de la comunidad, es quien vela por los derechos y cuida de la misma como tal. Incentivándola a trabajar y a potenciarse, con el afán de obtener una mejor calidad de vida.

Siguiendo el mismo contexto de leyes territoriales es que surgen las organizaciones informales, cuya función teórica es resguardarse en una ideología propia para agruparse, defenderla y producir a partir de ella.

Bueno primero estaba en la ley [...] después el Gobierno declaró que las mujeres también teníamos derechos, que podíamos ser dirigentes, entonces un señor que estaba de presidente en la comunidad Don Pedro Sepa, a él le habían dicho que para las mujeres va a haber apoyo [...]. Entonces se fueron escogiendo directivas dentro de la comunidad 80 mujeres fueron las fundadoras, así seguíamos organizando. (Participante 14-EI.PG,2018)

“Tenemos una organización de mujeres, desde hace unos 9 o 10 años [...]”. (Participante 1-EG. JC 2018)

“[...] Cuánto tiempo tiene la organización solo de las mujeres, casi seis años [...]”. (Participante 11-EI. CE, 2018)

“[...] con la gente de la asociación de mujeres [...]”. (Participante 12 – EI. LM,2018)

“[...] porque tenemos una organización que hace artesanías [...]”. (Participante 13-EI. LM, 2018)

La ley que menciona (Participante 14-EI.PG,2018), es previa al año 2000, sin embargo, actualmente existe un amparo organizativo social basada en el artículo 3 del Decreto N° 16 propuesta por el ex presidente Correa el 4 de junio de 2013.

En este caso además cada organización informal, va planteándose diversas labores que buscan satisfacer necesidades inicialmente monetarias.

“[...] Nosotros hacemos artesanías, tejidos de alpaca, borrego, llama, eso no más. [...]”. (Participante 11-EI. CE, 2018)

“[...] Sí, nosotros realizamos desde el trasquilado a la alpaca, el hilado de la lana hasta el tejido como tal, también tinturamos del hilo, en caso de que no logramos realizar todo el proceso, nosotros compramos el hilo y seguimos tejiendo. [...]”. (Participante 10-EI. CE, 2018)

“[...] ahí lo que hacemos principalmente es hilar la lana de alpaca para tejer, las artesanías que compran los turistas. [...]”.(Participante 1-EG. JC, 2018)

“[...] que trabajan vendiendo las artesanías [...]”. (participante 12- EI. LM, 2018)

[...] Nosotros trabajamos con lana de alpaca, para luego vender a la gente [...], hacemos gorras hacemos bufandas, cuellos, ponchos, Eso sí sólo a mano, a veces sacamos la lana solo de aquí de la comunidad, otras veces traemos de Salinas de Guaranda, pero eso sí siempre tejemos nosotros. [...] (Participante 13- EI. LM, 2018)

[...] ahí empezamos haciendo lombricultura, pero hasta ahí no había ningún beneficio en la organización, tuvimos que poner otras cosas esperando prosperar, pusimos unos pollos, pero usted ya sabe cuando uno esta en una organización siempre hay dificultades. [...]Después ya buscábamos otras formas, pelábamos ajo [...] (Participante 14-EI. PG, 2018)

“[...] En eso hicimos un convenio con el municipio de Riobamba, para que nos den el rumen (heces del ganado), para sembrar los desperdicios. [...]”. (Participante 6- EG. PG,2018)

“[...]entonces con eso nosotros tejíamos también [...]”. (Participante 4- EI.PG, 2018)

Evidenciando un proceso propio de organización, específicamente en esta unidad de estudio se conjugan las dimensiones humanas y cultural para cimentarse y agruparse, además de reconocer el aporte de recursos humanos, culturales y naturales para sostener cada una de las actividades que realizan.

Cada caso es singular sin embargo encuentran su punto de convergencia en reconocer su cultura y habilidades, que conjugadas permiten buscar mejores días.

Considerando la existencia y características de estas dos instituciones de organización propias de la comunidad, existen a demás métodos de integración en los cuales es necesaria la colaboración de manera formal, como es el caso de las mingas, elemento que es descrito como el momento para adecuar o arreglar la comunidad.

“[...]Hacemos reuniones, mingas, damos colaboraciones buscamos mejorar la comunidad como tal básicamente. [...]”. (Participante 8 - MV. CE, 2018)

“[...]entonces ya nos organizábamos en mingas así [...]”. (Participante 14- EI. PG, 2018)

Este modus vivendi del grupo humano, se convierte en el portal de interacción e integración de las vidas individuales de cada uno de sus habitantes a la realidad de la comunidad, permitiendo que estos se adentren en las necesidades concretas existentes, buscando opciones para cubrirlas y poder mantenerse en tiempo y espacio, logrando además un efecto particular sobre cada uno al momento de decidir cómo aportar.

4.3.1.4.2 Sentido de pertenencia

Ante esto, surge en el interior de la comunidad un sentido de pertenencia en cada uno de sus miembros, pues al estar organizados de manera formal o informal, ha existido un motivo previo que los ha impulsado a ser parte de esto, en la teoría se define como las características compulsivas y ritualistas.

Los actores comunitarios se van estableciendo a partir de esto, como agentes de cambio, respetando su nivel jerárquico, buscando acciones que se basen en sus creencias e historia, para que sean de manera directa o indirecta causas de beneficio para todos, cosa que es posible únicamente cuando se reconocen todos los recursos que la comunidad posee.

Por lo que, la labor de cada sistema organizacional posee un nivel propio de pertenencia, denotando que cada individuo se siente convencido de que puede potenciar todo aquello que ya se realiza y existe en la comunidad.

Forjando así un lazo no jerárquico, sino netamente “sentimental” hacia su lugar de vida, situación que en ocasiones dice la teoría, no podría darse con agentes impropios de dichos sistemas orgánicos.

Permitiendo que cada acción realizada y obtenida se vuelva sustentable y sostenible, estableciendo un vínculo entre sus manifestaciones estructurales y materiales.

4.3.1.5 Agentes de cambio

Esto se configura durante la vida diaria y el sistema orgánico de la comunidad, generando un fenómeno bastante curioso, pues al considerar cada uno como puede intervenir en pro de su lugar de vida, se convierten en potenciales agentes de cambio, como ya se ha demostrado según las actividades de cada organización.

Así pueden considerarse de acuerdo a la realidad, todos aquellos que han aportado sea desde un nivel jerárquico o simplemente por la preocupación de reivindicar la imagen de la comunidad frente al imaginario social, a través de productos que se representan su identidad y cultura.

En el caso de cada comunidad han ido apareciendo por distintos motivos y en etapas diferentes, pues es precisamente aquí donde la dimensión humana cobra sentido y verifica los recursos de los cuales dispone, en LM, se evidencia un agente fundamental, Vinicio Miñarcaja que consiente de la riqueza histórica y cultural de este sitio, abanderó la restauración de la capilla para a futuro poder subsistir de eso con los demás, pues históricamente este paraje es el segundo sitio de culto en el país después de Balvanera.

En PG esto sucede con todas las integrantes de la organización de mujeres, pues como se denota en los testimonios anteriores, su afán siempre ha sido

proveer nuevos recursos a la comunidad, tanto económicos, naturales y culturales.

Por otra parte, en CE sucede algo curioso, ya que el agente de cambio ha surgido por una tradición y es Baltazar Ushca, ya que gracias a ser reconocido como el último hielero del Chimborazo, ha permitido que su comunidad sea reconocida.

Con base en estos antecedentes inicia la vida en comunidad como tal, esto supone una integración y coexistencia entre las formas de organización, el sentido de pertenencia y los agentes de cambio, estableciendo un nivel de proximidad para desarrollar aportes que incidan en el cambio del nivel de vida.

4.3.1.5.1 Factores de influencia

En cada una de las comunidades estudiadas este sistema vital se da de maneras distintas, de acuerdo a la observación de las visitas in situ, se estableció que en CE existe mediante 3 factores, las actividades diarias ya nombradas, el desarrollo de la organización de mujeres mediante el tejido de artesanías y con la imagen de Baltazar Ushca, el último hielero del Chimborazo.



Fotografía 3: Comuneros de CE, en labores de agricultura y ganadería



Fotografía 4: Baltazar Ushca (Izquierda) y Carmen Ushca ofertando tejidos artesanales propios de la comunidad (Derecha)

En PG, gracias a la organización de mujeres se han implementado un pequeño sistema de turismo comunitario que se relaciona con el tejido, la agricultura y ganadería, lo que motiva a que el común de habitantes se preocupe por el estado actual de la comunidad y genere nuevos ingresos.



Fotografía 5: Mujeres de PG elaborando tejidos artesanales



Fotografía 6: Comunero de PG en labores ganaderas

Por otra parte, en JC se maneja agricultura, ganadería, en ocasiones también algo de tejido y venta de artesanías.



Fotografía 7: Mujeres de JC, elaborando tejidos

Pero al visitar la comunidad LM, se puede comprender un comportamiento atípico, pues su vida ha abandonado la “zona de confort” establecida por las 3 comunidades anteriores.

En este espacio territorial los comuneros se han enfocado en rescatar y dar valor a todo aquello que los representa, cuentan con un sistema de turismo comunitario reconocido como OTC, además tras años de haber restaurado su capilla, decidieron explotarla como un potencial patrimonial, creando un centro de interpretación (museo local) que explica su historia costumbres y tradiciones, se dedican también al tejido y venta de artesanías. Demostrando que no solo las acciones comunes pueden proveer regalías, sino la cultura y las tradiciones también.



Fotografía 8: Capilla Comunidad La Moya



Fotografía 9: Ingreso al centro de Interpretación comunidad La Moya



Fotografía 10: Tejidos y Artesanías de La Moya.

Es en esta comunidad que se puede palpar de manera más fuerte la organización, el sentido de pertenencia y sobretodo los agentes de cambio.

4.3.1.5.2 Agentes externos

Convirtiéndose de esta manera la vida en comunidad en un factor de influencia, que ha permitido la vinculación con agentes externos que buscan impulsar el desarrollo de la misma.

Los agentes externos con los cuales han logrado vincularse, desde hace varios años, van desde ONG, voluntarios, organismos públicos, así como también miembros de la iglesia católica. Permitiendo reconocer los siguientes:

PG: Fundación TRIAS – Voluntaria Mercedes Haro

Relación que surge por la necesidad de las mujeres de la organización tras visitar una feria local y mostrar sus habilidades artesanales, actualmente la

fundación y sus voluntarios son los encargados de capacitar a los comuneros en técnicas de tejido.

[...] TRIAS se ha interesado en esta situación y decide mejorar la capacidad que ya tienen las mujeres, para que puedan subsistir de lo que ya saben hacer, porque de eso se trata en realidad el apoyo al desarrollo en la comunidad, apoyar lo que ya saben con más capacitación, para que ellos mismo busquen explotar todo ese potencial, con esto hemos logrado que las mujeres vendan también en otras ciudades del país. Además, estamos rescatando los diseños propios de la comunidad para que ellas también refuercen su identidad. (Participante 7-EG. PG, 2018)

LM y JC: Pierríck Van Dorpe – Párroco de Santiago de Calpi

Por otra parte, esta relación inicia por un pedido de la comunidad LM que buscaba rescatar su capilla, posterior a esto surgieron nuevas ideas como la del museo.

[...] hablé con un pequeño grupo de la comunidad de La Moya, para decirles que es interesante, que podemos proponer al turista y comentaron que algunos de ellos fueron hieleros del Chimborazo, entonces supe que teníamos una idea, era posible hacer un museo sobre la montaña. Hubo un acuerdo de todos, a partir de este momento empezamos a recopilar un poco de memoria de la gente, de los hieleros y también de las leyendas de las montañas [...]. (Participante 15-EI. PR, 2018)

[...] Poco a poco entonces empezamos a armar el proyecto del Museo, la comunidad ha participado en mingas para el arreglo de la casa donde

funciona el museo [...]después de eso hubo un poco de capacitación de las guías con el apoyo del MINTUR [...] Participante 15-EI. PR, 2018)

CE, PG y LM: Ricardo Nolivos – Técnico de Desarrollo de Ferrocarriles del Ecuador – Riobamba

En esta conexión particularmente existe un antecedente histórico, pues al reactivarse el servicio de Tren Ecuador en 2008, todas las filiales se vieron en la necesidad de reactivar sus rutas, permitiéndose comprender la vida propia de cada comunidad, es así como inicia la relación directa entre los comuneros y Ferrocarriles del Ecuador.

De este modo es que Ricardo Nolivos, entra en contacto inicialmente con la comunidad de CE por la imagen de Baltazar Ushca mediante su hija Carmen Ushca, posterior a esto con conocimiento de las acciones que realizaban en la organización de mujeres de PG, se plantea un vínculo para que aporten en las labores turísticas de Ferrocarriles del Ecuador en su ruta TdH1, esto desde hace 6 años.

En consonancia con esto, Pierríck Van Dorpe, consiente del potencial que se estaba iniciando en la comunidad LM, decide iniciar un nuevo vínculo y contacta a Ricardo Nolivos, facilitando la interacción entre LM y Ferrocarriles del Ecuador desde hace 2 años.

Es por este motivo que, beneficiados por sus características propias, actividades diarias y vida como tal, es como Ferrocarriles del Ecuador establece un vínculo organizativo y comunitario.

Precisamente a partir de este momento es que esta organización inicia su papel, como fuente primordial para el desarrollo comunitario.

4.3.1.6 EL PAPEL DE FERROCARRILES DEL ECUADOR EN LO ACRÓNICO y SINCRÓNICO DE LA COMUNIDAD

El papel de Ferrocarriles del Ecuador en loacrónico de las comunidades de estudio posee cierto nivel de historia, pues basados en los testimonios de Vinicio Miñarcaja y Baltazar Ushca, se comprende que los sucesos de relación descritos en el apartado anterior no son recientes, pues desde tiempo atrás estas ya se veían influenciadas por el paso del tren.

Precisamente en la zona de estudio años atrás, probablemente desde 1905 tras la construcción de la ruta Durán-Riobamba según los datos de (Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública, 2018) y el testimonio de Paúl López guía de Ferrocarriles del Ecuador, Vinicio Miñarcaja y Baltazar Ushca, representaba uno de los mayores espacios para prácticas de comercio.

“[...] en la parroquia de Calpí, en San José de Luisa existía una estación en la cuál se fomentaba el comercio con productos agrícolas de los sitios cercanos”. (Participante 16, Bitácora de Observación. 2018)

Bueno con el tren, mi abuelo me decía que no pasaba por Riobamba, sino que subía directo, [...] Entonces el tren ha sido casi desde la época de mis abuelos, actualmente se encuentra a 4 km, la estación de Luisa que era dónde acudía la gente a coger el tren para viajar o vender sus cosas, para Ambato, Quito. Como había varia gente que se dedicaba al comercio en esa época había mucha afluencia en esa estación, entonces del tren en

la estación de Luisa se transformó en una parte importante del comercio de esa época, porque había un intercambio sea la llegada o en la ida, siempre había comercio [...] (Participante 9-MV. LM, 2018)

[...] El hielo antes cuando habían los negociantes de hielo, llevaban a la costa así mismo envuelto en esa época en tren llevaban, en carro o en burrito igual, semanalmente y diario se mandaba bastante, a veces del Chimborazo mismo bajaban ellos también, pero nosotros los hieleros, solo hasta Cuatro Esquinas traíamos, de ahí se encargaban los negociantes, [...] antes en el tiempo de sures cada bloque de 60 lbs se daba en 2 o 3 sures, como en sures todo era bastante estaba bien, era un buen negocio [...] (Participante 8-MV. CE, 2018)

Por otra parte, ya en lo sincrónico, es decir durante la vida misma de la comunidad tras considerar los factores de influencia y los vínculos establecidos con los agentes externos es que cada una de las comunidades estudiadas, inicia su relación mediante el trabajo particular en la Estación del Tren situada en Urbina, destino considerado dentro del TdH1.

Es justo en este sitio donde las comunidades convergen para aportar desde sus actividades diarias a la vida organizacional de Ferrocarriles del Ecuador, pues se han convertido en sus proveedores de servicio, ya que como explica el Participante 17-EI, la verdadera experiencia de la ruta no es simplemente experimentar el viaje en un vehículo no convencional como es el Tren, sino acercarse a la esencia misma de los territorios cercanos, mostrar su riqueza ancestral.

Motivo por el cuál actualmente cuentan con un capital humano distribuido por comunidad en:

CE: 18 Mujeres integrantes de la organización comunitaria encargadas de la venta de las artesanías que son elaboradas por ellas mismas y 1 hombre que es Baltazar Ushca quién aporta con su memoria histórica sobre los hieleros del Chimborazo.



Fotografía 11: Baltazar Ushca y su hija Carmen Ushca durante su disertación de Los Hieleros del Chimborazo

PG: 8 Mujeres integrantes de la organización comunitaria, encargadas de la gestión gastronómica, de la cafetería de la Estación de Urbina, a partir de los productos propios de su sitio de residencia

Fotografía 12: Mujer de Pulinguí en sus actividades de servicio gastronómico en la Estación de Urbina



LM: Toda la comunidad, pues desde hace dos años se convirtieron en una parada de la ruta TdH1, por la relación entre agentes externos que se indica anteriormente y sus factores relevantes, pero se reconocen 5 mujeres como guías, 8 mujeres en el manejo de la cafetería de este sitio 4 hilanderas y 1 bocinero.

JC: 6 mujeres, pero se cuenta además con el apoyo de la organización de mujeres y niños de la comunidad para la recepción de turistas, cuando el tren se detiene para llegar a LM, pues la vía férrea pasaba únicamente por LM, pero con el antecedente de división ahora se encuentra en JC.



Fotografía 13: Grupo de niños de Jatarí Campesino, previo a recibir a los turistas

Todo esto surge del segundo objetivo institucional “Incrementar el resultado operacional con productos más rentables y que fortalezcan las economías locales” (Ferrocarriles del Ecuador Empresa pública, 2017) iniciando así un sistema de desarrollo comunitario.

4.3.1.6.1 Aportes comunitarios a la organización

En este sentido las comunidades aportan desde su identidad a la organización, pero con una condición muy clara y es que todo el trabajo se mantenga de forma voluntaria y de acuerdo a la organización propia de su sistema jerárquico según Ricardo Nolivos de Ferrocarriles del Ecuador.

Es decir, Ferrocarriles del Ecuador, establece los convenios con las comunidades para cubrir distintas áreas (artesanías, turismo comunitario y gastronomía), pero queda a criterio propio del conglomerado humano decidir cómo realizarlo, como sistematizarlo y como repartir las ganancias.

Las comunidades de CE, JC, PG, brindan estos aportes desde sus organizaciones de mujeres, mismas que sistematizan este trabajo por turnos y de manera voluntaria en un criterio unánime dicen “la que quiere trabaja”.

Ante esto, los mismos agentes comunitarios son quienes norman su trabajo, respetan los vínculos previos establecidos con cada convenio y ofertan productos distintos, para no interferir con el desarrollo de los otros, según lo observado en el viaje realizado el 7 de julio de 2018 (Bitácora de observación)

CE: Venta de artesanías y testimonios de vida (Hielero del Chimborazo)

PG: Venta de alimentos en la Cafetería de la Estación de Urbina

JC: Venta de bebidas tradicionales (canelazo) en la Estación de Jatari Campesino

Por otro lado, está la comunidad LM que es un caso particular, pues al ser un sitio de parada durante la visita de los turistas en la ruta del tren, oferta todos los servicios de las comunidades antes descritas, pero esta vez en su propio territorio, permitiendo un desarrollo más prolijo.

LM: Guía nativa que explica la vida en comunidad, Venta de artesanías tejidas, Venta de alimentos y bebidas en la cafetería de la comunidad, Visitas al centro de interpretación (Museo) este último elemento es el equivalente a la presentación de testimonios de vida de la comunidad CE.

4.3.1.6.2 Potenciación comunitaria mediante el patrimonio

Entre los principales aportes están implícitos ciertos elementos patrimoniales que gracias a los servicios brindados hoy por hoy se han recuperado y o han alcanzado mayor fuerza en su difusión representativa respecto a la identidad de cada comunidad, demostrando que existe además una potenciación comunitaria a partir de los mismos.

JC: Canto del Jaguay, cuando se visita la Estación de la comunidad, es decir cuando el tren se detiene para avanzar a LM.

Este canto es un elemento tradicional de los pueblos indígenas de Chimborazo, usado para dar gracias por las cosechas, sobre todo era entonado durante la época de cebada, y es realizado por las mujeres de la comunidad cuando el tren arriba a su territorio.

CE: Testimonio de vida de los Hieleros y tejido representativo de la zona.

En el caso de esta comunidad se ha potenciado la difusión del testimonio de vida de los hieleros, mismo que es disertado por Baltazar Ushca, durante la visita de los turistas a la Estación de Tren Ecuador en Urbina, se ha rescatado en cierta forma también, la identidad mediante el tejido de artesanías

PG: Gastronomía típica de la zona.

De igual manera en esta comunidad el rescate de sabores tradicionales, ha permitido que los turistas que visitan la Estación de Urbina, reconozcan la identidad de la misma y sobre todo sean un referente gastronómico de la zona.

LM: Visita a la capilla, representación de la vida en comunidad mediante un centro de interpretación y además servicios gastronómicos.

Como se explica, este caso es muy particular pues aquí converge el rescate de bienes patrimoniales materiales como inmateriales, pero en el mismo territorio de origen, a diferencia de las otras comunidades, no es necesario llevar pequeños trozos de identidad a un sitio (Estación de Urbina), sino que mantiene intacta la misma dentro de sus límites territoriales y su población.

Permitiendo reconocer los dos elementos fundamentales para la potenciación comunitaria que describe la teoría (Carreño Martorell, 2012), claro esta que ambos están implícitos también dentro del sentido de pertenencia.

Es precisamente esta potenciación, lo que define al desarrollo comunitario como tal, pues como se explica en el capítulo anterior “es un sistema de poder y sostenibilidad basado en la realidad de una comunidad, que permite converger sus actividades diarias como potenciales acciones económicas, culturales y ambientales, que solventan sus más fuertes necesidades.”

Estableciendo entonces hasta este momento que Ferrocarriles del Ecuador es un agente facilitador del desarrollo comunitario en la zonas de estudio del TdH1.

Además, este tipo de acciones las que afianzan el vínculo entre la organización y comunidad, pues los nativos se sienten respaldados al momento en que su identidad y cultura es valorada.

Se reconoce a criterio del observador un suceso bastante interesante, pues el aporte que realiza la organización en las comunidades, al permitirles formar parte de su ruta, en realidad solo funciona para una que es LM por ser un sitio de parada, porque en las demás existe una captación de fondos y un reconocimiento inminente, pero no va más allá, a pesar de que la empresa concibe a la responsabilidad social dentro de sus acciones de planificación estratégica, no se denota un balance social.

4.3.1.6.3 Percepciones acerca de la función de Tren Ecuador en la vida de la comunidad

En contraste a todo esto fue necesario indagar acerca de las percepciones que tienen los comuneros sobre la función del tren en su vida, entiéndase en esto el sentir de los colaboradores al prestar un servicio en la organización.

[...] la comunidad se ha beneficiado porque de cierta manera todos nos integramos, para que nos reconozcan como comunidad, sobre todo a los jóvenes han beneficiado, porque como ellos trabajan en la cocina les han capacitado así, pero eso sí, aunque la ganancia no es mucha estamos contentos. (Participante12-EI. LM, 2018)

Trabajar aquí en la cafetería de la estación, a veces es bueno y a veces es malo, no es todo igual, bueno es en julio y agosto. (Participante 1-EG. JC, 2018). Claro ahí ganamos más, el año pasado en esas fechas recibimos como 1200 turistas, a veces vienen 120 así, a veces por la demanda creo que abren las visitas también en jueves y viernes, en julio y

agosto es bueno, pero de ahí de repente no más viene gente, cuando hay feriado. .(Participante 2-EG. JC, 2018)

Bueno es, nos gusta ir más que nada porque nos permite cierta independencia, lo que si es difícil es dar la bienvenida a los turistas, hablar con ellos es lo difícil, pero ya pues ahí nos defendemos, les cocinamos a los turistas y todo funciona (Participante 6- EG. PG, 2018). Ahí en el Tren, mismo nos dicen que hay que ser amables, como reaccionar con los turistas, eso nos cuentan, ahí todo nos explican. (Participante 14- EI. PG, 2018) Sí nos gusta trabajar, con ellos es bueno, buena es nuestra relación con todos, si nos sentimos cómodas trabajando con los turistas, solo no nos gusta hablar porque somos tímidas, de ahí es bonito porque les interesa siempre que hacemos, eso nos hace desarrollarnos más, lo único es que solo podemos cocinar porque ya están hechos los convenios y como quien dice cada comunidad hace lo suyo, y las artesanías que hacemos ya nos toca sacar a vender en otros lados porque no hay como dañarle el negocio a los de 4 Esquinas que venden eso en Urbina. (Participante 6-EG. PG, 2018)

“Sí es bueno, para que, no ganamos bastante, pero si nos queda para alguna cosita, ayuda.” (Participante 11-EI. CE, 2018)

“Bueno es, nos tratan bien, los ingenieros nos tratan bien, ahí paso contento, porque llegan bastantes amigos a visitar, de lejos más que nada, ellos llegan en el auto ferro desde Riobamba o de Ambato también”. (Participante 8-MV. CE, 2018)

A modo general en todas las comunidades es positiva, se reconoce que las regalías no son muchas, pero sin embargo representan un aporte fundamental para la independencia económica de quienes participan.

4.3.1.7 LA INFLUENCIA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LA VIDA DE LA COMUNIDAD

Durante todo lo descrito hasta el momento, se han podido reconocer distintas acciones de relaciones públicas aplicadas de manera informal, que a primera vista podrían ser simples tareas diarias o burocráticas para lograr la vinculación entre la organización y la comunidad o viceversa.

De esta manera, cada acción realizada por Ferrocarriles del Ecuador en las comunidades es en sí un ejercicio de relaciones públicas, pues como organización de manera indirecta todo el tiempo poseen **visitas in situ**, pues Tren Ecuador y sus estaciones son parte de su infraestructura, por lo que cada momento turístico en estos sitios, es un acreciente potenciador de la imagen organizacional.

Además, han generado distintas **alianzas estratégicas** mediante los convenios establecidos con cada comunidad para cubrir distintas áreas comerciales, así como patrimoniales, históricas y turísticas.

A partir de estas dos acciones concretas de relaciones públicas, se pueden definir entonces que las técnicas empleadas en esta disciplina son explícitas hacia la comunidad, lo cual se refuerza con una táctica particular que es la organización de eventos, sobre todo en

CE: Al momento de iniciar la disertación acerca de la vida de los hieleros en la Estación de Urbina, convirtiéndose en un evento artificial directo, pues promociona tanto la imagen comunitaria como la organizacional, lo que sucede también con la comunidad **PG** cuando ofertan sus productos gastronómicos.

LM: La visita planificada a esta comunidad representa un evento artificial indirecto, pues difunde información propia de la zona mediante los servicios de guía que brindan, logrando un acercamiento nato con la opinión pública resguardada en cada uno de sus visitantes, potenciando tanto su imagen como la de Ferrocarriles del Ecuador.

Por otra parte puede considerarse también un evento especial, pues dichas visitas se tratan de una jornada de puertas abiertas en la comunidad conjuntamente con la organización y los turistas que los visitan, es decir durante el tiempo de estancia en este lugar todos los colaboradores comunitarios están conscientes de que son evaluados tanto por el personal de FEEP, como por los visitantes, lo que les permite establecer un vínculo claro con ambos públicos y por ende generar una imagen positiva tanto del comunis como de la institución

Finalmente, en **JC**, sucede algo sui generis con respecto a la organización de eventos, pues se considerarían como uno especial porque el tren se detiene en su territorio y los visitantes pueden disfrutar ciertas bebidas, sin embargo, el tiempo de visita es mínimo para forjar una percepción, por otra parte, es evidente que se trata de uno artificial directo, pues evidencia que es un territorio clave para el funcionamiento de la ruta TdH1.

Vale la pena hacer hincapié en que todo esto sucede en un contexto relativo a la organización y comunidad, pero vale la pena además reconocer las acciones de relaciones públicas que han aplicado los sistemas organizacionales comunitarios para lograr esta vinculación.

Reconocimientos acerca de turismo comunitario, Rescate de bienes patrimoniales, Grupos para elaborar artesanías; son algunas de las acciones por las cuales surge el vínculo con FEEP, pero son claramente ejercicios de relaciones públicas pues en general todas estas, mantuvieron un trabajo en red con funcionarios de distintos colectivos, así como también la promoción de su imagen por agentes externos (Pierríçk Van Dorpe) y finalmente el llamado ganar-ganar al ofrecer sus productos para la venta en las inmediaciones de la institución.

Demostrando de esta manera que el ejercicio de relaciones públicas, es fundamental para el desarrollo comunitario, como también que la aplicación de estas acciones ha funcionado en la unidad de análisis, pues además de todo como un resultado inherente se fomenta el sentido de pertenencia y el uso de recursos propios de cada territorio, para sustentar su sistema identitario.

5 CAPÍTULO IV

5.1 Discusión de Resultados

5.1.1 RESULTADOS

El estudio etnográfico realizado en las comunidades de la ruta TdH1 demostraron que su vinculación con Ferrocarriles del Ecuador es histórica, lo que ha permitido el desarrollo comunitario a partir de los recursos culturales, económicos, políticos y naturales propios de cada zona, determinando además ciertas acciones de relaciones públicas que facilitan este progreso.

Tabla 10: Resultados de CARACTERIZACIÓN DE LA COMUNIDAD

Categoría	CARACTERIZACIÓN DE LA COMUNIDAD				
	JC	LM	RC	CE	PG
Habitantes	229	220	300	337	384
Actividades diarias	Cultivo y venta de especies agrícolas endémicas	Cultivo y venta de especies agrícolas endémicas	No se logró contacto con la comunidad	Cultivo y venta de especies agrícolas de la zona Cuidado agrícola	Cultivo y venta de especies agrícolas de la zona Cuidado agrícola

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 11: Resultados de LA VIDA EN COMUNIDAD

Categoría	LA VIDA EN COMUNIDAD				
	JC	LM	RC	CE	PG
Formas tradicionales de organización política, económica, jurídica y social	Cabildo (Organización Formal)	Cabildo (Organización Formal)	-----	Cabildo (Organización Formal)	Cabildo (Organización Formal)
	Organización de mujeres (Organización informal)	Organización de mujeres (Organización informal)		Organización de mujeres (Organización informal)	Organización de mujeres (Organización informal)
Sentido de pertenecía	No se reconoce	Rescate de bienes patrimoniales y Difusión de la identidad comunitaria	-----	Difusión de la identidad comunitaria	Difusión de la identidad comunitaria
Agentes de cambio	No se reconoce	Vinicio Miñarcaja	-----	Baltazar Ushca	Integrantes de la organización de mujeres

Categoría	LA VIDA EN COMUNIDAD				
	JC	LM	RC	CE	PG
Factores de influencia	<p>Actividades diarias</p> <p>Trabajo de la organización de mujeres mediante el tejido de artesanías</p>	<p>Sistema de turismo comunitario (OTC)</p> <p>Capilla restaurada de la zona</p> <p>Centro de interpretación</p> <p>Trabajo de la organización de mujeres mediante el tejido de artesanías</p>	-----	<p>Actividades diarias</p> <p>Trabajo de la organización de mujeres mediante el tejido de artesanías</p> <p>La imagen de Baltazar Ushca como último hielero.</p>	<p>Actividades diarias</p> <p>Trabajo de la organización de mujeres mediante el tejido de artesanías</p> <p>Sistema de turismo comunitario</p>
Agentes externos	<p><i>Pierríck Van Dorpe – Párroco de Santiago de Calpi</i></p>	<p><i>Pierríck Van Dore – Párroco de Santiago de Calpi</i></p> <p><i>Ricardo Nolivos – Técnico de Desarrollo de Ferrocarriles del Ecuador – Riobamba</i></p>	-----	<p><i>Ricardo Nolivos – Técnico de Desarrollo de Ferrocarriles del Ecuador – Riobamba</i></p>	<p><i>Fundación TRIAS Voluntaria Mercedes Haro</i></p> <p><i>Ricardo Nolivos – Técnico de Desarrollo de Ferrocarriles del Ecuador – Riobamba</i></p>

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 12: Resultados de EL PAPEL DE FERROCARRILES DEL ECUADOR EN LO ACRÓNICO y SINCRÓNICO DE LA COMUNIDAD

Categoría	EL PAPEL DE FERROCARRILES DEL ECUADOR EN LO ACRÓNICO y SINCRÓNICO DE LA COMUNIDAD				
	JC	LM	RC	CE	PG
En loacrónico	Histórico en relación a la ruta Durán - Riobamba	Histórico en relación a la ruta Durán - Riobamba	----- -----	Histórico en relación a la ruta Durán - Riobamba	Histórico en relación a la ruta Durán - Riobamba
En lo sincrónico	Proveedores de servicio para FEED	Proveedores de servicio para FEED dentro de la comunidad	----- -----	Proveedores de servicio para FEED	Proveedores de servicio para FEED
	6 mujeres, pero se cuenta además con el apoyo de la organización de mujeres y niños de la comunidad para la recepción de turistas	5 mujeres como guías, 8 mujeres en el manejo de la cafetería de este sitio 4 hilanderas		18 mujeres integrantes de la organización comunitaria encargadas de la venta de las artesanías que son elaboradas por ellas mismas	8 mujeres integrantes de la organización comunitaria, encargadas de la gestión gastronómica, de la cafetería de la Estación de Urbina, a partir de los

Categoría	EL PAPEL DE FERROCARRILES DEL ECUADOR EN LO ACRÓNICO y SINCRÓNICO DE LA COMUNIDAD				
	JC	LM	RC	CE	PG
		1 bocinero.		1 hombre que es Baltazar Ushca quién aporta con su memoria histórica sobre los hieleros del Chimborazo.	productos propios de su sitio de residencia

Categoría	EL PAPEL DE FERROCARRILES DEL ECUADOR EN LO ACRÓNICO y SINCRÓNICO DE LA COMUNIDAD				
	JC	LM	RC	CE	PG
Aportes comunitarios a la organización	Venta de bebidas tradicionales (canelazo) en la Estación de Jatarí Campesino	<p>Guía nativa que explica la vida en comunidad</p> <p>Venta de artesanías tejidas en la misma comunidad</p> <p>Venta de alimentos y bebidas en la cafetería de la comunidad</p> <p>Visitas al centro de interpretación (Museo) en la misma comunidad</p>	<p>-----</p> <p>-----</p>	Venta de artesanías y testimonios de vida (Hielero del Chimborazo) en la Estación de Urbina	Venta de alimentos en la Cafetería de la Estación de Urbina
Potenciación comunitaria mediante el patrimonio	Canto del Jaguay	Visita a la capilla, representación de la vida en comunidad mediante un centro de interpretación y además servicios gastronómicos.	<p>-----</p> <p>----</p>	Testimonio de vida de los Hieleros y tejido representativo de la zona.	Gastronomía típica de la zona.

Categoría	EL PAPEL DE FERROCARRILES DEL ECUADOR EN LO ACRÓNICO y SINCRÓNICO DE LA COMUNIDAD				
	JC	LM	RC	CE	PG
Percepciones acerca de la función de Tren Ecuador en la vida de la comunidad	Bueno, pero muy pocas regalías	Bueno, pero muy pocas regalías	----- -----	Bueno, pero muy pocas regalías	Bueno, pero muy pocas regalías

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 13: Resultados de LA INFLUENCIA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LA VIDA DE LA COMUNIDAD

Categoría	LA INFLUENCIA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS EN LA VIDA DE LA COMUNIDAD				
	JC	LM	RC	CE	PG
Acciones informales	Visitas in situ	Visitas in situ	-----	Visitas in situ	Visitas in situ
	Alianzas estratégicas	Alianzas estratégicas		Alianzas estratégicas	Alianzas estratégicas
	Trabajo en red con los agentes externos (Pierrick Van Dorpe)	Trabajo en red con los agentes externos (Pierrick Van Dorpe) (Ricardo Nolivos)		Trabajo en red con los agentes externos (Ricardo Nolivos)	Trabajo en red con los agentes externos (Ricardo Nolivos)
Técnicas de Relaciones Públicas	Relaciones públicas con la comunidad	Relaciones públicas con la comunidad	-----	Relaciones públicas con la comunidad	Relaciones públicas con la comunidad
Tácticas	Parada momentánea para continuar a LM	Visita planificada a esta comunidad	-----	Disertación acerca de la vida de los hieleros en la Estación de Urbina	Oferta de productos gastronómicos en la Estación de Urbina
	Evento artificial indirecto	Evento artificial indirecto		Evento artificial directo	Evento artificial directo
Factores de influencia para el desarrollo de relaciones públicas	Ninguno	Turismo Comunitario	-----	Imagen del último hielero	Turismo comunitario

Fuente: Elaboración Propia

Permitiendo de esta manera comprobar la hipótesis planteada, pues en realidad existe un desarrollo comunitario formal, es decir que cumple con las especificaciones teóricas, sin embargo, es parcial, pues no todas las comunidades logran las mismas aportaciones y existen casos singulares como LM que si evidencia un cumplimiento general de dicho desarrollo, lo que muestra cierto desequilibrio, pero al mismo tiempo permite comprender que la organización se encuentra encaminada ya en esta ideología.

Parte III

5.2 RELACIONES PÚBLICAS EN LA COMUNIDAD: ¿CÓMO EL PATRIMONIO INMATERIAL DE FERROCARRILES DEL ECUADOR HA LOGRADO FOMENTAR EL DESARROLLO?

Respecto a la temática planteada, a continuación, se debatirán los puntos más relevantes para contextualizar la realidad de la influencia de las relaciones públicas en el desarrollo comunitario.

A partir de la investigación realizada surgen distintos elementos que permiten el desarrollo comunitario en un marco de identidad endosada con Ferrocarriles del Ecuador. (Costa, 2009)

Dicha institución ha provisto de plazas de trabajo a las comunidades influenciadas por la ruta TdH1, en teoría esto supondría a las 12 comunidades que fueron mapeadas durante la observación (Véase: Marco comunitario) como cercanas a la vía férrea, sin embargo, solo constan 4 (Jatarí Campesino, La Moya, Pulinguí y Cuatro Esquinas) que prestan servicios activos en sus estaciones de Urbina y Jatarí Campesino, esta última como se explica en el capítulo anterior establece una conexión con La Moya.

Dicha selección de 4 comunidades, en criterio de uno de los miembros de la organización (Participante 17- EI), se da por considerar los aportes que pueden realizar dichos grupos humanos, tanto desde un aspecto colaborativo (trabajo) como desde las características sociales, compulsivas y ritualistas, lo que resulta en la explotación de sus recursos para demostrar su identidad.

Esto tiene como un resultado directo el establecimiento de una estrategia multistakeholder, que se basa en 3 tipos de públicos:

- **Públicos de entorno interno:** Personal administrativo de FEEP
- **Públicos del entorno de trabajo:** Personal de las comunidades en rolado con FEEP
- **Públicos del entorno general:** Turistas usuarios de Tren Ecuador

Los mismos que han sido establecidos mediante vínculos permisivos, funcionales y difusos, logrando que se establezca una simbiosis colaborativa que de cierta forma estaría demostrando el criterio teórico de balance social, mismo que considera devolver al entorno todo lo que facilita para una tarea. (Rincón, 2014)

Es decir, FEEP establece un vínculo permisivo con las comunidades, al agregarlas como colaboradores de la ruta, posterior a esto se faculta uno funcional cuándo se endosan las identidades tanto comunitarias como organizacionales, para finalmente ser normados por la relación difusa que existirá con los visitantes, pues, la percepción que estos formen de la entidad como de sus productos será por cómo sean manejados y tratados por los comuneros, resultando en una influencia directa la economía, política y cultura local. (Xifra, 2007)

Con base en lo explicado, en el párrafo anterior la institución se encuentra laborando en una dimensión corporativa, por lo que cada una de las acciones de relaciones públicas que realice, se ven influenciadas por un modelo simétrico

bidireccional, en el que tanto la organización como el entorno modifican sus comportamientos para adaptarse de manera mutua.

Lo cual es visible con las distintas tareas que cumple cada comunidad en las estaciones:

Tabla 14: Trabajo por Estaciones

Estación de Urbina	Actividad
Cuatro Esquinas	Testimonio del último hielero del Chimborazo y venta de artesanías tejidas.
Pulinguí	Gastronomía propia de la comunidad.
Estación Jatarí Campesino	Actividad
Jatarí Campesino	Canto del jaguay y venta de bebidas tradicionales (canelazo)
La Moya	Visita a la comunidad, servicios gastronómicos, guía y visitas a su centro de interpretación y capilla.

Fuente: Elaboración Propia

Esto permite que exista el manejo de una técnica explícita de relaciones públicas, definida como relaciones con la comunidad, esta correspondencia hacia los públicos del entorno de trabajo, establece una transformación social a partir de los recursos endémicos, estableciendo a la vez una “red” con los actores de influencia locales (agentes externos y agentes de cambio), pues los individuos adaptan parte de su vida para el servicio que brindan y la organización se convierte inmediatamente en un facilitador para que todo esto suceda, coexistiendo de manera equilibrada. Esto a la vez se maneja mediante distintas acciones que van desde visitas in situ, alianzas estratégicas y organización de eventos.

Dentro del contexto de estudio, todo el trabajo de FEEP, siempre se maneja en base a la primera táctica, pues el solo hecho de tomar un viaje en tren supone ya una visita a sus instalaciones, por otro lado las alianzas estratégicas son evidentes con las comunidades, pero aquí se debe tener claro un factor muy importante, dichos vínculos estratégicos surgen por el reconocimiento del potencial comunitario a través de sus formas de organización formal (Cabildo) como informal (Organizaciones de Mujeres)

De manera particular, los sistemas informales son responsables en 3 de 4 comunidades (CE, JC, PG) de la existencia de estos lazos con la organización, sin embargo, en la única comunidad (LM) que no sucede esto, es porque ha logrado encausar totalmente su vida comunitaria, mediante 3 factores como son los derechos, el conocimiento y una mejor calidad de vida.

Lo que conlleva a considerar un factor principal para el desarrollo en las localidades como es el sentido de pertenencia, esto se compone por sus manifestaciones estructurales (delegar responsabilidades), manifestaciones conductuales (administración del recurso humano), manifestaciones materiales (recursos disponibles) y manifestaciones simbólicas (imagen e identidad). (Xifra, Ramos, & Enríquez, 2016)

A partir de que el individuo logra concienciarse de todas estas manifestaciones en su comunidad es que la pertenencia surge, no únicamente como un sentimiento neto sobre su lugar natal, sino que permite la explotación correcta e inteligente de los recursos que se tienen para poder progresar.

Paralelo a esto se puede comprender además que cada acción que se realice dentro de la vida diaria del comunis, es interdependiente a la percepción que pueden tener los agentes externos acerca del espacio geográfico.

En el caso de la unidad de análisis de manera general se cumplen con estas 4 manifestaciones, en algunos casos de mejor manera que en otros, sin embargo, es importante detallar cada uno en el contexto de cada localidad:

Tabla 15: Manifestaciones de la Comunidad

Comunidad	Manifestaciones estructurales	Manifestaciones conductuales	Manifestaciones materiales y simbólicas
LM	Cabildo y organización de mujeres	6 mujeres como guías, 8 mujeres en el manejo de la cafetería de este sitio 4 hilanderas y 1 bocinero.	<ul style="list-style-type: none"> • Capilla restaurada • Centro de interpretación (Museo de la comunidad) • Servicios gastronómicos
CE	Cabildo y organización de mujeres	18 mujeres encargadas de elaborar y vender artesanías tejidas 1 hombre encargado de brindar testimonio acerca de los hieleros del Chimborazo	<ul style="list-style-type: none"> • Tejidos
PG	Cabildo y organización de mujeres	8 mujeres integrantes de la organización comunitaria, encargadas de la gestión gastronómica	<ul style="list-style-type: none"> • Alimentos tradicionales
JC	Cabildo y organización de mujeres	6 mujeres, pero se cuenta además con el apoyo de la	<ul style="list-style-type: none"> • Canto patrimonial (jahuay)

Comunidad	Manifestaciones estructurales	Manifestaciones conductuales	Manifestaciones materiales y simbólicas
		organización de mujeres y niños de la comunidad	

Fuente: Elaboración Propia

Sin embargo, es notable la gran representatividad que ha tomado la comunidad de La Moya en la cuestión general de desarrollo comunitario, pues es el único sitio en el cuál los capitales de información y sociales, se mantienen y no migran a otro sitio para potenciarse.

Respecto a esto, es importante mencionar que la potenciación comunitaria en estos casos se ha logrado por la capacidad de estructurar los recursos humanos, naturales y culturales, que han resultado en temas de turismo comunitario.

El turismo comunitario como tal se convierte también en una acción de relaciones públicas, pues por su naturaleza de promoción de un lugar, compromete su existencia a actividades comunicacionales.

Específicamente funciona como una red entre la dimensión cultural y ambiental, esta última muy considerada en el establecimiento de vínculos con la organización, pues es necesario, para todos los inmiscuidos en el tema respetar el sistema nativo- entorno sin afectarlo, esto quiere decir sin contaminarlo, por lo que las prácticas del FEED, en temas que puedan producir desechos son tratados de manera consciente según Participante 17- El.

Por otra parte, también el Participante 17-EI, considera que este posicionamiento de las comunidades por su dimensión cultural y por ende turismo, es la representación clave de lo que representa realmente Tren Ecuador, pues el verdadero efecto de este producto dice es juntarse con la verdadera esencia de la vida en comunidad.

Esto suponen además una oportunidad para cada comunidad, para reconocerse como individuos únicos capaces de fortalecer su territorio mediante el trabajo, sin embargo, hay que considerar además que las manifestaciones materiales y simbólicas son parte de su dimensión cultural.

La dimensión cultural en cada comunidad supone un factor de influencia muy fuerte, pues es a través de esta que se configura la historia y las actividades diarias, es decir la vida en comunidad como tal.

Lo que ha permitido en esta relación organización comunidad, darles la relevancia correspondiente a varios elementos que, durante la vida diaria, han quedado relegados como es el caso particular del canto del jaguay, entonado años atrás para dar gracias por las cosechas recibidas, además de potenciar otros como el tejido, la riqueza ancestral guardada en las recetas gastronómicas y la singularidad de la identidad en el centro de interpretación.

Cabe considerar que dichos elementos también son contemplados dentro de las definiciones de UNESCO, para patrimonio inmaterial, pues representan elementos propios de la identidad, que se transmiten como conocimientos, expresiones y representaciones. (UNESCO, 2014, p.134)

Hay que recordar que la relación con la organización, no es únicamente desde este momento, sino desde años atrás, cuando las zonas hoy influenciadas eran paradas lo que poseía un efecto económico singular, ya que los habitantes de las zonas podían ofertar sus productos agrícolas y ganaderos.

Lo que desde una perspectiva crítica podría valorarse como una potencial demostración de identidad, permitiendo reconocer que el vínculo comunitario con Ferrocarriles del Ecuador, se ha encajado desde siempre esta dimensión cultural o dentro de su patrimonio histórico.

Por otra parte, está la organización de eventos como segmento de las relaciones con la comunidad, situación que ya en análisis permiten la difusión de información propia de cada zona (historia), alcanzan notoriedad pública (las comunidades son reconocidas por los visitantes, así como sus agentes de cambio) y aportan mensajes claves sobre la organización, a partir de dos rangos, artificiales indirectos y artificiales directos, el primero se da como una situación planificada totalmente para difundir información concreta como en el caso de CE, PG y LM y el segundo más bien como un suceso espontáneo.

Todo lo analizado hasta este punto es considerado por FEEP como Responsabilidad Social, pues inminentemente están generando plazas de trabajo, lo cuál es justificado dentro de su último informe de gestión del año 2017. (Ferrocarriles del Ecuador Empresa pública, 2017, p. 61)

Lo cuál, desde cierta perspectiva lleva a comprender que han establecido un nivel de ciudadanía corporativa, concepto que en teoría supone la colaboración de la empresa con los comuneros, mismo que es demostrado en las

percepciones que tienen los individuos acerca de la organización, ya que se sienten conformes con el trabajo ofertado y están consientes de que eso les ha permitido desarrollarse de manera independiente y fuerte. (Mtuz, 2013)

Demostrando de esta manera que el desarrollo propiciado en las comunidades es posible gracias a la aplicación de relaciones públicas, así como concepción orgánica de la unidad social.

Centrados en la realidad es interesante observar como el desarrollo comunitario surge como consecuencia inherente a las prácticas de relaciones públicas, mismas que, aunque empleadas en un contexto informal (no consiente de su puesta en marcha), funcionan de manera planificada.

Cabe aclarar que el contexto informal, al cuál se hace referencia se establece porque como tal las comunidades reconocen este tipo de prácticas en su vida diaria como parte de la disciplina, sin embargo, están consientes de su empleo.

Además, estas se convierten en potenciadores de la vida en comunidad, cuando presentan en el contexto comunitario oportunidades para explotar su identidad mediante sus recursos patrimoniales.

Por otra parte, la fuerza de las relaciones con la comunidad se da en el momento en que se comienzan a considerar a los agentes de cambio como inicio del vínculo organización - localidad, pues incentiva a que los individuos se apeguen a su sentido de pertenecía para lograr obtener nuevos recursos y ganancias para todo el conglomerado social.

Aunque el modelo actual empleado en esta disciplina en la organización (relaciones con la comunidad), ha demostrado que el desarrollo comunitario en estos sitios se ha establecido únicamente de manera parcial, por la necesidad del desenvolvimiento comercial como eje principal por lo planteado en sus objetivos institucionales y por la constante migración de recurso humano a un sitio de trabajo específico, logra que los conglomerados humanos se sientan en la capacidad de considerarse desarrollados gracias al impacto de la institución.

De manera holística se puede comprender que:

- Las relaciones públicas suponen siempre un acercamiento a la comunidad desde cualquiera de sus aplicaciones, por lo que el desarrollo comunitario, esta siempre concatenado al manejo y establecimiento de esta disciplina, misma que es ejecutada por agentes internos y externos con base en los factores de influencia de la vida en comunidad de manera simétrica bidireccional.
- Las comunidades aplican acciones de relaciones públicas de manera informal, hasta el momento han permitido que las mismas logren un auge en promover su identidad y cultura, teniendo como resultado implícito el desarrollo comunitario.
- El desarrollo comunitario logrado a partir del patrimonio intangible de Ferrocarriles del Ecuador, es parcial, ya que no todas las comunidades cuentan con los mismos recursos. Existe un constante movimiento del personal humano, lo que evita que los capitales sean manejados al interior de la misma localidad, así como la identificación cultural y económica respecto a las acciones impulsadas por la organización.

- El desarrollo comunitario, desde el punto de vista organizacional supone una oportunidad para lograr rescatar y potenciar la dimensión cultural de la zona, así como establecer nuevas redes de agentes de cambio y agentes externos que consideren como factor influyente la vida en comunidad para potenciarla.

5.3 CONCLUSIONES

Posterior a todo lo abordado tanto de manera teórica, contextual y etnográfica, se puede concluir que:

Las relaciones públicas son una función directiva que se adapta a cualquier sistema organizacional sea este formal o informal, considerando sus principales recursos, para facultar las soluciones pertinentes a las necesidades que exista en el conglomerado social.

Toda práctica de esta disciplina, aún con sus técnicas más específicas, supone un acercamiento, en la cuál la identidad, imagen y cultura serán el fundamento para establecer principios de desarrollo, mediante acciones de transparencia y reputación (balance y responsabilidad social).

En este sentido, las comunidades se conciben como sistemas de organización formal, que poseen la capacidad para solventar sus necesidades mediante el talento propio de los individuos que la conforman, así como el poder de relación o los vínculos que logren establecer con el entorno que las rodea, considerando que dentro de ellas puedan existir organizaciones públicas o privadas.

Los vínculos establecidos entre una organización y una comunidad se determinan como un modelo simétrico bidireccional, pues ambas deberán adaptar sus comportamientos a la otra para permitir se generen acciones de desarrollo. Por lo que, el desarrollo logrado mediante la gestión directiva de relaciones públicas, entre dos sistemas organizacionales (entidad-comunidad), resulta en una sistematización del sentido de pertenencia, como el reconocimiento de agentes de cambio, a partir del capital social y de información.

De este modo, el sentido de pertenencia y la forma de organización, han permitido que varias comunidades sean vistas como potenciales estructuras que pueden mejorar su calidad de vida mediante la explotación de sus recursos, así como elementos fuertes capaces de subsistir y desarrollarse en la sociedad.

En este sentido se considera que toda acción que sea llevada a cabo para la mejora de la calidad de vida del comunis, es un equivalente de desarrollo comunitario, pues aporta de manera transversal en cada una las dimensiones y recursos que tengan a disposición.

Este modelo de desarrollo, es un efecto de la teorización del desarrollo local, en Ecuador ha existido de manera vaga desde la Reforma Agraria a inicios del siglo XX y se ha mantenido en la legislación vigente con el eje principal del Plan Toda una Vida, mismo que busca en su segundo objetivo establecer una relación entre los intangibles de la comunidad (Cultura, identidad, imagen, patrimonio) y los resultados posibles del manejo de recursos.

Por esta razón, los intangibles de cada comunidad, encajan bajo la definición de patrimonio, lo que faculta a sus individuos para poder aprovechar este tipo de recursos y explotarlos de la manera que más les convenga.

Contextualizado a la realidad de las comunidades estudiadas, se comprende que las formas principales de organización informal (por ideología), despiertan en el conglomerado humano, un instinto de reconocer potenciales espacios de trabajo, como también los talentos propios de cada uno de sus integrantes en pro de todo su entorno.

Dichos talentos, representan la transmisión de conocimientos como también la capacidad de adaptabilidad a una nueva época, en la cuál el conjunto social

resuelve sus necesidades, a partir de emprendimientos propios que se respaldan en la identidad, cultura y tradición.

Cabe considerar que, la base impuesta en la legislación vigente respecto al respeto identitario, cultural y ancestral, hacia las comunidades ha permitido, que las organizaciones, aborden sus proyectos desde lo patrimonial, logrando sistemas sociales sostenibles gracias al rescate de la memoria histórica.

Motivo por el cual, las relaciones públicas y el desarrollo comunitario son doctrinas que se encuentran concatenadas para poder funcionar, pues es gracias al establecimiento de vínculos con diversos actores, que un conglomerado puede adherir a ella factores exógenos que la permitan subsistir y mejorar, a demás de fortalecer su identidad mediante un sentido de pertenecía.

Lo que ha sido comprobable en las comunidades estudiadas, pues reconocen la práctica informal de relaciones públicas, mediante sistemas turísticos que permiten el reconocimiento de sus intangibles, así como la vinculación con organizaciones del sistema cultural que requieren respaldarse en el reconocimiento del rescate patrimonial de cada una de ellas.

Por lo que, el desarrollo comunitario, aún se encuentra en un nivel parcial, pues no se ha logrado establecer un trabajo conjunto con todos los niveles de organización, recursos y dimensiones de dichos conglomerados, reconociendo su potencial tanto en intangibles como en agentes de cambio, lo que ha permitido establecer un sistema de trabajo organizado, con entidades culturales y turísticas (Ferrocarriles del Ecuador), sin embargo, la entidad no ha logrado concebir las acciones adecuadas de responsabilidad y balance social, lo que ha generado un desarrollo comunitario parcial y poco efectivo.

Finalmente, la sistematización de la identidad comunitaria, el manejo de sus intangibles y la forma en la que son percibidas por sus públicos, a resultado en un efecto de endoso con la reputación que Ferrocarriles del Ecuador a mantenido en el tiempo, pues de manera simétrica bidireccional, ambas se adaptan para lograr beneficios.

5.4 RECOMENDACIONES

Por todo lo concluido entonces se recomienda de manera general:

- Considerar que las acciones relaciones públicas poseerán siempre un efecto respecto al desarrollo de una localidad, sea de manera directa o indirecta.
- Reconsiderar las acciones concebidas dentro de la Responsabilidad Social de la institución, pues, aunque en teoría cumplan con los estándares no se encuentran establecidas en una práctica general de balance social.
- Establecer nuevas prácticas de relaciones públicas en el contexto organización – comunidad, de manera formal que permitan a futuro que las localidades, puedan alcanzar un desarrollo comunitario total.
- Crear y poner en marcha un plan de comunicación integral, que permita la difusión de cada una de las comunidades para permitir nuevos espacios de desarrollo y emprendimiento hacia la sociedad en general mediante el respaldo y acciones coordinadas de la entidad.
- Respaldo los emprendimientos propios de cada comunidad, para que puedan surgir de manera absoluta de manera que se enmarquen en un desarrollo sostenible y bidireccional, entre la comunidad y la entidad.

- Mantener la constante recuperación patrimonial de la zona como un efecto del desarrollo comunitario, pues al manejar una identidad endosada entre la organización y la comunidad, se potencia la imagen pública de ambas.
- Establecer nuevas alianzas con los sistemas de organización informal de las comunidades, para que puedan configurar un nuevo espacio respecto al sentido de pertenecía, para viabilizar acciones coordinadas con la entidad de manera sustentable.
- Proseguir con la práctica del segundo objetivo del Plan toda una Vida y sus políticas, en la práctica tanto institucional, como en la vinculación comunitaria.
- Comprender que cada sistema comunitario funciona con distintos niveles jerárquicos y modos de organización, por lo que metodológicamente es imposible evaluarlos con un solo instrumento de, por lo que siempre se requerirá adentrarse en el funcionamiento de cada una de ellas.

6 REFERENCIAS

- Alvarado, J. O., & Martínez, P. N. (2013). Las teorías del desarrollo. En el análisis del turismo sustentable. *InterSedes*, 14(27), 143-167.
Recuperado de
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/intersedes/article/view/10412>
- Andino, E. M. (2014). Desarrollo comunitario en articulación con el conocimiento, poder y comunicación. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 10(28), 64-81. Recuperado de
<http://ucsj.redalyc.org/articulo.oa?id=70930408004>
- Anzil, F. (2007). Desarrollo. Recuperado de
<https://www.econlink.com.ar/concepto-desarrollo>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución de la Republica del Ecuador, 218.
- Ballesteros, E. R., Ramírez, M. H., Pérez, A. C., Cantero, P. A., & Tejedor, A. del C. (2008). Turismo comunitario en Ecuador.: Comprendiendo el community-based tourism desde la comunidad. *Pasos: Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 6(3), 399-418. Recuperado de
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2762596>
- Bandarin, F., & Hosagrahar, J. (2011). Why development needs culture | *Journal of Cultural Heritage Management and Sustainable Development* | Vol 1, No 1. *ournal of Cultural Heritage Management and Sustainable Development*, 1, 15-25. <https://doi.org/20441261111129906>
- Barquero, J. D., Pérez, R., & Barquero, M. (2010). *Dirección estratégica de relaciones públicas*. España: PROFIT Editorial.

- Bialakowsky, A. (2010). Comunidad y sentido en la teoría sociológica contemporánea: las propuestas de A. Giddens y J.Habermas. *Papeles del CEIC. International Journal on Collective Identity Research*, 2010/1(53), 1-30. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=76512779008>
- Bolio, A. P. (2012). Husserl y la fenomenología trascendental: Perspectivas del sujeto en las ciencias del siglo XX. *Reencuentro. Análisis de Problemas Universitarios*, (65), 20-29. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34024824004>
- Bonilla, C. (2013). Evolución De Las Relaciones Públicas En Los Últimos 25 Años. *Razón y Palabra*, 18(83), 1-11. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=199527531006>
- Bretón Solo de Zaldívar, V. (2000). *El desarrollo comunitario como modelo de intervención en el medio rural*. (Centro Andino de Acción Popular). Ecuador, Quito: FlacsoAndes. Recuperado de <http://www.flacsoandes.edu.ec/libros/10694-opac>
- Capriotti, P. (2007). El concepto de relación como fundamento de la naturaleza de los públicos en Relaciones Públicas. *Sphera Pública*, (7), 65-80. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29720421005>
- Capriotti, P. (2013). *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa* (4.^a ed.). España: Instituto de Investigación en Relaciones Públicas. Recuperado de <http://www.bidireccional.net>
- Carreño Martorell, A. (2012). Patrimonio cultural, desarrollo sostenible y turismo. *Turismo y patrimonio*, (7), 9-16. Recuperado de <http://ojs.revistaturismoypatrimonio.com/index.php/typ/article/view/62>

- Carvajal Burbano, A. (2011). *APUNTES SOBRE DESARROLLO COMUNITARIO* (1.ª ed.). Málaga: Eumed.net, Universidad de Málaga-España. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011d/1046/introduccion.html>
- Causse Cathcart, M. (2009). EL CONCEPTO DE COMUNIDAD DESDE EL PUNTO DE VISTA SOCIO - HISTÓRICO-CULTURAL Y LINGÜÍSTICO. *Ciencia en su PC*, (3), 12-21. Recuperado de <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=181321553002>
- Consuegra, L. G., & Justo, K. P. (2011). Reflexiones sobre patrimonio cultural. Lo inmaterial del centro histórico de Camagüey, patrimonio mundial. *Apuntes. Revista de estudios sobre patrimonio cultural*, 24(2). Recuperado de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/revApuntesArq/article/view/8877>
- COOTAD. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización, Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct-2010 § (2010).
- Correa, R. Decreto N.-16, § I (2013). Recuperado de extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/ecu140190.pdf
- Costa, J. (2009). *Imagen Corporativa en el siglo XXI* (4ta ed.). Argentina: La Crujía.
- Del Moral, A. (s. f.). El desarrollo comunitario en la obra de los teóricos más representativos, 149-161. Recuperado de https://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/71700/1/EI_desarrollo_comunitario_en_la_obra_de_.pdf

planificacion/RENDICION/2017/Informe_Rendicion_de%20cuentas_2017.pdf

Ferrocarriles del Ecuador Empresa Pública. (2018). Ferrocarriles del Ecuador | Historia [Historia]. Recuperado 4 de agosto de 2018, de <http://trenecuador.com/ferrocarrilesdelecuador/historia/>

Forero, G. A. V. (2011). Responsabilidad social empresarial, ciudadanía y desarrollo. *Cuadernos de Administración*, 24(43). Recuperado de http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/2606

García, R. A. C. (2011). Reflexiones sobre la relación entre proyectos de desarrollo social, cultura local e intervención comunitaria. *Entramado*, 7(1), 90-103. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265420116006>

Gobierno Parroquial de San Andrés. (2015). *Plan de Desarrollo y ordenamiento territorial de la Parroquia de San Andrés (Versión Preliminar)* (p. 88). Ecuador: Gobierno Parroquial de San Andrés.

Gobierno Parroquial de Santiago de Calpí. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Parroquia de Santiago de Calpí (Actualización)* (p. 164). Ecuador: Gobierno Parroquial de Santiago de Calpí.

Gómez, C. (2012). *EL DESARROLLO SOSTENIBLE: CONCEPTOS BÁSICOS, ALCANCE Y CRITERIOS PARA SU EVALUACIÓN*. Organización de las Naciones Unidas para la Ciencia y la Cultura. Recuperado de <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Havana/pdf/Cap3.pdf>

- González Leal, N. (2008). Patrimonio cultural indígena y su reconocimiento institucional. *Opción*, 24(56), 28-43. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31045603>
- Gracia, E., & Herrero, J. (2006). La comunidad como fuente de apoyo social: evaluación e implicaciones en los ámbitos individual y comunitario. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 38(2), 327-342. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80538207>
- Guerrero, A. M., & Noreña, M. I. (2010). Comunicación, desarrollo y medio ambiente: hacia una transformación cultural. *MEDIACIONES*, 8(10), 99-112. <https://doi.org/10.26620/uniminuto.mediaciones.8.10.2010.99-112>
- Gutiérrez, J. C. (2012). Desarrollo comunitario. *Eunomía: Revista en Cultura de la Legalidad*, (3), 206-212. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5127793>
- Gutiérrez, J. C. (2014). Desarrollo comunitario. *EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad*, 0(0), 206-212. Recuperado de <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2132>
- Hernández León, I. (2015). Gestión comunitaria del patrimonio inmaterial: retos, mitos y realidades. - Buscar con Google. Presentado en Mesa 4: Mitos, símbolos y realidades de la Gestión Comunitaria, México, D.F. Recuperado de https://www.google.com/search?client=firefox-b-ab&ei=lqtiW-yaEtCb5gKTtbEI&q=Gestio%CC%81n+comunitaria+del+patrimonio+inmaterial%3A+retos%2C+mitos+y+realidades.&oq=Gestio%CC%81n+comunitaria+del+patrimonio+inmaterial%3A+retos%2C+mitos+y+realidades.&gs_l=psy-

- Lattuada, P. (2010). RSE y RRPP: ¿un mismo ADN? *Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. Ensayos*, (33), 125-139.
- Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1853-35232010000300011&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- León Trujillo, J. (2010). Las organizaciones indígenas y el gobierno de Rafael Correa. *Íconos - Revista de Ciencias Sociales*, (37), 13-23.
- <https://doi.org/10.17141/iconos.37.2010.415>
- Magallón, S. (2006). Concepto y elementos de las relaciones públicas. *Anàlisi: quaderns de comunicació i cultura*, (34), 103-109. Recuperado de <https://ddd.uab.cat/record/15554>
- Martínez, C. (2006). *El Patrimonio Cultural: Los nuevos valores, tipos, finalidades y formas de organización* (Doctoral). Universidad de Granada, España.
- Martínez, J. (2007). El capital social y el desarrollo de la comunidad. Universidad de Puerto Rico - Extensión de Ciencias Agrícolas.
- Ministerio de Comercio Exterior. (2016). *Informe de Gestión 2016* (Informe de Gestión) (pp. 1-55). Ecuador: Ministerio de Comercio Exterior.
- Recuperado de https://www.comercioexterior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/Informe-de-Gestion-2016_-1.pdf
- Ministerio de Cultura y Patrimonio. (2017). *Informe de Gestión 2017* (Gestión) (pp. 1-34). Ecuador: Ministerio de Cultura y Patrimonio. Recuperado de <https://www.culturaypatrimonio.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/03/Rendici%C3%B3nCuentas2017.pdf>

Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad Humana. (2017). *Informe de Rendición de Cuentas 2017* (Rendición de Cuentas) (pp. 1-18). Ecuador: Ministerio de Relaciones Exteriores y Movilidad humana. Recuperado de https://www.cancilleria.gob.ec/wp-content/uploads/2018/02/presentacion_informe_de_gestion_2017_cancilleria.pdf

Ministerio de Turismo. (2017). *Informe de Rendición de Cuentas 2017* (Rendición de Cuentas) (pp. 1-22). Ecuador: Ministerio de Turismo. Recuperado de https://drive.google.com/file/d/1kPpeh_jTPaJEPfY-AmqVnwR8VFAVVd9v/view

Ministerio de Turismo -Dirección de Seguimiento de Planes, Programas y Proyectos. (2017). *Informe de Rendición de Cuentas 2016* (Informe Narrativo de Rendición de Cuentas 2016) (pp. 1-42). Ecuador: Ministerio de Turismo. Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/Informe-de-Rendici%C3%B3n-de-Cuentas-MINTUR-.pdf>

Moreno, L. Decreto N.-34 (2017). Recuperado de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/07/decreto_34_2017-junio-15_20170515094145.pdf

Mtuz, G. (2013). Responsabilidad Social Corporativa y Ciudadanía Corporativa. Recuperado 19 de julio de 2018, de <https://www.codespa.org/aprende/notas-tecnicas/responsabilidad-social-corporativa-y-ciudadania-corporativa/>

- Murillo, J., & Martínez-Garrido, C. (2010). *Investigación Etnográfica*.
Universidad Autónoma de Madrid.
- ONU. (2017). *Objetivos y metas de desarrollo sostenible*. Recuperado 17 de octubre de 2018, de <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/sustainable-development-goals/>
- Parés i Maicas, M. (2006). Las relaciones públicas, una ciencia social - Buscar con Google. *Anàlisi: quaderns de comunicació i cultura*, (34), 23-48.
Recuperado de <https://www.google.com/search?q=Las+relaciones+pu%CC%81blicas%2C+una+ciencia+social&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab>
- Pelozo, J. (2011). How can corporate social responsibility activities create value for stakeholders? A systematic review. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 1(39), 117-135. <https://doi.org/10.1007/s11747-010-0213-6>
- Pulido Polo, M. (2012). Técnicas de relaciones públicas en la comunicación organizacional. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 2(3), 153-174. Recuperado de <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/5046>
- Rincón, Y. (2014). Comunicación Corporativa, Relaciones Públicas y Logística. *Encuentros*, (1), 47-58. Recuperado de http://www.academia.edu/8504579/Comunicaci%C3%B3n_Corporativa_Relaciones_P%C3%BAblicas_y_Log%C3%ADstica
- Rivera de la Fuente, V. A. (2009). Comunicación y desarrollo: aporte de las relaciones públicas en el desarrollo comunitario. *Diálogos de la Comunicación: REVISTA ACADÉMICA DE LA FEDERACIÓN*

LATINOAMERICANA DE FACULTADES DE COMUNICACIÓN SOCIAL,
(78), 1-4. Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3719778.pdf>

Rodas, M., Donoso, N. U., & Sanmartín, I. (2015). El Turismo Comunitario en el Ecuador : Una revisión de la literatura. *RICIT: Revista Turismo, Desarrollo y Buen Vivir*, (9), 60-78. Recuperado de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5309454>

Rodríguez, P. (2014). Antropología del desarrollo comunitario. Historia y vigencia del desarrollo comunitario en las políticas públicas bonaerenses (pp. 1-23). Presentado en XI Congreso Argentino de Antropología

Social, Argentina. <https://doi.org/10.13140/2.1.3390.8806>

Ruíz, J. I. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa* (5a ed., Vol. 15).

Bilbao: Universidad de Deusto.

Salvador Mera, P. (2001). *LA REHABILITACION DE LOS FERROCARRILES*

ECUATORIANOS Tesis presentada como requisito para optar al Título de Máster en Seguridad y Desarrollo con Mención en Gestión Pública y

Gerencia Empresarial. - *Buscar con Google* (Posgrado). Instituto de

Altos Estudios Nacionales, Ecuador. Recuperado de

<https://www.google.com/search?q=LA+REHABILITACION+DE+LOS+FERROCARRILES+ECUATORIANOS+Tesis+presentada+como+requisito+para+optar+al+Ti%CC%81tulo+de+Ma%CC%81ster+en+Seguridad+y+Desarrollo+con+Mencio%CC%81n+en+Gestio%CC%81n+Pu%CC%81blica+y+Gerencia+Empresarial.&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b-ab>

- SENPLADES. (2017). Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo | Ecuador. Recuperado 6 de agosto de 2018, de <http://www.planificacion.gob.ec/>
- SENPLADES. «Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida» de Ecuador (2017). Recuperado de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Terry Gregorio, J. (2011). CULTURA, IDENTIDAD CULTURAL, PATRIMONIO Y DESARROLLO COMUNITARIO RURAL: UNA NUEVA MIRADA EN EL CONTEXTO DEL SIGLO XXI LATINOAMERICANO. *Contribuciones a las ciencias sociales*. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/12/jrtg.htm>
- Terry Gregorio, J. (2012). Aproximación al concepto de comunidad como una respuesta a los proble.... *Contribuciones a las ciencias sociales*. Recuperado de http://www.eumed.net/rev/cccss/22/concepto_comunidad.html
- Treviño, A. R., Núñez, J. M. S., & Camacho, A. G. (2004). El Desarrollo Sustentable: Interpretación y Análisis. *Revista del Centro de Investigación. Universidad La Salle*, 6(21), 55-59. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34202107>
- Úcar, X. (2009). La comunidad como elección: teoría y práctica de la acción comunitaria. *Universitat Autònoma de Barcelona. Departament de Pedagogia Sistemàtica i Social*. Recuperado de <https://ddd.uab.cat/record/54267>

- UNESCO. (2003). *Los ámbitos del patrimonio cultural inmaterial* (Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial). España: Organización de las Naciones Unidas para la Ciencia y la Cultura.
- UNESCO. (2014). *INDICADORES UNESCO DE CULTURA PARA EL DESARROLLO* (No. 7). Francia: Organización de las Naciones Unidas para la Ciencia y la Cultura.
- UNESCO. (2015). *Patrimonio cultural inmaterial y desarrollo sostenible*. España: Organización de las Naciones Unidas para la Ciencia y la Cultura.
- UNESCO. (2017). Patrimonio Mundial | Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Recuperado 4 de agosto de 2018, de <http://www.unesco.org/new/es/santiago/culture/world-heritage/>
- Villafañe, J. (2002). *Imagen Positiva: Gestión estratégica de la imagen de las empresas*. España: Ediciones Pirámide.
- Villaseñor Alonso, I., & Zolla Márquez, E. (2012). Del patrimonio cultural inmaterial o la patrimonialización de la cultura. *Cultura y Representaciones Sociales*, 6(12). Recuperado de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/crs/article/view/30475>
- Wilcox, D., Cameron, G., & Xifra, J. (2012). *Relaciones Públicas: Estrategias y tácticas* (10.^a ed.). España: PEARSON EDUCACIÓN.
- Xifra, J. (2006). ¿Es marketing todo lo que reluce? La pluralidad de perspectivas conceptuales de las relaciones públicas. *Anàlisi: quaderns de comunicació i cultura*, 163-180. Recuperado de <https://ddd.uab.cat/record/15572/>

Xifra, J., Ramos, D., & Enríquez, M. J. (2016). *TEORÍA Y PRÁCTICA DE LAS RELACIONES PÚBLICAS*. Ecuador: Editorial Universitaria UTE.

7 ANEXOS

7.1 ANEXO 1

7.1.1 Guión de la etnografía

Tabla 16: Guión de la etnografía

1.	Caracterización de la comunidad (habitantes, actividades diarias, espacio, evolución, formas tradicionales de organización política, económica, jurídica y social, potenciales agentes de cambio y sentido de pertenencia)
2.	La vida en comunidad (Factores de influencia y agentes externos)
3.	El papel de Ferrocarriles del Ecuador en lo sincrónico de la comunidad (aportes organizacionales, percepciones acerca de la función del tren en la vida de la comunidad (Trabajadores de FEED), potenciación comunitaria mediante el patrimonio (tradición oral, leyendas, refranes, vocabulario autóctono, creencias, costumbres, música y danza, memoria oral, técnicas artesanales tradicionales) acciones que afianzan el vínculo comunidad-organización)
4.	La influencia de las relaciones públicas en la vida de la comunidad (Acciones informales, estrategias y técnicas comunes, factores de influencia)

Fuente: Elaboración Propia

Comunidad	Fecha	Acciones realizadas
		<ul style="list-style-type: none"> • Deriva • Conversaciones informales con colaboradores comunitarios en la Estación de Urbina y Estación La Moya.
Jatarí Campesino	<p>1 de julio de 2018</p> <p>7 de julio de 2018</p> <p>22 de julio de 2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Observación de la vida en comunidad (Se establecen contactos) <p style="text-align: center;">Segunda visita</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista grupal <p style="text-align: center;">Tercera Visita</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación del participante
Cuatro Esquinas	<p>12 de julio de 2018</p> <p>19 de julio de 2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Observación de la vida en comunidad (Se establecen contactos) <p style="text-align: center;">Segunda Visita</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memoria de vida • Entrevista • Observación del participante
Pulinguí	<p>9 de julio de 2018</p> <p>20 de julio de 2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Observación de la vida en comunidad (Se establecen contactos) <p style="text-align: center;">Segunda Visita</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas

Comunidad	Fecha	Acciones realizadas
		<ul style="list-style-type: none"> Observación del participante
La Moya	<p>7 de julio de 2018</p> <p>13 de julio de 2018</p> <p>22 de julio de 2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> Observación del participante <p style="text-align: center;">Segunda visita</p> <ul style="list-style-type: none"> Observación de la vida en comunidad (Se establecen contactos) <p style="text-align: center;">Tercera visita</p> <ul style="list-style-type: none"> Memoria de vida Entrevista
Palacio Real	23 de julio de 2018	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista al ex párroco de Santiago de Calpí
Rumicruz	<p>9 de julio de 2018</p> <p>16 de julio de 2018</p> <p>23 de julio de 2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> Observación de la vida en comunidad (No se logra establecer contactos) Observación de la vida en comunidad (No se logra establecer contactos) Observación de la vida en comunidad (No se logra establecer contactos)

Fuente: Elaboración Propia

7.3 ANEXO 2.1

7.3.1 Bitácora de observación

Día 1 -> Inicio de la investigación
Sábado 7/07/18 8:00

Viaje en tren - Estación de Riobamba - Urbina

El vagón en el que nos encontramos va ocupado en su mayoría por extranjeros (franceses, americanos, entre otros)

El guía que nos acompaña es Paul, inicio su presentación detallando la historia del "Itin más difícil del mundo" y acerca de la ciudad de Riobamba.


El inicio del viaje de se marcado por preguntas logísticas al guía (alimentación, tiempos de viaje).

8:19 aún no encontramos recomendando la ciudad de Riobamba, los viajeros se mantienen expectantes pero aún no muestran mayor interés, el paisaje es parcialmente deshabitado

8:25 Hemos avanzado fuera de la ciudad, la ruta parece paralela a la E35 hasta el primer asentamiento comunitario "Uchanchi" no se realiza parada

"Intercambio"
comercial

puente este trayecto las reacciones son mínimas. 8:34, el paisaje no revela invasión alguna por vía férrea ~~no~~ (no oorta ningún espacio)

8:37 La Estación de Luis, el guía explica que en la antigüedad esta estación permitía el intercambio comercial de tabacos, entre las comunidades de Suamche.  no se realiza parada

41. Jelen confesino -> no realiza parada

43. Domigruz -> no realiza parada
nican las expectativas sobre si se para u
a Chimbarazo A

45. Pullinger
las reacciones de los extranjeros cuando
aparecen camiones son inmediatas, se interesan
sin dudarlo, los fotografos son inevitables
existen lugares en el paisaje predominantemente habitado
(casas), sin embargo los pocos paraderos que
topamos regenda u acompañan de los cultivos
no muestran mayor expectativa al ver el
tren.

09:05. Amibrazo a la estación de Urbina.

Al iniciar la visita de la estación el primer paso es
recorrer el museo del hielo y el plaza de artesanías
del mismo lugar.

La visita inicia con una explicación rápida acerca
del tren Chimbarazo y sus viajes repetidos, lo
siguiente es una pequeña resena de Batazar Uska
sobre su labor como último hielo, la expectativa
de la gente en ese momento es máxima pues
ademas de llamar la atención por su trabajo
lo hace también por su etnia.

En la parte de la plaza artesanal, he sido recibida
por mujeres de la comunidad de Castro Espirou
quienes producen los tejidos que ahí se comercializan,
Moro Utrco me comenta que esto ha ayudado
mucho al empoderamiento de la mujer mientras
los extranjeros compran sus parchos, luego de
esto todos los viajeros debemos ingresar a la
cafetería para un "break", aquí sucede algo
interesante, los guías de ferrocarriles y otra
así en una área para turistas nacionales y otra
para extranjeros, sin embargo ambas son
atendidas por 4 mujeres de Pullinger su
lider Paula Lema es quien nos invita a
probar distintos bebidas, posterior a esto
entona un canto en quichua que abba al
Chimbarazo.


10:20 El tren se alista para encaminarse a
Jelen campezino, el guía explica que esta es
una comunidad de la zona, vuelvamos a
embarcarnos en viaje.

El comportamiento común no sido fotografiar
los paisajes, así como interactuar con los comunes
(gente que trabaja en FE y sus colaboradores de
distintos comunidades).

El término "Mamas" es por la edad y la importancia que tienen en la comunidad. Ellos nos explican como es el proceso de "traspilado" de la alpaca hasta armar el "guiriso" para hilar, seguimos



el camino, no sin antes haber aprehendido para las fotografías con estas

mujeres, unos 500 metros más o menos empezamos a notar población, hay niños que ballean de casa a Salvador y se inen al viaje, poco a poco vamos avanzando la capilla de La Inca  y ahí también vamos un pequeño mural y un hombre con una boina, que anuncia la llegada de los turistas, ahí Tránsito nos detiene nuevamente y describe el mural, mismo que posee la descripción de la fiesta de San Agustín y de la vida en comunidad, terminado esto de manera gentil Tránsito nos indica que debemos ingresar a la "casa hostería" para recibir nuestro almuerzo.

Por último guía recibe las comandas que nos fueron entregadas al inicio del viaje mientras explicaba toda la logística, estas son entregadas

comunidad, están entre 7 a 10 min en organizar todo y comienza el servicio. Almorzamos y una vez que terminamos, se nos indica que nos quedaremos un tiempo en la comunidad para visitar el museo y se tiende de artesanías porque la capilla estaba cerrada ese día trata la misa del día siguiente, Salgo a caminar un poco y descubro que las quifas están reunidos comentando su día y no tienen más que cosas buenas para compartir. Me acerco a Tránsito y le digo que quiero que me cuente como se siente de trabajar con ferrocarriles, a lo que me responde que es increíble que ella como mujer no podido desarrollarse más, tener una platica para los juguetes, para tener algo más, me dice ella, ya como he creado otro vínculo con ella le pregunto por el museo y la capilla, porque me llama mucho la atención, me dice que le va a llamar a su marido que sabe más del tema, mientras espero descubro como todos fascinados toman fotos compran parchos y caminan hacia el museo, aquí aprehendo para hacer algunas fotos, mientras espero uno de mis compañeros de viaje me pregunta porque escribo y tomo tantas fotografías, le digo que estoy investigando el comportamiento de la comunidad, en este tipo de días, así y comienza a señalarme el mural pidiendo que

10:30 De nuevo en el vagón, todos hablan acerca de su experiencia así quienes los acompañaron juegan cartas o fotografían el paisaje. Mientras de fondo suenan posillos escuchamos ~~XX~~ A unara el camino no es tedioso aunque no se observo mayor población hasta nuestra siguiente parada en Jatan campechino

En Jatan Campechino 11:00 Hemos arribado a la estación de Jatan Campechino, aquí el guía nos indica que realizaremos una caminata de 30 minutos hacia la comunidad de La Maya, al bajar se nos indica que somos el primer grupo y que debemos avanzar de inmediato hasta encaminarnos con las mujeres de la maya que serán nuestras guías hasta su comunidad, nos organizamos y comenzamos a caminar hasta el límite entre Jatan y la Maya, 3 cuadras aproximadamente.

Al cruzar este pequeño límite territorial nos recibe Tránsito con su llama, nos pide que esperemos un momento hasta que lleguen sus compañeros. Así a manera de gracia dice que alimentemos a la llama para hacer tiempo, junto a mí voy un pequeño grupo de niños que al oír

esto, se arman un grupo, entre la alegría del pío y lo dan al animal, entre la alegría y la aventura que tenemos todos, nos indican que debemos seguir el sendero, caminamos y realizamos una primera parada en el bosque de escudillo, aquí se nos explica como la gente de la zona emplea esta planta para curar molestias diarias como la gripe, migrañas, entre otras, así como el poder que la planta tiene frente a los malos espíritus. Tránsito añade que cerca de este bosque también crece "Cobuya negra" un penazo que al cortado puede ser utilizado para lavar la ropa.



Seguimos avanzando, no estoy muy segura de la hora pero al consultarlo Francisco otra de las guías me dice que por el 201 con los 12 y algo, caminamos y caminamos hasta que nos encontramos con unas flores lilas muy llamativas, al preguntarle de que especie son Tránsito ríe un poco y comenta que no son flores son plantas de droga, avanzamos un par de metros más y nos encontramos con 4 "Mamas" de la comunidad que están hilando.

tué fotos y describa eso, al mismo tiempo llega tránsito con su esposa, y me llevo una grata sorpresa pues él y yo ya nos habíamos conocido cuando era muy pequeño y él trabajaba en la fundación de un plan de cultura para la comunidad con mi madre, me acuerdo y digo su nombre uniao, nos reconocimos y en el primer momento hablamos de la vida y aquella época en que nos conocimos, ahora le pregunto sobre el museo y la capilla, pero mi guía me señala que nos iremos en 10 minutos, entonces uniao me entrega su número para conversar y que pueda visitar el museo, al entrar puedo observar paneles llenos de leyendas sobre las montañas azules y las nieblas, una representación de una driza en la que se encuentran distintos grupos nativos de visita (drado y dracho) además de una representación del "tempo machay". Yo de regresé a la estación de Jatai campesino caminamos por el mismo sendero y justo en el límite de las comunidades nos estaban esperando un grupo de niños para llevarnos, bajando hasta el tren, en ese trayecto lleno de alegría me he encontrado con Carmen Siza a quien le pregunto cómo ha sentido la llegada del tren en su comunidad y me pide regrese en la noche

para conversar, así me despidió y confirmé que en la noche le visitaré.
Juntos de nuevo al tren para encaminarnos ya a Riobamba, este espacio del viaje lo marcaría lo que voy a hacer para una fiesta o seguir tomando fotografías, nada importante sucede aquí, hasta que al entrar a la ciudad, observo como algunos niños desde los ventaneros de sus casas nos saludan, siendo las 14:15 horas, llegamos a la estación de Riobamba.



que gana La Maya, pues el padre Fleming su párcas les propuso primero a ellas vincularse con el ferrocarril para brindar un servicio apraxachob que estaba ahí lo estaban, pero dicen ambas con mucha tristeza nunca nos organizamos y dejamos que pase la oportunidad, convirtiéndose esta en nuestro punto más aljido, transcurridos cerca de unos 30 min se unió a la conversación María quien me explica acerca del Ichuay que me habían puesto en antecediénte sus compañeras.

Durante toda la conversación su actitud ha sido muy abierta y prestas a entregarme la información que necesito.

20: 28 Terminamos la conversación y me atrevo a preguntar si podría volver a conversar con alguien de la comunidad y me dicen que mejor no a menos de que les de plata sino no hablan. aquí considero que de nada sirve pagar porque necesito la espontaneidad de la gente.

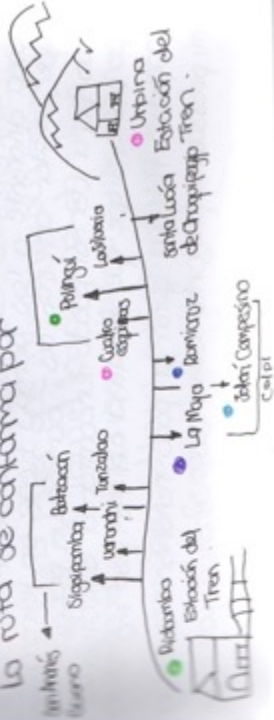
Pues hemos quedado sentados en la vereda, hablan do de la vida, todo es agradable y debo volver a Riobamba siendo los 21:10.



8 de julio de 2018

Indagada por lo que me visto en mi viaje en tren y mis visitas a La Maya y Jitari Compesino, decido que es momento de visitar más comunidades, pero antes recuerdo que en mi bitácora no he establecido la ruta de comunidades que debo visitar, a pesar de haber realizado un mapeo de las zonas en carretera el primero de julio.

La ruta se conforma por



con esta ruta en mente y considerando que existe trabajo en Urbino gente de Polingui, cubro esquirolas, jatan campesino y la mayra, por logica acañ las comunidades que mayor impacto tienen en su desarrollo, decidí incluir también a Buzimoz por su cercanía con los demás.

9 de julio de 2018. → Polingui

9:00 inicio mi viaje a Polingui, hay intentare hacer contacto con la gente y observar su modo de vida.

voy por carretera esta vez, de camino todo luce desolado hasta cuando llego a Polingui y me recibe un postor con dos viejas, bajo del auto y a manera de broma me dice que vive solo ahí, quisiera entablar una conversación con él pero me limita el idioma pues es muy poco el español que sabe.

son casi las 9:30 no hay mucho que ver, comienzo a caminar y me encuentro con una casa diferente a los demás tiene un letrero que señala artesanías, como un poco más para ver si puedo encontrar a alguien que me explique que funciona ahí, en eso me encuentra Petrona quien un poco reserente a mi presencia pregunta ¿que buscas?

le respondo; que me gustaría saber que funciona ahí, me dice que es el sitio donde las mujeres tejen sus artesanías para vender, muy sutilmente toma una muestra y comienza a regar unas plantas que están acañ a este sitio, comienza la conversación mientras Petrona me cuenta que este espacio les ha permitido empoderarse como mujeres cada día más, le pregunto si puedo hablar con alguien más y me dice que busque a Paula Lema que ella puede reunirse conmigo y contarme más de la comunidad, me entrega su contacto y me dice también que es preferible que vuelva otro día, porque el sur lunes todas bajan a Retamba a vender lo que cosechan o han sabido a la montaña a dar de comer a los animales.

buajo y me despido, camino y noto que la riel del tren atraviesa la comunidad en la parte superior de una ladera, pero que igual es muy cercana a los casas de los habitantes, en esto me cuento a una mujer que alimenta sus animales para saber si la riel tan cercano da algún problema y entre ricas dice no, siempre nos queda ver pasar el tren, así sea un ratito, por acañ hay mujeres que trabajan arriba en el

tran, refriéndase a la estación de Urina, me dice que vuelva un viernes que ahí se reúnen abajo. Son casi los 11 de la mañana y aprovechando que estoy en el sector visitare Rumiacruz también.

11:05 Llegado a Rumiacruz, bajo del auto con mi cámara, pero una mujer se me acerca, no me dice su nombre, pero me dice que si voy a tomar fotos o entrar a la comunidad debo pagarle. Y si no me tengo que ir, le digo que no lo haré que solo quiero observar y llamar a tres personas más quienes me dicen que quieren dinero y si no hay, me van a echar, entonces prefiero volver a mi auto e irme.



12 de julio de 2018 → Cuatro Esquinas
10:00 am Salgo de Ribamba camino a Cuatro Esquinas, he evitado ir el 10 y el 11 por que el clima ha sido muy malo y las heladas en esa zona suelen ser muy fuertes, apesar de eso el día de hoy el clima es lluvioso y el Chimborazo está nublado.

10:45 estoy en Cuatro Esquinas, de nuevo por ser un día entre semana no hay mucho que observar todo está desahogado, sin embargo comienzo a caminar y noto que hay gente trabajando en el pastizal, me acerco a ellos pero al sentir mi presencia, dicen que debo pagarles si quiero hablarles o mirar su trabajo, pero entonces que esto es un comportamiento normal en los alrededores y lo zero, entonces esta vez accedo y uno acepta hablar conmigo, se llama Manuel, y yo con dinero en mano la confianza fluye un poco más, dice que le disculpe pero que esa platita es un extra, porque durante muchos años se comunicó fue explotada por la imagen de Baltazar, y ahora ya no se dejan ver la cara, por que si quieren algo que nos paguen.

aquí comprendo que Baltazar Usica es nativo de la zona y debo contactarlo, así como que la gente busca desarrollarse como sea, pero que desde la ética no esta bien, pero al menos no amañan la integridad como en la comunidad que viví antes.

Entonces le pregunto a Manuel si sabe dónde puedo contactar a Baltazar, me dice que si le doy más dinero puede darme, por sobrete reconoces a unos metros a María Usica de la estación de Urbina, ella me da la mano y escucha mi necesidad, aleja a Manuel y me entrega el contacto de Carmen Usica, la hija de Baltazar, ella te ayuda dice y me pide que me vaya porque Manuel esta molesto. Lo hago para cambiar mi ubicación subo a la punta de un cerro cercano a donde ellos estan, desde ahí veo que consiguen un paso de subida y les dan de comer a sus vacas, son casi las 12 del día y veo algo interesante, una mujer llega con un bulto en su espalda que es sostenido por su pariente se inclina, baja el bulto, todos se acercan y comen, eso explica porque comen cuando la ven, terminan y vuelven a su trabajo, ahora se mueven a una parcela donde hay papas.

Creo que por hoy he logrado contactos

y decido irme, sin antes notar que la riel del tren literal pasa por debajo de sus casas.



13 de julio de 2018 -> La Maya

11:00 am Inicio mi viaje desde Riabamba La Maya, esta vez debo ir por la vía a Calpi para ahorrar un poco de tiempo, de camino observo que al lado de la carretera hay cultivos apungo que de papa o zanahoria por las huasas que sobrestan, bastante más y está muy próxima a llegar son casi las 11:30 Llego a La Maya y lo primero que observa mi vista es que hay mucha gente trabajando, limpio básicamente, una viejita me comió y me preguntó que hago ahí, le digo que quiero ver que hacen y me dice que limpian todo porque mañana viene la gente del tren, comió de nuevo y me dice que después ira a ver hueta, acepto y pregunto

su nombre se llama Juana, me siento en una oficina mientras observo que todos se afanan por borrar el césped, limpiar paredes y barrer hay aproximadamente 7 personas, con las 10:15 y Juana me dice que le acompañe, para que sea menos tedioso el camino, me cuenta que desde que llegó al tren la vida es más sencilla en la camioneta porque todos colaboran y es lindo ver como a la gente le gusta su casa", dice que esto le permite crecer mientras avanzamos todo que vamos por el mismo sendero con el que paseamos con la gente del tren Juana me indica que vamos al baque de Escalante llegamos al baque cartamos buena cantidad de hierba, y pregunto como la llevamos, ella se vuelta el poncho lo tiende en el piso, junta toda la hierba se recuesta sobre ella y arriba su pecho en el frente, se levanta y seguimos caminando. vamos hablando de la vida y de pronto notamos que son casi las 12:30 me dice que debe ir a dar de comer a sus hijos se despide, y se desvía del sendero, continuo sola por el sendero 20 minutos y llego a la Maya a su capilla, creo que hay no conseguir nada más y me voy.

14 de julio de 2018

Voy a revisar los apuntes y decidir como avanzar con la investigación.

15 de julio de 2018

He notado que la información que he obtenido es esta dispersando, por lo que procedo a entrevistar a los contactos que me fueron entregados, para puntualizar más sobre como se han desarrollado las actividades con la llegada o influencia del tren. Pido aclarar también que no ha habido modo de obtener contactos en Rumicruz.

16 de julio de 2018 -> Rumicruz

He debido volver a Rumicruz con casi las 10:00 AM embargo esta vez han reconocido mi auto y no me dejan pasar, un señor golpea el auto y me dice que no vuelva, no entiendo porque

20 de julio de 2018 -> Pellingur

Es viernes 20 de julio, son las 7:00 oaldré de Pídamia pero el 19 en la noche me ha llamado Paula y me indica que me espere cerca de las 8:00 porque las mujeres se reúnen para el tejido, por eso debo ir temprano para poder hablar con ellas. Son las 7:45. Llegué a Pellingur todo parece un calma llamo a Paula y me dice que le espere en la casa de la organización de mujeres, mientras espero como ya había visitado la zona intento caminar, pero Petrona me encuentra y me dice que le ayude a regar las plantas, acepto, cerca de las 8:10 llega Mercedes una señora que dice Petrona les enseña a tejer, me dice esta señora que las mujeres van a tardar porque están trayendo un barrego para hacer lana, veo entonces que Petrona abre la puerta de la casa donde se reúnen, Mercedes entra primero, en ese sitio hay teleros y plandos tejidos a mano y en telar, exitosamente, dice Petrona que están vacías porque el otro viernes llegaron de una Cruz Roja y les compraron bastante tejido, entonces le pregunto a Mercedes porque les enseñó a tejer que es voluntaria de TRIAS. Son las 9:30 llega Paula me saludó y empezamos a conversar, todo esto se registró en

una grabación de voz, hemos hablado y mientras lo hacemos han llegado más mujeres entonces empiezo a hablar con todas sobre los beneficios del tejido, esto también lo registro en voz con una nota, ya entre notas me dicen que no me vaya que me quede y les ayude a tejer, pero mi poca motricidad me lo impide, me recomiendan que para mi investigación hable también con algunos hombres del área porque el día ha quedado malo para integrarse. Son casi las 12 del día y debo marcharme para preparar todo lo que me han dicho



el comportamiento, pero me voy.

17 de julio de 2018 → Carmen Uchra

Hay he hablado con Carmen Uchra y hemos pasado una visita para el 19 con ella y su padre así que los contactare.

18 de julio de 2018

Hay he hablado con Paula Lerra de Polingui y dice que me recibirá el 20 con las mujeres para que me cuenten todo lo que necesitan.

Ahora puedo establecer una red de participantes mi investigación se va asentando.

19 de julio de 2018 → Cuatro esquinas

son las 10:00 am voy a salir de Ribambamba a cuatro esquinas, me acompañara mi padre he quedado con Carmen para las 11:00 de la mañana.

son las 10:45 he llegado a Cuatro Esquinas, llamo por teléfono a Carmen y me da instrucciones para llegar a su casa, este día aparece mi documentación con un registro de grabación por voz, ella me ha pedido que llegue hasta el puente y le espere.

Salí del auto y lo estaciono cerca a la red del tren como es jueves no hay peligro, voy para por ahí los sábados y domingos, en eso llega Carmen lleva en su espalda un bulto de paño.

Triníe, me saludó y me dice que debemos caminar hasta su casa por una ladara que queda sobre la red, cominamos y alrededor todo es montañas y tierra, por la altura evitamos hablar pues noto que ella se fatiga mucho, a medida que avanzamos nos encontramos con unos jóvenes, Carmen señala que son sus sobrinos y su hija, para romper el hielo le preguntado cómo es vivir aquí? a lo que responden que es bueno pero hace frío, entre risas Carmen me indica que llegamos a su casa y noto que sobre ella está un fesserbatio de agua, en eso ella saca un vaso de tranco y uno abajo para que me oiente y espere a su padre Baltazar, dícele a él le gorta que le visiten, noto también que ha estado con ella una balda con lana y dice que mientras hablo me llevara unos guantes para que le compre, todo lo hablado de registro en una grabación, casi una hora más tarde me despido y comienzo a bajar.



20 de julio de 2018 → Pallingor

Es viernes 20 de julio, son las 7:00 saldré de Rídamia por el 19 en la noche me ha llamado Paula y me indica que me espere cerca de las 8:00 porque las mujeres se reúnen para el tejido, por eso debo ir temprano para poder hablar con ellas.
Son las 7:45. Llegué a Pallingor todo parece un calma llamo a Paula y me dice que le espere en la casa de la organización de mujeres, mientras espero como ya había visitado la zona intento caminar, pero Petrona me encuentra y me dice que le ayude a regar las plantas, acepto, cerca de las 8:10 llega Mercedes una señora que dice Petrona les enseña a tejer, me dice esta señora que las mujeres van a tardar porque están trabajando un barrego para hacer lana, veo entonces que Petrona abre la puerta de la casa donde se reúnen, Mercedes entra primero, en ese sitio hay teleros y prendas tejidas a mano y en telar, exito bienbendé, dice Petrona que están vacías porque el otro viernes llegaron de una Cruz suriza y les compraron bastante tejido, entonces le pregunto a Mercedes porque los enseñó a tejer que porque es voluntaria de telas.
Son las 9:30 llega Paula me acluda y empezamos a conversar, todo esto se registra en

una grabación de voz, hemos hablado y mientras lo hacemos han llegado más mujeres entonces empiezo a hablar con todas sobre los beneficios del bien, esto también lo registro en voz con una nota, ya entre notas me dicen que no me vaya que me quede y les ayude a tejer, pero mi poca madricidad me lo impide, me recomiendan que para mi investigación hable también con el Ing. Nalusso del bien porque el les ha ayudado mucho para investigar. Son casi las 12 del día y debo marcharme para procesar todo lo que me han dicho



22 de julio de 2018 -> La Maya y Jatan Camp.

El 21 de julio he logrado comunicarme con Vinicio me dice que le voyte el domingo a las 8:00 es 22 son las 7 am llueve un poco pero me intriga volver a la maya, porque siempre me tratan bien.

7:50 he llegado y lo primero que observo es unos muebles decorados de la camioneta compras de alimentos, me acercas, todas saludan y me dicen que ya van a cocinar, para el tren, pregunto por Vinicio, dicen que no ha bajado que debe estar en la casa, me señalan la ruta y comienzo a caminar, el camino es aclo de tierra pero como llueve un poco es lodo, llego a una casa humilde casi al final del choquiñon de la comunidad me recibe Transitio, dice que Vinicio fue a traer hierba del bosque para los animales, me dice que puedo subir hasta mientras con Maria Shidra que le toca atender el almacén de artesanías y que como quiero saber como se orientan ella me puede coger algo, me dice que vive una cuabira mas abajo, Uay y Maria esta en la ventana hablamos y grabó lo que me cuenta.

con casi las 8:30, Transitio bajó a buscarme pues Vinicio ya ha llegado a su casa, vamos y ahí inicia mi conversación con Vinicio, durante una hora y media me cuenta como ha sido la vida en comunidad y como se han ido vinculando con el tren, no deja de mencionar al padre Pierring, pues dice que él es quien más los ayuda, me recomienda que hable con el y yo voypa transitio para que me ayude más, así llama a su esposa y me cuenta lo bien que se sienten de trabajar guiando, todo lo registro en voz, me despido de ellos y Vinicio me entrega el contacto del padre Pierring. Dejando a buscar mi auto me encuentra Diana María Transitio condra y Don Miguel la primera hilandera y el business de la comunidad me ocultan, les pregunto que hacen y dicen que alistanbasé para recibir a los guirapo del tren, es evidente que esta relación con la comunidad esta afianzada y a todas les agrada, grabó tambien esta pequeña e informal conversación, así me despido y ya en camino me encuentra Justa Mirarosa que dice que le llueve hasta Jatan porque va tarde, de camino

vamos conociendo y dice que le encanta, guiar que le daba miedo pero ahora le gusta, hemos llegado y justo vamos para el tren, lamentablemente no he podido detenerme para grabarlo. Jofra se despide y baja.

Aprezando que estoy bajando a Jofra de nuevo para ver si puedo observar algo más de lo que vi en mis visitas anteriores, pero como el tren no llevaba la experiencia es la misma que cuando viaje, entonces veo que es una buena oportunidad para entrevistar a los chicos del tren, me acerco entonces están 3 pero solo uno accede pues dicen que deben preguntar a sus grupos, Paul entonces es a quien entrevistaré para conocer su perspectiva acerca de las comunidades, todo esto lo grabo en notas de voz.



23 de julio de 2018 -> Pabao Real

El 22 en la noche he contactado al padre Piering y me ha pedido que nos reunamos el 23 a las 10:00 am en el centro que está construyendo en Pabao Real, una comunidad de Calpi, accedo y allí nos encontramos en la construcción a las 10:00 habíamos y me comenta como ha estado que las comunidades de Calpi se desarrollan en especial La Meya y Jofra por su potencial cercano al tren, me explica que ellos por breves pues ya lo vienen a buscar unos voluntarios, registrotodo en notas de voz siendo las 9:00 horas he terminado.



30 de julio de 2018 - Rumiocruz
No he logrado establecer contacto ni volver a visitar la comunidad por lo que ha pasado antes.

25 de Julio de 2018 → Riddamba FEEF.
He logrado contactarme con el Ing. Ricardo,
bailios para que me ayude con información
de las comunidades de la Ruta del Tren del
Hielo I, sin embargo me pide que le envíe
un mail y que la información que me entregue
no sea oficial, pues no he buscado que la
organización autorice mi investigación, cosa
que no era ni es necesaria pues el objeto lo
no es el análisis organizacional sino de
cómo las comunidades se desarrollan gracias
a su producto turístico (el tren) y el
patrimonio implícito en él.

7.4 ANEXO 3

7.4.1 Entrevistas Individuales

Nombre: María Ushca	No permite fotografías por la premura del tiempo establecido durante la visita de los turistas.
Rol: Vendedora de artesanías en la Estación de Urbina, Miembro de la Asociación de Mujeres de Cuatro Esquinas.	
Fecha y Lugar de contacto: 07-07-2018 Estación de Urbina	

S: ¿Cómo has ido el desarrollo a partir de la llegada del tren a su comunidad?

M: Soy María Ushca de la comunidad de cuatro esquinas, actualmente en la estación trabajamos 16 mujeres, vendiendo artesanías, tejemos guantes, gorros, shigras, así tejemos, ponchos chalinas. Permittiéndonos de esta manera organizarnos para qué parte de nuestra producción se venda en esta estación.

S: ¿Les ha favorecido esto a ustedes como mujeres?

M: Sí, porque ahora tenemos de En dónde vender, antes de trabajar aquí no podíamos vender nuestras artesanías, ahora gracias a Dios que la gente del ferrocarril nos da este espacio, permitiéndonos tener la oportunidad de ayudar a nuestros esposos con los gastos de la casa.

S: Ahora, bien, ¿coménteme, ustedes realizan todo el proceso para realizar estos tejidos?

M: Sí, nosotros realizamos desde el trasquilado a la alpaca, el hilado de la lana hasta el tejido como tal, también tinturamos del hilo, en caso de que no logramos realizar todo el proceso, nosotros compramos el hilo y seguimos tejiendo.

Nombre: Carmen Ushca	
Rol: Guía del Museo del Hielo en la Estación de Urbina	
Fecha y Lugar de contacto: 19-07-2018 Cuatro Esquinas	

S: ¿Qué tal todo Carmita?

C: ¡Ahí luchando la vida!

S: Cuénteme Carmita, ¿Qué tal es trabajar en la estación de Urbina?

C: Sí es bueno, para que, no ganamos bastante, pero si nos queda para alguna cosita, ayuda.

S: A mí me decía una de las señoras que trabaja ahí en la estación, que vende las artesanías, que usted es la dirigente de las mujeres.

C: Sí, pero era el año pasado.

S: ¿Cómo fue eso?

C: Por un lado, si fue bueno, por otro lado, como son los compañeros existe un poquito de desigualdad, cumplí el año y teníamos que cambiar la dirigencia, si sigo ahí mismo, pero ya no soy directiva.

S: ¿Qué hacen en esa organización?

C: Nosotros hacemos artesanías, tejidos de alpaca, borrego, llama, eso no más

S: Hace cuanto tiempo tienen la organización solo de las mujeres

C: Casi seis años igual que la estación del tren.

S: Ósea que desde que empezó la estación del tren ustedes empezaron

C: Sí, para mí fue una época muy dura esa, porque siempre como mi papi (Baltazar Ushca) no tenía trabajo estable, yo también no tenía trabajo, yo tenía que estar ahí, entonces me fui al Palacio de Carondelet, al Ministerio de Turismo, me fui a hablar con el presidente para que nos de trabajo pues.

S: Entonces fuiste hasta allá para conseguirle trabajo a tu papi

C: Hasta para mí también tenía que buscar, ahí estuvimos con mi tío y mi papá, que nos sirva para algo, entonces en eso hemos estado, ahora gracias a Dios y a los ingenieros que nos tomaron en cuenta ya tenemos trabajito, no son grandezas lo que ganamos, pero si me defiendo en algo con eso.

S: Eso no lo sabía, yo pensaba que todo había sido una iniciativa del tren, pero, me dices que no ha sido así, tu has tomado la iniciativa.

C: Sí ahora lo que estamos buscando es poder salir más con las artesanías y vender en más lugares porque solo en la estación vendemos y eso no nos da mucho, sino que como somos medio desorganizados eso no nos deja avanzar, por eso es más fácil organizarnos solo entre mujeres.

S: Sí sería bueno activar una planta aquí en la comunidad para que hagan solo tejidos, pero los tejidos que venden en Urbina siempre salen de aquí de la comunidad.

C: Sí, verás este rato te voy a hacer unos guantes, ya más lueguito te saco más guantes, gorras, de todo tengo, porque los amigos que vienen acá me van colaborando con una gorrita, unos guantes así. Con eso yo hago un poco más, porque solo trabajo los fines de semana en la estación, porque así lucho yo para sustentar a mi familia.

S: Y en agricultura han trabajado

C: Sí trabajamos, pero como siempre sabe estar bajo no sacamos mucho, cultivamos papitas, ocas, mellocos, bueno hasta ahora sacamos un poco.

S: y prestaban la mano para ir a las cosechas

C: Sí, siempre nos damos una manito, hasta hace 6 años yo trabajaba solo en cosechas con la familia Guambo, pero como ya tengo lo del tren entonces ya no voy.

S: Oiga Carmita y volviendo de nuevo al tema, usted fue a Carondelet a pedir que le ayuden con trabajo y de ahí que le dijeron.

C: Primeramente hable con Don Rodrigo Donoso, el señor que tiene la cabaña frente a la Estación, con el hablamos primero, porque ya habíamos trabajado con el 6 años acá atrás en el Refugio, entonces ahí nosotros queríamos hablar en el palacio y en el Ministerio de Turismo, para que le dejen seguir trabajando al señor con su cabaña y a nosotros también, pero el Ingeniero Nolivos había retirado algunas carpetas, porque con el señor Donoso trabajamos de distintas comunidades y mandamos todas una carpeta para respaldar que podíamos seguir trabajando con él.

S: Que iban a hacer con el señor Donoso

C: Lo mismo que tenemos en la estación de Urbina, pero ese día mi mamá falleció, vino ese día la Ministra de Turismo, entonces ese día me tocaba afrontar con todo y no podía, ese día mismo el Ingeniero Nolivos había retirado las carpetas que mandamos, y habían dejado solo como tres, mi tío, mi papá y yo, ahí solo con la copia de cédula logramos el contrato, el mismo ingeniero nos dijo solo ustedes van a trabajar los demás quedan rechazados. Gracias a Dios hoy puedo trabajar ahí.


S: ¿Cómo lograron vender los tejidos ahí en la estación?

C: Yo hablaba con el grupo de organización de mujeres, yo les organizaba y los llevaba a las compañeras, ahora de repente había alguna cosa mala venían

a sacarme en cara, pero si nos va bien, para todas las compañeras que no teníamos trabajo estable, no con grandeza, pero ya nos defendemos algo.

S: ¿Cuántas mujeres trabajan ahora?

C: Ahora estamos con 15 mujeres, éramos 28, pero como siempre la salud juega en contra y como hay que turnarse semana, semana para ir a atender, no quisieron, y ya solo nos quedamos con 15, que nos turnamos para subir a vender en la estación. Entonces ahí ya los ingenieros nos han tomado en cuenta, no hay grandezas, pero estamos contentos de poder trabajar ahí.

Nombre: Tránsito Tacuri	
Rol: Guía Comunitaria en La Moya.	
Fecha y Lugar de contacto: 22-07-2018 La Moya	

S: ¿Cuénteme como ha sido trabajar para el Ferrocarril?

T: Para mí es bueno, primero teníamos mucho recelo de hablar frente a los señores, nos daba miedo, nervios, pero ahora ya puedo, ya son dos años que estamos trabajando, ya estoy más enseñada.

S: ¿Cuántas mujeres trabajan ahora?

T: Aquí solo trabajamos 5 personas, bueno 5 nos encargamos de los viajes, éramos 6 pero a una compañera le operaron, nosotras nos encargamos de mostrarles a los turistas las cosas importantes de la comunidad, en estos dos años solo nosotras trabajamos, igual ya se complementa con la gente de la asociación de mujeres que trabajan vendiendo las artesanías, en la cocina en cambio trabajan 7 mujeres porque aquí se sirve el almuerzo cuando viene la gente del tren, sin embargo el señor del cabildo (se refiere al presidente de la comunidad), nos invita a que trabajemos en el proyecto pero no todas quieren, no les interesa.

S: ¿Qué buscan transmitir con cada guía que realizan?

T: Bueno, nosotros buscamos explicarles todo lo que se nos ha transmitido desde nuestros abuelos, ahí hablamos de plantas naturales, de taita Chimborazo, de los animales, eso le gusta a la gente porque les permite conocernos y como que acercarse más a nuestra vida.

Siempre nos dicen los señores que somos muy buenas, que trabajamos bien, que les gusta la comida que se hace aquí, y agradecidos se van, algunos vuelven, ellos nos reconocen más que nada los extranjeros, siempre dicen que

esta bonita la comunidad eso es lo que buscamos que quieran volver acá, algunos se quejan a veces de que el recorrido esta muy largo , si Dios quiere estamos planificando hacer el trayecto una sola recta desde Jatarí porque ahora si nos metemos mucho al bosque.

S: ¿Le ha beneficiado a toda la comunidad este trabajo conjunto con la gente del Ferrocarril?

T: Sí, la comunidad se ha beneficiado porque de cierta manera todos nos integramos, para que nos reconozcan como comunidad, sobre todo a los jóvenes han beneficiado, porque como ellos trabajan en la cocina les han capacitado así, pero eso sí, aunque la ganancia no es mucha estamos contentos.

Nombre: María Shisha	No permite fotografías
Rol: Vendedora de artesanías en la comunidad de La Moya, Miembro de la Asociación de Mujeres de Cuatro Esquinas.	
Fecha y Lugar de contacto: 22-07-2018 La Moya	

Quando nos toque guía ahí trabajamos

S: ¿Cada cuánto es eso?

M: Una vez al mes más o menos porque somos bastantes

S: Pero todas las mujeres de la comunidad trabajan

M: Sí, todas trabajamos unas trabajan en la cocina, otras guiando, otras se encargan del almacén de artesanías. Yo trabajo más en artesanías, acá abajo en el taller.

S: O sea que tienen también un taller

M: Si acá abajo, nunca has entrado

S: Y con qué lanas trabajan y que nomás hacen

M: Nosotros trabajamos con lana de alpaca, Para luego vender a la gente que llega del tren a visitarnos en la comunidad, Hacemos gorras hacemos bufandas, cuellos, ponchos, Eso sí Sólo a mano, a veces sacamos la lana solo de aquí de la comunidad, otras veces traemos de Salinas de Guaranda, Pero eso sí siempre tejemos nosotros.

Qué interesante lo que me cuenta Doña María.

M: Disculpe usted está de visita

S: Sí doña María vengo a conversar con Don Vinicio,

S: Si no es mucha molestia me puede comentar ¿Cómo ha sido la vida en la comunidad desde la llegada del ferrocarril?

M: Primero fue muy duro al bastarnos a este nuevo trabajo porque no sabíamos nada De turismo comunitario, sobre todo, a veces dudamos de que sea una buena idea que la gente llegará acá, nos daba miedo pensar quienes podían venir, si venderemos o no.

Primero empezamos todo entre 10 mujeres.

Luego ya se fueron sumando más, tocó hacer unos papeles en Quito y así. Pero lo más fuerte trabajamos aquí las mujeres de la organización Awanawasi.

S: ¿Usted cómo se siente trabajando en todo esto?

M: Muy bueno nos permiten empoderarnos, y eso que yo sólo trabajó en las artesanías no me meto mucho la cocina ni a la guía. Pero sí ha sido muy bueno para que la comunidad le reconozca.

M: A las 11:10 ya llega el tren y ya me toca bajar a atender el almacén de las Artesanías.

S: ¿Cómo es la relación con los turistas?

M: Bueno es, no nos hacen ni sentir incómodos es lindo recibir, Recién tenemos un programa en el que podemos recibir a los turistas como si fueran hijos de casa en casa se van quedando.

Nombre: Paúl López	
Rol: Guía Tren del Hielo I	
Fecha y Lugar de contacto: 22-07-2018 Jatarí Campesino	

P: Mi nombre es Paúl López, yo soy guía de Tren Ecuador, estoy trabajando en la empresa desde septiembre de 2009, son ya nueve años trabajando y sobre todo en la Ruta de Tren del Hielo I, que abrimos con las comunidades hace dos años prácticamente, porque esta ruta es nueva.

S: Antes la ruta del tren solo iba de Riobamba a Urbina, ahora han implementado una nueva parada, que llega a Jatarí campesino y luego va a La Moya.

P: En efecto

S: ¿Cómo ha visto el desarrollo de estas comunidades, con la llegada del tren?

P: Bueno, primero el antecedente es que Ferrocarriles del Ecuador, en realidad la rehabilitación de todo el sistema ferroviario, es con la única razón de beneficiar a las comunidades. Somos una empresa de rentabilidad social, más que económica, así que, siempre ha habido la intención de hacer este tipo de trabajo con la comunidad. Antes no se pudo hacer porque el equipo de "Ferrocarriles" encargado previamente, analiza que está gente se encuentre apta, es decir hay que capacitarlos, ver que estén aptos para el servicio, es por

eso que ahora estamos cumpliendo altos estándares de calidad, en lo que es servicio al cliente y atención al turista.

Por eso es que ya, ellos han venido a formar parte de nuestro producto; por lo que el desarrollo de ellos ha sido increíble, realmente son personas, como la asociación "Sumak Llama", que no tenían otra fuente de empleo y que ahora gracias al tren, se benefician.

Nosotros transportamos cada fin de semana, entre 150 a 200 personas, así que ya es un beneficio para ellos, también los productos que ellos hacen, como el canelazo que también se está vendiendo muy bien, son nuevas oportunidades, y bueno hay que decirlo, ferrocarriles tiene como meta no oficial, pero que todos sus trabajadores conocen, es que por cada kilómetro de vía férrea, tenemos la obligación social de generar cierta cantidad de empleos para la gente, por lo que estas dos comunidades no son los únicos beneficiados, en Urbina hay emprendimientos como los de la comunidad de Pulinguí, la gente de Calshi con cabalgatas, la gente de Cuatro Esquinas en el centro de interpretación del hielo, aquí en Jatarí lo que es el canelazo, y turismo comunitario en La Moya, lo que vienen a ser todo un buen paquete turístico y sobre todo que beneficia directamente a las comunidades, que es la verdadera razón de ser de la organización como tal.

S: Hay una cosa que me ha llamado mucho la atención, ustedes aparte de compartir el patrimonio histórico que en sí ya posee el ferrocarril, comparten también otro tipo de patrimonios, como es el Hielero, el canto del Jaguai, ¿Cómo beneficia esto a la comunidad desde su perspectiva de profesional del Turismo?

P: Es complicado no compartir esto, es complicado no estar inmerso en todo esto, porque eso es Ecuador, dónde que tu des un paso te vas a encontrar con patrimonio intangible, como son las tradiciones orales que hasta ahora se conservan, como el mismo canto del Jaguai, bueno hay que decirlo, ferrocarriles del Ecuador se está convirtiendo en una imagen también a nivel internacional, entonces creo que es un compromiso nuestro, mostrar nuestra cultura, que la gente valore muchísimo esto, el Hielero es un gran ejemplo de como se beneficia la comunidad, pues hoy hemos tenido la visita de ingleses, franceses,

gente de Chile, que ha llegado exclusivamente para visitar a Baltazar porque saben de su historia, entonces se logra ya un mérito para la comunidad por su historia.

Esta pregunta si tú vas y la haces en cualquier otro lado, te van a responder que Ecuador es una joya, por dónde tu veas tiene costumbre, tiene historias y ese patrimonio intangible, que a veces no nos damos cuenta que está presente en cada paso que damos, está inmerso y nos beneficia muchísimo porque mucha gente solo llega por eso.

Nombre: Pierrçin Van Dorpe - Ciudadano Francés	
Rol: Ex Párroco de Santiago de Calpí	
Fecha y Lugar de contacto: 23-07-2018 Palacio Real	

S: ¿Desde Cuándo empieza su vinculación con las comunidades de La Moya y Jatarí Campesino?

P: Aproximadamente 18 años, porque fui nombrado párroco de Calpí, entonces estrechamos un vínculo. pero podría decirte que desde hace 4 años hemos empezado el proyecto de turismo comunitario.

S: ¿Cómo surgió el desarrollo de estas comunidades?

P: Hubo un pedido de la comunidad durante muchos años en el que me pedían ayuda para iniciar en turismo comunitario, pero no tenía ni el tiempo, ni la plata, no recuerdo exactamente cuantos años, pueden ser 3, hable con un pequeño grupo de la comunidad de La Moya, para decirles que es interesante, que podemos proponer al turista y comentaron que algunos de ellos fueron hieleros del Chimborazo, entonces supe que teníamos una idea, era posible hacer un museo sobre la montaña. Hubo un acuerdo de todos, a partir de este momento empezamos a recopilar un poco de memoria de la gente, de los hieleros y también de las leyendas de las montañas.

Hasta esta época hemos trabajado con dos personas Yolanda Guamán que es ingeniera en ecoturismo, que ha trabajado en el museo de Palacio Real, entonces tenía un poco de experiencia, también es indígena y tiene dominio del quichua y le resultaba más fácil trabajar con la gente; y Pablo Sanaguano que es pintor, hubo varias reuniones para que la gente hablara de como estaba la época de los hieleros. Hemos visto también la película de Guayasamín, en la cuál la gente ha reconocido a sus parientes (que aparecían en la película).

Poco a poco entonces empezamos a armar el proyecto del Museo, la comunidad ha participado en mingas para el arreglo de la casa donde funciona el museo. Yolanda Guamán hizo una buena parte del guion, por otra parte Pablo se encargó de la parte artística, algunas maquetas, cosas de ese tipo, recibimos también el apoyo de algunos voluntarios franceses, con eso hemos armado el museo, después de eso hubo un poco de capacitación de las guías con el apoyo del MINTUR, de la dirección de turismo del Municipio de Riobamba, después tuvimos un problema porque necesitábamos que funcione la batería sanitaria como un pedido del MINTUR y a la época Juan Salazar se había comprometido a construir este espacio en la comunidad, sin embargo sabemos lo que sucedió con él, eso nos hizo perder tres años a menos para abrir el museo, sin embargo con el municipio actual, Napoleón Cadena se hizo la construcción de la batería sanitaria, por lo que fue posible empezar el trabajo del museo.

Había contactos desde un momento con el tren, con el ferrocarril, pero también como perdimos esos 3 años cambiaron los responsables de todo y fue un retomar los contactos para que se pueda establecer una nueva parada en Jatarí para que la gente conozca este museo.

Por otra parte, con el mismo equipo se desarrollo en Jatarí un mural que documenta la vida y la esencia de la comunidad, se relaciona con leyendas, y todas estas cosas.

S: Entonces es así como surge este proyecto en el que ahora, el ferrocarril se detiene en Jatarí y caminan hacia La Moya, y ahí se desarrolla todo.

P: Sí, así es.

S: Es decir fue usted quién se encargó de los contactos con la gente del ferrocarril, para vincular a estas dos comunidades, por lo que puedo entender.

P: Sí definitivamente.

S: ¿Cómo fue el proponerle a la organización que se acerquen a la comunidad? ¿Tuvo una aceptación inmediata?

P: Había interés, porque la meta del ferrocarril a esta época es trabajar también con las comunidades donde pasa el tren, entonces hubo un interés. Ha venido al menos dos veces la directora nacional del tren, no recuerdo su nombre, pero era español, ella ha trabajado bastante con comunidades indígenas y creo que fue a nivel mundial la idea del turismo comunitario, entonces hubo una aceptación inmediata, diciendo esto es lo que buscamos, necesitamos que el tren tenga este tipo de espacios en las comunidades.

S: ¿Desde su perspectiva, como ve usted el desarrollo comunitario a partir de estos vínculos con el tren y el trabajo en el museo? ¿Considera que podrían sumarse nuevas acciones?


P: Hay algunas cosas, la ganancia no es mucha con el tren, porque hay, como decirlo, hay que pagar mucho para sostenerlo, antes había más plata, pero bien, da un poco de ganancia a la comunidad y permite ser conocida, que es el objetivo principal en el tema turístico.

Sin embargo, la idea después con la comunidad, aparte del tren para no solo depender de esto, es que cuando un extranjero quiera visitar el museo, pueda alojarse en la comunidad, al momento, contamos con 3 dormitorios y vamos a construir 3 más, con eso pueden venir un grupo y quedarse en la noche, pues tenemos dos senderos al rededor que pueden ser visitados. La idea en sí, es ir poco a poco de ampliar y una cosa importante es la parte de artesanía con alpacas, que permite desarrollar esta parte del tejido, para tener así un producto más elaborado y poder ofrecer algo que defina un poco más a la comunidad.

S: Además En Jatarí en cambio la idea es comenzar un parque temático sobre la agricultura tradicional, que iniciara tal vez el próximo año, porque necesitamos

conseguir los fondos, sin embargo, resulta interesante porque van a estar las dos comunidades cerca con cosas que benefician al turista, en este sentido esta también Rumicruz dónde estamos desarrollando un proyecto muy grande de arqueología y turismo, lo que permitiría que se establezca una triangulación de visitas para los turistas.

7.4.2 Entrevistas Grupales

Nombres: Carmen Sisa, Rosario Cruz y María Cruz	
Rol: Guías comunitarias para FEEP	
Fecha y Lugar de contacto: 07-07-2018 Jatarí Campesino	

S: Hoy vine en el tren acá, ¿Alguno de los guagüitas que estaban bailando para despedir a los turistas es hijo de ustedes?

C: No, nosotras ya no tenemos hijos pequeños

S: Nietos si ha de tener

R: ¿En que grupo fueron a caminar?

S: Fui en el primero

C: Yo estaba cerca del bosque caminando con mis animalitos, escuchando como les explicaba todo la señora.

S: Les preguntaba esto, porque me llamo la atención la desenvoltura de un niño que fue quien nos despidió.

R: Sí es que aquí a los niños les enseñan a ser así, porque están en contacto con los turistas.

C: Igual, somos los que trabajamos en la cafetería, yo el mes pasado ya hice mi turno, nos turnamos un mes, un mes con la gente que trabaja en la cafetería para recibir a los turistas.

S: Entonces se turnan, ¿Cómo deciden eso?

C: No se escoge, todo es voluntario, el que quiere trabajar, trabaja.

R: Porque no se puede obligar a nadie, por eso mes a mes nos vamos turnando.

C: Somos aproximadamente 6 mujeres, que nos vamos turnando, pero hay 2 señoras que ya están todo el tiempo aquí porque ellas organizan la bienvenida con el baile de los niños o la despedida, y como quien dice administran esto.

S: ¿Qué no más les entregan a los turistas cuándo les toca atender?

R: El canelazo es lo principal, a veces con punta otras sin para los niños más que nada.

C: De ahí también tenemos un poco de bebidas, como un bar chiquito tenemos.

R: Artesanías también vendemos, pasamos un vídeo también dónde cantamos el Jahuay.

S: ¿Qué es el jahuay?

C: Es un canto que se hacía antes en las cosechas para dar gracias, especialmente en las cosechas de cebada, entonces eso es lo que pueden ver también los turistas cuando llegan acá mientras toman el canelazo.

R: Es bien bonito, nosotros tenemos publicado en el internet en la página de la comunidad en un canal en YouTube creo.

S: ¿Aquí en la comunidad como se organizan?

C: Tenemos una organización de mujeres, desde hace unos 9 o 10 años, ahí lo que hacemos principalmente es hilar la lana de alpaca para tejer, las artesanías que compran los turistas.

R: Con eso ya hacemos las prendas, pero solo vendemos aquí, esta organización empezó porque necesitábamos un sustento adicional además de la agricultura y ahí ya las mujeres nos organizamos para poder hacer cosas.

S: ¿Qué tal es trabajar para le gente del ferrocarril?

C: Trabajar aquí en la cafetería de la estación, a veces es bueno y a veces es malo, no es todo igual, bueno es en julio y agosto.

R: Claro ahí ganamos más, el año pasado en esas fechas recibimos como 1200 turistas, a veces vienen 120 así, a veces por la demanda creo que abren las visitas también en jueves y viernes, en julio y agosto es bueno, pero de ahí de repente no más viene gente, cuando hay feriado.

C: Igual ahora pasa que ya el tren no paga todo, porque el tren les paga a los turistas todo, la alimentación, el canelazo así, entonces nosotros ahí asegurábamos la venta.

R: Nosotros por eso tenemos que ofrecer así cuando hace mucho frío o llueve el canelazo, pero de otra manera no se vende, el plan siempre es ofertar acercarnos a los turistas e incentivar a que nos compren el canelazo, ahí ya sacamos algo para la cafetería.

S: ¿Entonces aquí solo está permitida la venta de bebidas?

R: Sí, solo vendemos el canelazo, la gente del tren no nos permite vender comida porque eso es en La Moya.

S: ¿Pero por la geografía ustedes son parte de La Moya?

C: No, nosotros somos independientes desde hace unos 35 años más o menos que hubo un deslave en la comunidad entonces ahí ya quedamos divididos.

R: Por eso aquí hay todo, esta el colegio, la escuela y el jardín.

C: Por eso, también es que aquí pasa una cosa y allá otra cuando llega el tren, sin embargo, si nos ayuda que pase por aquí el tren porque de alguna manera tenemos un entrada extra, para una golosina, aunque sea.

R: Sí, no ganamos grandezas, pero ya pues en algo ayuda.

C: Antes también con lo de la alpaca, no teníamos nada, pero con la hilada ya cogíamos alquilo más, ya nos servía para hacer la semanita.

R: En realidad uno coge la plata de acuerdo a lo que trabaja.

S: ¿Cómo se dieron cuenta que el turismo les podía aportar?

R: el presidente de la comunidad, porque nosotros dejamos cuando el padre Pierrinçk nos vino a ofrecer, por que dijimos que no importaba nada, por eso se fue a La Moya, porque si nosotros hubiéramos sido organizados y nos hubiéramos dado cuenta lo importante que era, todo pasaría aquí en la comunidad y no se fueran a dónde los vecinos.

C: Nosotros mismos tuvimos la culpa, pero bueno ya como el dirigente de la comunidad, nos dice que como vamos a perder, nos ponemos a luchar y conseguimos lo del canelazo al menos, porque antes solo venía el tren paraba y seguían no más, por eso también estamos construyendo una casita, para que se queden los turistas.

R: Porque ya la cafetería nos esta quedando chiquita, por eso estamos haciendo, porque ya es estrecho cuando el grupo ya supera las 40 personas.

S: Antes de que llegará el tren ¿Había algo de esto?

M: Sí verá esta casa había porque fue construyendo Visión Mundial, cuando estaba haciendo unos trabajos aquí, yo porque soy mayor me acuerdo de eso.

C: Yo no me acuerdo

R: Yo tampoco

M: Unos señores de caza cóndor ellos apoyaron la construcción de esta casa, pero para que sea como la casa comunal, pero ya desapareció eso de Visión Mundial y ahora ya hacemos turismo en la casita. Pero lo del turismo hacemos porque no ve que además esta comunidad es bien bonita porque esta al filo del Chimborazo, toman fotos aquí y a la gente le gusta.

C: Claro eso nos han contado.



M: Entonces como no podemos hacer nada más que el canelazo con el tren al menos que vengan a tomar fotos aquí, porque ya los de La Moya nos ganaron.

C: No nos llevamos mucho igual con la gente de La Moya, antes venían acá las guías de La Moya, ahora esperan en el límite.

R: Pero nosotros ya estamos buscando de alguna u otra manera progresar, porque además cuando vienen los turistas les explicamos nuestro mural que nos ayudo a hacer el padre, y ya con eso también como que ganamos un poquito de reconocimiento.

M: Viendo también como ha progresado la otra comunidad, nosotros planeamos a futuro hacer un patio temático de crianza de aves y cuyes y unas habitaciones para que se queden los turistas.

C: Pero por ahora con lo que tenemos del tren si estamos avanzando, poco a poco, pero avanzando.

<p>Nombres: 1.-Paula Lema,</p> <p>2.-Escolástica Guzmán,</p> <p>3.-Petrona Toaza,</p> <p>4.-Manuela Guzmán</p> <p>5.-Mercedes Haro</p>	
<p>Rol: 1.-Trabajadora en Estación de Urbina</p> <p>Para FEEP</p> <p>Administradora de la organización de mujeres de la comunidad,</p> <p>2.-Presidenta de la organización de mujeres de la comunidad,</p> <p>3.-Vicepresidenta de la organización de mujeres de la comunidad,</p> <p>4.-Trabajadora en Estación de Urbina para FEEP,</p> <p>5.- Voluntaria de TRIAS en la Comunidad</p>	
<p>Fecha y Lugar de contacto: 20-07-2018 Pulinguí</p>	

S: ¿Todas ustedes son nativas de la parroquia de Pulinguí?

P1: Sí

P2: Sí

E: Sí y somos parte de la asociación de mujeres, actualmente somos 72 mujeres que trabajamos para la asociación.

M1: Sí, de aquí mismo somos

M2: Yo no, yo soy de Riobamba trabajo vendiendo artesanías en la Estación del Tren en Riobamba, pero soy **Voluntaria para la fundación TRIAS** y vengo los viernes a enseñarles a las mujeres un poco más de técnica para el tejido que hacen aquí en la asociación.

S: ¿Cuándo y cómo surgió esta asociación?

P1: Bueno primero estaba en la ley, no ve que antes solo valor les daban a los hombres, después el Gobierno declaró que las mujeres también teníamos derechos, que podíamos ser dirigentes, entonces un señor que estaba de presidente en la comunidad Don Pedro Sepa, a él le habían dicho que para las mujeres va a haber apoyo, que tienen derecho a una ayuda pero si de manera legal constituyen una organización, entonces ya después preguntaron en la comunidad quienes deseaban trabajar. Entonces ahí, las mujeres como siempre decididas, como quien dice hoy tuvimos reunión y al siguiente día ya aportamos y anotamos con 5000 sucres, entonces se fueron escogiendo directivas dentro de la comunidad 80 mujeres fueron las fundadoras, así seguimos organizando.

E: Ya con eso el presidente de la comunidad mismo nos siguió apoyando y nos abrió un terrenito, ahí empezamos haciendo lombricultura, pero hasta ahí no había ningún beneficio en la organización, tuvimos que poner otras cosas esperando prosperar, pusimos unos pollos, pero usted ya sabe cuando uno está en una organización siempre hay dificultades.

M1: En eso hicimos un convenio con el municipio de Riobamba, para que nos den el rumen (heces del ganado), para sembrar los desperdicios.

P1: Después ya buscábamos otras formas, pelábamos ajo, pero usted sabe siempre las administraciones de la directiva había un poco de mal gasto, pero en realidad se invertía. De ahí empezó un proyecto "Velasategui 2000" ahí nos desvalorizaron como mujeres.

P2: Todo lo que habíamos ganado, ahí se perdió, todo el empoderamiento se fue a la basura.

E: Es que ese proyecto de Velastegui 2000 se trataba de aportar uno mismo, pero dentro de una organización y por eso nos perdimos, entonces nos quisieron ya retirar todo el apoyo y el terrenito.

M1: Pero ya después de unos años, como nos querían retirar el terreno, decidimos con las mujeres comprar mejor y así entrar con mas fuerza, porque además para las labores que hacíamos, vivíamos pidiendo que nos den un espacio en la casa comunal pero enojados los comuneros nos dijeron que no que nos vayamos.

P1: Ahí ya nos quedamos solo 4 dirigentes, pero llego un señor, no ve que acá cada cierto tiempo llegan fundaciones, educadores así, él nos ayudo y nos termino de ayudar a comprar este terreno dónde tenemos ahora la casa de la asociación de mujeres, entonces ya nos organizábamos en mingas así.

P2: Ahí ya se cambiaron los dirigentes y comenzaron con el proyecto para construir la casa, en cambio ahí nos tocaba pedir ayuda a los maridos para que presten la mano para construir.

E: Sin embargo, seguimos en temas de obra social pero no había ningún beneficio, a pesar de que todo el tiempo trabajamos, bueno, pero aprendíamos de algunos talleres de liderazgo, empoderamiento de las mujeres, eso íbamos aprendiendo, entonces con eso nosotros tejíamos también, hasta que un día unas compañeras se llevaron los tejidos a vender en Guano, ahí habían encontrado una entrevista con la fundación TRIAS, desde entonces comienza el apoyo de la fundación.

P1: Ahora ya con todo eso, nos hemos logrado empoderar más de ser mujeres, somos dirigentes, pero tenemos un problema y es que el tiempo no nos avanza, porque hay cosas de las que una tiene que encargarse en su casa también.

S: ¿Cómo funciona la vida en la comunidad, han recibido acercamientos de organizaciones para trabajar de manera conjunta?

P1: Bueno desde el año 2000, el paso del Tren ha sido un apoyo más para los que estamos trabajando en Urbina, ahí nos contactaron, porque en el año 2000 debíamos capacitarnos en "Socio Páramo", en Tambo Huashi, los que tenían alpacas, y como principalmente nuestros tejidos siempre son de esa lana, entonces yo me fui porque mi esposo era el presidente en esa época, fuimos como 4 personas más o menos.

M1: 5 éramos.

P1: De ahí vuelta nos mandaron a una capacitación de gastronomía en Santa Anita, ahí aprendimos a preparar algunas cositas y también nos enseñaban como recibir a los turistas, todo nos apoyaba ahí "Socio Páramo"

P2: Aprendimos bastante porque no sabíamos casi nada de lo que nos estaban enseñando, en 2009 una compañera nos recomendó para trabajar con la gente de socio páramo mismo.

E: De ahí trabajamos en distintos proyectos con unos estudiantes extranjeros, después de eso decidimos recibir extranjeros en la casa por un tiempo, para que vivan y conozca de la comunidad.

M1: En eso seguimos hasta hoy, este año empezamos con la venta de artesanías micro empresarial.

P1: Entonces una tarde llegó un Ing. Ricardo Nolivos del Tren, y nos dijo que como hemos sabido trabajar en el turismo, si queríamos trabajar para el tren, ahí nos pidió unas carpetas, porque como sabía que cocinábamos quería eso de

nosotros, de ahí nos hicieron una prueba de cocina para ver si podíamos mismo trabajar, ahí nos apoyo bastante porque confío en nosotros.

S: ¿Qué tal es trabajar para el Ferrocarril?

M1: Bueno es, nos gusta ir más que nada porque nos permite cierta independencia, lo que si es difícil es dar la bienvenida a los turistas, hablar con ellos es lo difícil, pero ya pues ahí nos defendemos, les cocinamos a los turistas y todo funciona.

P1: Ahí en el Tren, mismo nos dicen que hay que ser amables, como reaccionar con los turistas, eso nos cuentan, ahí todo nos explican.

M1: Sí nos gusta trabajar, con ellos es bueno, buena es nuestra relación con todos, si nos sentimos cómodas trabajando con los turistas, solo no nos gusta hablar porque somos tímidas, de ahí es bonito porque les interesa siempre que hacemos, eso nos hace desarrollarnos más, lo único es que solo podemos cocinar porque ya están hechos los convenios y como quien dice cada comunidad hace lo suyo, y las artesanías que hacemos ya nos toca sacar a vender en otros lados porque no hay como dañarle el negocio a los de 4 Esquinas que venden eso en Urbina.

P1: Ahí los convenios se hacen de manera voluntaria pero ahí no nos obligan, el que quiere hace.

M1: Lo que si nos piden también es vender nuestra imagen de indígenas puruahes, por eso es que vamos vestidas siempre bonito, igual los platos que servimos ahí valoramos la cultura, las cosas propias de la comunidad, también por eso es que cuando saludamos le cantamos una copla al Chimborazo para que se deje ver.

S: ¿En dónde venden las artesanías que hacen en la comunidad?

E: Como no se puede vender en el Tren, las mujeres mismo nos organizamos y vamos a vender en otros lados, o como ya le decíamos vienen a quedarse aquí los extranjeros a ello como parte del turismo comunitario les vendemos, a veces

nos piden que hagamos más tejidos para mandar a los países de los que vienen los extranjeros, la otra semana no más se fueron llevando a Suiza un poco de cosas para ver si venden.

M2: Es por eso que TRIAS se ha interesado en esta situación y decide mejorar la capacidad que ya tienen las mujeres, para que puedan subsistir de lo que ya saben hacer, porque de eso se trata en realidad el apoyo al desarrollo en la comunidad, apoyar lo que ya saben con más capacitación, para que ellos mismo busquen explotar todo ese potencial, con esto hemos logrado que las mujeres vendan también en otras ciudades del país. Además, estamos rescatando los diseños propios de la comunidad para que ellas también refuercen su identidad.

S: ¿Cómo les ha beneficiado como comunidad tanto el tema de las artesanías como el del tren?

E: es muy valioso porque nos rescatamos en todos los sentidos, nos rescatamos en memoria, en tradiciones y sobre todo en valorarnos como mujeres, con el tren veo a las compañeras que se sienten más felices y orgullosas de ser parte de esta comunidad y de hacer las cosas solas, se que aunque no ganan grandezas pero para algo sirve, igual pasa con el tejido, nosotras ya sabemos que podemos hacer algo más que no solo vamos a vivir siempre de la casa, que con lo que tejemos y vendemos damos a conocer a la comunidad, eso nos acerca a más personas también que siempre buscan ayudarnos como la compañera Mercedes, pero en sí nos vamos desarrollando con todo porque cuidamos el potencial de aquí mismo.


P1: Para nosotras es lo que ha dicho la compañera bueno, porque así nos fortalecemos como comunidad, perdemos el miedo y nos enseñan a emprender también, esperamos que algún día podamos salir más vender los tejidos en otros lados, cocinar ya no solo en la cafetería del tren, sino en otros lados porque nosotros queremos que siga creciendo la comunidad.

P2: Toda la experiencia del tejido y del tren mismo hace que nosotras ya no esperemos que las cosas pasen no más, buscamos generar las oportunidades

que veamos nuevos caminos para hacer que la comunidad progrese y que las mujeres también tengan como que mayor importancia.

7.5 ANEXO 3.1

7.5.1 Memorias de vida

Nombre: Baltazar Ushca	
Rol: Guía del Museo del Hielo en la Estación de Urbina, Último Hielero del Chimborazo.	
Fecha y Lugar de contacto: 19-07-2018 Cuatro Esquinas.	

La limitación del idioma español de Baltazar Ushca, permitió que su hija Carmen Ushca interpretara partes de la conversación, además fue necesario puntualizar para que sea más fácil para él hablar y dar respuestas acerca de su vida.

S: Buen día Don Baltazar ¿Cómo le va?

B: Bien, todo bien

S: Vengo a que me cuente sobre su vida

B: Bueno, yo camino desde aquí hasta la mina del Chimborazo cuatro horas, 2 días a la semana, el viernes y el sábado, caminamos con burrito, entonces cuando llegamos destapamos el hielo, le destapamos al taita y sacamos el hielo, con picos con palas, excavando para sacar el hielo.

S: ¿Hace cuántos años hace esto?

B: Yo desde los 15 años ya estaba trabajando en el Chimborazo, cargando hielo, andábamos con papi y mami, con los hermanos, antes había bastantes hieleros, familiares más que nada.

S: ¿Ahora solo usted realiza este trabajo? o alguien más

B: Mi hermano también bajaba, el trabajaba con heladeros, pero ya este hielo no se ocupa para hacer el helado.

ahora solo voy yo a la mina de hielo, ahí de la pared de la montaña sacamos el hielo, ahí rascamos y sale el hielo, es algo que nunca se va a terminar.

S: Y todo trae, todo lo que baja trae, ¿hasta cuando dura el hielo que trae?

B: Envuelto con pajita un bloque grande dura 15 días, en un hueco de tierra tapado con más paja, así tenemos en la estación de Urbina, hacemos un hueco de tierra y guardamos ahí el bloque para que los turistas puedan ver.

El hielo antes cuando habían los negociantes de hielo, llevaban a la costa así mismo envuelto en esa época en tren llevaban, en carro o en burrito igual, semanalmente y diario se mandaba bastante, a veces del Chimborazo mismo bajaban ellos también, pero nosotros los hieleros, solo hasta Cuatro Esquinas traíamos, de ahí se encargaban los negociantes, ahí ellos embarcaban, así se repartía a la Costa y a otras partes de la Sierra, ahora también mandamos ya no tanto pero cada viernes viene un negociante y lleva, ya con el tiempo mandan la plata o el rato que se llevan mismo pagan, antes en el tiempo de sures cada bloque de 60 lbs se daba en 2 o 3 sures, como en sures todo era bastante estaba bien, era un buen negocio, por eso en un día hacíamos hasta 2 viajes, así trabajamos, porque era un buen negocio, gracias a eso pudimos comprar un pedacito de terreno en 100 sures, juntando todo lo que ganábamos, ahora ya con el dólar ni para la semana nos avanza, ahora pagan cada bloque solo \$5.

S: ¿Cuántos bloques trae en un día?

B: Uno por día no más se trae ahora, porque solo piden para el sábado en el mercado de la Merced y San Alfonso, porque todo cogen contadito.

S: Oiga Don Baltazar, ¿Cómo es trabajar en la estación de Urbina?

B: Bueno, ahora van allá amigos que nos conocen, nos abrazan, entonces les cuento como empecé a trabajar bajando hielo, les cuento también que mi papi era hijo de Taita Chimborazo, porque era albino, entonces la creencia dice que los hombres de blancos totalmente son hijos del Chimborazo, el también era hielero, por eso es mi herencia mi trabajo, entonces yo soy como nieto del Chimborazo. A la estación vamos a trabajar sábados y domingos, ahí paso, me vienen a ver y me llevan a que trabaje allá todos los fines de semana.

S: ¿Qué tal es trabajar ahí?

B: Bueno es, nos tratan bien, los ingenieros nos tratan bien, ahí paso contento, porque llegan bastantes amigos a visitar, de lejos más que nada, ellos llegan en el auto ferro desde Riobamba o de Ambato también

S: ¿Usted se acuerda antes del Tren?


B: Sí claro, me acuerdo del tren negro, el tren de vapor, pero ahí solo pasaba no más, no trabajamos para él, era bonito ver pasar el tren porque los que iban nos saludaban, ahora en cambio ya trabajo con ellos, porque los ingenieros me invitan a que cuente mi vida.

S: ¿Cómo es su vida ya cuándo esta fuera del museo del tren y no va a la mina?

B: Pasamos aquí cuidando a los animales, fumigando los granitos o preparando el terreno para sembrar granos como cebada, quínoa, papas, habas, antes en las cosechas de la cebada se cantaba el Jahuay para agradecer, eso cuando los patrones todavía no vendían esto, porque antes todo esto era una hacienda de un señor Gringo, pero vendió y nos dividimos en comunidades, ayudo en las mingas también.

S: ¿Cuénteme como es la vida aquí en la comunidad de Cuatro Esquinas?

B: Hacemos reuniones, mingas, damos colaboraciones buscamos mejorar la comunidad como tal básicamente.

Nombre: Vinicio Miñarcaja	
Rol: Agente de cambio de La Moya	
Fecha y Lugar de contacto: 22-07-2018 La Moya	

S: Cuénteme de su vida Don Vinicio

V: Lo más lindo de la vida a sido vivir en esta comunidad

S: ¿Usted nació aquí?

V: Aquí mismo nací, de más allá nomás soy (mientras señala el frente de su casa)

Justamente ahí había una chocita grande, ahí vivían mis abuelos.

Aquí mismo nacimos todos desde siempre, desde siempre

Aquí crecí, señorita Silvia en esta casa ya vivo como unos 5 o 6 años. Justo aquí donde tengo la casa antes era una quebrada, me tocó abrir un caminito para poder construir la casa.

Entonces bueno Construir la casita como fuera, pase un tiempo en el Oriente trabajando en Petroamazonas.

S: ¿Usted estudió algo o a qué se dedicaba?

V: Bueno mis papás no pudieron darme educación completa al menos no, mi papá no tiene la primaria completa, Pero mi abuelo con Monseñor Proaño fundó la primera escuela de la comunidad, hace unos 60 años más o menos, ahora ya no tenemos esa escuela, yo me quedé en segundo curso, por motivos de salud

de mi madre porque aparte éramos muchos hijos y no podían darnos de educación a todos.

Entonces como yo ya tenía 14 años decidí que mejor yo era el que podía salir, porque si todos estudiábamos, mi papá tenía que vender sus borregos y eso no me parecía una buena idea.

Así empecé a trabajar casi unos 8 meses en la hostería del abraspungo, en la construcción. Entonces empecé a ayudar un poco más de los gastos de la casa para mi mamá, Y así seguí, con mi papá fuimos catequistas.

Entonces de ahí el padre de la iglesia nos mandaba a capacitaciones así.

Yo ya estaba pasando los 16 años y ya iba entendiendo un poco mejor la situación, la vida, justo en ese año estaba en la comunidad un proyecto de visión mundial, justo le habían dicho a mi padre que como catequista teníamos que participar en el curso de escuela dominical, entonces mi papá dijo, que como él no había tenido mucha educación y no sabía ni leer, ni escribir, que vaya solo yo. Yo iba muy entusiasmado, en esos cursos de aprendí muchas cosas, tenía amigos conocía jóvenes, todo era muy interesante.

A raíz de eso, me invitaron a un curso de liderazgo social y comunitario enfocada al turismo, era dictado por visión mundial, a los 18 años ya fui dirigente representante para la iglesia de Riobamba por la parroquia de Calpí. ahí aprendí mucho gracias a Dios conocí al padre Carlos Vera, a José Delfín Tenesaca y el padre José Gadvay.

A raíz de eso comprendí como funciona el proceso organizativo, la vida comunitaria y casi en el 97 y 98 inició el proyecto CRS y Visión Mundial, seguía trabajando.

En visión mundial capacitaban para liderazgo social, eclesial, además había capacitaciones de veterinaria, enfermería, radio técnico.

No sé qué pasa exactamente, pero mucha gente se iba o no les interesaba el tema de liderazgo, pero yo sí me interesé porque como estaba participando en

la iglesia a través de la pastoral indígena, Entonces me interesa mucho por el tema, así puse Muchas ganas por estudiar y empecé a estudiar en Santa Cruz en una escuela a distancia, no obtuve ningún título, pero sí tengo mucha experiencia en el tema.

Me desarrolló mucho cosas en el 98 vino Cruz Roja española, querían hacer algo por la capilla de la comunidad, propusieron tumbarla y construir una nueva, entonces trabajan en conjunto la Cruz Roja Española y la junta provincial de Chimborazo, la encargada de este proyecto era la señora Estela Falconí, entonces de ellos nos manifestaron querían trabajar en la comunidad pero habían puesto en la descripción del proyecto habían puesto entre los bienes raíces la descripción de un inmueble como patrimonio cultural, entonces del 20 de mayo del 2000, habían llegado de Quito el arquitecto José Mercél, el arquitecto Marco Silva que actualmente es funcionario del INPC inquieto y también estaba la directora, y cinco o seis funcionarios más del INPC entre ecuatorianos y españoles. Entonces ellos habían descrito el sitio como dueño de diversos tipos de patrimonio intangible, en la comunidad de La Moya a 2960 metros sobre el nivel del mar, entonces del tema de la capilla se convirtió en algo importante de la comunidad.

Ya para el año 2000 yo ya estaba mucho más abierto con mi mente mucho más presta a entender esta situación, más o menos por Julio o Agosto del 2000 yo me fui a Quito, más o menos tenía unos 20 años, entonces me fui a las oficinas de patrimonio cultural, entonces presente los documentos que se habían generado entre los españoles y los Ecuatorianos que nos visitaron, me recibieron y me felicitaron por ser un joven que estaba interesado en el tema del patrimonio por la capillita.

En esa época la mayoría de viviendas de la comunidad eran sólo de paja, Entonces logra gestionar temas la capilla que tarda más o menos unos 9 años, yo buscaba el apoyo de la alcaldía, la gobernación de la gente que trabajaba en cultura, y de la corporación de organizaciones indígenas de Calpí, dónde le conocí a la Sra. Sylvia Barahona y a la Lic. Piedad Zurita y Fundación Flores Franco, así conocí varias ONG.

A raíz de esto pude descubrir también que en la comunidad existieron bienes históricos del país, para esto yo ya era una persona más conocedora acerca del entorno social y de temas culturales, entonces me di cuenta que no éramos cualquier cosa ni cualquier comunidad, por lo que me puse a investigar ni acerca de esto buscando ayuda en la gente mayor preguntándoles que sabían acerca de la historia de la comunidad, y me contaban acerca de las leyendas de la comunidad, por ejemplo una vez me contaron que La Moya tenía otro nombre que o recuerdo ahora, descubrí que los apellidos Miñarcaja, Lema, Guamán, Paucar, Concha, Puma y Buñay son propios de este sector.

Así, me pude ir vinculando con más gente en especial con ONG alemanas, españolas francesas, embajadas también, con esto yo buscaba que la capilla se mantenga en la comunidad poder reconstruirla.

Entonces en el 2001 me fui a lo que hoy es la Asamblea Nacional pero antes era el Congreso Nacional porque el arquitecto Silva y había puesto el pedido para iniciar la restauración de la capilla, Pero había nombrado el proyecto como: Capilla de la comunidad de La Moya de la parroquia de Calpí, Entonces buscábamos que La Moya sea reconocida como parroquia independiente ya de Calpí porque ahí siempre teníamos mucha discriminación por ser indígenas, esto a su vez causaba que gente de otras comunidades indígenas como Jatarí Campesino y San Francisco bajarán hasta La Moya para escuchar misa.

Entonces me puse a trabajar por completo por la comunidad sin importar sueldos sin importar nada porque mi única meta era convertirnos en parroquia, a ese momento la ley pedía que debían existir más o menos 480 o 500 jefes de familia, 1250 a 1270 habitantes, y demostrar que existía infraestructura para alojar a toda esta gente, la facilidad para lograr esto estaba, pues que era dirigente de las comunidades indígenas de Chimborazo sin embargo llegada a estas instancias, no pude negociar lo porque no contamos con la infraestructura, a pesar de que poseíamos una escuela, Pero no podíamos demostrar que habían tantas casas para tal número de habitantes.

Pero me queda la tranquilidad de que trabajé por la comunidad sin embargo jamás llegué a ser un dirigente de la comunidad como tal es decir presidente del cabildo nunca lo fui.

S: Eso es lo más importante haber trabajado por la gente que uno quiere. Pero cuéntame ¿Qué fue lo que pasó con la capilla?

V: Nunca se tumbó continúan su lugar original justo en el centro de la comunidad a pocos pasos de la cancha y de la casa hostería en la que recibimos a la gente del tren.

Debo contarle que justo la parte en la que se ubica la capilla y unas 6 hectáreas de alrededor era propiedad de la familia Guevara del yerno de Don Bernardino Romero, esto le cuento porque fue necesario el testimonio de estas familias para poder reconstruir la capilla, porque necesitábamos saber cuál fue la idea con la que fue construido este sitio. porque la primera iglesia construida en el país eso Balvanera y la segunda es la de aquí de la comunidad. Entre todos lo que me explicaron me contaron que no había la quebrada que separa ahora la Moya y Jatarí, que esta división de las comunidades se da por un movimiento de la tierra o un temblor que es lo que ahora conocemos. Entonces según la división importante de la población por esta separación de terrenos y varios de los compañeros y liderados por el señor Esteban Sisa fundan Jatarí Campesino, dejándonos en el frente a La Moya liderado por mi abuelo José Miñarcaja. En esto también va notando estos dos líderes que el trato que les daban las familias dueñas de los terrenos no es la adecuada porque les obligaban a diezmar a la iglesia para asegurar su estadía en el territorio. Frente a esto mi abuelo decide revelarse con el apoyo de Monseñor Leónidas Proaño, logrando su objetivo y en agradecimiento a esto se rescata la tradición de la fiesta de San Agustín.

S: Pues bien, Don Vinicio y que me podría contar del trabajo con el ferrocarril y la comunidad, ¿cómo inició?, ¿cómo se vincularon?

V: Bueno con el tren, mi abuelo me decía que no pasaba por Riobamba, sino que subía directo, luego de varios años entra a Riobamba y comienza a pasar por esta línea que lleva Quito.

Entonces el tren ha sido casi desde la época de mis abuelos, actualmente se encuentra a 4 km, la estación de Luisa que era donde acudía la gente a coger el tren para viajar o vender sus cosas, para Ambato, Quito. Como había varia gente que se dedicaba al comercio en esa época había mucha afluencia en esa estación, entonces del tren en la estación de Luisa se transformó en una parte importante del comercio de esa época, porque había un intercambio sea la llegada o en la ida, siempre había comercio. En esa época también había un goteo de agua desde La Silveria hacia esta estación que era más o menos de 100 litros por segundo.

Más o menos cuando yo tenía unos 8 o 9 años, la riel pasaba a unos dos kilómetros por Pulinguí y a unos 3 kilómetros por Jatarí, y había una ruta que pasaba más o menos por unos 500 metros cerca de la quebrada pero en bajada a gravedad, a la altura de Ballagán, debía haber un lugar de captación de agua para el tren, entonces de ahí era un tanque que se captado por tubería hasta la estación de Luisa, ahí se consumió el agua, que sea acopiaba en un tanque de reserva.

Entonces más o menos de 1998 Cuando el doctor Rodrigo Borja, vuelve el tren luego de este doctor se pierde de nuevo el tren, en esa época que funcionaba pasaba por aquí por la comunidad todos los días a las 5 de la mañana, porque se decía que las personas que iban a Quito debían tomar el tren en la curva de Rumicruz hacer parar ahí el tren y tomarlo.

S: Entonces antes paraba, paraba cosa que ahora ya no hace

V: Sí, así es

V: Los sábados por ejemplo sabía pasar segurito en la mañana y en la tarde también. Ahí en cambio baja va el tren desde quito con un montón de vagones, Entonces eso era alhaja para nosotros, pero se perdió y después no sabíamos si volverá a pasar el tren o no, entonces la gente también ya como que empezaba a sacar parte de la línea férrea los tronquitos que habían ahí, y así ya todos decíamos que el tren ya no vuelve que ya no hay nunca más, pero gracias a Dios el presidente Rafael correa decía que iba a habilitar el tren y que iba a haber

trabajo, en esas empezaron ya a venir a hacer el movimiento de la línea férrea entonces de raíz de esto Gracias al presidente se ha hecho una magnífica obra para recuperar el tren, antes era la principal unidad de transporte que existe, que había comercio entre pueblos y así, Gracias a esto nos transformamos, así a raíz de esto surgió el turismo comunitario, cómo le había contado ya más o menos desde 2001 yo ya estaba interesado en este tema, por mis constante cursos ahí descubrí la CORTUCH, Ellos ya tenían mucha más clara la idea del turismo comunitario a parte yo sabía que aquí en la comunidad teníamos la capilla.

Aquí gracias a la colaboración de la Organización de comunidades de indígenas de Calpí, CONAIE y Ecuarunari, que en ese entonces trabajaban con el proyecto BIP de Banco Mundial, Comenzaron hacer un estudio en las comunidades, pueblos de indígenas para respaldar la idea de que podíamos hacer turismo comunitario.

Entonces comenzamos con la idea del turismo comunitario, ahí mi meta era restaurar la capilla, y con eso comenzar el turismo.

S: Entonces la meta era restaurar la capilla para iniciar el turismo comunitario.

V: Exacto esa era nuestra meta, porque como el tren estaba muerto ya no iba a servir más era necesario encontrar algo de que subsistir, la idea en sí estaba planteada para restaurar la capilla es fomentar algunos productos propios de aquí de la zona, recuperar el tejido, frente a esto al inicio la gente se negaba parecía que no quería, unos decían que sí otros que no mantenían mucho la idea de Somos pobres y no podemos hacer nada, Entonces siempre hay un proceso de duda muy fuerte no para todos era no se va a poder hacer, sin embargo yo sí estaba convencido de hacer esto, Ahí estaba la meta empezar a mostrarle al mundo todo lo que teníamos como comunidad, ahí sucesivamente comencé a caminar, Ahí ya hubo la llegada del tren también. Gracias al padre Pierrinçk, le conversé un poco del tema y como él tampoco tenía proyectos, me dijo Yo le ayudo, pero usted auto gestione, y como yo estaba convencido, llegue captar un poco de fondos, y le dije que estaba listo que ahora si queríamos a empezar con lo del turismo comunitario.

Porque mi fan siempre fue ese, levantar a mi comunidad enseñarles que no somos personas que nacieron únicamente para ser pobres, sino que podemos trabajar y hacer cosas más grandes, en este caso ya teníamos ganado mucho parte de la historia ya no reconocían como un lugar que tenía bienes patrimoniales, entonces Sólo nos quedaba seguir.

Después de un tiempo terminé de restaurar la capilla, Inauguración yo invité a varias personas entre esas a Monseñor, y no considere que era importante invitar a más autoridades sinceramente.

S: ¿Desde cuándo comenzaron a trabajar con el tren?

V: Ya como teníamos una valoración más fuerte de la comunidad en el tema de turismo comunitario, comenzamos con el padre Pierrinck a hacer estudios, él nos trajo a unos estudiantes de la Unach, (Universidad Nacional de Chimborazo) de ecoturismo para que nos centren un poco más en la realidad.

V: Sin embargo, tiempo después el padre me entregó un fondo de \$2000 para que yo lo manejar y diera inicio a un museo de sitio que era un tema que al Padre le atraía muchísimo.

Como ya teníamos distintas cosas armadas le dije al padre, yo quiero que vengan más turistas de acá la comunidad quiero hacer una 5 o 6 habitaciones aquí, y un pequeño comedor como el que tienen en Palacio Real. Así dimos inicio hace 2 años a trabajar con el tren ya, Porque ya teníamos muchas cosas listas entonces sólo hicimos la propuesta aceptaron de inmediato y la comunidad también se puso muy presta para ayudar, Porque de eso se trata el trabajo comunitario trabajar todos para que tengan todos.

S: Aquí me queda una duda, ¿Cómo llegaron a hacer el contacto con la gente del tren?

V: Gracias al Padre fue todo

S: Entonces a partir de eso es que comienza el turismo comunitario como tal aquí.

V: El padre nos ayudo a capacitarnos, él ha sido todo el contacto con el tren.

7.6 ANEXO 4

7.6.1 Fotografías extraídas de la observación y derivas

Interacción comunitaria durante la visita de Tren Ecuador en la Ruta TdH1



Fotografía 14: Mural representativo de la comunidad de Jatari Campesino



Fotografía 15: Baltazar Uscha de la comunidad de Cuatro Esquinas, durante su testimonio sobre la vida de los hieleros, en la Estación de Urbina.



Fotografía 16: Arribo de los turistas a la comunidad de La Moya



Fotografía 17: Guías de la comunidad de La Moya



Fotografía 18: Tren Ecuador

**Fotografía 19: Hilandera y
Bocinero de la comunidad de La
Moya**





Fotografía 20: Mujeres de Pulinguí en la cafetería de la Estación de Urbina, recibiendo a los turistas.



Fotografía 21: Hilanderas de la comunidad de La Moya



Fotografía 22: Instalaciones de la Estación de Jatari