

PARA GRADOS ACADÉMICOS DE LICENCIADOS (TERCER NIVEL)

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo, **JUAN FERNANDO VERDESOTO BECERRA** C.I. **1722361910** autor del trabajo de graduación intitulado: **“Análisis de percepción de sustentabilidad y calidad de servicios turísticos en la comunidad de Shiripuno”**, previa a la obtención del grado académico de **INGENIERO EN ECOTURISMO Y GUÍA DE TURISMO NACIONAL** en la Facultad de **Ciencias Humanas**:

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 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 Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, 22 de diciembre de 2016



Juan Fernando Verdesoto Becerra


C.I. 1722361910

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Yo, Dra. Andrea Muñoz Barriga, directora de esta disertación, certifico que el sr. Juan Fernando Verdesoto Becerra ha realizado con mi dirección este trabajo titulado **“Análisis de Percepción de sustentabilidad y calidad de servicios turísticos en la comunidad de Shiripuno”**, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados de la PUCE. Autorizo la presentación del informe debidamente revisado y encuadernado para la calificación respectiva.



Dra. Andrea Muñoz Barriga

Quito, Diciembre 22 de 2016

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

**ANÁLISIS DE PERCEPCIÓN DE SUSTENTABILIDAD Y
CALIDAD DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN LA
COMUNIDAD DE SHIRIPUNO**

Disertación previa a la obtención del título de Ingeniería en Ecoturismo.

Guía de Turismo Nacional.

Juan Fernando Verdesoto Becerra

Directora: Dra. Andrea Muñoz

Quito, 2016

Dedico este trabajo a mi familia.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a la comunidad de Shiripuno y a su dirigente Teodoro Rivadeneira quienes colaboraron incansablemente en el desarrollo de esta investigación, brindándome la oportunidad de participar activamente como un miembro más de su comunidad. A mis padres por sus consejos y ayuda durante este proceso de formación humana y académica, enseñándome valores que me han permitido cosechar logros, a los cuales los atribuyo como nuestros. A mi hermana Sofía, por su amor incondicional. A mis abuelos y tíos por estar siempre pendientes de mi bienestar. A Estefanía por su guía y apoyo. Agradezco también a Andrea Muñoz por su paciencia y recomendaciones en la elaboración de esta disertación. Y a todos aquellos que han colaborado en su culminación.

TABLA DE CONTENIDOS

TABLA DE CONTENIDOS.....	IV
ÍNDICE DE GRÁFICOS	VI
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT	X
1. Introducción.....	1
1.1. Justificación y planteamiento del problema	1
1.2. Objetivos.....	5
a) Objetivo general.....	5
b) Objetivos específicos.....	5
2. Marco Teórico.....	6
2.1 Turismo comunitario	6
2.2 Impactos del turismo comunitario.....	12
2.3 Turismo y sustentabilidad.....	18
2.4 Calidad de servicios turísticos	23
3. Metodología.....	28
3.1 Delimitación y caracterización del área de estudio.....	28
3.2 Levantamiento de información	31
3.3 Análisis cuantitativo	32
3.4 Análisis cualitativo	34
4. Análisis y resultados.....	37
4.1 Análisis cuantitativo	37
4.1.1 Perfil de turistas que visitan comunidades	37
4.1.2 Nivel de satisfacción del visitante respecto a servicios turísticos.....	43

4.1.3	Perfil socio-cultural de la comunidad de Shiripuno.....	50
4.1.4	Nivel de satisfacción de la comunidad referente a elementos de desarrollo:	53
4.2	Análisis cualitativo.....	60
4.2.1	Aspectos ambientales	61
4.2.2	Aspectos económicos	65
4.2.3	Aspectos socioculturales.....	71
4.2.4	Turismo comunitario	76
5.	Conclusiones.....	84
6.	Bibliografía.....	87
	ANEXOS.....	92
	Anexo 1: Encuesta dirigida a turistas (idioma español).....	92
	Anexo 2: Encuesta dirigida a turistas (idioma inglés)	93
	Anexo 3: Encuesta dirigida a la comunidad.....	94
	Anexo 4: Entrevista semi-estructurada	95
	Anexo 5: Tabla de actores claves entrevistados	96

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Mapa de la Reserva de Biósfera Sumaco	30
Gráfico 2. Pasos del análisis cualitativo.....	36
Gráfico 3. Edades.....	37
Gráfico 4. Nacionalidades	38
Gráfico 5. Residencia Nacionales.....	39
Gráfico 6. Residencia extranjeros.....	40
Gráfico 7. Nivel de estudios	40
Gráfico 8. Estadía en el área.....	41
Gráfico 9. ¿Con quién viaja?.....	42
Gráfico 10. Razones por las que visita el área	42
Gráfico 11. Nivel de satisfacción en alojamiento.....	43
Gráfico 12. Nivel de satisfacción en alimentación	44
Gráfico 13. Nivel de satisfacción en transporte.....	44
Gráfico 14. Nivel de satisfacción en interpretación.....	45
Gráfico 15. Nivel de satisfacción de conocimiento	45
Gráfico 16. Nivel de satisfacción en fluidez del lenguaje.....	46
Gráfico 17. Nivel de satisfacción en atención al grupo	47
Gráfico 18. Nivel de satisfacción en cuidado ambiental.....	47
Gráfico 19. Nivel de satisfacción en actividades.....	48
Gráfico 20. Nivel de satisfacción en higiene de alimentos	49
Gráfico 21. Miembros del hogar.....	50
Gráfico 22. Edades.....	51
Gráfico 23. Actividades económicas	52
Gráfico 24. Nivel de satisfacción de beneficios económicos.....	53
Gráfico 25. Nivel de satisfacción en distribución equitativa	54
Gráfico 26. Nivel de satisfacción en fuentes de empleo	54
Gráfico 27. Nivel de satisfacción de unión de la comunidad.....	55
Gráfico 28. Nivel de satisfacción en empoderamiento	56
Gráfico 29. Nivel de satisfacción en conservación de bosque	56

Gráfico 30. Nivel de satisfacción en cuidado de fuentes de agua	57
Gráfico 31. Nivel de satisfacción en prácticas sustentables.....	58
Gráfico 32. Nivel de satisfacción en identidad cultural.....	58
Gráfico 33. Nivel de satisfacción en apropiación del territorio	59
Gráfico 34. Nivel de satisfacción de calidad.....	59
Gráfico 35. Aspecto Ambiental.....	61
Gráfico 36. Aspecto Económico.....	66
Gráfico 37. Aspecto Sociocultural.....	71
Gráfico 38. Aspecto Sociocultural.....	77

RESUMEN

El turismo comunitario se suele presentar como una alternativa para la conservación de recursos naturales y el rescate cultural de muchas comunidades que se encuentran dentro de áreas naturales. Es así que a principios de los años ochenta el turismo comunitario comienza a forjarse en el Ecuador, desarrollando proyectos que mediante el potencial atractivo natural y su belleza paisajística invita a turistas a conocer su forma de vida, además de brindar servicios que complementan la oferta turística del lugar.

La comunidad de Shiripuno ubicada en la Reserva de Biósfera Sumaco a orillas del río Napo, a dos kilómetros de Puerto Misahualli, es parte de un proyecto de turismo comunitario que se ha ido desarrollando desde el año 2006, comenzando por la creación del que sería uno de los primeros museos etnográficos del lugar. Posteriormente frente a la necesidad de obtener mayores réditos económicos se aumenta su infraestructura brindando servicios de alojamiento, alimentos y bebidas, artesanías y representaciones culturales, con la finalidad de hacer más atractiva la oferta turística para los visitantes.

La mayor parte de la comunidad se encuentra vinculada directa e indirectamente al proyecto, varios integrantes se dedican al desarrollo de las actividades culturales, otros se enfocan en el transporte de los turistas hacia la comunidad así como a la preparación de comida y mantenimiento de la infraestructura. De esta manera cada miembro constituye parte esencial de la consolidación del proyecto como su principal fuente de ingresos económicos, permitiendo mejorar la calidad de vida de sus integrantes y conservando sus recursos mediante esta actividad. Pese a que el turismo forma una parte importante para su desarrollo, la comunidad se enfoca también en la agricultura que se posiciona como la segunda fuente económica del lugar.

El objetivo del análisis realizado a la comunidad se enfocó en conocer las percepciones en cuanto a la dinámica turística a través de actores clave como la comunidad, los turistas, agentes de viajes, e integrantes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Tena en cuanto a calidad y sustentabilidad del turismo comunitario como uno de los proyectos emblemas dentro del desarrollo turístico de las comunidades. Este análisis se efectuó mediante levantamiento de información con las siguientes herramientas de investigación: encuestas a turistas que visitaban el complejo de turismo comunitario, censo a la comunidad, entrevistas semi-estructuradas a actores claves referentes al desarrollo

turístico en comunidades y a lo largo de todo el trabajo de campo se aplicó observación participante.

La información recolectada mediante las encuestas a los turistas nos permitió identificar la calidad de los servicios en el lugar, y la satisfacción generada entre las expectativas que se tiene del lugar y los servicios que se otorgaban a los visitantes. Por otra parte los turistas afirmaron que el turismo comunitario apoya a la conservación.

Los habitantes de la comunidad consideran al turismo como una de la principales fuentes de empleo que les ha permitido emprender, obteniendo beneficios económicos, cohesionando así cada vez más a la comunidad; con el fin de alcanzar el empoderamiento de la actividad turística del lugar, los integrantes de la comunidad consideran que se realizan prácticas sustentables satisfactorias, lo cual ha permitiendo la permanencia de su producto en el mercado; de la misma manera son conscientes del potencial de su patrimonio e identidad cultural a través del turismo comunitario

Por otra parte, se evidenció que la práctica del turismo en las comunidades puede poner en riesgo la conservación de su entorno, pues la excesiva afluencia turística que se maneja en fines de semana y feriados ocasiona la saturación del destino, creando problemas en cuanto al manejo de desechos, los mismos que son arrojados en carreteras y sitios turísticos en Misahualli, amenazando la conservación de fuentes de agua y su entorno natural. Parte de los impactos también refieren a la erosión progresiva del suelo por parte de los visitantes impidiendo el crecimiento de flora representativa de la zona, del mismo modo el ruido ha ido desplazando fauna a territorios menos habitados siendo cada vez más difícil su avistamiento. En el ámbito socio-cultural, otro de los impactos que se evidencian en los miembros de las comunidades está relacionado a su cultura puesto que han visto abocados a la folklorización de su identidad con el fin de atraer nuevos segmentos de mercado.

Palabras Clave: turismo comunitario, conservación, servicios, desarrollo, percepciones, sustentabilidad.

ABSTRACT

Community-based tourism is usually shown as an alternative for conservation of natural resources and cultural rescue of many communities that are located inside natural areas. Thus, in the early 1980's the community-based tourism starts in Ecuador, developing projects which, due to the potential natural attractiveness and the beauty of its landscapes, invite tourists to know its way of living, by offering services that complement the supply of tourist activities in the location.

The Shiripuno community located in the Sumaco Biosphere Reserve at the Napo River, two kilometers away from Puerto Misahualli, is part of a community-based tourist project that has been developed since 2006, beginning by the creation of what would be one of the first ethnographic museums of this place. Later, because of the necessity to obtain more revenues, its infrastructure is enlarged, providing services of accommodation, food, beverages, handicrafts, and cultural performances, so the tourist supply could be more attractive for visitors.

The biggest part of the community is directly and indirectly linked to the project. Many members are dedicated to the development of cultural activities, while others are focused on the transportation of tourists towards the community, food preparing, and infrastructure maintenance. As a result, each member constitutes an essential part of the project, so it can be consolidated as their main source of revenue, allowing them to improve their life quality and preserving their resources by means of this activity. Even though the tourism is an important part for their development, the community is also focused on agriculture that is the second source of revenue to this location.

The objective of the analysis applied to the community was focused on knowing the perceptions about the tourist dynamics through key figures, such as the community, tourists, travel agencies, and members of the Municipality of Tena, considering community-based tourism quality and sustainability as one of the emblematic projects within tourist development of communities. This analysis was performed by information gathering, using the following research tools: surveys applied to tourists that were visiting the community-based tourist complex, community census, semi-structured interviews applied to key figures

of tourist development in communities and participating observation was applied along the field work.

The information that was gathered by means of surveys, which were applied to tourists, allowed for identifying the service quality of the location, and the satisfaction that is generated, considering the expectancy for the place and the services provided to visitors. Furthermore, the tourists affirmed that community-based tourism supports conservancy.

The community inhabitants consider tourism as one of the main sources of employment, which has allowed them to undertake, obtaining revenues, and uniting more the community itself. In order to empower tourism, the community members declare that satisfactory sustainable practices are performed, so they have achieved continuous presence of their product in the market. In addition, they comprehend that their heritage is being rescued and their cultural identity is being transmitted through community-based tourism.

On the other hand, it was evinced that the practice of tourism in communities can risk the environmental conservancy since excessive tourist attendance that occurs during weekends and holidays causes saturation in the tourist destination, generating problems in terms of waste management, which are thrown on roads and tourist places in Misahualli, menacing the conservancy of water supply and its natural environment. Part of the impacts is due to progressive soil erosion because of visitors, which impede vegetation growing. Moreover, noise has caused fauna displacement towards less inhabited territories, which is why it is more difficult to watch it. In terms of sociocultural issues, another impact that can be seen in community members is related to its culture, since they have seen the need of giving a popular character to their identity, so they can attract new market segments.

Keywords: community-based tourism, conservation, services, development, perception, sustainability.

1. Introducción

1.1. Justificación y planteamiento del problema

El desarrollo del turismo en el Ecuador es relativamente reciente y tiene que ver de alguna manera con las necesidades económicas y las nuevas propuestas de desarrollo que países con específicos componentes ofrecen al mercado internacional. Aunque la llegada y la práctica del TC (turismo comunitario) no tiene más de 30 años, es sumamente interesante revisar los diversos procesos y conflictos que sucedieron y que se están llevando a cabo para esta práctica que se acopla a las necesidades de turistas nacionales e internacionales.

El presente trabajo está dedicado específicamente al análisis y revisión de percepciones en cuanto a sustentabilidad y calidad en la comunidad de Shiripuno, ubicada a las orillas del río Napo, aproximadamente a cinco kilómetros del actual Puerto de Misahuallí, cerca de la ciudad del Tena, capital de la provincia del Napo.

En este contexto, se posiciona al turismo comunitario como una fuente de ingreso, al menos en estadísticas internacionales, responsable de una décima parte de todos los ingresos a nivel mundial (Fiorelloa & Boa, 2012) y como consumidor de, al menos, la mitad de ese porcentaje. El dato es importante porque ayuda a tener en cuenta que la actividad de la que estamos tratando está siendo representada como una especie de accionar que además de generar (y en algunos casos sostener) economías, evidencia el desarrollo, progreso y condiciones sociales de un país o de una área de estudio. Por otro lado, y como una importante visión de esta tesis, se enfoca en la comprensión del turismo comunitario y su desarrollo.

El turismo comunitario se presenta como una necesidad que viene apareciendo desde los años 80s (Ruiz & Solis, 2007) para un segmento de mercado nuevo de turistas que están “descubriendo” por así decirlo, el continente sudamericano con su atractivo turístico y más que todo cultural. Por lo tanto, este turismo se podría caracterizar en la complementariedad de dos aspectos fundamentales: Un aspecto cultural y tradicional que llevan al turista a “descubrir”, compartir y hasta cierto punto explorar, regiones que en su realidad resultan ser exóticas, y en este punto se encuentra lo que es igualmente importante y complementa la visión, hay también la necesidad por parte del turista, de vivir y convivir con la gente autóctona y ser parte de una porción de su realidad social, económica y cultural.

Dentro de todo este proceso de desarrollo turístico subyacen problemas, procesos, actores y consecuencias que influyen en el objetivo y tema de estudio. El tema presentado tiene herencias desde los años 20s, cuando el “mundo” empieza a conocer al mundo, cuando las comodidades del transporte hacen relativamente posible el viaje a cualquier lugar del planeta y cuando países como el Ecuador (posteriormente en los años 60s) se presenta ante la sociedad como un país multi-diverso y multi-étnico, abriendo posibilidades para otro tipo de turismo más adaptado a la época y a las condiciones culturales.

Ecuador ha sido catalogado como uno de los pioneros en América Latina en relación al desarrollo del turismo comunitario, es así que en los años ochenta se convierte en una actividad importante para muchas comunidades impulsando su desarrollo cultural económico y ambiental, haciendo de éste un elemento de creciente interés por parte de la oferta y demanda turística. Dentro de las comunidades ecuatorianas tenemos dimensiones históricas, jurídicas, normativas, en gestión de recursos y organizacionales en base a liderazgos y relaciones de poder. Si la comunidad funciona bien cumplirá eficazmente los requerimientos del negocio turístico adaptándose a él. El turismo comunitario en el Ecuador y demás países andinos se basa en factores como la vitalidad de culturas ancestrales, asentados en espacios de gran diversidad natural con lenguas, visiones y conocimientos diferentes que lo colocan dentro de la industria turística (Ruiz & Solis, 2007).

Es importante en este estudio, las relaciones entre los distintos actores que tienen un papel en esta actividad económica; es decir como se establece el vínculo entre la comunidad receptora y los visitantes partiendo de la experiencia generada mediante la percepción de calidad y sustentabilidad tanto en actividades como en servicios. Así como también la relación entre la comunidad y su desarrollo a través de esta nueva actividad.

Con respecto a los procesos antes mencionados, debemos considerar a la práctica del TC dentro de varios aspectos. El turismo comunitario es una práctica en la que la comunidad tiene una participación importante donde se visualizan relaciones ecoturísticas como enlaces de enseñanza y convivencia donde el aspecto económico no es lo primordial. Por otro lado, también podríamos pensar que esta convivencia y enseñanza de saberes es una técnica nacida de la necesidad y el problema de recuperar valores y prácticas ancestrales, así como proteger el medio ambiente, caracterizando a un grupo cultural específico (Farfán & Serrano, 2007) que por varios motivos de contacto se fueron perdiendo y ahora se intentan recuperar por medio del accionar patrocinado por la economía del turismo. Entonces, esta práctica puede

tener un papel revitalizador del componente socio-cultural, ambiental y económico de un grupo de personas (en este caso una comunidad) que trabajan desde distintos ámbitos para desarrollar estas relaciones.

¿A qué nos referimos con recursos y cómo están siendo entendidos en nuestro análisis? Básicamente, los principales recursos en nuestra investigación se basan en todo el capital natural que ofrece la comunidad que viven e interactúan con el medio ambiente que de alguna manera no han sido alterados por el desarrollo (aunque este problema está en aumento) y el capital cultural que resulta ser atractivo por tratarse de lo exótico, que pasa por algunos procesos que ya hemos vislumbrado en párrafos anteriores.

Con respecto al punto de análisis en cómo estos recursos van a ser explotados, el interés de la presente investigación tratará sobre el concepto de sustentabilidad como un entendimiento de la explotación de recursos siempre en mira de restauración de los mismos desde una visión consciente que trata de mediar entre la explotación, la conservación del medio ambiente y la rentabilidad económica (Cunningham, Huijbens, & Wearingc, 2012).

Con esta explicación, resulta relevante identificar percepciones en cuanto al desarrollo de estas prácticas en miras a procesos diferentes a los extractivos, que puedan apoyar a sociedades excluidas del desarrollo centralizado y cómo esos mismos procesos los ayudan en sus condiciones de vida y al mismo tiempo conservan áreas naturales que están siendo explotadas indiscriminadamente ya sea por las actividades madereras, petroleras o áreas que han sido intervenidas por personas que no tienen la capacitación ambiental necesaria.

Dado el marco explicativo del TC y las condiciones que lo sustentan, se presentó una mirada a las distintas percepciones que existen en las nociones de sustentabilidad y calidad de los servicios turísticos que podrían extrapolarse a las comunidades ecuatorianas, específicamente en la comunidad de Shiripuno en la provincia del Napo.

Entonces, para conocer los aspectos y el desarrollo turístico de esta comunidad, se ha creyó conveniente tomar en cuenta una evaluación sistemática de calidad de servicios por parte de los beneficiarios, siempre en consideración al concepto práctico de sustentabilidad y que posteriormente profundizaremos. Para lograr analizar estos aspectos, se creyó necesario tratarlos desde puntos de vista que comprenden y visualizan sensibilidades espaciales que involucran la naturaleza, rasgos culturales, sociales y económicos de la gente

que brinda el servicio, pasando por la misma sustentabilidad (cultural y de recursos naturales), hasta llegar a los mecanismos y deficiencias del control efectivo que pueden llegar a tener, y que están teniendo las comunidades que brindan el servicio de turismo comunitario actualmente en el Ecuador.

Como punto de enfoque entre las comunidades y el turismo comunitario, se volverá al punto donde se pensaba al turismo comunitario como un intercambio cultural (porque no es solamente la comunidad quien está otorgando cultura), es ver la administración, explotación y renovación de los recursos naturales que mantienen a flote este negocio de subsistencia y desde una visión más concreta, cómo estos recursos y necesidades están repercutiendo y siendo repartidos en estas comunidades. También se pone énfasis en las expectativas del consumidor (que no siempre viene de contextos alejados a las comunidades, es decir, puede ser un turista nacional); si es el caso en que los servicios, en cuestión de calidad, están cumpliendo satisfactoriamente las demandas de la sociedad y qué estrategias se están tomando para equilibrar esta balanza de satisfacer a la clientela y la protección de los recursos que son vitales para la subsistencia.

Es importante considerar también relaciones entre estado-sociedad y comunidades, porque el bienestar y servicios brindados a las comunidades afectan en el desarrollo y los proyectos de las mismas, tratando de vislumbrar las consecuencias de este contacto; refiriéndose específicamente a ¿qué consecuencias trae la intervención gubernamental?; si bien es cierto, en el Ecuador se han implementado programas de impulsos y desarrollo al turismo desde el 2002 y, más específicamente, al turismo comunitario en 1990; es interesante tener una idea de la clase de ayuda que (en infraestructura y capacitaciones por ejemplo) están recibiendo las comunidades; si podemos considerar a esta ayuda como beneficiosa desde el punto de vista de sustentabilidad y cómo se podría mejorar los servicios de cooperación y el turismo comunitario.

En síntesis, lo que se pretende lograr es tener un acercamiento básico a sustentabilidad y percepción en cuanto a calidad de servicios de esta comunidad ubicada en las orillas del río Napo, determinando la satisfacción de los turistas, conociendo las ideas sobre los procesos y prácticas del turismo que se traduce como calidad desde la comunidad y observando si el concepto de sustentabilidad está en la praxis de esta población en específico.

1.2. Objetivos

a) Objetivo general

Examinar la percepción en cuanto a sustentabilidad y calidad de servicios del turismo comunitario en la comunidad de Shiripuno dentro de la Reserva de Biósfera Sumaco.

b) Objetivos específicos

Determinar la satisfacción en cuanto a calidad en servicios turísticos de la comunidad de Shiripuno.

Identificar la sustentabilidad del turismo comunitario que se desarrolla en Shiripuno en base a la observación, encuestas y entrevistas.

Conocer las diferentes percepciones del turismo comunitario en la comunidad de Shiripuno por parte de actores involucrados para mejorar aspectos de calidad y sustentabilidad.

2. Marco Teórico

2.1 Turismo comunitario

La actividad turística genera ingresos importantes representando el 10% del producto interno bruto mundial (OMT, 2016). Por lo cual se toma al turismo como fuente de desarrollo para comunidades, las cuales al no involucrarse en dicha actividad convivirían en carestía, sin embargo es pertinente mencionar que el turismo contribuye con el 5% de emisiones de carbono, así como el turismo de masas afecta notablemente a las comunidades degradando sus recursos y también su identidad cultural (Fiorelloa & Boa, 2012).

Al turismo comunitario se lo ha denominado como ecoturismo comunitario, lo que se traduce en la práctica de ecoturismo en la comunidad. Es importante aclarar que el ecoturismo consiste en realizar viajes a áreas naturales relativamente inalteradas con un objetivo específico, ya sea por su estudio o por su belleza paisajística (Jafari, Baretje & Buhalis, 2000). Además puede ser entendido como un segmento de la actividad turística que utiliza de forma sustentable los recursos naturales y el patrimonio cultural, incentiva su conservación buscando formar una conciencia ambientalista a través de la interpretación ambiental, promoviendo el bienestar de las poblaciones involucradas (Holanda & Arruda, 2004). En sus inicios esta modalidad de turismo empezó promoviendo áreas naturales y parques nacionales como principales lugares de visita. Sin embargo, actualmente se han ampliado estos horizontes a otros lugares que posean atractivos naturales y culturales; siendo así que el visitar la naturaleza o las zonas naturales se considera también ecoturismo (Azócar de Buglass, 1995).

El turismo comunitario no se origina como una actividad legalmente reconocida, al contrario se inicia como una actividad no reconocida que logra posicionarse gracias al esfuerzo constante y la lucha centrada en los territorios de diferentes comunidades. Éste llegó a ser legalizado y reivindicado por varios actores sociales y políticos que vieron en esta actividad una forma de administración diferente de los recursos económicos generados por el turismo en las distintas comunidades (Estrella, 2007).

Por otra parte la WWF (2001) menciona que el turismo comunitario es un tipo de turismo en el que la comunidad local tiene un control importante y participa en su desarrollo y manejo, generando réditos económicos que en su mayoría se quedan en la comunidad.

Los beneficios que proporciona el turismo comunitario hacen que se lo comprenda como un mercado prometedor en su mayoría gestionado desde una visión empresarial construyéndolo con elementos como la eco-eficiencia encargada de generar negocios sustentables, la equidad y rentabilidad que permiten una variedad de actividades económicas y la reivindicación de la identidad local para revivir sus tradiciones (Farfán & Serrano, 2007).

Este tipo de modelo turístico permite mitigar problemas del mundo rural, constituyendo el desarrollo de los pueblos, en el caso de Latinoamérica surge como una alternativa al modelo de turismo convencional. Su característica fundamental consiste en generar una oferta constituida, dirigida y gestionada por la misma comunidad. Haciendo parte del interés de los turistas el involucrarse en los proyectos desarrollistas de la comunidad (Pilquimán, 2016).

El surgimiento del turismo comunitario puede ser comprendido desde dos enfoques. Como primer enfoque se encuentra los diferentes cambios sociales en el comportamiento de los turistas que surgen en relación a la preocupación por el medio ambiente, volviéndose más sensibles a los valores e identidades culturales de los lugares que visitan (Fiorello & Boa, 2012), ellos buscan conocer distintos lugares mostrándose como personas activas en sus viajes, así como enriquecerse de las costumbres, tradiciones, herencia histórica, etnias, buscando experimentar la diversidad cultural como el objetivo de sus viajes (Guzmán, Borges, & Castillo, 2011). Los turistas muestran interés por vivir una experiencia similar a la realidad social de la comunidad, por lo cual buscan involucrarse en actividades cotidianas adquiriendo sus costumbres.

El segundo enfoque es el impulso del turismo comunitario como un modelo de desarrollo alternativo orientado sobre todo en regiones y localidades periféricas, de tal forma que puedan desarrollarse mejorando sus condiciones de vida (López, 2010). Este enfoque también busca conservar los recursos naturales de su territorio a través del contacto establecido entre la comunidad local y el turista, por lo que puede crear impacto cultural y también medio ambiental en el destino y por ello es indispensable tomar en cuenta aspectos como la capacidad de carga, capacitaciones, entre otros elementos. Lo cual prioriza la planificación conjunta con todos los actores involucrados en la actividad turística con la finalidad de obtener beneficios para el destino (Orgaz, 2013).

Ahora bien, el TC se encuentra dividido en tres elementos que aportan al desarrollo de las comunidades: el primero está conformado por los actores involucrados encargados de la planificación turística como los guías, el gobierno local, operadoras de turismo, etc. El segundo se relaciona con las empresas que prestan servicios directos como hoteles, restaurantes, etc. Y por último el tercer elemento está conformado por las empresas que apoyan al turismo en el destino como los medios de transporte, tiendas de artesanías, etc. (López Guzmán y Sánchez Cañizares, 2009).

En el marco socio-histórico uno de los principales acontecimientos dentro del turismo comunitario fue en los años 90s ya que surge una importante difusión del turismo en áreas naturales de gran diversidad aun habitadas por grupos indígenas, así como el reconocimiento legal de los derechos de las tierras indígenas (Estrella, 2007). De esta manera el turismo forma parte de las comunidades brindándoles diferentes opciones que les permita ser sustentables. Las comunidades a su vez usaron al turismo como una alternativa a las actividades que realizaban como la cacería, el pastoreo y la agricultura; además evitaron la amenaza de la explotación forestal, explotaciones petroleras e incluso la minería. Por lo tanto se puede mencionar que la función del turismo comunitario gira en torno a la mejora en la convivencia de comunidades indígenas a través del aporte económico y a su vez protege el territorio de las diferentes amenazas mencionadas.

Las empresas turísticas indígenas han sido apoyadas por organizaciones no gubernamentales (ONGs) involucradas en los proyectos de desarrollo y conservación de las comunidades. Para muchos indígenas el manejar y controlar las actividades turísticas les permite lograr sustentabilidad cultural, política, ambiental y económica de la comunidad, así como unificar a la misma para un fin común (Zeppel, 2006). Pues el sentido de involucramiento de la comunidad como un todo, hace referencia al turismo comunitario sustentable, desarrollando sus aptitudes, aprendiendo e implementando servicios de calidad acorde a las necesidades de los turistas, generando en última instancia que la comunidad pueda utilizar recursos económicos que les permita una mejor calidad de vida.

Hace 50 años el turismo en el Ecuador surge cuando turistas norteamericanos se dirigen a destinos como Machu Picchu en Perú, paulatinamente se van uniendo destinos turísticos como Otavalo, La Mitad del Mundo y las Islas Galápagos; es pertinente mencionar que en aquella época los pueblos indígenas experimentaban un cambio histórico, ya que buscaban la reivindicación ante la explotación a la que fueron sometidos. Progresivamente

pueblos indígenas como los otavalos comenzaron a tener un importante flujo de turistas que demandaban servicios, consolidando así un mercado turístico en la zona, lo cual promovió iniciativas colectivas privadas y comunitarias con el fin de satisfacer las diferentes necesidades de los visitantes (Estrella, 2007).

Es también el caso de otras comunidades cuyo desarrollo nació de la mano de ONGs, en un principio su apoyo permitió el empoderamiento en elaboración de artesanías, y progresivamente se fue incluyendo actividades innovadoras que permitían el desarrollo sustentable a través del denominado turismo comunitario, tomando como premisa el hecho de que la comunidad debe ser tomada en cuenta para el manejo y control de una parte o de la totalidad de esta actividad (García, 2016).

En sus inicios el turismo fue comprendido como una actividad de bajo impacto económico lo cual cambió en el transcurso del tiempo y paulatinamente se configuró como una de las actividades capaces de reemplazar funciones relacionadas a la extracción de recursos como la deforestación, agricultura, ganadería e incluso explotación petrolera (Kiss, 2004).

En el caso de las comunidades amazónicas, es en los años 90s que comienzan a organizarse con la finalidad de emprender proyectos de turismo comunitario, progresivamente se abastecen de infraestructura, en vista de las diferentes necesidades para poder complacer a los turistas se crea la Red Indígena de Comunidades del Alto Napo para la convivencia Intercultural y Ecoturismo (RICANCIE). Esta red de turismo comunitario surge con la finalidad de proteger los recursos naturales y culturales, mejorar la calidad de vida de las familias kichwas así como reforzar su autoestima y promover una alternativa a la agricultura intensiva que amenaza con la deforestación de hábitats únicos en la zona, simultáneamente busca eliminar el turismo agresivo que amenaza el equilibrio sociocultural y ambiental. Adicional a esto, se enfoca un desarrollo auto gestionado por y para las comunidades con diferentes planteamientos para que los jóvenes de la comunidad se integren, buscando principalmente evitar la migración a otras ciudades (RICANCIE, 2016).

A finales de los 90s, se comenzó a desarrollar proyectos turísticos que fueron impulsados por el Foro Nacional de Participación Comunitaria en Ecoturismo, el mismo que tuvo lugar en Quito en 1997. En este foro se generaron recomendaciones y directrices para la operación turística entre las cuales se menciona la implementación de guías indígenas locales,

delimitación de zonas específicas para el desarrollo de la actividad turística y acuerdos con agencias extranjeras como operadoras y ONGs. Ahora bien, entre las limitaciones que atravesaban las empresas de turismo comunitario se encuentran: su localización remota, falta de comunicación, falta de acceso a mercados turísticos, competencia generada por operadoras e incluso otras comunidades aledañas y finalmente financiamiento y capacitación. Los primeros grupos indígenas en establecer sus propuestas y empresas turísticas fueron comunidades kichwas como Capirona y Río Blanco localizadas en la provincia del Napo, que formarían parte de la Red Indígena de Comunidades del Alto Napo para la Convivencia Intercultural y Ecoturismo (RICANCIE) en los 90s, motivando así el desarrollo de varias comunidades a lo largo de áreas naturales como el Cuyabeno que desarrollaron proyectos y se establecieron a partir del año 2000 (Zeppel, 2006).

La creación de RICANCIE permitió el apoyo a iniciativas de turismo comunitario mediante cursos de guianza, reservas de tours y apoyo en logística turística así como también posibilitó la protección de territorios de las comunidades dentro de la Reserva de Biosfera Sumaco (RBS). Con la ayuda de ONGs las comunidades pertenecientes a esta red de turismo comunitario recibieron ayuda para construcción de infraestructura y creación de senderos; apoyando su desarrollo como donadores de vital importancia para la consolidación de esta actividad hasta que las comunidades se encuentren en la capacidad de administrar estos proyectos sin ayuda externa. Estas iniciativas atrajeron visitantes de universidades extranjeras y turistas motivados por la naturaleza generando ingresos económicos a las comunidades que les permitió adquirir canoas, equipo de radio y comunicación, así como también se invirtió en agricultura y artesanías (Zeppel, 2006; Erskine & Meyer, 2011). A pesar de los esfuerzos de RICANCIE por apoyar el desarrollo de las comunidades del Napo actualmente no se presenta como una organización estable, puesto que varias comunidades se han separado para presentar su propia oferta turística empoderándose de estas iniciativas turísticas.

Entre las principales problemáticas en el desarrollo del turismo comunitario con comunidades amazónicas se encuentra la carencia de reglamentación adecuada para esta nueva modalidad turística lo cual genera la necesidad de legislar sus operaciones turísticas. En el año 2002 la OEA se interesa por el estado del turismo comunitario en el Ecuador por lo cual financia la elaboración de la base de datos del turismo comunitario, que fue utilizada como herramienta para inventariar las iniciativas de turismo comunitario en todo el país,

encontrando a más comunidades interesadas en involucrarse en esta actividad. En el año 2002 se insertó el Reglamento de Ecoturismo en el Reglamento General de Actividades turísticas impulsado por el Ministerio de Turismo y la Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo, este reglamento es el que posibilita la legislación de las operaciones comunitarias. En vista del interés por el turismo comunitario se crea la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE) como el mayor representante de los pueblos, centros, etnias y comunidades interesadas en el turismo, defendiendo sus intereses e incursionando en temas de mercadeo y comercialización, potencializando la oferta turística en el Ecuador (Estrella, 2007).

La FEPTCE ha apoyado y promovido empresas de turismo relacionadas con grupos indígenas alrededor de las diferentes regiones del país tanto en la Amazonía, los Andes y las regiones costeras. Estos proyectos complementan las actividades económicas de las comunidades como la agricultura y la cacería a través de las cuales han subsistido. Es pertinente mencionar que el estado ecuatoriano se convirtió en un actor que ofrecía apoyo minoritario a este tipo de iniciativas de turismo rural (Zeppel, 2006).

Según la FEPTCE el turismo comunitario es una relación de la comunidad con los visitantes desde una perspectiva intercultural en el desarrollo de viajes organizados con la participación consensuada de sus miembros, garantizando así el manejo adecuado de los recursos naturales, la valoración de sus patrimonios, los derechos culturales y territoriales de las nacionalidades y pueblos, con el fin de generar una distribución equitativa de los beneficios generados (FEPTCE, 2015).

Cabe mencionar que dentro de la realidad turística comunitaria existe una brecha entre FEPTCE y el Ministerio de Turismo la cual radica en que la Federación promueve la formación de las comunidades en turismo la cual se la debe realizar desde la cosmovisión de los pueblos indígenas que evidencien emprendimientos ya consolidados, evitando cualquier apoyo externo que no ayude en sus proyectos, dejando de lado el sistema socioeconómico del capital y fortaleciendo el sentimiento de pertenencia y su empoderamiento. Mientras que muchos de los programas impulsados por el Ministerio de Turismo no tienen mayor repercusión en prácticas locales o utilización de recursos, dependiendo constantemente de actores externos (García, 2016).

Tras haber identificado otras corrientes turísticas involucradas a comunidades se puede mencionar que el turismo comunitario tiene intereses más apegados al patrimonio cultural y a la repartición equitativa de recursos en la comunidad donde la comunidad se encuentra estrechamente relacionada en cuanto al manejo de las actividades (Garcia, 2016), mientras que el ecoturismo comunitario se alinea más a la naturaleza y la conservación de los recursos en áreas naturales. Se puede discernir que tanto el ecoturismo comunitario como el turismo comunitario poseen las mismas bases en cuanto al manejo y al cuidado de los recursos, así como al referirse a la valoración y bienestar de las poblaciones locales.

2.2 Impactos del turismo comunitario

El Ecuador posee varios atractivos turísticos que tienen mayor afluencia turística como son los Andes, la Amazonía o los bosques lluviosos, con sus diferentes culturas como los kichwas, shuar, huaorani, otavalos, entre otros. Dentro de este territorio se encuentran diferentes empresas dedicadas a turismo comunitario, las mismas que pertenecen a la comunidad y son manejadas por ellas; dicho desarrollo turístico se da en respuesta a las operadoras turísticas extranjeras y en prevención de incursiones petroleras o explotación forestal, por parte de compañías en territorios indígenas. Estas diferentes comunidades indígenas han desarrollado estas empresas turísticas auto gestionadas por la comunidad o también en asociación con operadoras turísticas (Zeppel 2006, Erskine & Meyer 2011).

Para comprender los impactos tanto positivos como negativos del turismo comunitario es oportuno mencionar el caso de Huao Lodge, ésta es una operación turística creada por dos ONGs en la cual se involucró a la comunidad huaorani para ofrecer turismo cultural y natural, dicho proyecto se desarrolló por varios años tomando como prioridades la capacitación de la comunidad y la promoción del lugar (Rodríguez, 2008).

Con el objetivo que cada vez más comunidades se involucren en dicha actividad se ha optado por mostrar a los dirigentes y miembros de las comunidades los beneficios que se puede obtener al conservar una especie, como por ejemplo el avistamiento del guacamayo, resultaba mucho más rentable su protección que su cacería. A manera de ejemplificar se utilizará el caso de los achuar en Kapawi quienes redirigieron sus habilidades de cacería para ayudar a los turistas a identificar la fauna de la zona, convirtiéndolos en grandes ornitólogos lo cual incrementó sus ingresos (Borman, 2008). Así mismo, la comunidad Añangu la cual es la encargada del Lodge Napor Wildlife Center decidió conservar los

bosques, cesando las actividades de diferentes organizaciones extractivas que se encontraban en su territorio. El ambiente se vio beneficiado y las ganancias obtenidas por el lodge fueron invertidas en salud y educación para la comunidad (Napo Wildlife Center, 2016).

En el caso de las comunidades huaorani propietarios del Huao Lodge, restringieron el ingreso de empresas extractivas de petróleo y madera para conservar sus bosques, a pesar que ellos dependían de la cacería para su subsistencia, han optado por conservar sus especies como uno de los principales atractivos turísticos, así como para el disfrute de las futuras generaciones, y la prevención de su extinción evitando totalmente conflictos en el desarrollo del turismo (Rodríguez, 2008).

Como se puede evidenciar en los casos particulares mencionados anteriormente, varias comunidades se han opuesto ante actividades extractivas jugando un papel determinante en el desarrollo de proyectos de turismo comunitario a través de innovadores programas de conservación, para comprender a profundidad este punto se ha tomado el caso de los indígenas zabalo, una comunidad perteneciente a los cofanes (Zeppel, 2006).

Estos proyectos de desarrollo son conformados por tres principios fundamentales; el primero consiste en mostrar su medioambiente natural a los turistas y simultáneamente su ambiente cultural, por lo cual la comunidad opta por no vestirse ancestralmente para los turistas, así como tampoco realizar falsas ceremonias o bailes. Con este principio se promueve enseñar sus recursos naturales tales como ríos, bosques, plantas medicinales y animales, usando el conocimiento de las comunidades para generar nuevas experiencias en la naturaleza.

El segundo principio toma en cuenta a la mano de obra local para desempeñar las actividades y ofrecer servicios. La administración de la comunidad fue un obstáculo en varios ámbitos como proveer alimentos y bebidas que sean aptas para las exigencias de los turistas, así como la administración y técnicas de guianza para la operación turística, sin embargo paulatinamente los cofanes aprendieron como manejar este proyecto de turismo comunitario de una excelente manera, siendo que los testimonios de turistas afirmaban haber tenido una de las mejores experiencias a través de la cual se podía conocer la Amazonía.

El tercer principio se basó en el compromiso de la comunidad para adoptar un nuevo modelo de repartición de recursos, el cual consistía en la relación directa entre la actividad realizada por el miembro de la comunidad y la remuneración económica que recibía por la

misma. El dinero proveniente de la actividad turística permitió que el patrimonio intangible de su cultura prevalezca en la comunidad Cofan, así como también se implementó la infraestructura necesaria para el recibimiento de turistas. Dentro del proyecto de turismo comunitario se ha tratado de implementar actividades en las cuales se vinculen y participen todos los miembros de la comunidad (Borman, 2008).

Dentro del manejo y la gestión realizada por las ONGs se pudo evidenciar varios inconvenientes, entre los cuales se encuentra la implementación de una economía de mercado que fomenta el individualismo, lo cual generó en última instancia un choque socio-económico en relación a cómo la comunidad manejaba sus ingresos, se la denominó comúnmente economía de regalo. Este choque de economías reduce las posibilidades de éxito en cuanto a los proyectos con las comunidades amazónicas (Rodríguez, 2008).

Otro de los casos en los que se ha implementado modelos de turismo en las comunidades ha sido Kapawi Lodge ésta ha sido desarrollada en conjunto con los indígenas Achuar y una operadora turística llamada Canodros S.A. así como la Federación Interprovincial de la Nacionalidad Achuar del Ecuador (FINAE), tomando parte en la conservación y el desarrollo estratégico en el área. Este proyecto es acreedor de algunos premios internacionales (Stronza, 2003). Sin embargo entre los inconvenientes surge el choque cultural entre la comunidad conjuntamente con su cotidianidad frente a la operadora turística y su manera de generar réditos económicos. Como resultado algunos empleados que eran muy exitosos o acumulaban mucha riqueza eran castigados y forzados a regresar a su comunidad, causando problemas en cuanto a la capacitación y venta de servicios turísticos (Rodríguez, 2008).

En el contexto socio-histórico en que los pueblos indígenas emprendieron las iniciativas de turismo comunitario se enfrentaban a distintas limitaciones especialmente las comunidades ubicadas en la Amazonía del Ecuador, debido a que el viaje comprendido desde la capital Quito hasta las comunidades amazónicas tenía una duración de un día. Adicional a esto, el acceso hacia las localidades era remoto limitando su acceso únicamente a través de aviones ligeros o largas canoas. El turismo en la comunidad se basaba en las atracciones naturales, así como también en la interpretación del entorno cultural y natural incluyendo la fauna silvestre. Han sido diferentes acciones las cuales se han tomado en torno al desarrollo del turismo comunitario como por ejemplo el educar a los visitantes acerca de

la importancia de conservar áreas naturales y el control dentro de los territorios de las comunidades indígenas (Zeppel, 2006).

Muchas veces las capacitaciones que reciben las comunidades forman parte de programas gubernamentales que pretenden atender la demanda turística por medio de la folklorización de la identidad cultural, además no se consideran las barreras idiomáticas, culturales y económicas de los pueblos indígenas en la involucración de la actividad turística, como es el caso de comunidades indígenas Mapuche en Chile (Pilquimán, 2016).

Esta actividad entendida desde otras miradas no ha contribuido al desarrollo de las comunidades, al contrario ha generado pocos y pobres ingresos económicos a las mismas, siendo las operadoras extranjeras con sus fuertes inversiones las únicas beneficiadas de esta actividad. A pesar que los turistas pagan una significativa suma por los viajes ecoturísticos a áreas naturales, las diferentes operadoras no distribuyen sus ingresos con las comunidades locales a pesar que utilizan sus territorios como atractivos turísticos (Stronza & Gordillo, 2008).

Esto visibiliza otra realidad dentro de la dinámica turística nacional diferente al modelo expuesto como turismo comunitario en el cual los comuneros participan activamente y del mismo modo se benefician económicamente; como se puede evidenciar existen varias inequidades en cuanto al reparto de los ingresos que en su mayoría deberían pertenecer a las comunidades.

Desde una perspectiva económica se cuestiona que los ingresos y el empleo que se genera por el turismo comunitario realmente impulsen la conservación ambiental, puesto que investigaciones han demostrado que muy pocas veces se ha podido reemplazar o sustituir las actividades extractivas que paulatinamente destruyen el medioambiente por el turismo, el cual a su vez se convierte en un complemento que contribuye a la degradación ambiental (Stronza & Gordillo 2008). La mala administración de los ingresos económicos puede convertirse en un factor que deteriore el medio ambiente, ya que al poseer poder adquisitivo se adquiere más mano de obra y tecnología que les permitirá una mayor utilización de recursos (Ferraro, 2001).

Al ser limitados los recursos económicos que reciben las comunidades no se puede determinar acciones prudentes que permitan hacer conservación en áreas naturales (Kiss, 2004). Aunque el empleo y los ingresos generan cambios referentes a conservación, la

estructura socio-ideológica no permite que se realice un cambio radical en tanto a explotación o venta de recursos naturales (Stem, et al., 2003). Siguiendo esta línea argumentativa el turismo comunitario tiene la capacidad de alterar las economías locales sin embargo, mantiene estáticos los patrones sociales y culturales en cuanto a la utilización de los recursos, lo que produce que los miembros de las comunidades vuelvan a las actividades extractivas cuando los réditos económicos e incentivos financieros desaparezcan (Pretty & Smith, 2003).

Las comunidades pueden manejar al turismo en dos ejes, el primero permite un desarrollo económico siguiendo las reglas del capitalismo en cuanto a la acumulación de bienes, buscando principalmente el lucro; el segundo eje en contraposición también busca lucro pero permite la participación colectiva con iniciativas de organización comunitaria sin eliminar las actividades tradicionales. Este desarrollo a escala humana ha surgido en contraposición al turismo de masas que se apropia de las características de territorios menos favorecidos (Flores e Silva, Borborema, & Christoffoli, 2016).

Es pertinente mencionar que los ingresos económicos conllevan desafíos para las comunidades, en el caso de haber cambiado sus actividades laborales por otras fuentes de ingreso como el turismo se vuelven vulnerables a las diferentes fluctuaciones y estacionalidades del mercado turístico (Stronza & Gordillo, 2008).

Entre los retos e impactos que han sufrido las comunidades se encuentra el implementar y desarrollar habilidades que les permitan satisfacer las necesidades de los turistas, es decir entender las necesidades del turista así como las maneras más eficientes de satisfacer dichas necesidades, otro de los obstáculos ha sido la rivalidad entre miembros de la comunidad así como también entre comunidades aledañas que se encuentran marginadas, haciendo difícil que se comprenda el bienestar económico que genera el turismo, finalmente entre los obstáculos más importantes se encuentra la falta de apoyo de los gobiernos autónomos descentralizados, los cuales no han permitido la ejecución de proyectos turísticos constantes (Azócar de Buglass, 1995).

Frente a los impactos turísticos que se han visibilizado en el entorno natural, surge un principio medioambiental denominado “quien contamina paga”, el cual contempla que el causante de la contaminación sea quien asuma el costo de medidas de prevención y lucha contra la misma (Correa, 2012). Lamentablemente este tipo de principios no se aplica por

parte de entidades encargadas de salvaguardar el medio ambiente, dejando impunes a empresas mineras, madereras y petroleras.

Adicional a esto, en países como México se han establecido autorregulaciones que permiten dar directrices con el fin de evitar la contaminación de sitios turísticos, por ejemplo la repercusión que tiene el contaminar el medio ambiente con desechos sólidos, en última instancia se busca concientizar colectivamente a las comunidades sobre conservar a la naturaleza y reconocer el derecho que ésta tiene (Ascaino, 2009).

Por otra parte la operación turística comunitaria puede crear tensiones y posibles conflictos entre la propia comunidad al competir y buscar colonizar sus espacios ancestrales para el desarrollo de actividades turísticas (Pilquimán, 2016)

Desde otro enfoque la participación en los proyectos y en el manejo de los mismos genera beneficios, los cuales no son económicos, sin embargo, se encuentran directamente relacionados con la conservación; esto se debe a que las comunidades empiezan a manejar y administrar las empresas turísticas adquiriendo mayor control repartiendo equitativamente los beneficios (Scheyvens, 1999), generando también rentabilidad de la afluencia turística (Belsky, 1999). El efecto catalizador que promueve la participación permite que se construyan habilidades de liderazgo, fortaleciendo las instituciones locales y a la vez asegurando que los beneficios económicos les permitan alcanzar objetivos más amplios a favor de la comunidad generando inclusión entre todos los miembros.

El progreso que ha tenido el turismo comunitario ha beneficiado directamente a las comunidades, sin embargo para aspirar a este desarrollo es necesario un contacto de mutuo respeto, de la misma manera actividades como caza o pesca por parte de los turistas no deben realizarse con criterio comercial, al contrario con sentido artesanal y respetando las recomendaciones pertinentes para desarrollar la actividad (Ascaino, 2009).

Esta corriente turística presenta una menor inversión en infraestructura y servicios, lo cual disminuye significativamente el impacto en el entorno impidiendo su alteración y valorando los vínculos culturales y naturales de la población, este tipo de turismo promueve la protección de bienes naturales y culturales planteándose como una propuesta de hospitalidad y convivencia entre la comunidad y el visitante. Siendo importante la opinión de la comunidad en el desarrollo y ejecución de las actividades para salvaguardar intereses y minimizar impactos no deseados (Flores e Silva, Borborema, & Christoffoli, 2016).

En el transcurso de varios años se ha evaluado el impacto del turismo comunitario logrando identificar que esta actividad dinamiza y valoriza el mercado tanto interno como externo. Adicional a esto, también ha permitido establecer relaciones equitativas y de convivencia las cuales se han generado a través de la reivindicación en cuanto a sus costumbres, saberes ancestrales y prácticas propias de los pueblos y nacionalidades del Ecuador.

El turismo comunitario actúa de manera indirecta como un factor de reivindicación sobre el carácter pluricultural en el país, siendo así que se ha convertido en una de las corrientes representativas en el ámbito turístico el cual atrae en su mayoría a turistas extranjeros provenientes de América del Norte y también de Europa Occidental. Es pertinente mencionar que no todo el mercado está representado por turistas extranjeros, también la afluencia de turistas nacionales fortalece las oportunidades de recreación y uso de tiempo libre dentro de nuestro país, lo cual lo convierte en una actividad que fomenta la interculturalidad (Ascaino, 2009; Garcia, 2016).

Los diferentes procesos que han atravesado las comunidades para lograr consolidar esta actividad turística ha permitido visibilizar que pocas comunidades cuentan con la potencialidad de desarrollo mientras que otras no han logrado prosperar generando incertidumbre en cuanto al desarrollo y manejo por la comunidad (Garcia, 2016).

Como podemos observar y a pesar de las dificultades, el turismo comunitario da la oportunidad a varias comunidades alrededor del Ecuador de conservar sus recursos manteniendo intacta flora, fauna y tradiciones culturales; también han logrado que las comunidades generen ingresos y puedan auto sustentarse (Rodríguez, 2008).

2.3 Turismo y sustentabilidad

El turismo sustentable (TS) se conceptualiza de diferentes maneras, entre las definiciones más importantes se encuentra el realizar actividades turísticas en las cuales está involucrado el medio ambiente y el ser humano, pretendiendo convivir en armonía con la naturaleza a través del uso moderado de recursos naturales que permitan conservar el medio ambiente para las futuras generaciones (WCED, 1987).

Según la OMT el turismo sustentable hace referencia a satisfacer las necesidades de los turistas y de las localidades involucradas, protegiendo las posibilidades futuras. Finalmente el turismo sustentable es un elemento que equilibra los aspectos ambientales,

económicos, y socioculturales garantizando la sustentabilidad a largo plazo, aplicado a todas las formas de turismo en todos los destinos incluyendo el turismo de masas y de interés especial (Cunningham, Huijbens, Wearingc, 2012; OMT, 2013).

La implementación y desarrollo del turismo sustentable debe considerar varios aspectos ambientales como la integración de sugerencias y la cooperación de los participantes, es decir todos aquellos grupos que pretendan lograr un adecuado desarrollo de sus actividades productivas, como también la protección del ambiente. Adicional a esto, se debe buscar soluciones a problemáticas ambientales como la saturación de un atractivo turístico, la agricultura, el uso de aguas residuales, los desechos sólidos, infraestructura y planta turística. El encontrar soluciones viables a estos inconvenientes permite que los turistas disfruten de las áreas naturales, parques nacionales o reservas, debido a que el turista busca beneficios como un aire más puro, agua limpia es decir disfrutar en un espacio que se considera no contaminado (Ascaino, 2009).

Para comprender a profundidad el TS es oportuno mencionar al ecoturismo que conforma un segmento de mercado, el cual utiliza a la naturaleza como su principal recurso permitiendo la recreación y el placer mediante distintas actividades, permitiendo el aprendizaje y contribuyendo a la conservación y desarrollo de las comunidades locales. Se busca promover la preocupación por el medio ambiente haciendo hincapié en la importancia por preservar los lugares naturales frente a los intereses por deforestar que genera la extinción de especies lo cual se considera un impacto irreversible en el ecosistema. Por dicha razón el ecoturismo ha sido sumamente importante en tanto a la responsable interacción entre la actividad humana y el medio ambiente así como por la creciente preocupación en preservar los diferentes ecosistemas (Cunningham, Huijbens, Wearingc, 2012).

El ecoturismo surge como una actividad alternativa de desarrollo sin embargo, no es una actividad con fines últimos por salvar el medio ambiente, es pertinente mencionar que éste no puede solucionar los problemas ambientales, sin embargo es una herramienta que propone alternativas por contribuir a la conservación de un área mediante la promoción e incentivo de otras actividades productivas que no deterioren el ambiente permitiendo un desarrollo sustentable (Azócar de Buglass, 1995).

Como se ha podido evidenciar el turismo es una actividad que se encuentra en constante evolución y transformación, parte de este cambio se refleja en las exigencias del

mercado que cada vez apuntan al desarrollo del turismo alternativo, en contraposición al turismo de masas. Además la globalización permite la consolidación de nuevos productos turísticos, especialmente aquellos que se encuentren ligados al turismo sustentable (Ascaino, 2009).

El motivo por el cual se ha implementado criterios de sustentabilidad al desarrollo del turismo es porque principalmente ayuda a establecer metas de competitividad a largo plazo con elementos que pueden garantizar una rentabilidad económica y social de manera eficiente y con calidad. Esto se debe a la inclusión en la gestión empresarial de criterios de conservación de la biodiversidad y sociocultural presente en el entorno a ser intervenido (Crosby, 2009).

El turismo es una de las actividades que muestra respeto por el medio ambiente, esto se debe a que los recursos turísticos en su mayoría son recursos naturales en los que se realizan las operaciones turísticas, es decir permite simultáneamente la preservación de la actividad turística (Fayos-Solá & Jafari, 2011)

Es así que capital natural tiene una gran importancia dentro de los términos de sustentabilidad, al ser un elemento clave para el desarrollo turístico y la biodiversidad, debería poseer una adecuada valoración de los costos de degradación, incorporando criterios de capacidad de carga turística, con el fin de evitar daños ambientales ya que un número de personas superior a la capacidad de carga permitida en un atractivo genera daños que en muchos casos pueden ser irreversibles. Lo cual no crea beneficio para quienes ofertan estos atractivos naturales, culturales o artísticos, con el fin de evitar esto, se busca realizar de manera oportuna restricciones que permitan proteger dicho atractivo natural (Ascaino, 2009).

Hablar de sustentabilidad compromete a la industria próspera del turismo que durante años ha formado parte de la economía de muchos países aportando en gran medida a su desarrollo sin embargo, el turismo en muchos casos se desarrolla sin tomar en cuenta el medio ambiente; este hecho ha generado la búsqueda de alternativas turísticas reorientando el modelo de turismo tradicional, permitiendo así la concientización y uso racional de los recursos naturales (Azócar de Buglass, 1995).

Existen métodos e indicadores que permiten medir la sustentabilidad. Éstos han sido aplicados por la OMT (Organización Mundial del Turismo), permitiendo realizar una

medición del grado de sustentabilidad que tiene una determinada corriente turística, entre los cuales podemos identificar: protección del área, presión, intensidad de uso, impacto social, control de desarrollo, tratamiento de residuos, proceso de planificación, ecosistemas críticos, satisfacción del consumidor y satisfacción de la población local (Crosby, 2009).

Sin embargo, es pertinente mencionar que la sobreutilización de un espacio turístico deteriora la capacidad de carga, la cual tiende a variar dependiendo de la estacionalidad y determinadas condiciones climáticas que generan mayor o menor afluencia de turistas. Si la calidad ambiental disminuye consecuentemente la demanda turística será menor, cabe recalcar que el turismo genera más réditos económicos si se preserva la naturaleza y el medio ambiente, por lo cual se debe realizar una actividad turística cuidadosa y racional que promueva un buen ordenamiento territorial permitiendo preservar el medio natural y cultural (Ascaino, 2009).

Es así que el turismo comunitario indígena surge como apoyo a la conservación manteniendo intactos las áreas de bosques primarios, controlando la cacería y los lugares en los que la agricultura es prohibida (Zeppel, 2006).

El TC se encuentra íntimamente relacionado al turismo sustentable ya que busca mejorar el desarrollo socioeconómico de las comunidades indígenas que son destino de llegada para los turistas, a través de la conservación y el fomento de respeto y valores hacia los recursos patrimoniales, naturales y culturales promoviendo su identidad cultural e implementando nuevas formas sostenibles de gestión (Orgaz, 2013).

Existen diferentes campos por analizar dentro de la actividad turística comunitaria lo cual lleva a identificar términos de sustentabilidad que ha formado parte inherente dentro de los actuales proyectos turísticos, los cuales buscan la protección de la naturaleza y el desarrollo de las comunidades indígenas.

En las comunidades el turismo es organizado con la ayuda de ONGs, operadoras turísticas y entidades gubernamentales con el fin de gestionar esta actividad minimizando impactos medio ambientales y socioculturales en los destinos. Por otra parte este tipo de impactos negativos han ocasionado preocupación en la comunidad concientizando en temas como la conservación y preservación de los recursos naturales de los que se obtiene beneficios económicos, creando vínculos entre varios actores turísticos minimizando efectos

negativos del turismo en el ambiente y mejorando el bienestar de las comunidades de destino (HwanSuk & Turk, 2006).

Alrededor de 93,900 km² de bosques son deforestados anualmente. Dentro de las regiones más afectadas se encuentra África y Latinoamérica. El Ecuador es uno de los países que más realiza esta actividad extractivista en la región con un promedio de 1.12% del total de sus bosques anualmente (Rodríguez, 2008). Es por ello que el turismo comunitario se ha propuesto como una actividad que podría evitar el uso irresponsable de recursos naturales, minimizando actividades extractivas que se evidencian a lo largo de las carreteras que han sido construidas para mejorar la calidad de vida de comunidades lejanas.

Las actividades que están inmersas en la deforestación de los bosques y la extracción de recursos naturales en la Amazonía son la explotación de madera, agricultura, ganadería e incluso la explotación petrolera, lo que ha permitido que colonos se establezcan alrededor de las carreteras que se han construido para permitir mayor accesibilidad a destinos turísticos (Mena, Bilsborrow, & McClain, 2006).

La constante explotación a los recursos y la ausencia de mercados indígenas en los cuales se puedan comercializar sus productos hace que las oportunidades de obtener mayores réditos económicos sean limitadas. En búsqueda de una opción para solucionar la economía de las diferentes comunidades amazónicas se apunta al turismo como una de las opciones más viables (Rodríguez, 2008), con un futuro próspero, la demanda de productos de naturaleza siguió creciendo a tal punto que una de las principales razones por las que los turistas decidían viajar al Ecuador era para admirar la naturaleza, la vida salvaje, las diferentes comunidades indígenas y su cultura, lo que coincide directamente con la oferta realizada por el turismo comunitario (Delgado, Rodríguez, & Izurieta, 2007).

Desde diferentes perspectivas sobre la conservación se argumenta que si las comunidades quieren continuar con su cultura se debe proteger y conservar el medioambiente, puesto que en el transcurso del tiempo las comunidades han experimentado diferentes cambios socioculturales. Sin embargo, a pesar de ello no se comprendía a la naturaleza como un elemento al cual proteger. Actualmente tras la concientización del capital natural se ha reconocido que a la naturaleza se la debe proteger y conservar, hablar de turismo comunitario conjuntamente con sustentabilidad abre el debate ya que para las

comunidades amazónicas la naturaleza ha sido la principal fuente de recursos sin importar el daño que la misma recibía mediante la cacería o la deforestación.

Cuando los turistas empiezan a tomar interés por conocer la naturaleza y la biodiversidad que ésta posee las comunidades empiezan a tomar conciencia sobre el bosque como raíz de su cultura y la herramienta mediante la que se generan ingresos económicos. De esta manera se inicia una dura lucha por controlar la cacería a través de la implementación de procedimientos así como de restricciones en la cacería de animales independientemente si son especies abundantes o se encuentran en peligro.

En el caso del Cuyabeno se protegieron aquellas especies que representaban un gran valor turístico las cuales funcionaban como atractivo principal para que los turistas los visiten. Existen acuerdos a nivel comunitario que les han permitido conservar la naturaleza y una convivencia armónica de las especies. Actualmente diferentes comunidades siguen ofertando alimentos de especies animales que no se encuentran en peligro buscando enfatizar la conservación que produce el turismo comunitario (Borman, 2008).

Esta modalidad de turismo se torna importante en destinos considerados en vías de desarrollo, ya que la generación de riqueza y sus recursos naturales forman parte fundamental para la supervivencia de comunidades locales a largo plazo. Además en la comunidad se genera conciencia fomentando la conservación, respeto a la naturaleza y rescate de su patrimonio (Orgaz, 2013).

La tarea por determinar el mejor modelo de desarrollo dentro de la operación turística no ha sido fácil. Sin embargo, se toma a la sustentabilidad como una forma de mitigar los impactos, para que tanto atractivos como recursos naturales puedan perpetuar y ser parte de las generaciones futuras.

2.4 Calidad de servicios turísticos

En términos sustentables no se puede hablar de rentabilidad como una estrategia que permita mejorar la calidad de vida de una población, al contrario se deben aplicar criterios de rentabilidad sustentable que les permita tener una competitividad turística. Para lograr obtener una rentabilidad sustentable es necesario que los actores turísticos involucrados, consumidores y también turistas se encuentren satisfechos, es decir que la calidad y eficiencia se vuelven factores necesarios para alcanzar la satisfacción y beneficios (Crosby, 2009).

Como se puede visibilizar la sustentabilidad turística no solo depende de la conservación de los recursos o del ámbito sociocultural propio de un territorio, también se lo puede entender como un ámbito más alineado a la producción de servicios así como la permanencia de los productos a través de diferentes lineamientos como la satisfacción de las necesidades del turista y el cumplimiento de sus expectativas mediante la oferta de las comunidades.

Uno de los elementos indispensables para la óptima implementación del turismo comunitario es la calidad de los servicios ofertados a los turistas, debido a que la calidad depende en gran parte de una buena experiencia en los sitios de destino y mayor disfrute del tiempo de ocio del turista.

La globalización que posee el sector turístico permite visualizar el incremento de la competencia y la necesidad por mejorar la calidad de las empresas inmersas en el mismo, tomando a la calidad como un elemento clave para el desarrollo de los servicios y para lograr la fidelización del cliente (Gutiérrez & Rubio, 2009).

Los diferentes administradores en marketing turístico han demostrado que se ha incrementado el interés en cuanto a las expectativas del cliente, esto se debe a que las expectativas de calidad se relacionan por el uso del servicio continuamente por parte de la demanda. Es oportuno mencionar que las expectativas del cliente son parte importante dentro de las evaluaciones de calidad de los servicios. Dentro de la calidad se pueden identificar varias dimensiones, entre las más importantes se encuentra la determinación sobre la satisfacción del cliente como por ejemplo: confiabilidad, acceso, comunicación, seguridad entre otros (Holanda & Arruda, 2004).

Entre las definiciones usadas para entender la calidad de servicios turísticos se puede mencionar el hecho de alcanzar cero defectos en la realización de las funciones o actividades y conjuntamente la prestación de servicios. Las diferentes empresas optan por adoptar directrices que les permitan alcanzar la calidad total, que se traduce en satisfacer a los turistas en todos los ámbitos consiguiendo un beneficio para todos los actores involucrados en el proceso turístico es decir tanto turistas como empresas y residentes locales se encuentren satisfechos (Milio, 2004).

Los destinos en las comunidades deben garantizar la calidad de la experiencia turística del visitante así como el nivel de vida de la población local. La calidad se garantiza mediante estándares de gestión del entorno (Crosby, 2009).

Es importante analizar los tres diferentes tipos de calidad, el primero se denomina calidad técnica: es aquella que recibe el cliente al momento en el que se presta el servicio, el segundo toma el nombre de calidad funcional que refiere a la calidad que se forma por las características del producto y por último la calidad social la misma que está relacionada con la aceptación social (Milio, 2004).

La calidad de servicios turísticos es de naturaleza compleja ya que los servicios son básicamente intangibles porque son comprendidos más como experiencias que objetos, son heterogéneos haciéndolos diferentes unos de otros variando de un ofertante a otro, de un consumidor a otro y de un día a otro. Por lo cual cuando se comprende la calidad de servicio se hace referencia a las percepciones de los consumidores sobre el resultado del servicio ofertado (Casino, 2001).

Como se ha mencionado en el transcurso del presente análisis bibliográfico el satisfacer al cliente es el primer compromiso por parte de los ofertantes de servicios turísticos, por ello se deben analizar a profundidad diferentes aristas sobre la calidad como la calidad ofertada que refiere a aquellos productos y servicios que los productores ponen a disposición del consumidor, calidad prometida es la que a través de medios publicitarios presentan los beneficios que los consumidores recibirán cuando sean sus clientes, calidad real es la que se recibirá, calidad percibida es aquella que es identificada por parte de los clientes que en varios casos no es lo que los proveedores de servicios pretenden transmitir, calidad esperada es aquella que informa sobre las características de los destinos, productos y servicios que los turistas buscan adquirir esperando que se cubran con las expectativas (Milio, 2004).

Dentro de la actividad turística se puede evidenciar la participación de diferentes mercados tanto nacionales como internacionales dando como consecuencia una gran competencia que hace cada vez más difícil que una empresa gane posicionamiento competitivo sostenible dentro del mercado. A esto se unen las exigencias y la información que previamente tiene el cliente, obligando a los ofertantes a desarrollar perfiles diferentes para los distintos segmentos receptivos de mercado (Gutiérrez & Rubio, 2009).

Las empresas turísticas se benefician al conseguir certificaciones que otorgan reconocimiento de la calidad y buenas prácticas, creando oportunidades para que se asuman retos en cuanto al manejo de actividades como mejorar la atención al cliente, manejo correcto de desechos, buena calidad de alimentos, etc.

Una de las primeras fases para la implementación de sistemas de calidad ha sido asegurarse que los suministros recibidos sean de calidad, de esta manera se evitan riesgos que puedan afectar al consumidor (Gutiérrez & Rubio, 2009).

Las expectativas y percepciones por parte de los turistas pueden ser muy diversas, por dicha razón se busca ofrecer un servicio excelente, recomendando a las empresas turísticas elaborar y ejecutar programas de calidad continua, y del mismo modo evaluar el grado de satisfacción turística en los actores claves como los prestadores de servicios así como en la totalidad del destino (Cordero, 2008). De esta manera la medición de la calidad se convierte en el primero y el último paso para el desarrollo de servicios turísticos y para la mejor forma de satisfacer las necesidades del turista.

En el Ecuador la Empresa Metropolitana Quito Turismo impulsa procesos de asistencia técnica, capacitación, formación de auditores internos e implementación de buenas prácticas de turismo sostenible con el fin de mejorar la calidad de servicios y productos comerciales en las empresas para fomentar el crecimiento de la demanda turística (Quito Turismo, 2014).

En la actualidad alrededor de 278 establecimientos cuentan con el distintivo “Q” de Calidad Turística el cual es entregado por el Ministerio de Turismo permitiendo que dichas empresas sean estos restaurantes, hoteles, agencias u operadoras ganen prestigio, fiabilidad, confianza y promoción. Además incrementa su atraktividad hacia los turistas y que los prestadores de servicios sigan entregando atención de calidad; para acceder a este reconocimiento se han realizado varias auditorías a los establecimientos que aseguran que la prestación de sus servicios garantiza seguridad y profesionalismo posibilitando la mejor experiencia turística para los clientes, esto se realiza en conjunto con el sector público y privado para convertir al Ecuador en potencia turística (Ministerio de Turismo, 2015).

La calidad con relación a la experiencia turística depende de la satisfacción de los consumidores, dicha satisfacción se consigue cuando la calidad, la cantidad y el precio mantienen un apropiado estándar. El identificar las expectativas del cliente permitirá realizar

de mejor manera la gestión de calidad, se ha establecido como calidad la optimización de temas a los que los turistas consideran sumamente importantes en un destino turístico como son la seguridad, sanidad y medio ambiente, lo que permite que las empresas turísticas sean más respetuosas con el ambiente e incluso educar a los turistas en cuidado y preservación del medio ambiente (Milio, 2004).

Es pertinente tomar en cuenta diferentes fases para mejorar y normalizar la calidad de productos turísticos entre las cuales pueden ser: identificar las necesidades y las expectativas del turista, incorporar estándares de calidad en cada tarea, fase y proceso, analizar el producto que se oferta, identificar sus componentes, atributos y beneficios. Este tipo de análisis permite mejorar la calidad de servicios para los turistas lo cual varía en cada servicio y la complejidad que éste implique siendo el fin último la búsqueda de un producto que posea los requerimientos y las características que el cliente desea (Cordero, 2008).

3. Metodología

3.1 Delimitación y caracterización del área de estudio

La creación de reservas de biosfera (RB) nace con el objetivo de responder una de las preguntas más importantes que se ha hecho el ser humano en la actualidad, la cual tiene que ver con la manera de conservar o preservar la diversidad biológica y los recursos naturales de un área sustentable y a su vez dar una alternativa de desarrollo a las comunidades que allí habitan. Para conseguir la eficacia de una reserva es necesario un conjunto multidisciplinario de especialistas en ciencias sociales y naturales que con el apoyo de las autoridades y las comunidades locales trabajen juntos para lograr dicha preservación (Rosero & Gutierrez, 2010).

En el Ecuador se ha ido desarrollando la Red Nacional de Reservas de Biosfera la cual ha sido impulsada por el Ministerio del Ambiente el mismo que se ha constituido como el órgano rector en este ámbito impulsando su conformación y su adecuado funcionamiento. Dentro de la normativa ecuatoriana se reconoce a las RB como zonas de ecosistemas terrestres o costeros, marinos o una combinación de los mismos los cuales son reconocidos en el plano internacional dentro del marco del Programa sobre el Hombre y la Biósfera de la UNESCO. Estos espacios tienen la principal función de conjugar armónicamente la conservación de la biodiversidad y el desarrollo económico humano (MAE, 2010).

La RNRB está conformada por seis Reservas de Biosfera las cuales tienen una característica en común tienen como núcleo a Parques Nacionales. La RB en la cual se enfoca el presente trabajo investigativo es la Reserva de Biosfera Sumaco la cual está vinculada directamente con el trabajo de campo realizado. u área núcleo el Parque Nacional Sumaco Napo Galeras (PNSNG) se encuentra localizada en la zona nororiental de la Amazonía ecuatoriana, específicamente entre las provincias de Napo, Francisco de Orellana y Sucumbíos; con una superficie de 931.930 hectáreas. (Rosero & Gutierrez, 2010)

A través de evidencia arqueológica se puede observar que en esta área se han realizado asentamientos milenarios, los diferentes pobladores llegaron a través de ríos o por los Andes, prueba de ello son los abundantes petroglifos que demuestran el paso de los primeros pobladores del Amazonas. En el año de 1970 comenzó la explotación petrolera que desplazó a los diferentes pueblos indígenas, posteriormente se dio lugar a la apertura de caminos en la selva amazónica. A lo largo de estos caminos se asientan actualmente

comunidades de colonos. Por otra parte el estado en miras de una búsqueda por una medida de conservación que evitara la invasión masiva de colonos, declaró zonas aledañas a las vías como Bosques Protectores y Patrimonio Forestal. En 1993 se comenzó a trabajar en cuanto a la declaratoria de un parque nacional alrededor del volcán Sumaco, además se tomó en cuenta la Cordillera Napo Galeras considerada una montaña sagrada para diferentes pueblos indígenas; creándose así en el año de 1994 el Parque Nacional Napo Galeras (Ministerio del Ambiente del Ecuador, 2010).

Los asentamientos de colonos y el crecimiento de las comunidades indígenas fueron incrementando y se comenzó a utilizar mayores recursos para satisfacer las necesidades transformando el territorio en zonas agrícolas o ganaderas; por otra parte las empresas petroleras también formaban parte de la contaminación del territorio amazónico.

La UNESCO en miras de apoyar a la conservación cultural de los diferentes pueblos kichwas asentados y la importancia biológica del PNSNG le otorga la declaratoria de Reserva de Biosfera en el año 2000, reconocida por el Estado Ecuatoriano en el año de 2002. Para el cumplimiento de los objetivos de conservación adquiridos al declararse Reserva de Biósfera se otorga la siguiente zonificación (Gráfico 1):

- Zona Núcleo, con una extensión de 205.249 ha, correspondiente al Volcán Sumaco y sus alrededores, así como parte de la Cordillera de Galeras. Esta zona está destinada a la conservación de diversidad biológica, monitorear los ecosistemas menos afectados, así como realizar actividades de bajo impacto como educación ambiental, investigación científica y ecoturismo controlado.
- Zona de Amortiguamiento, con una extensión de 178.629,48 ha, se encuentra definida circundando la zona núcleo que incluyen áreas de bosque y vegetación protectora adyacentes al PNSNG. Aquí se realizan actividades que se muestren compatibles a prácticas de conservación que ayuden a minimizar los impactos hacia la Zona Núcleo, como educación ambiental, ecoturismo, recreación, así como extracción de recursos necesarios para la subsistencia de las comunidades del lugar.
- Zona de Transición, con una extensión de 548.051 ha, cuenta con vegetación, bosques protectores y patrimonio forestal del Estado. Esta área se considera de uso múltiple, fomentando la explotación sostenible de los recursos para el beneficio de sus habitantes, lo que comprende asentamientos humanos,

prácticas agrícolas, pesca, turismo, investigación, desarrollo de pequeñas centrales hidroeléctricas y abastecimiento de agua para uso doméstico (Ministerio del Ambiente del Ecuador 2010, UNESCO 2009).

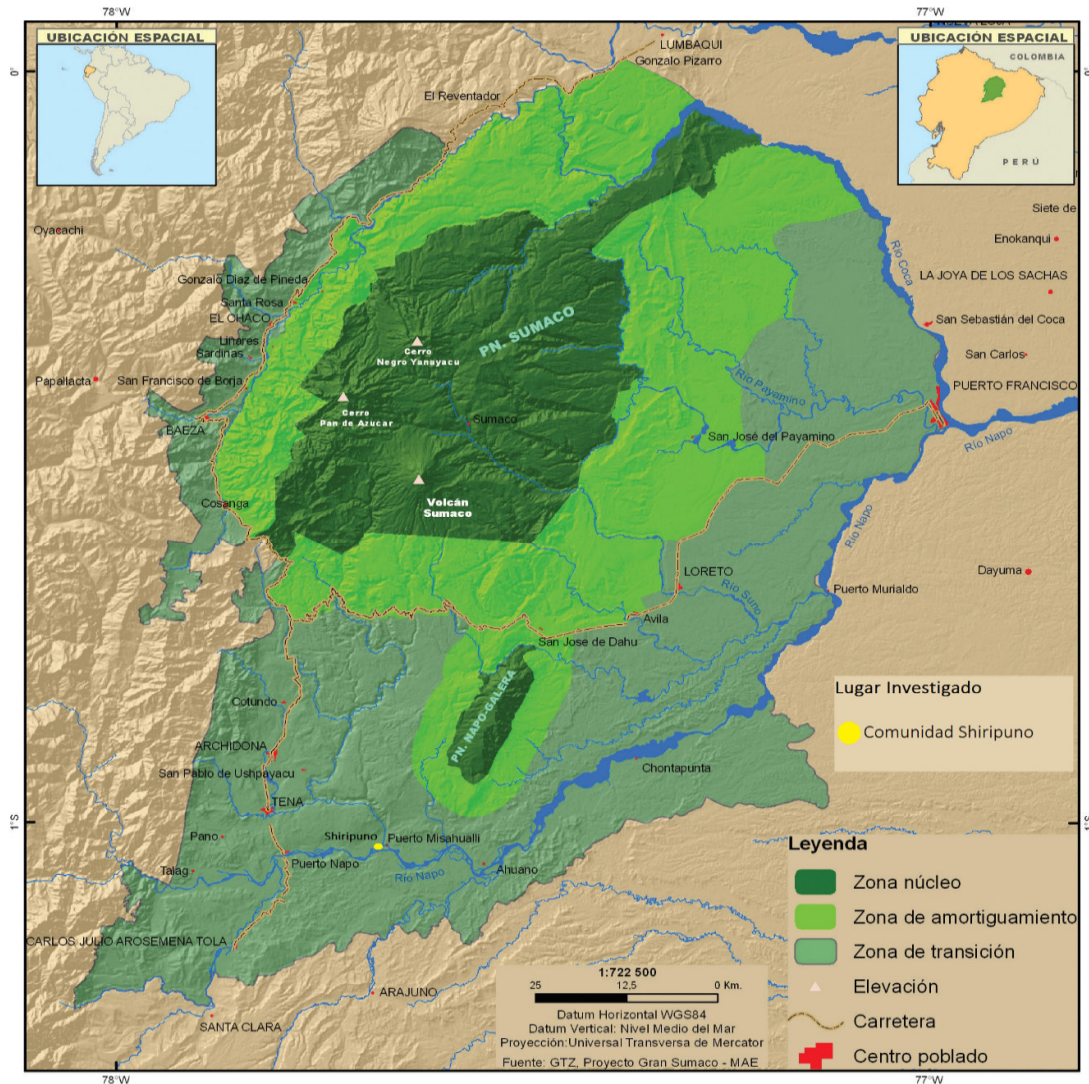


Gráfico 1. Mapa de la Reserva de Biósfera Sumaco

Fuente: Ilustración propia basada MAE, 2010.

Dentro de la Reserva de Biósfera Sumaco se realizó la presente investigación enfocándose en una de las comunidades localizadas dentro de la Zona de Amortiguamiento llamada Shiripuno, la cual desempeña actividades turísticas comunitarias, formando parte del desarrollo turístico sustentable en la zona.

Dicha comunidad se encuentra en la provincia del Napo, Cantón Tena, al sur-este de parroquia Misahualli, junto al río Napo. Este territorio no siempre fue de comunidades kichwas, en un principio estos territorios fueron de dominio de la etnia wao, la misma que se abastecía de productos agrícolas ictiológicos y silvestres conforme fueron asentándose varios colonos, los waorani fueron dejando el territorio, dando lugar a asentamientos de familias kichwas, conformándose en el año de 1968 la comunidad de Shiripuno y San Pedro de Auca Parte, las mismas que provienen de una misma descendencia (Sarmiento, 2014).

El nombre Shiripuno proviene de dos vocablos: “shiri” que significa jefe o cacique y “puno” que se refiere a puerto, lugar o sitio. Este lugar fue un sitio privilegiado que permitía al jefe tener dominio de la zona, actualmente se puede acceder a la comunidad por vía terrestre por la carretera que parte desde Misahualli en dirección a Puerto Napo en un tiempo de 5 minutos o también vía marítima a 5 minutos aguas abajo por el río Napo.

Dentro de la organización interna de la comunidad se fundó en el año 2006 la Asociación de Mujeres kichwas de Shiripuno Misahualli llamada “Amukismi”, encargada del desarrollo turístico, el mejoramiento en las condiciones de convivencia y el mantenimiento de la identidad cultural de los pueblos. Dentro de este proyecto las mujeres de la comunidad ofrecen a los visitantes servicios de alojamiento, alimentación, guianza, y varias presentaciones de danza y rituales que han sido transmitidos por generaciones, formando parte de su patrimonio cultural (Sarmiento, 2014).

3.2 Levantamiento de información

El estudio aplicado a la comunidad de Shiripuno en Misahualli se realizó con el fin de obtener datos que permitan conocer la realidad y la dinámica del turismo comunitario dentro de la RBS, se identificó la sustentabilidad y calidad de los servicios turísticos ofertados mediante diferentes metodologías tanto cuantitativas como cualitativas. En primer lugar se realizó una prospección del espacio en Misahualli a través del trabajo de campo, posteriormente se aplicó la técnica de observación participante en la comunidad de estudio permitiendo conocer de primera mano el trabajo comunitario desarrollado en la zona, consecuentemente se aplicó encuestas a turistas que nos revelaron el interés y nivel de satisfacción respecto a los servicios ofertados y la sustentabilidad que genera dicha actividad. Los miembros de la comunidad fueron encuestados para determinar el nivel de

involucramiento con las actividades turísticas y su disposición para trabajar en post del desarrollo turístico.

Se desarrolló también entrevistas semi-estructuradas a actores involucrados para identificar sus opiniones acerca del turismo comunitario. Es pertinente mencionar que en todo el transcurso de la investigación se realizó una constante revisión bibliográfica que permitió conocer el desarrollo del turismo comunitario así como sus definiciones y diferentes casos aplicados en el Ecuador y otros lugares como comunidades chilenas que presentan varias experiencias referentes a esta modalidad turística.

3.3 Análisis cuantitativo

El realizar un análisis cuantitativo presenta una relación con cantidad, por ello se toma a la medición y al cálculo como su principal instrumento. El muestreo es comprendido como una de las herramientas metodológicas que permite llevar a cabo la investigación, a su vez se traduce en estudiar la distribución de determinadas características en la totalidad de una población, a partir de la observación de una de sus partes, denominada muestra. Esto identifica características, similitudes y diferencias encontradas en la población (Munch & Ángeles, 2009).

Para el estudio en cuestión se tomó al muestreo probabilístico simple o aleatorio simple, como un proceso de selección de la muestra a investigar, en el que cada elemento de la población tiene la misma probabilidad e independiente de ser seleccionado, se determina una probabilidad igual ya que debido a que no existe predisposición a elegir a un elemento y no a otro; al mismo tiempo es independiente ya que seleccionar un elemento no influye para que otro sea elegido (Del Cid, Méndez, & Sandoval, 2011).

Para realizar el muestreo probabilístico se determinaron los siguientes datos:

a) Nivel de confianza:

Para identificar el nivel de confianza se ha utilizado el programa RaoSoft, el mismo que determina que para obtener un error de estimación del 5.5% y un intervalo de confianza del 95%, se requería de una muestra de 267 individuos. Puesto que el número fue superado, la muestra obtenida se considera válida.

b) Representatividad de la muestra:

La estimación del tamaño de la muestra se consideró partiendo del número de turistas que ingresaban mensualmente a la comunidad dándonos como resultado un total de 1650 visitantes, durante un período de dos meses. En base a esto se aplicó la siguiente fórmula (Folgueiras, 2009):

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

en donde:

Z	Nivel de confianza	1,96
p	Variabilidad positiva	0,50
q	Variabilidad negativa	0,50
N	Universo	1650
e	Error permitido	0,05
n	Tamaño de la muestra	267

Se realizó un total de 300 encuestas de las cuales se eliminaron 13 por motivos de inconsistencia en sus respuestas, de esta manera se obtuvo 287 encuestas durante los meses de julio y agosto del 2015. Las encuestas se formularon en español e inglés (Anexo 1 & 2), en su mayoría fueron realizadas a turistas nacionales, puesto que existe mayor afluencia de los mismos hacia esta zona turística. La encuesta fue diseñada con los siguientes objetivos:

- Conocer el perfil de los visitantes que realizan turismo comunitario dentro la Reserva de Biosfera Sumaco.
- Identificar sus percepciones con respecto a la satisfacción de los servicios prestados por la comunidad, y a su vez la sustentabilidad del turismo comunitario.
- Cómo esta dinámica turística puede contribuir a la sustentabilidad de la Reserva de Biósfera Sumaco.

Para cumplir con los objetivos de la encuesta fue necesario enfocarse en el perfil del turista, así como en las percepciones de los visitantes en torno a la actividad turística comunitaria frente a la satisfacción de servicios y sustentabilidad.

Por otra parte se realizó un total de 22 encuestas a manera de censo dentro de la comunidad. Tomando en cuenta 22 familias, las mismas que se conforman de 4 a 6 individuos. Partiendo de que la comunidad está conformada por 206 habitantes, se logró levantar información de alrededor 132 individuos que fueron visibilizados a través de representantes familiares.

Según el programa Raosof para obtener un error de estimación del 5.5% y un intervalo de confianza del 95%, se requería de una muestra de 126 individuos. Tomando en consideración que este número se superó, la muestra ha sido considerada como válida. Esta encuesta fue realizada con el objetivo de:

- Conocer el perfil de los integrantes de la comunidad de Shiripuno
- Identificar el nivel de satisfacción que recibe la comunidad frente al desarrollo del turismo.
- Conocer el nivel de involucramiento que tienen los integrantes de la comunidad en el turismo (Anexo 3).

3.4 Análisis cualitativo

El análisis cualitativo permite el estudio de las relaciones sociales, teniendo como principales características la elección de métodos más pertinentes como la observación, la entrevista o grupos focales, logrando así un reconocimiento y un análisis que tiene el aporte de diferentes perspectivas (Flick, 2009).

Una de las herramientas utilizadas es la observación participante, que permite no solamente recolección de datos del comportamiento o una simple observación, además facilita una interrelación directa del investigador con el sujeto de estudio. De esta forma el investigador se integra de forma directa durante un período de tiempo relativamente extenso en un grupo social determinado, tomado en su ambiente natural, estableciendo un enlace de interacción personal con sus miembros, es decir, vive como y con las personas objeto del estudio, compartiendo su cotidianeidad, permitiendo desarrollar una visión desde dentro con la finalidad de describir sus acciones y de comprenderlas (Corbetta, 2003).

La comunidad de Shiripuno permitió que el estudio se realice en el transcurso de dos meses, en los cuales se logró comprender las dinámicas turísticas que allí se desarrollaban, del mismo modo se trabajó conjuntamente con la comunidad, en el proyecto turístico ya implementado, del mismo modo se asistió a reuniones de la comunidad en donde sus miembros exponían sus dudas o desacuerdos en cuanto al desarrollo del proyecto.

Otra de las herramientas utilizadas para el levantamiento de información cualitativa fue la entrevista semi-estructurada, la cual consiste en solicitar información a otra persona mediante la interacción verbal para obtener datos de un tema determinado. Esta técnica de recopilación de información cualitativa va desde la interrogación estandarizada hasta la conversación libre, cualquiera que sea el caso se debe elaborar una guía o un bosquejo de temas o preguntas para orientarse en la conversación (Ander-Egg, 1974). Este banco de preguntas menciona varias áreas temáticas a las cuales se va introduciendo mediante preguntas abiertas y terminan mediante preguntas de confrontación (Flick, 2009).

Se realizaron 9 entrevistas a través de la técnica *Snowball Sampling* la misma que permite identificar individuos de investigación, los mismos que van refiriendo a otros individuos pertinentes hasta que la información proporcionada se muestra repetitiva alcanzando así una saturación teórica, lo que concluye con la búsqueda de información (Denscombe, 2007).

Las entrevistas se dirigieron a los diferentes actores involucrados en la dinámica turística generada a través del turismo comunitario; se obtuvo la participación de funcionarios públicos, además miembros de la comunidad, entre integrantes del proyecto turístico, así como sus dirigentes, participaron también jefes comunitarios con experiencias similares en zonas contiguas a Shiripuno. Esto se realizó con el fin de conocer las posturas frente a temáticas como el desarrollo de las comunidades a través del turismo, conjuntamente con las ventajas y desventajas de este modelo turístico. También identificamos el nivel de involucramiento de los integrantes de la comunidad para la oferta de servicios (Anexo 4).

Luego de ser grabadas y transcritas, las entrevistas fueron procesadas gracias a una herramienta informática con el nombre genérico de CAQDAS (Computer Assisted Qualitative Data Analysis Software); el programa utilizado para este análisis cualitativo fue ATLAS.ti, el mismo que permitió el análisis de datos textuales siguiendo el proceso diagramado en el Gráfico 2 (Muñoz, 2005):

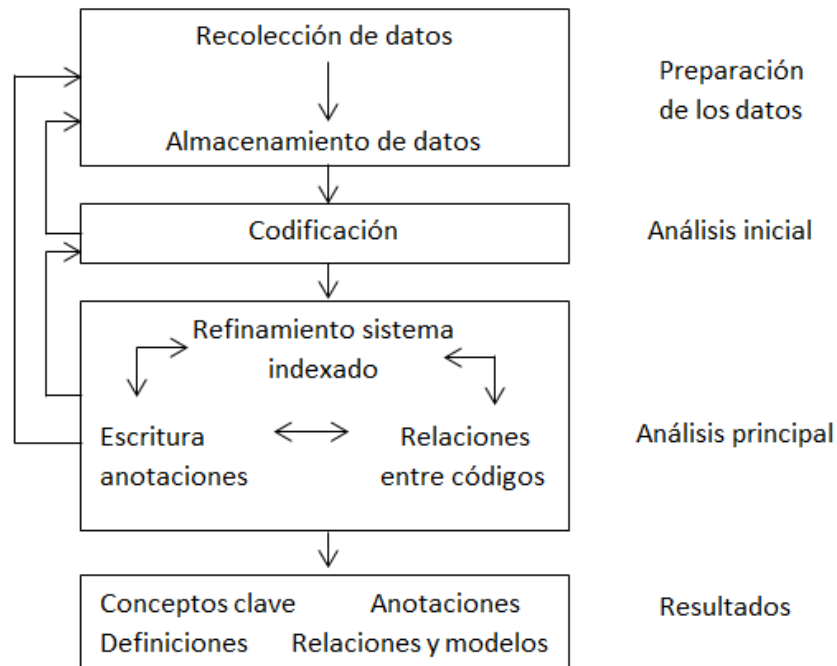


Gráfico 2. Pasos del análisis cualitativo

Fuente: Muñoz, 2005.

El uso ATLAS.ti facilitó la organización, búsqueda y recuperación de los datos, los mismos que son necesarios para establecer relaciones entre elementos así como la elaboración de modelos mediante la representación gráfica. Uno de los principales objetivos de este programa es la identificación de la información de los datos cualitativos para posteriormente analizarlos y desarrollados mediante definiciones teóricas (Muñoz, 2005; Friese, 2012). Para pasar de un nivel textual a un nivel conceptual es necesario una codificación, es aquí donde se selecciona parte del texto que posee información relevante, dándole un nombre específico a pasajes textuales que se relacionan al tema principal de estudio. Estos códigos de análisis se agrupan en categorías de análisis mayor llamadas familias, que a su vez pertenecen a una unidad hermenéutica que se caracteriza por contener toda la información (Friese, 2012).

4. Análisis y resultados

4.1 Análisis cuantitativo

Para el análisis cuantitativo se realizó 302 encuestas de las cuales se excluyeron 15 debido a inconsistencias en respuestas y edades de los encuestados, contando finalmente con un total de 287 encuestas. Se realizó la recolección de datos en mayor porcentaje dirigiéndose a turistas nacionales y en menor porcentaje a turistas extranjeros, debido a la afluencia turística que se maneja en la zona. Adicionalmente se realizó 22 encuestas dirigidas a la comunidad, las mismas que fueron respondidas por un integrante del grupo familiar permitiendo conocer las percepciones de los actores del turismo comunitario.

4.1.1 Perfil de turistas que visitan comunidades

Edad

La mayor cantidad de personas encuestadas corresponde a edades entre 14 a 21 años correspondientes al 27%; otro dato refiere a un 16% con edades entre 38 a 46 años y con un porcentaje del 2% encontramos a edades entre 62 a 72 años. Al realizar la tabulación de las encuestas encontramos que existe una gran variedad de edades pero se evidencia que personas jóvenes son quienes más visitan el área esto puede deberse a la variedad de turismo de aventura y naturaleza que se ofrece en la zona. También se toma en cuenta varios rangos de edad que evidencian que el destino de turismo comunitario es visitado por familias, las cuales son conformadas tanto por personas jóvenes como adultas (Gráfico 3).

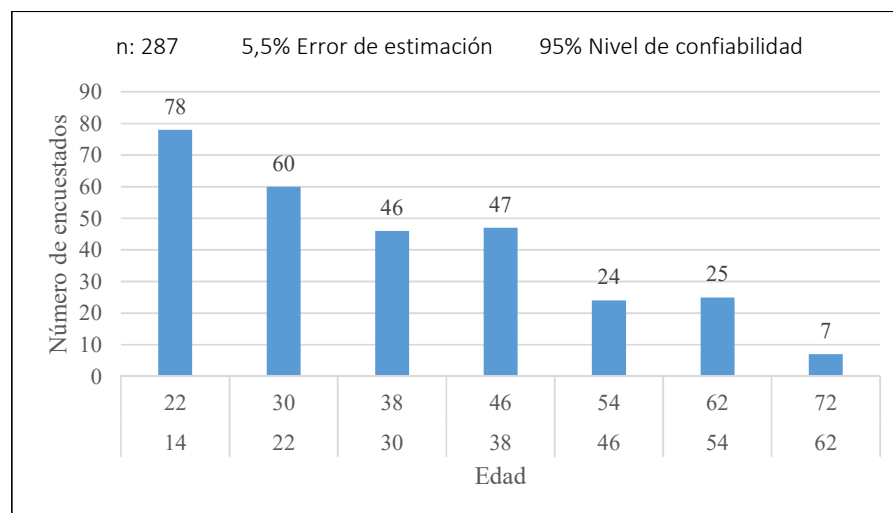


Gráfico 3. Edades

Género

En cuanto al género no existe una diferencia mayoritaria por lo que podemos asegurar que este destino es tan atractivo tanto para hombres como para mujeres. Tenemos un total de 128 hombres correspondientes al 45%, y un total de 159 mujeres correspondientes al 55%

Nacionalidad

La nacionalidad está claramente marcada con 186 personas de nacionalidad ecuatoriana correspondiente al 65%, seguida por estadounidenses con 47 personas correspondientes al 16%, de la misma manera se han registrado nacionalidades españolas, inglesas y francesas con un 3% cada una. Como podemos observar los turistas nacionales son el principal ingreso en la comunidad, considerados turistas de paso que realizan actividades en la comunidad con duración de 1 hora (Gráfico 4).

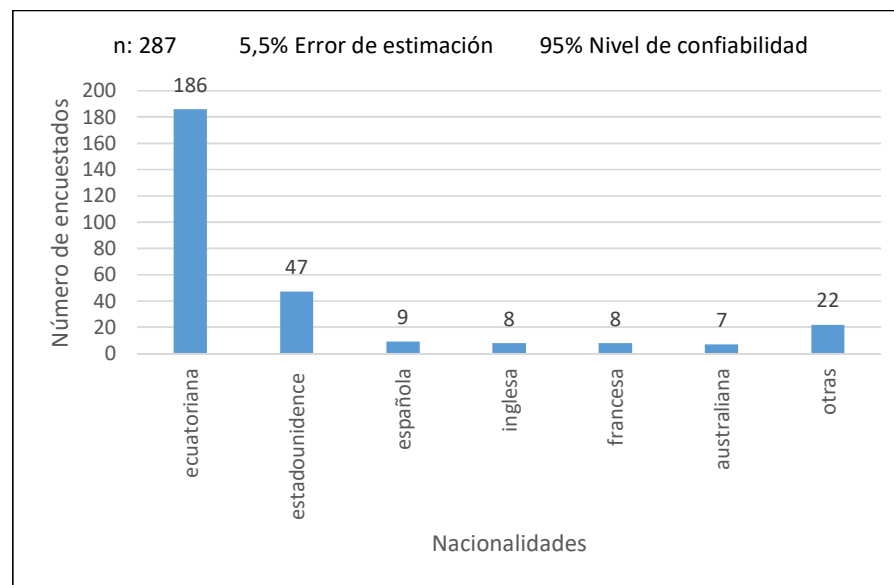


Gráfico 4. Nacionalidades

Residencia Nacionales

Para la tabulación de esta pregunta se tomó 186 encuestas correspondientes a turistas nacionales, por motivos de inconsistencia en la respuesta se eliminó 6 encuestas, así obtuvimos un total de 180 encuestas.

Se identificó un total de 186 ecuatorianos que visitan la comunidad, de los cuales se eliminó a 6 visitantes por inconsistencia en las respuestas. En su mayoría provienen de Quito con un total de 61 personas correspondientes al 34%, 9 personas provenientes del Tena

correspondiente al 5%; identificando a diferentes ciudades, se evidencia mayor afluencia de turistas capitalinos reflejando que la provincia del Tena es uno de los destinos elegidos para realizar actividades de ocio, del mismo modo residentes de la ciudad del Tena realizan actividades de ocio y recreación visitando comunidades aledañas. A esto podemos añadir la vialidad que se encuentra en estado óptimo reduciendo el tiempo de viaje al destino (Gráfico 5).

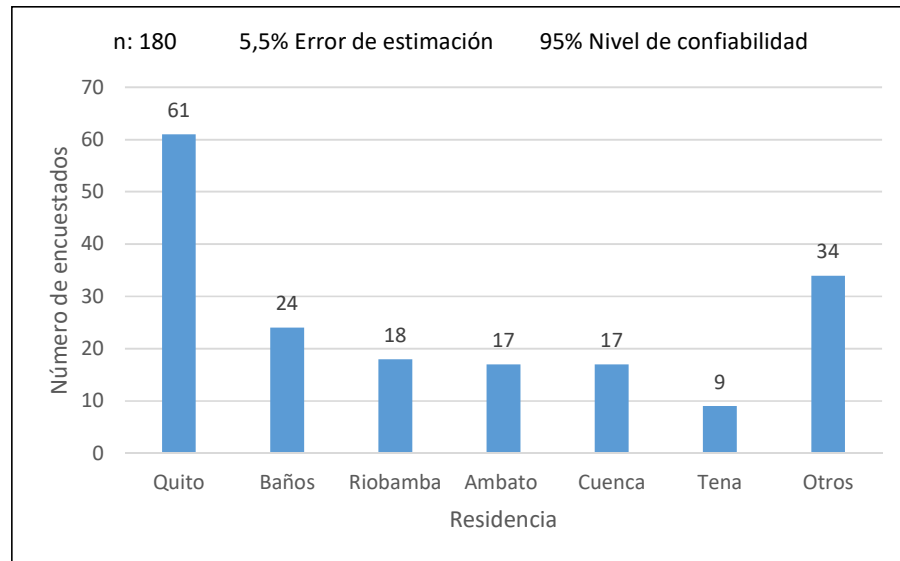


Gráfico 5. Residencia Nacionales

Residencia Extranjeros

Para la tabulación de esta pregunta se tomó 101 encuestas correspondientes a turistas extranjeros; por motivos de inconsistencia en la respuesta se eliminó 13 encuestas, así obtuvimos un total de 88 encuestas.

Se tomó en cuenta los tres países con mayor afluencia en la comunidad; los estadounidenses con un total de 47 personas correspondientes al 53% son quienes más visitan a la comunidad, seguidos por españoles e ingleses con un 9% respectivamente. Podemos identificar a los estadounidenses como uno de los turistas con más flujo de ingreso a nuestro país por lo que también se posicionan como la mayor nacionalidad en visitar estos destinos naturales reconociendo afinidad por conocer países multiculturales como el Ecuador. Además de organizar grupos de voluntariado que trabajan por el desarrollo de comunidades de países sudamericanos (Gráfico 6).

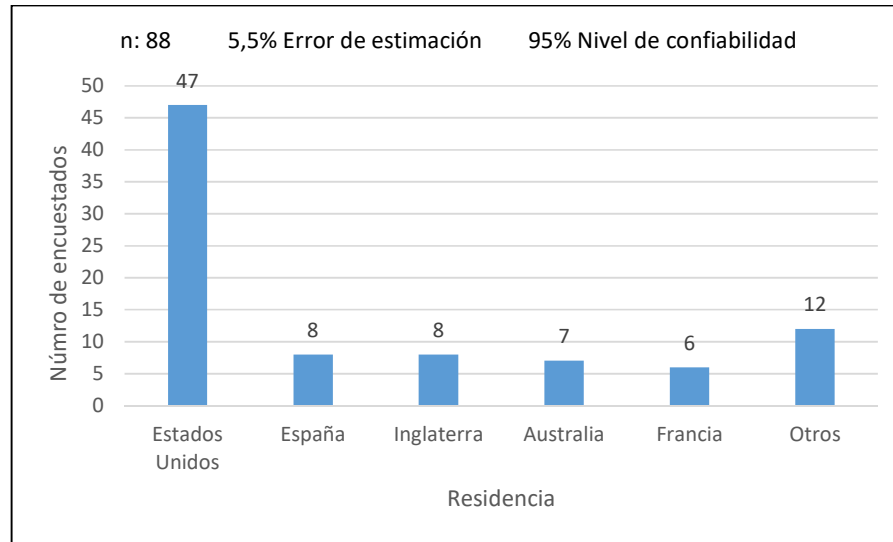


Gráfico 6. Residencia extranjeros

Nivel de estudios

En cuanto al nivel de estudios se puede evidenciar 138 personas que han alcanzado estudios universitarios correspondientes al 48%, mientras que 92 personas correspondientes al 32% han finalizado el bachillerato, del mismo modo 43 personas correspondientes al 15% han realizado un posgrado, finalmente 14 personas con el 5% han terminado la primaria. Existe un mayor interés por personas que han alcanzado un nivel de estudios universitarios lo que podría ser resultado del interés por adquirir nuevos conocimientos, además de encontrarse en un entorno que les permite el ocio (Gráfico 7).

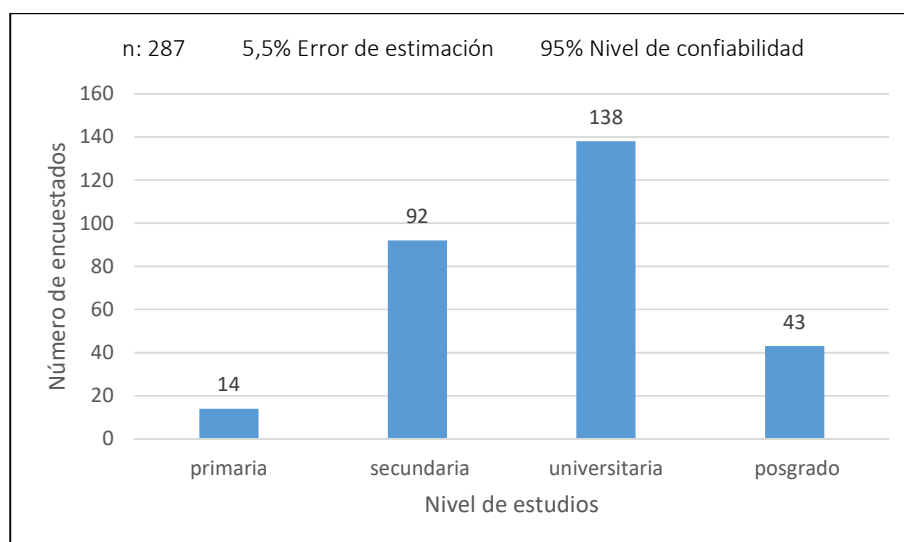


Gráfico 7. Nivel de estudios

Visita a la Reserva de Biósfera Sumaco

Se puede observar que 22 personas correspondientes al 8% han visitado antes la reserva, por otra parte tenemos a 265 personas correspondientes al 92%, las cuales no la han visitado previamente. Con base a la estadística, la mayor parte de personas no ha visitado antes la reserva de biosfera esto se puede deber a la falta de promoción turística de la zona lo cual perjudica a las comunidades que han emprendido proyectos de turismo. Al mismo tiempo se puede identificar que existe un gran mercado que no ha sido atraído por la oferta obligando a innovar servicios que ejerzan mayor atraktividad al destino.

Duración de estadía en el área

Con respecto a la estadía en el área observamos que 204 personas correspondientes al 71% deciden quedarse de 1 a 2 días, por otro lado tenemos a 60 personas correspondientes al 21% que deciden quedarse entre 2 a 4 días, por último tenemos a 23 personas con un 8% que deciden quedarse entre 4 a 12 días. Esto se debe a que el destino es visitado especialmente en fines de semana o feriados teniendo como tiempo máximo 2 días para poder conocer los alrededores del área (Gráfico 8).

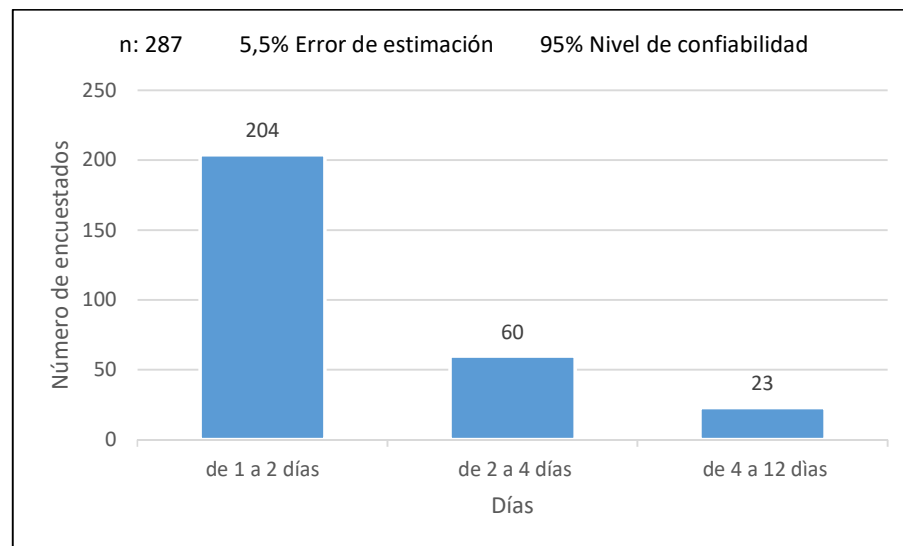


Gráfico 8. Estadía en el área

¿Con quién viaja?

La mayor parte de encuestados correspondientes al 45% viaja con su familia, mientras que el 4% viaja solo. Al ser un destino visitado en fines de semana generalmente

por turistas nacionales, sugiere que realiza viajes familiares o con amigos que les permite compartir nuevas experiencias (Gráfico 9).

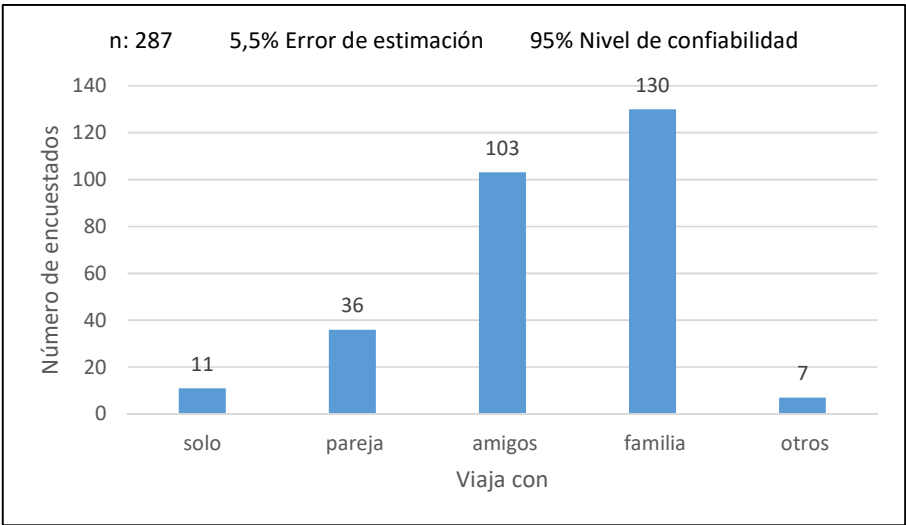


Gráfico 9. ¿Con quién viaja?

Razón principal por la que visita el área

Un total de 144 personas correspondientes al 50% visita el área por la naturaleza, así como 3 personas correspondiente al 1% visita el área por motivos de trabajo. Como podemos observar el principal motivador de viaje es la naturaleza, teniendo grandes oportunidades para observar flora y fauna, que es considerada como una de las más diversas del planeta, contrastando con el entorno urbano al que acostumbran los turistas (Gráfico 10).

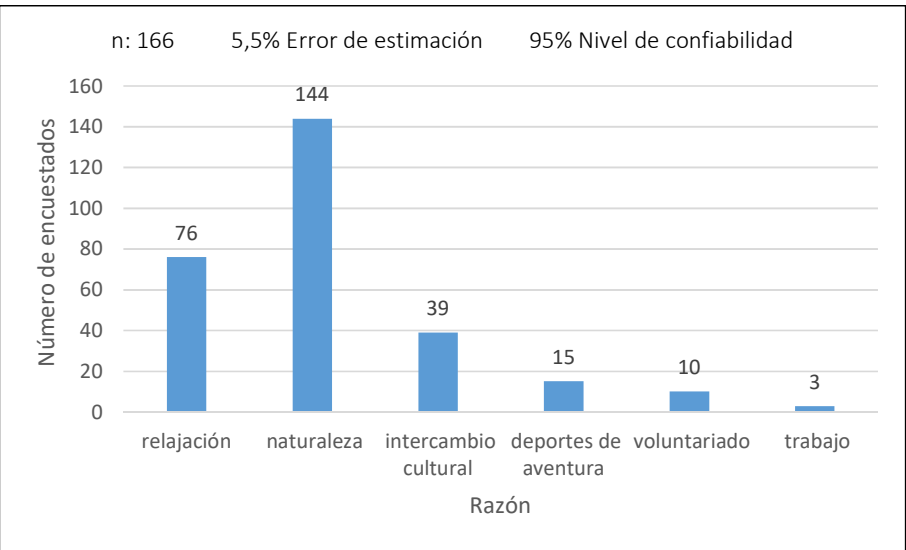


Gráfico 10. Razones por las que visita el área

Contrato de servicios

Un total de 204 personas correspondiente al 71% decide viajar sin contratar una agencia de viajes, mientras que 83 personas correspondientes al 29% prefieren viajar contratando agencia de viajes. Esto se debe a que el turista contemporáneo obtiene suficiente información gracias a plataformas informáticas o redes sociales que le permiten realizar diferentes recorridos por su propia cuenta sin necesidad de contratar servicios mediante una agencia de viajes, reduciendo su gasto y permitiéndole realizar más actividades (Gráfico 13).

4.1.2 Nivel de satisfacción del visitante respecto a servicios turísticos

Alojamiento

Las encuestas nos demuestran que el 54%, es decir 89 personas califican al hospedaje como muy satisfecho, debido al aseo que se da a las habitaciones, del mismo modo se destaca la armonía que lleva la infraestructura con el entorno natural (Gráfico 11).

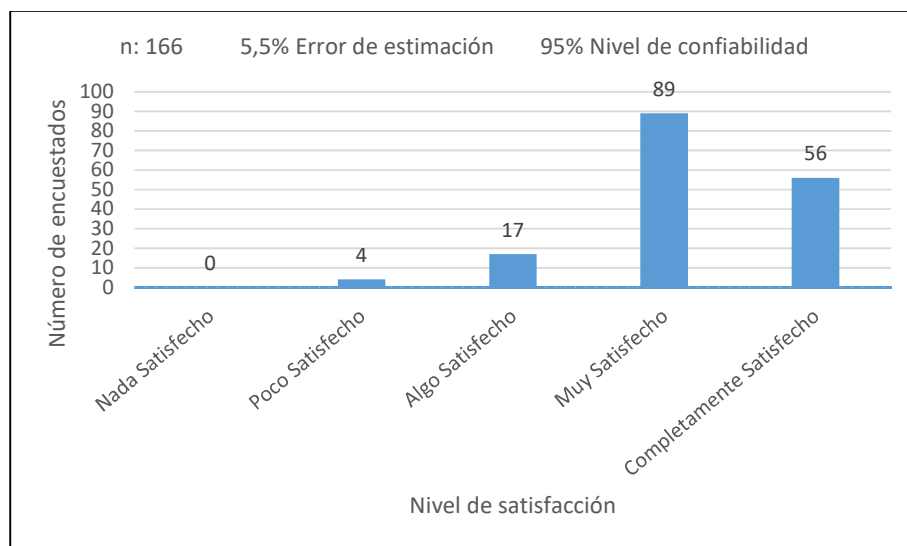


Gráfico 11. Nivel de satisfacción en alojamiento

Alimentación

El nivel de satisfacción en cuanto a alimentación es de 46% correspondiente a 81 personas que lo califican como completamente satisfecho puesto que la oferta gastronómica es variada con platos típicos de la zona, su presentación y atención también satisfacen las expectativas del turista (Gráfico 12).

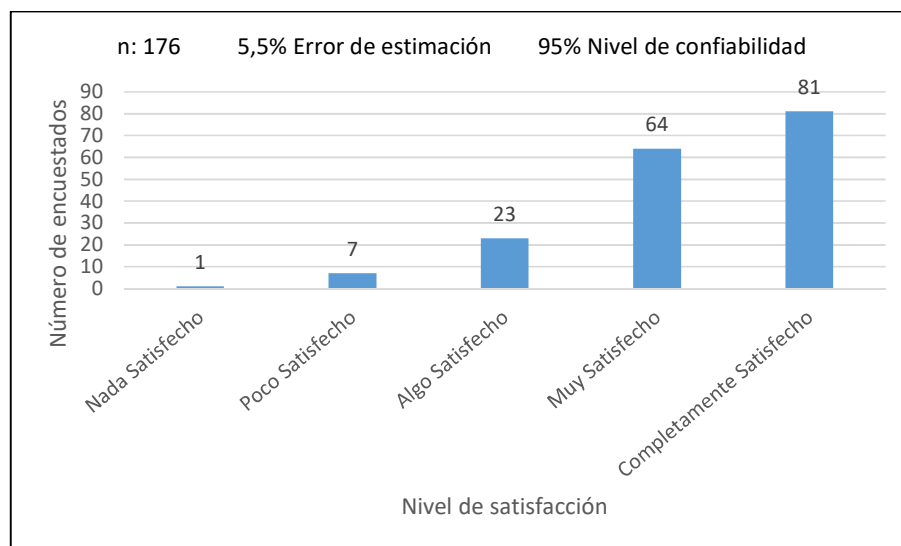


Gráfico 12. Nivel de satisfacción en alimentación

Transporte

En cuanto al transporte 109 personas correspondientes al 43% se muestran completamente satisfechos, esto se debe a que el medio de transporte a la comunidad se lo realiza en canoa motorizada la misma que es vista como un atractivo emocionante para el turista, mientras que 39 personas con un 15% se muestran algo satisfechos debiéndose en parte a que los motoristas no advierten del coste de los servicios en la comunidad (Gráfico 13).

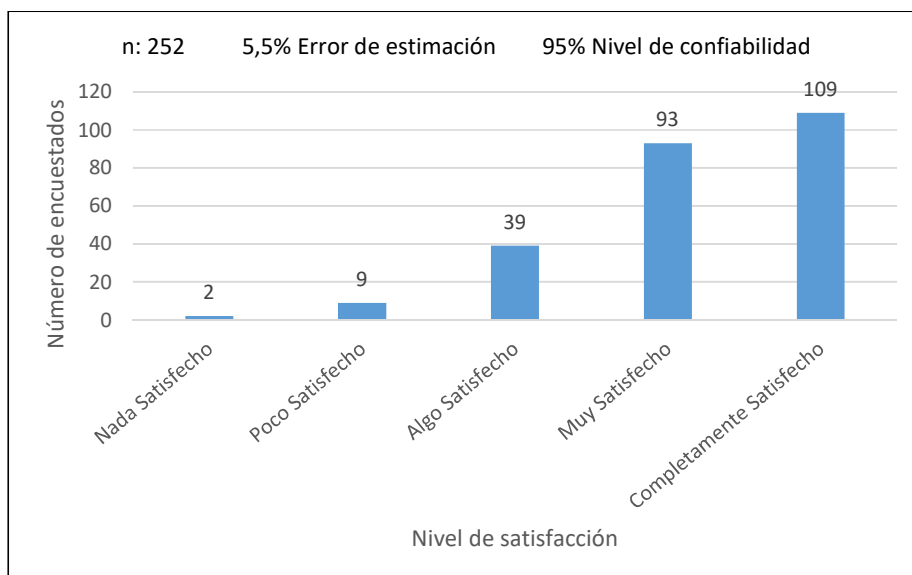


Gráfico 13. Nivel de satisfacción en transporte

Guianza-interpretación

Los encuestados han calificado a la interpretación como completamente satisfecho con un total de 159 personas correspondientes al 56%, también 99 personas correspondientes al 35% que la han calificado como muy satisfecho. Se debe a que los guías de la comunidad mantienen una buena comunicación con el turista y al mismo tiempo dan a conocer de manera muy práctica las costumbres y tradiciones de la comunidad (Gráfico 14).

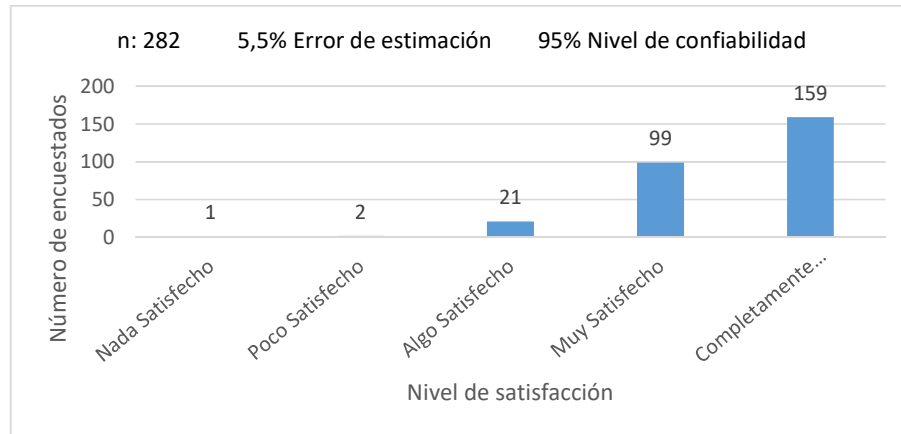


Gráfico 14. Nivel de satisfacción en interpretación

Guianza-conocimiento

Un total de 161 personas correspondientes al 57% se encuentran completamente satisfecho, mientras que 99 personas que corresponde al 35% responden muy satisfecho. Esto se debe a que los diferentes guías que acompañan a los grupos pertenecen a la comunidad aclarando las diferentes dudas que tienen los turistas a través de su conocimiento empírico de su cultura y costumbres (Gráfico 15).

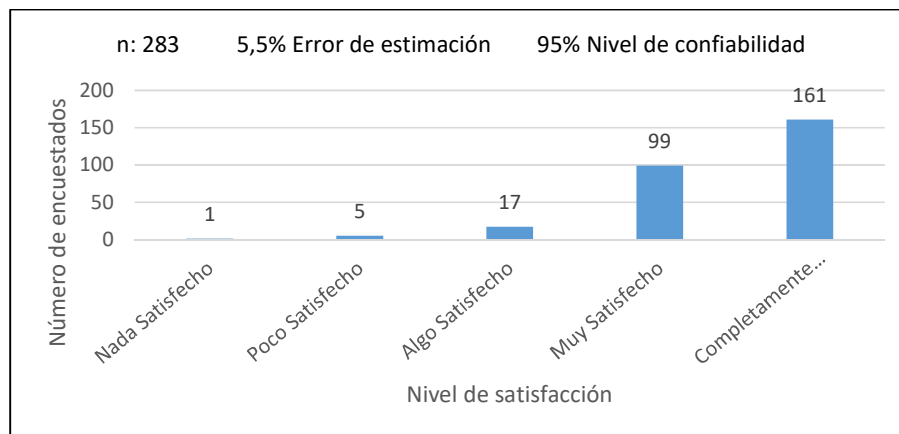


Gráfico 15. Nivel de satisfacción de conocimiento

Guianza-fluidez del lenguaje

En cuanto a la fluidez del lenguaje 144 personas correspondientes al 51 % han respondido que se encuentran completamente satisfechos, por otra parte 110 personas con el 39% determinan que se encuentran muy satisfechos. Se debe a que la mayor parte de guías en la comunidad son jóvenes que han aprendido el español como lengua principal, además se capacitan constantemente y participan en cursos de idiomas mejorando el servicio y comunicación para turistas nacionales y extranjeros (Gráfico 16).

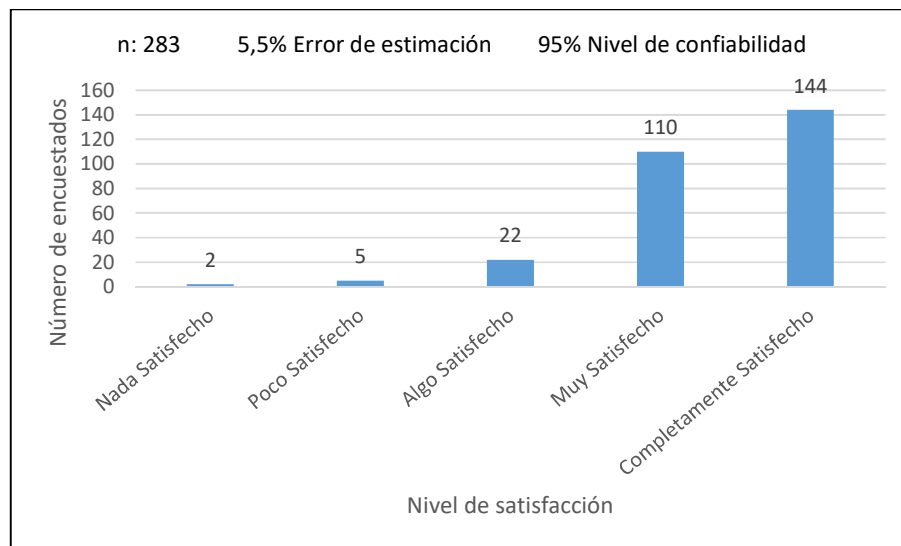


Gráfico 16. Nivel de satisfacción en fluidez del lenguaje

Guianza-atención al grupo

Con respecto a la atención al grupo 158 personas que corresponden al 56% consideran que están completamente satisfechas, así como 106 personas referentes al 37% consideran muy satisfechas. Esto se debe a que el guía siempre acompaña al grupo en todas las actividades que se realizan en la comunidad, generando servicios que se ajustan a cada grupo (Gráfico 17).

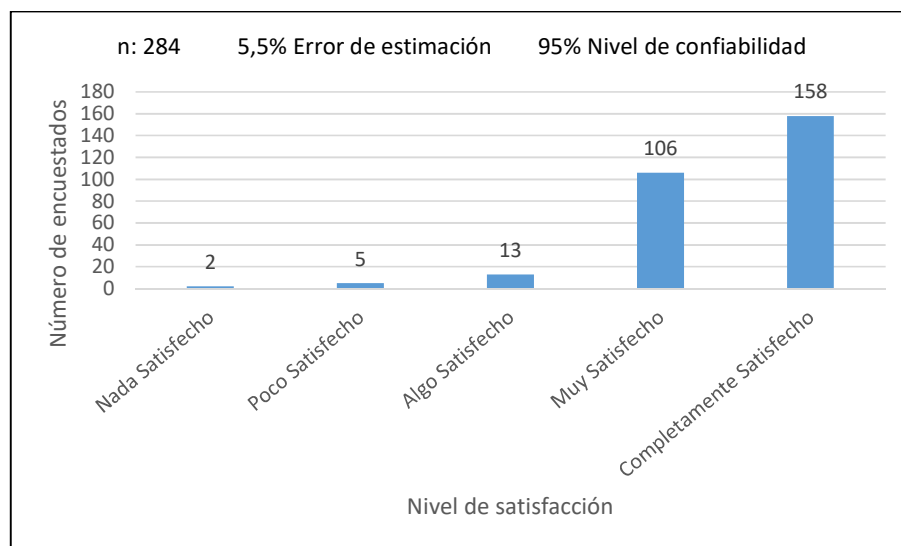


Gráfico 17. Nivel de satisfacción en atención al grupo

Cuidado Ambiental

Según las encuestas 163 personas correspondientes al 58% responden que su nivel de satisfacción en cuanto al cuidado ambiental es completamente satisfecho, por otra parte tenemos 93 personas con un 33% consideran algo satisfecho. Esto visibiliza que la comunidad realiza buenas prácticas ambientales como reciclaje y conservación del medio ambiente tomando a la naturaleza como uno de los principales atractivos característicos de la zona (Gráfico 18).

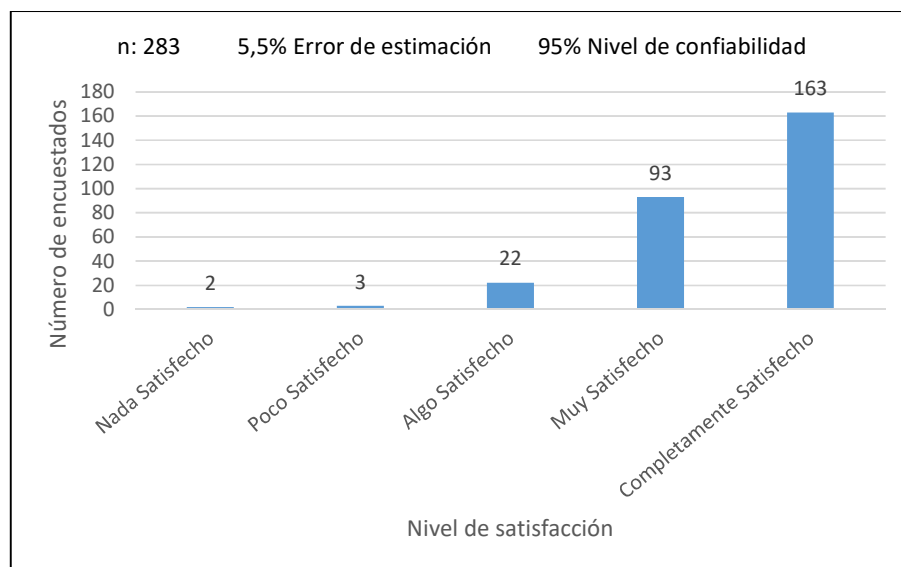


Gráfico 18. Nivel de satisfacción en cuidado ambiental

Actividades

Un total de 117 personas que corresponden al 52% responden estar satisfechas, mientras que 87 personas con el 38% se encuentran muy satisfechas, puesto que las actividades propuestas por la comunidad se las realiza en torno a sus labores diarias de siembra, alimentación e incluso actividades rituales o económicas como el lavado de oro a las orillas del río (Gráfico 19).

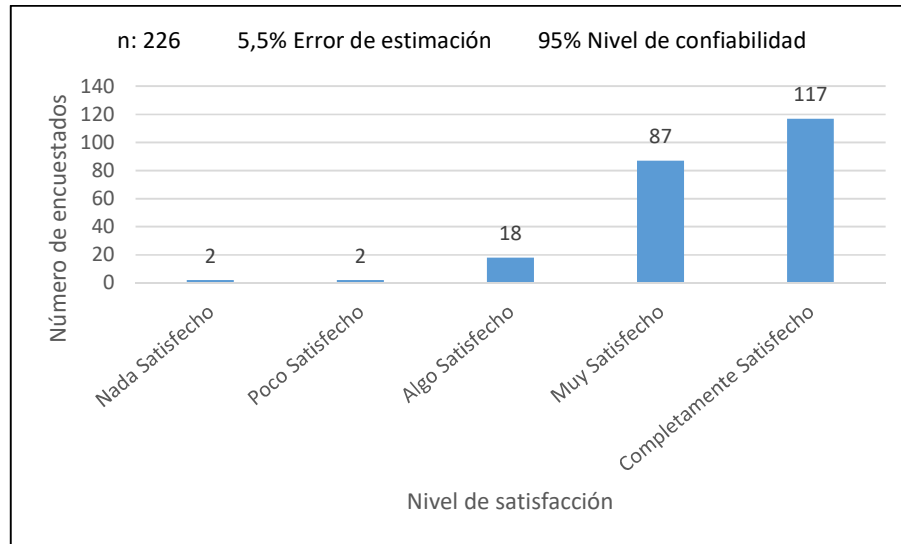


Gráfico 19. Nivel de satisfacción en actividades

Higiene de alimentos

El 41% correspondiente a 89 personas se encontraron completamente satisfechos con el servicio, esto se debe a que el menú que se ofrece al turista le permite conocer más de la gastronomía amazónica, tomando en cuenta restricciones alimenticias de los turistas. Por otro lado 11 personas correspondientes al 5% mencionaron estar poco satisfechas lo cual sugiere que la comunidad podría necesitar mayor capacitación en higiene y preparación de alimentos (Gráfico 20).

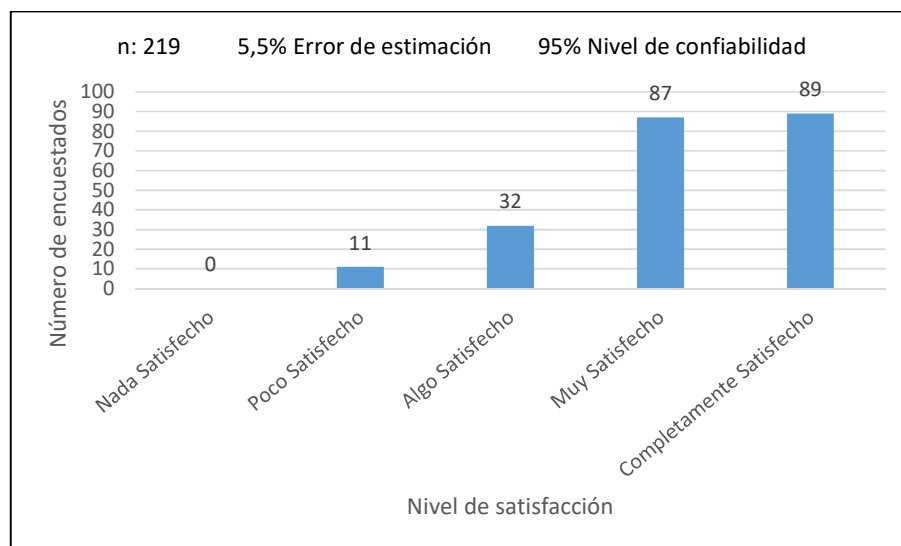


Gráfico 20. Nivel de satisfacción en higiene de alimentos

¿Conoce el significado de turismo comunitario?

De un total de 287 personas encuestadas, el 57% correspondiente a 164 personas respondió que desconoce el significado de turismo comunitario probablemente esto se debe a que la práctica de esta actividad no es lo suficientemente publicitada a los turistas, mientras que el 43% es decir 123 personas encuestadas conoce el significado de turismo comunitario, reflejando el interés de las personas por descubrir nuevas iniciativas turísticas y al mismo tiempo realizar intercambio cultural aportando económicamente al desarrollo de la comunidad mediante su visita.

¿El turismo comunitario contribuye a la conservación?

De un total de 287 encuestas, el 97% que corresponde a 277 personas argumentan que el turismo comunitario si contribuye a la conservación, ya que se toma a la naturaleza y el entorno como uno de los atractivos que caracteriza al área, sin embargo el 3% correspondiente a 10 personas afirman que no contribuye a la conservación, puede deberse a que la cantidad de turistas que arriba al destino en ocasiones sobrepasa los límites de senderos erosionando el suelo e impidiendo el crecimiento de flora.

¿El turismo comunitario contribuye al desarrollo de la comunidad?

De un total de 287 personas encuestadas el 98% que corresponde a 280 personas argumentan que el turismo comunitario si contribuye al desarrollo de la comunidad, ya que genera ingresos económicos los cuales son invertidos en la misma comunidad dando como

resultado accesibilidad a bienes y servicios, mientras que el 2% correspondiente a 7 personas encuestadas argumentan que no contribuye al desarrollo de la comunidad porque la llegada de extranjeros y nacionales genera en su identidad cultural un sincretismo lo cual genera perdida cultural.

¿El turismo comunitario genera beneficios económicos?

De un total de 287 encuestas el 95% correspondiente a 273 personas argumentan que si genera beneficios económicos, lo cual es evidenciable en la mejora de la calidad de vida de la comunidad así como en la inversión que se ha generado en torno al turismo con infraestructura e implementación de servicios, por otro lado tenemos un 5% correspondiente a 14 personas que argumentan que no genera beneficios económicos, por la creencia que la ganancia de este tipo de turismo se desvía a las diferentes agencias sin que la comunidad obtenga dicho beneficio económico.

4.1.3 Perfil socio-cultural de la comunidad de Shiripuno

Número de miembros del hogar

De un total de 22 encuestas el 32% correspondiente a 7 personas han confirmado que viven 4 personas en su hogar lo que nos permite identificar que son grupos familiares comprendidos por padre, madre y dos hijos, por otro lado tenemos un 14% correspondiente a 3 personas que han respondido que viven 6 personas en su hogar lo cual evidencia que existen familias con varios integrantes familiares los mismos que buscan integrarse al proyecto de turismo ayudando a las madres en el desarrollo de las actividades como danzas, preparación de alimentos y aseo del centro turístico (Gráfico 21).

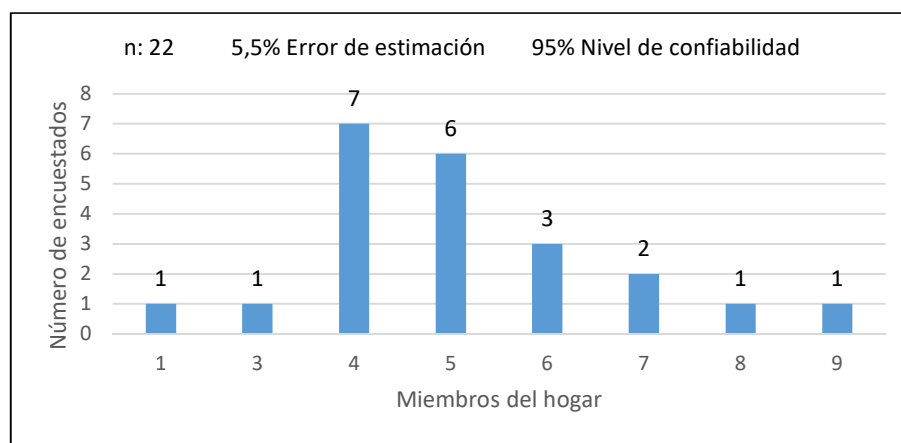


Gráfico 21. Miembros del hogar

Género

No existe una diferencia mayoritaria entre los encuestados pero podemos decir que se encuestó a más mujeres debido a que participan diariamente de las actividades turísticas con un total de 12 personas correspondientes al 55 %, mientras que los hombres con un total de 10 personas correspondientes al 45% realizan actividades como motoristas y guías nativos por lo que su permanencia en el centro turístico no es frecuente .

Edad

La mayor cantidad de personas corresponde a edades entre 18 y 36 años correspondientes al 64%, lo cual nos permite conocer que son personas jóvenes quienes apoyan al proyecto de turismo comunitario, aportando con nuevos conocimientos e ideas de mejora para brindar un mejor servicio. Asimismo tenemos un rango entre 36 a 54 años correspondientes al 32%, que corresponden generalmente los jefes de familia y comuneros que han sido parte de este proyecto desde sus inicios (Gráfico 22).

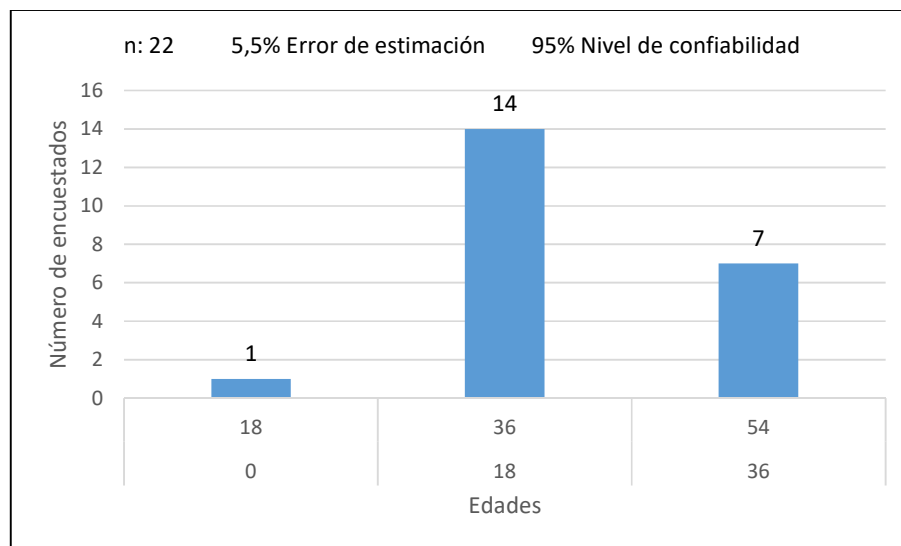


Gráfico 22. Edades

Nivel de estudios

En cuanto al nivel de estudios podemos evidenciar que el 64% correspondiente a 14 personas han culminado el bachillerato, mientras que el 36% correspondiente a 8 personas ha culminado la primaria, esto puede deberse a la falta de oportunidades educativas y la falta de recursos económicos necesarios para transporte a poblados aledaños, la adquisición de uniformes e incluso útiles escolares. Actualmente se evidencia un esfuerzo de las familias

por apoyar a los jóvenes para alcanzar estudios universitarios, este desarrollo educativo deviene directamente de la actividad turística.

¿Conoce que es el turismo comunitario?

El 95% de los encuestados correspondientes a 21 personas conoce que es turismo comunitario debido a que se considera una de las actividades que se ha desarrollado exitosamente, generando empleo que le ha permitido incluir a la mayor parte de comuneros en actividades que complementan las actividades dentro del centro turístico. Por otra parte 1 persona correspondiente al 5% no conoce del turismo comunitario.

Empleos en diferentes actividades económicas

Los encuestados identificaron el número de miembros de su familia que trabajan en las diferentes actividades económicas. Observamos que 13 personas se dedican a transporte como motoristas encargados de transportar a los turistas por el río Napo hacia los diferentes destinos turísticos de la zona. Por otra parte tenemos a 22 personas que se dedican a la guianza, importante actividad que permite dar a conocer la cultura, tradiciones y patrimonio natural a través de la interpretación de los guías nativos. Otra de las actividades económicas es la agricultura a la que los comuneros se dedican cuando la afluencia turística baja debido a la temporalidad de la actividad. Permitiéndoles acceder a réditos económicos de la venta de productos cosechados de sus chacras (Gráfico 23).

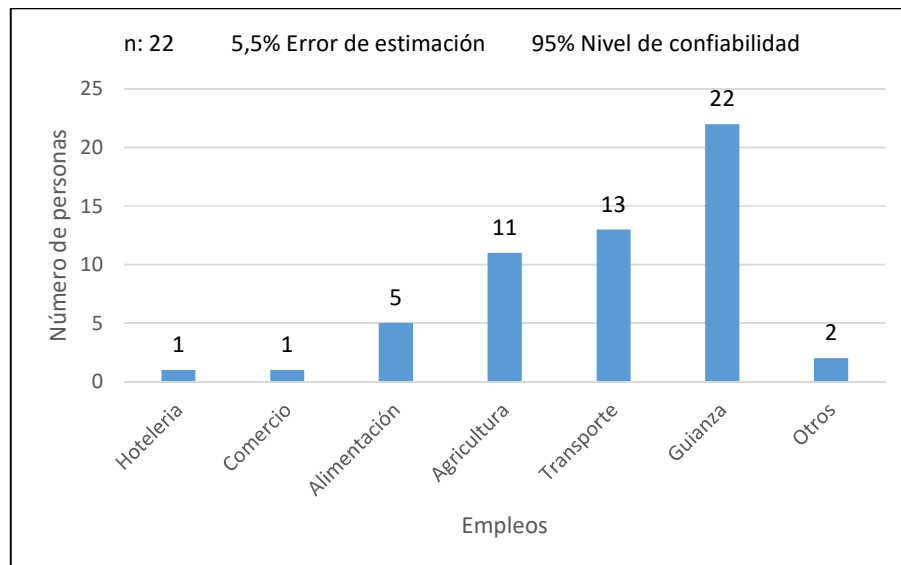


Gráfico 23. Actividades económicas

4.1.4 Nivel de satisfacción de la comunidad referente a elementos de desarrollo:

Beneficios Económicos

El nivel de satisfacción en cuanto a los beneficios económicos es satisfactorio con un 50% correspondiente a 11 personas, mientras que 32% correspondiente a 7 personas responden muy satisfactorio, puesto que la actividad de turismo comunitario realizada en la comunidad ha generado réditos económicos que les han permitido mejorar su calidad de vida, teniendo mayor accesibilidad a salud, educación y alimentación (Gráfico 24).

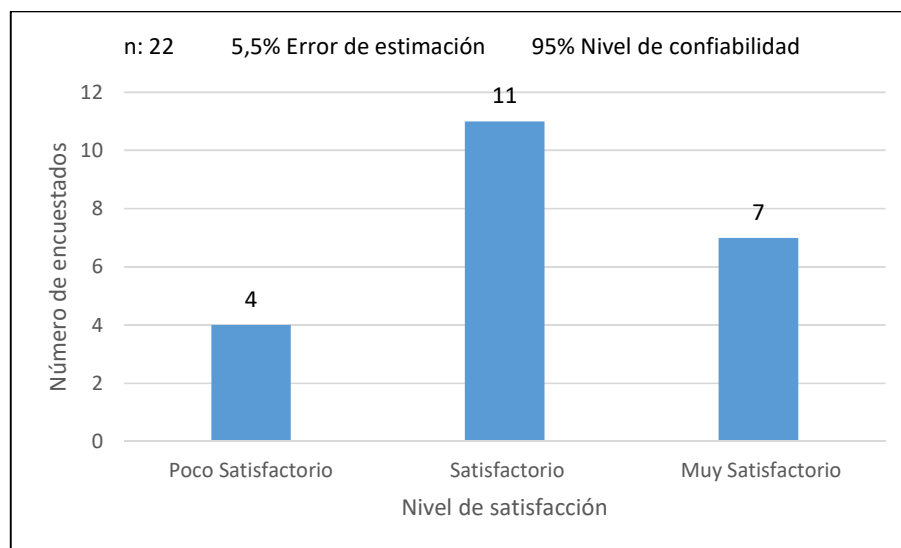


Gráfico 24. Nivel de satisfacción de beneficios económicos

Distribución equitativa

Un 55% correspondiente a 12 personas han respondido como satisfactorio, lo que evidencia que se tienen las mismas oportunidades de realizar actividades turísticas a cambio de una remuneración, la distribución de las ganancias dentro del proyecto se las divide conforme a la carga laboral de cada comunero; de la misma forma un 23% correspondiente a 5 personas han respondido poco satisfactorio, esto puede deberse a que no todos los habitantes de la comunidad obtienen los mismos réditos económicos por el tipo de rol o trabajo que realizan en la comunidad (Gráfico 25).

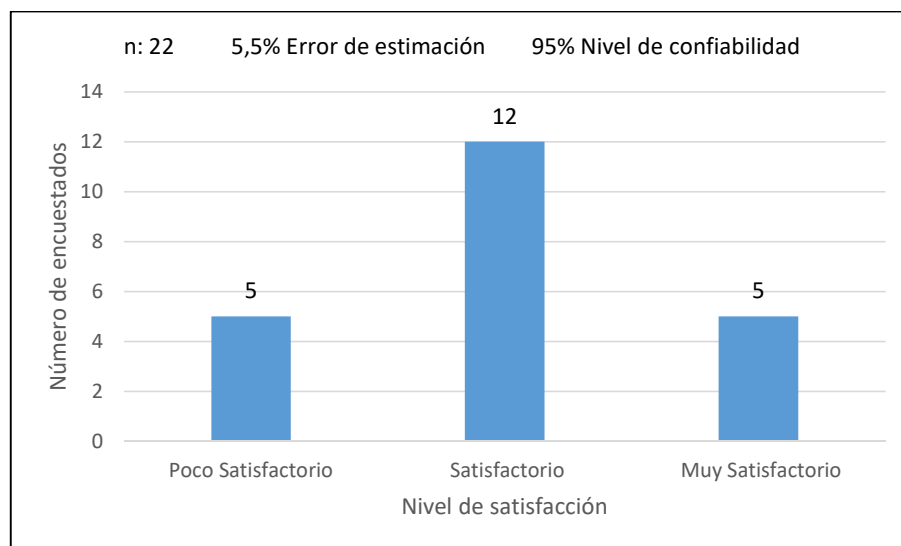


Gráfico 25. Nivel de satisfacción en distribución equitativa

Fuentes de empleo

El 55% de encuestados correspondiente a 12 personas las cuales contestan satisfactorio en cuanto a las fuentes de empleo generadas, lo que se evidencia en la ocupación laboral de la comunidad en actividades turísticas tanto en guianza, transporte, gastronomía, expresión cultural, entre otras. Por otra parte tenemos a un 27% de encuestados correspondientes a 6 personas como poco satisfactorio, puede deberse a que las jornadas laborales son extensas y debido a la temporalidad turística no siempre se obtienen ganancias (Gráfico 26).

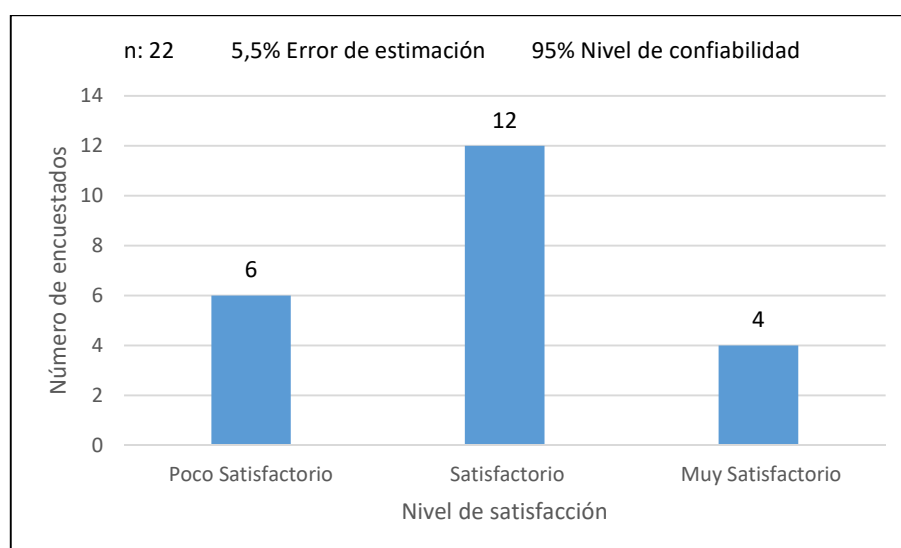


Gráfico 26. Nivel de satisfacción en fuentes de empleo

Unión de la comunidad

De un total de 22 encuestas el 59% correspondiente a 13 personas responden muy satisfactorio, mientras que el 36% correspondiente a 8 personas ha contestado satisfactorio, reconociendo que la actividad turística ha permitido que la mayor parte de la comunidad converja en una sola actividad. Despertando el interés general por rescatar su patrimonio y darlo a conocer al turista como uno de los rasgos que identifican a toda su cultura kichwa amazónico (Gráfico 27).

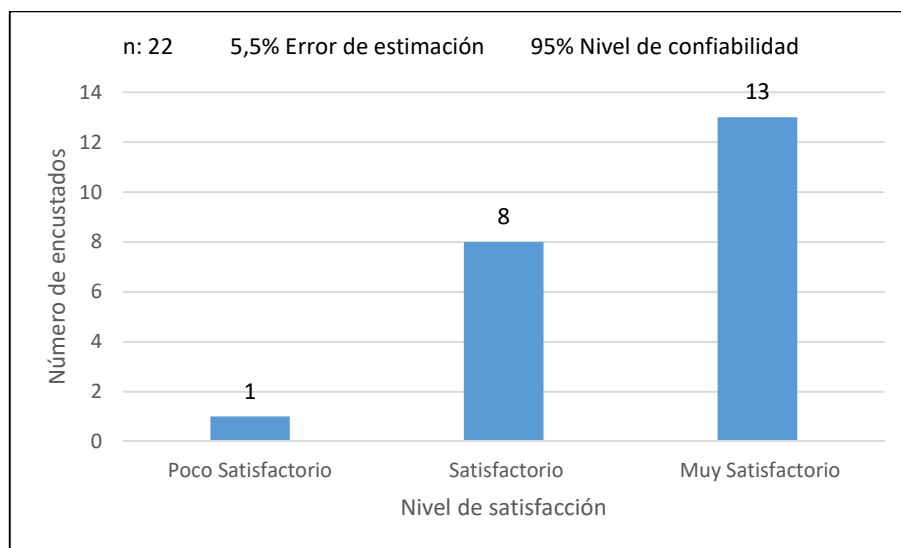


Gráfico 27. Nivel de satisfacción de unión de la comunidad

Empoderamiento

De un total de 22 encuestas el 50% correspondiente a 11 personas respondieron muy satisfactorio, de igual manera el 27% correspondiente a 6 personas han contestado satisfactorio, evidenciando el liderazgo de la comunidad al manejar estas iniciativas que en un principio fueron apoyadas por ONGs. El empoderamiento se visibiliza también en el interés que tienen los comuneros por mejorar los servicios a través de capacitaciones (Gráfico 28).

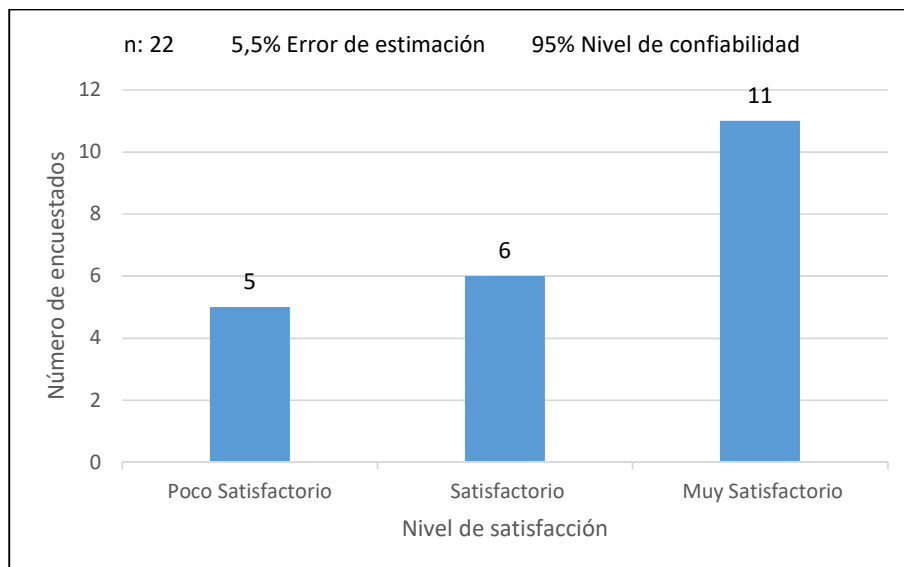


Gráfico 28. Nivel de satisfacción en empoderamiento

Conservación del bosque

Un total de 41% de encuestados correspondientes a 9 personas han respondido muy satisfactorio, de la misma manera 9 personas lo identificaron como satisfactorio, lo que evidencia el compromiso de la comunidad por la conservación de su entorno el mismo que se ha convertido en uno de sus principales atractivos y del cual depende la sustentabilidad de esta actividad (Gráfico 29).

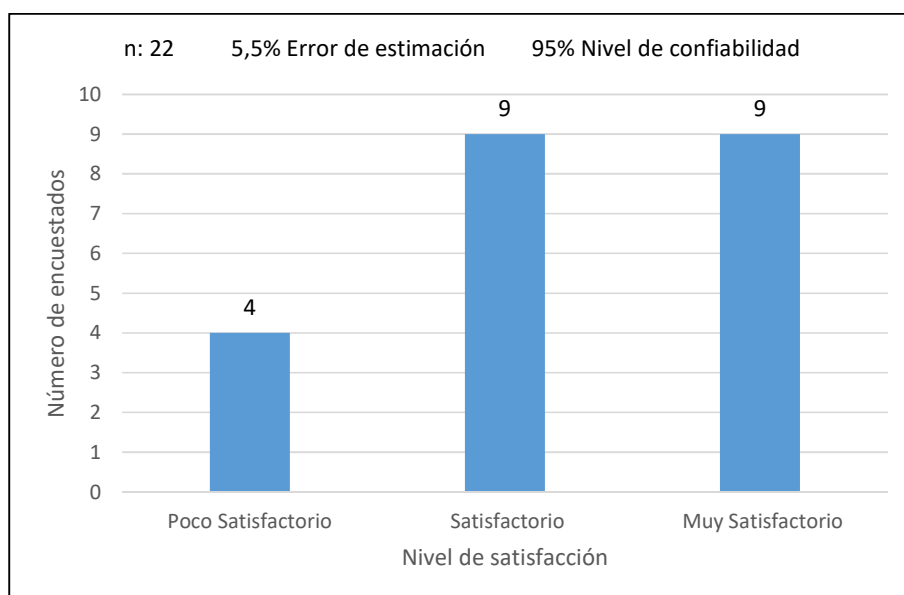


Gráfico 29. Nivel de satisfacción en conservación de bosque

Cuidado de fuentes de agua

El 45% de encuestados correspondientes a 10 personas han escogido satisfactorio, igualmente el 41% correspondiente a 9 personas respondieron muy satisfactorio. Esto evidencia que la comunidad pone especial cuidado a sus fuentes de agua, utilizándola para el consumo diario de la comunidad y del turista, así como también para el desarrollo de actividades acuáticas de aventura como tubing. Además reconocemos como un impacto positivo el hecho de que el turismo ha ido reemplazando actividades mineras a las que comuneros se dedicaban, siendo una de las principales fuentes de contaminación para ríos (Gráfico 30).

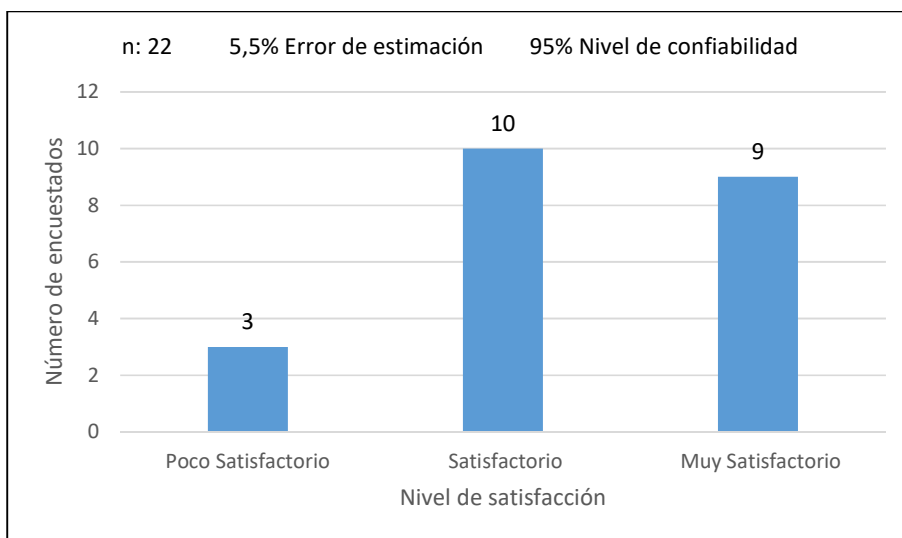


Gráfico 30. Nivel de satisfacción en cuidado de fuentes de agua

Prácticas sustentables

De un total de 22 encuestas el 55% correspondiente a 12 personas ha respondido satisfactorio, mientras que el 36% correspondiente a 8 personas ha respondido muy satisfactorio, lo cual evidencia que han implementado prácticas sustentables como la recolección de desechos, la minimización de contaminación en cuanto a fuentes de agua y fomentar el cuidado de sus bosques, dando al destino mayor oportunidad de permanencia en el mercado turístico comunitario (Gráfico 31).

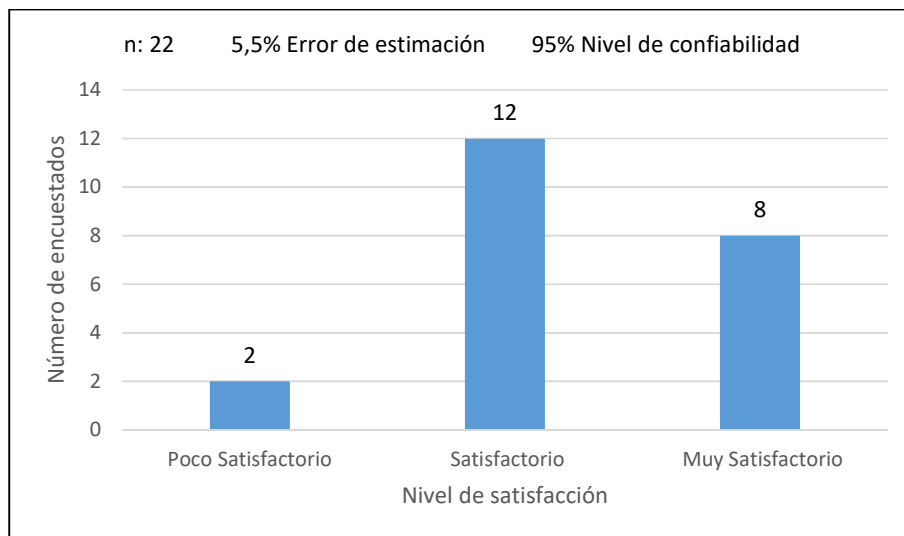


Gráfico 31. Nivel de satisfacción en prácticas sustentables

Identidad cultural

El 68% de encuestados corresponde a 15 personas las cuales han respondido muy satisfactorio, por otro lado tenemos el 32% que corresponde a 7 personas que respondieron satisfactorio, esto permite evidenciar que la comunidad está rescatando su patrimonio, el mismo que se ha ido perdiendo a causa de la aculturización y las migraciones. Gracias al turismo comunitario este rescate se ve evidenciado en el aprendizaje de los niños que actualmente tienen la oportunidad de aprender kichwa, vestir atuendos tradicionales, conocer de ritos y ceremonias kichwas (Gráfico 32).

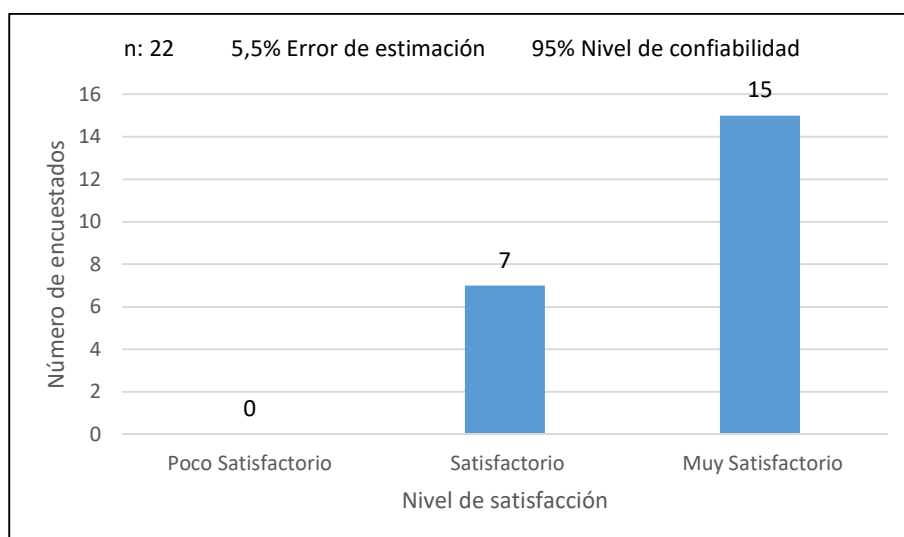


Gráfico 32. Nivel de satisfacción en identidad cultural

Apropiación del territorio

De un total de 22 encuestas el 50% correspondiente a 11 personas han respondido muy satisfactorio, mientras que el 36% correspondiente a 8 personas han respondido satisfactorio. La comunidad ha tomado el centro de turismo comunitario como un espacio familiar, en el cual todos aportan para brindar un mejor servicio (Gráfico 33).

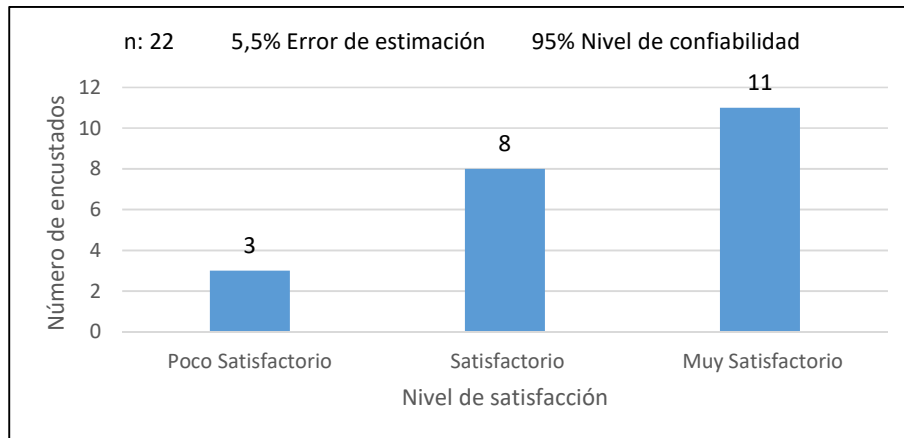


Gráfico 33. Nivel de satisfacción en apropiación del territorio

Calidad

De un total de 22 encuestas el 68% correspondiente a 15 personas contestan muy satisfactorio, por otra parte el 27% correspondiente a 6 personas responden satisfactorio. El flujo de turistas que maneja la comunidad se muestran satisfechos con los servicios que se ofertan, lo que se percibe dentro de la comunidad como una buena ejecución de sus tareas. Sin embargo, no todas las actividades son bien desarrolladas, siendo necesario métodos de evaluación que permitan el mejoramiento de estos servicios (Gráfico 34).

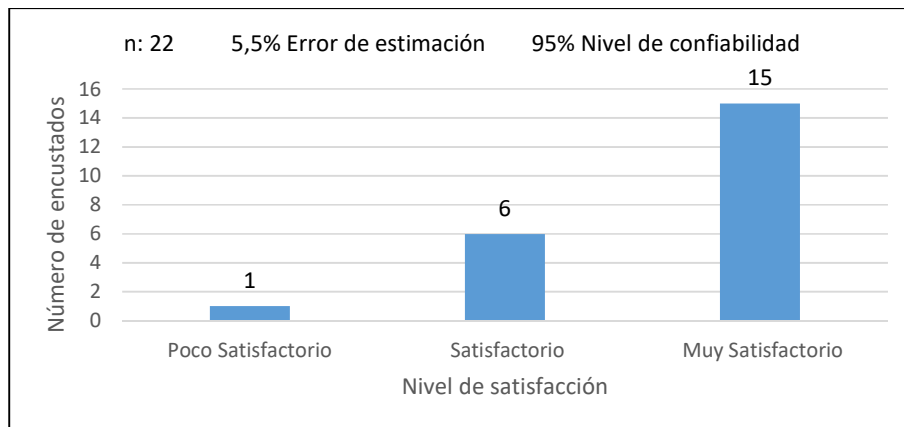


Gráfico 34. Nivel de satisfacción de calidad

¿Le gustaría trabajar en una actividad relacionada con el turismo?

Un 95% correspondiente a 21 personas ha contestado que si le gustaría trabajar en actividades relacionadas con el turismo, esto se debe a que se ha generado dinámicas económicas que han beneficiado evidentemente a la comunidad. Asimismo un 5% correspondiente a 1 persona no desea trabajar en actividades turísticas.

¿Le gustaría que el turismo se siga desarrollando en la comunidad?

Se ha evidenciado que el 100% es decir los 22 encuestados han contestado que si les gustaría que se siga desarrollando el turismo en la comunidad, sus beneficios la han posicionado como la principal actividad económica.

¿Qué le ha traído el turismo comunitario?

Un 95% de encuestados correspondiente a 21 personas ha respondido que el turismo comunitario le ha traído beneficios, generando réditos económicos que ayudan a mejorar la calidad de vida de la comunidad, también ha rescatado el patrimonio cultural que se estaba perdiendo en las nuevas generaciones, además ha protegido el entorno conservando su belleza paisajística; por otra parte existe un 5% correspondiente a 1 persona que se muestra indiferente a esta actividad.

¿Considera que el pertenecer a organizaciones de turismo comunitario le brinda beneficios a la comunidad?

El 68% de encuestados correspondientes a 15 personas han respondido que están de acuerdo, permitiendo que la comunidad tenga mayor promoción y se dé a conocer en diferentes mercados, de la misma manera estas organizaciones convocan a conversatorios en los que se presentan las diferentes vivencias de las comunidades referentes al turismo, permitiendo la solución de problemas y al fortalecimiento de las comunidades; mientras que un 32% correspondientes a 7 personas han respondido que se encuentran muy de acuerdo.

4.2 Análisis cualitativo

Para el análisis cualitativo se realizó 9 entrevistas a principales actores de la dinámica turística comunitaria (Anexo 5), permitiendo obtener información desde diferentes puntos de vista. A través del programa ATLAS.ti se codificó información relevante de cada entrevista, contando con un total de 39 códigos de análisis que fueron agrupados en cuatro

categorías de análisis mayor o familias, permitiéndonos analizar: aspectos ambientales, económicos, socioculturales y turismo comunitario.

4.2.1 Aspectos ambientales

El aspecto ambiental es uno de los cuatro temas importantes para analizar teniendo en cuenta que el turismo comunitario está determinado a compartir espacios naturales para el desarrollo de actividades. Esta categoría de análisis cuenta con nueve códigos permitiendo determinar las relaciones existentes (Gráfico 35); se ha dividido en impactos ambientales positivos englobando a actividades de reforestación y reciclaje, que hacen frente a los impactos negativos como deforestación y minería mediante la conservación y la educación ambiental.

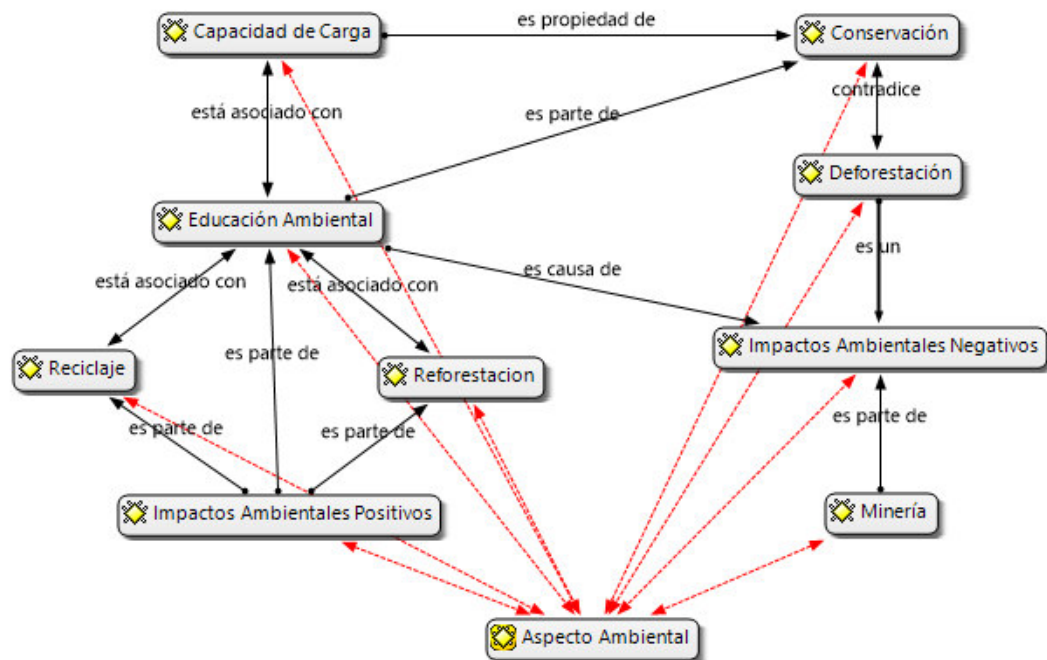


Gráfico 35. Aspecto Ambiental

Impactos Ambientales Positivos

El gobierno Provincial promueve la conservación de territorio apoyando a la protección de los bosques dentro de la reserva de biosfera, esto se va logrando con el apoyo de los diferentes emprendimientos turísticos que se han desarrollado por las comunidades, concientizando su deber de cuidar el medioambiente.

“Ahora con las políticas que tiene la competencia del gobierno provincial se está trabajando muchísimo en temas de conservación, apoyamos al turismo comunitario pero conservamos

estas áreas de 400 hectáreas de bosque entonces cual va a ser el incentivo capacitar, mejorar a la gente, organizar al grupo, legalizar el centro turístico eso son los incentivos que tenemos” (AC2).

Reciclaje

En la comunidad de Shiripuno se han implementado basureros destinados a la clasificación y reciclaje de los desechos producidos dentro del proyecto turístico; adicional a esto, los desechos orgánicos generados son enviados a un pozo donde son acumulados para ser utilizados como abono en sus cultivos.

“Mantener limpio el lugar, o sea clasificar lo que es orgánico, inorgánico y poner pues rótulos de señalización y dar una buena atención, también una buena información de la comunidad.” (AC8).

Reforestación

La reforestación es uno de los temas que se ha ido tratando con las comunidades y también con el apoyo de las entidades gubernamentales. Tomando en cuenta la reforestación de plantas nativas como un método de conservación, que permita recuperar el bosque que en algunos casos ha sido reemplazado por zonas de cultivo, ganaderas o zonas de extracción maderera. Manteniendo así la riqueza natural y diversidad vegetal.

“Bueno venimos discutiendo este tema de reforestación hay intereses del gobierno provincial y nuestro trabajo fue mucho antes y ya la estamos reforestando solo reforestar áreas degradadas no solo hacer la restauración, no solo venir con especies forestales en las chacras que antes no lo había, ahora las familias van dejando las especies forestales, ahora vamos dejando especies forestales que no existen aquí que ya se extinguieron por cientos de años ahora cada familia ya tiene en sus chacras ya van conservando” (AC2).

Educación Ambiental

Dentro de una comunidad la educación ambiental está dirigida especialmente a los niños quienes ayudan con la limpieza y el manejo de los desechos en los distintos tachos de reciclaje que se ubican a lo largo de la comunidad, con el fin de mejorar el aspecto de sus calles y centros turísticos. Por otra parte se realizan actividades que hacen referencia al cuidado ambiental.

“Primeramente empezando por los niños incentivar a poner la basura en su lugar como son los plásticos, más que todo como eso no se descompone lo más rápido que uno se necesita, entonces comenzamos con los niños por eso primero y así las comunidades siempre cuando salimos a las presentaciones nos invitan a los concursos de danza siempre hacemos esto, el concurso la danza sobre el medio ambiente, sobre el petróleo.” (AC3).

Capacidad de Carga

La capacidad de carga es uno de los factores que se toman en cuenta para el desarrollo turístico comunitario tomando en cuenta que el número de visitantes (turistas) no debe exceder el número de habitantes, en ese caso sobrepasaría la capacidad de carga del destino. Es así que se necesitan más recursos para satisfacer demandas, lo cual se traduce a un mayor uso de recursos que sin un control prudente conllevaría a deforestación y contaminación e incluso tráfico de especies.

“Turismo de masa, ahí si hay una desventaja porque destruyes todo el ecosistema y el entorno, me entiendes, porque ya no son 10, 16 sino son 50 o 100 pasajeros que vienen, ahí si hay una desventaja grande, claro que la economía es mejor, pero tenemos que darnos cuenta de la proporción del lugar que está situado a qué personas puede abastecer” (AC9).

“Tour operadoras ingresan a la comunidad entonces, pagan dos dólares de entrada y vienen con grupos de veinte y aprovechan todo el espacio, los recursos que nosotros tenemos y se van entonces esa es una de las amenazas que tenemos pero estamos buscando soluciones de cómo afrontar esto, esto ya se viene dando bastante tiempo atrás, eso no genera nada para la comunidad” (AC2).

Conservación

La conservación ha sido tomada en cuenta por parte de los GADs como uno de los lineamientos para realizar las actividades de manera amigable con el ambiente, con la cultura y socio-económicamente, buscando siempre que las comunidades tomen parte en la conservación de sus territorios, cultura y recursos que son los principales atractivos en los cuales el turismo de la zona se ha desarrollado. Dentro de las comunidades el territorio se zonifica para diferentes fines como la agricultura, avicultura, extracción de recursos y turismo. Permitiendo que las actividades se realicen controladamente.

“Se ha tomado un eje más claro, las cosas más serias y trabajar muchísimo ya en temas de capacitación entonces recién para estos años se ha consolidado a nivel de los gobiernos, digamos aquí en el gobierno provincial se está trabajando ya en temas de fortalecimiento de capacidad para un poco mirar como ejercer estas actividades un poco más amigables en temas ambiental, en tema socioeconómico, en tema cultural entonces hay lo que ahora por ejemplo líneas de conservación y de acción estamos en conversaciones para un poco ya tener todo un proceso ya más desarrollado que nazca ya de interés propio de la gente de las comunidades” (AC2).

Impactos Ambientales Negativos

El gran flujo de turistas que visita la provincia de Napo ha ido consolidando a la actividad turística como una de las principales actividades económicas del lugar; de acuerdo

a la temporalidad turística los diferentes centros comunitarios no abastecen la gran cantidad de demanda, lo cual ocasiona inconvenientes como la destrucción de senderos por aglomeración de turistas. Existe falta de control de normativas ambientales y turísticas.

El manejo de desechos representa un problema ambiental en Misahualli, lo que compromete su imagen como destino natural, este problema radica por la falta de educación ambiental dentro de la población adulta.

“Contaminantes aquí en la Amazonía principalmente por la falta de estudios en el tema de capacidad de carga, es decir, no se hace estudios con respecto a la capacidad que debe tener un área para el ingreso de los senderos, a nivel nacional te establece por ejemplo que debes tener los senderos más de 90 cm o máximo 1.20, los flujos de turistas por tiempo pero aquí no se cumple nada.” (AC6).

“Ni siquiera he visto que han aprendido a poner la basura en cualquier tanque que haya, veo que botan la basura por donde quiera. Entonces qué desarrollo puede haber, es una cuestión de educación” (AC7).

Deforestación

Esta actividad extractiva compromete directamente a las comunidades que se encuentran realizando actividades turísticas, puesto que ésta violenta directamente la belleza paisajística de la zona, afectando también la fauna que en ella habita. En el caso de las comunidades se han visto que la construcción de carreteras con la que cuentan sus territorios ha amenazado sus bosques ocasionando su tala y venta.

Existen casos como el de la agricultura, la cual se desarrolla de manera rotativa para evitar el desgaste del suelo y su deforestación. La comunidad realiza sus funciones de esta manera con el fin de reducir el impacto visual por actividades extractivas, presentando al turista actividades que implican conservación.

“Abriendo carreteras que te deja desarrollo es mentira, es el mayor problema de Amazonía, la expansión agrícola más que la minería y el petróleo porque abres una carretera y entran a explotar el bosque después empiezan a demandar el tema de luz, agua para comunidades que están lejísimos para poder dotarse de servicios básicos” (AC6).

“La influencia digamos de acceso de las carreteras por ejemplo digamos antes todo esto era una de las principales antes todo era bosque, cuando en la actualidad por las entrada de las carreteras hay bastante extracción de madera, mucha gente viene de afuera a pagarle a ofrecerle un valor y la gente vende la madera, entonces es una de las amenazas que estamos tratando de afrontar, existe más deforestación” (AC2).

“Las medidas que tiene la comunidad es no talar las áreas que mantiene la comunidad, cada familia es responsable de su área como les decía hay espacios donde ellos están trabajando

para sus alimentos y cultivos está bien los mantienen, pero hay muchas áreas que tienen para cultivar pero eso ya es responsabilidad de cada familia. Las áreas de cultivo van rotando” (AC2).

Minería

Los distintos intereses de funcionarios públicos atentan en contra de la conservación ambiental de los bosques y ríos, comprometiendo a toda la flora y fauna circundante a proyectos de minería y explotación petrolera. Se debe priorizar el bienestar ambiental, evitando concesiones que no cumplan los parámetros ambientales correspondientes.

“Ministerio de Minas se apropian y le dan concesión entonces o eres turístico o eres minero o eres petrolero.” (AC6).

“Problemas de minería todo lo que son descargas de mercurio y todo ese tipo de cosas están afectando el río Napo” (AC6).

4.2.2 Aspectos económicos

Esta categoría de análisis está conformada por 11 códigos (Grafico 36). El aspecto económico en un proyecto turístico juega un papel importante en su desarrollo, ya que permite satisfacer necesidades. En el caso específico de las nuevas generaciones les facilita tener mayor oportunidad de acceder a la educación, salud y una mejor alimentación. A través del apoyo y financiamiento de ONGs e instituciones gubernamentales, la actividad turística se ha fijado como la primera fuente de ingresos en la comunidad.

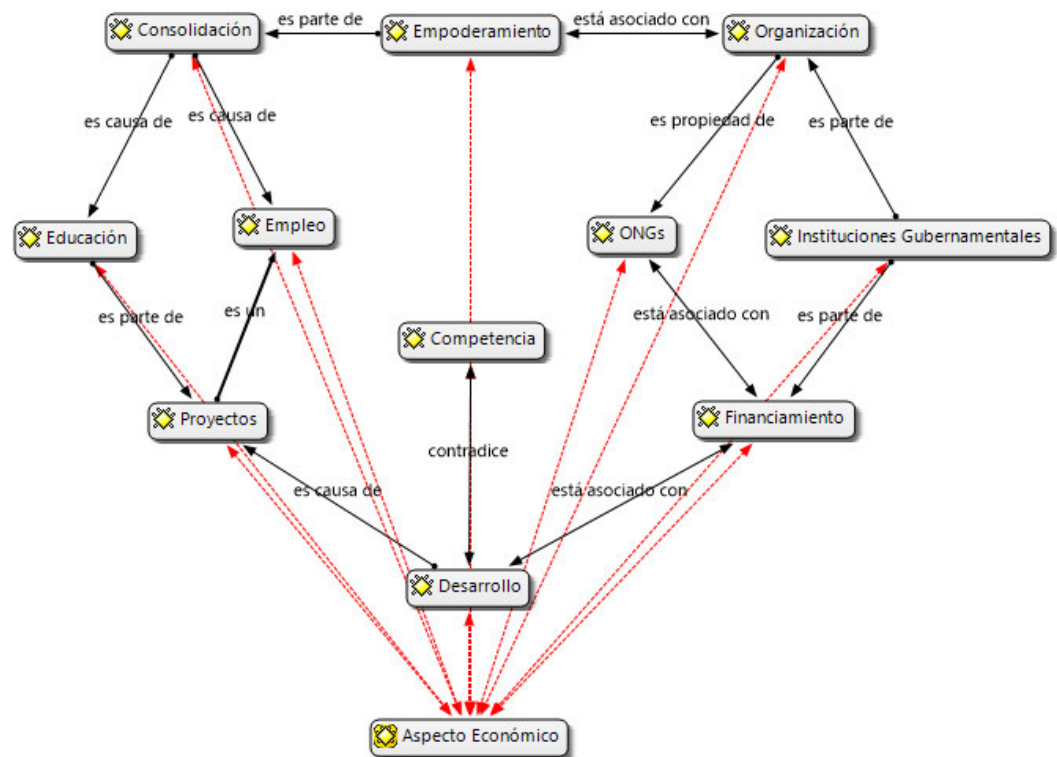


Gráfico 36. Aspecto Económico

Desarrollo

El desarrollo de las comunidades ha sido un proceso de organización entre sus integrantes como ellos lo han afirmado, la implementación de proyectos turísticos les ha permitido mejorar su calidad de vida, utilizando paquetes turísticos que parten de actividades cotidianas lo cual permite reducir la inversión y aumentar sus ingresos. Este evidente desarrollo ha favorecido la accesibilidad a la educación, vestimenta, alimentación y vivienda.

“Escuelita entonces de acá se aporta el recurso que ingresa de acá del proyecto que estamos todas las mujeres, apoyamos en lo que es alimentación, educación, salud, a las familias de la comunidad.” (AC3).

“Si tú haces producción con materia prima o con las cosas que encuentres en tu territorio puedes generar primero ingresos a la comunidad, y por ende el turismo te viene de la mano” (AC6).

Proyectos

Los proyectos en la comunidad les han ido evolucionando siempre buscando el bienestar y mejorar la calidad de vida de sus integrantes. Los réditos que generaba la actividad turística se observaban en la implementación de mejoras en cuanto a

infraestructura y el aumento de servicios. Es así que hoy cuentan con infraestructura y conocimiento que les permite brindar servicios de calidad.

“Empezamos también con proyecto de cultivo, sembrando tomates, cebolla, estamos la comunidad trabajando y luego nos dedicamos a lo que es elaborar en un museo para empezar con el turismo de ahí es cuando dejamos el museo y empezamos a ofrecer las actividades nuestras como es la danza, música y la vivencia de nuestros ancestros, es así como hemos empezado y ahora ya tenemos el proyecto que estamos liderando mujeres. Estamos 31 mujeres dentro de la comunidad” (AC3).

Educación

Los réditos económicos generados por el turismo comunitario han permitido que la educación sea accesible para los comuneros; adultos se inscriben en cursos de idiomas clave para brindar un mejor servicio, buscan capacitaciones en atención al cliente, alimentos y bebidas, entre otras que les permita ofrecer un mejor servicio, por otra parte los jóvenes y niños son los más beneficiados logrando culminar todo su período educativo.

“Hemos mejorado bastante en el campo de educación porque ahora nuestros hijos tienen mayor, o sea un nivel de educación mejor que nosotras que cuando éramos niños, no tuvimos esta oportunidad, ahora nuestros niños tienen la oportunidad de tener los materiales, tener los uniformes, la alimentación, sobre todo ahora de esos voluntarios, pueden aprender otros idiomas y pues mejorar ser más activos que sus padres y sí ha mejorado bastante no solamente la educación sino que en la salud de cada familia, la alimentación. El turismo es la principal actividad de la comunidad.” (AC8).

“Está la asociación de mujeres, ahí trabajando, a la vez somos madres y por falta de conocimientos no hemos podido salir a buscar un empleo afuera, lo que hacemos es organizarnos y apoyar a las demás madres.” (AC3).

Empleo

El turismo ha permitido la integración de la comunidad incluyendo a muchas familias para el desarrollo de las actividades. Los empleos que ha generado tienen un gran alcance siendo la comunidad la primera beneficiaria, se ofrecen servicios de transporte, alimentación, hospedaje y guianza, lo cual permite que las ganancias se repartan equitativamente a la actividad que se realiza.

En la comunidad de Shiripuno, las artesanías crean un ingreso económico; son realizadas por la comunidad en sus tiempos libres, actividad que se comparte en familia y de la cual se beneficia la comunidad en su conjunto. Es necesario impulsar diversidad en la elaboración de artesanías con el fin de encontrar variedad en tanto lo que ofrecen comunidades aledañas.

“Haces un análisis que es lo que podrían llevarse o comprar los turistas que me visitan, mira Estados Unidos lleva la delantera porque ellos en base más que los ingresos ellos te venden recuerdos aquí visitas Amazonía y no hay recuerdos no hay gorras no hay camisetas no hay nada absolutamente nada de lo que puedas llevarte a otro país, las famosas artesanías las encuentras en toda América Latina, no es propio de aquí.” (AC6).

“Mientras nosotros estamos trabajando con el turismo, entonces ahí tiene un poco más de coordinación, un poco más unido con la gente y se trabaja dentro de todas las actividades, se benefician, casi todas las familias, aquí dentro del turismo se gana económicamente una serie de beneficios para la comunidad. Todas las familias de la comunidad han ingresado al turismo comunitario.” (AC1).

Competencia

La oferta entre las comunidades localizadas a orillas del río Napo es similar ofreciendo las mismas actividades, lo cual ocasiona que el turista no visite más de una comunidad así como también que los beneficios económicos generados por este tipo de turismo se concentren en ciertas comunidades con mayores convenios publicitarios entre los encargados del transporte fluvial.

“La trasportación que te visite las tres comunidades nos ponemos de acuerdo que cada comunidad tenga una cosa diferente para poder visitarlas entonces primero estarías dinamizando la economía, todos se van a beneficiar entonces sentado con los presidentes organicemos entonces viene el egoísmo no es que yo me puse primero y yo quiero tener solo alimentación entonces así no funciona, tres comunidades cercanas compitiendo entre si y que dependan de la transportación entonces una comunidad se puso las pilas y le decía al transportista si tu vienes a dejarme turistas yo te doy de comer, y esa forma de mercado esa forma de estrategia de mercado es una forma muy sencilla pero son reales y de una u otra forma afectan a las otras dos” (AC6).

Consolidación

El turismo comunitario en la zona se está consolidando progresivamente ofertando servicios que satisfacen las necesidades de distintos targets, sin embargo es necesario que las comunidades desarrollen como un destino completo en el cual se oferte una variedad de actividades atrayendo a turistas a pernoctar y aumentar su gasto en el destino.

“En feriados que se llena la ciudad pero ahí también tenemos un problema que no se mantiene la calidad ponen por ejemplo literas para que no se vayan los clientes y el precio disminuye entonces estamos dañando el mercado. La gente dice entonces queremos ser como el Puyo por la cantidad de gente que va, pero el Puyo tiene un problema que tu llegas ocupas servicios y te vas, la mayoría llega con camiones, carros, comida eso estamos viviendo el Misahualli llega cantidad de gente que tiene eso, ese tipo de comportamiento esto se da porque nuestra oferta es baja entonces no es culpa de la gente que llega, si la calidad es

muy baja va a llegar ese tipo de gente si se mejora el servicio va a llegar un segmento mejor eso es un gran problema.” (AC2).

Empoderamiento

Los proyectos de turismo han sido apoyados y financiados por diferentes ONGs y entidades gubernamentales, proveyendo de infraestructura y capacitaciones que vinculan a los comuneros en el manejo de este tipo de proyectos. El fin del turismo comunitario como bien dice su nombre, refiere a la actividad turística gestionada por la comunidad.

El interés de las mujeres de las comunidades indígenas por involucrarse en la dinámica turística surge como una oportunidad en busca del empoderamiento socio-económico, en el que ellas aportan directamente a su núcleo familiar, a su vez es una herramienta que permite a la mujer visibilizarse y apropiarse de una actividad específica que actualmente genera varias fuentes de empleo consecuentes del desarrollo turístico.

“Naciendo de las ideas de las mujeres porque lo que ellos veían, como lo podían mantener y sustentar a la familia, la idea de ellos era sacar algo que los pueda ayudar dentro de la familia o de la comunidad, bueno en este caso ellos buscaron el emprendimiento lo que es la artesanía, lo que es el tejido de artesanías, bolsos, trajes, diseñaban trajes, diseñaban trajes típicos, para ocupar en danzas, para reinados, aparte de eso ellos seguían talleres para que ahí mejoren su rendimiento, eso abarcaba de 20 mujeres pero de los cuales ya fueron saliendo poco a poco” (AC5).

“Verá, apoyo, nosotros tuvimos al principio de los años el apoyo de Planeta Corazón es la única organización internacional que nos ayudó, una ONG internacional pero desde ahí nosotros salimos solos gracias a la empresa Teo Rumi, hacemos las publicaciones, gracias también a algunos canales de televisión” (AC9).

Financiamiento

Existen diferentes entidades gubernamentales que se encuentran apoyando a estas iniciativas de turismo comunitario dependiendo de las necesidades que se presentan en los distintos casos; se construyen centros de interpretación y se prestan charlas que les permite tener un conocimiento turístico más amplio que mejora en la oferta de servicios. Muchas veces la ayuda para las comunidades nace del interés político, mal utilizando estos espacios que deberían ser aprovechados para impartir conocimientos que permitan el desarrollo de las comunidades.

“Aquí hay una construcción que estamos haciendo, eso es el apoyo de consejo provincial para un centro de información al turista, a los años, nosotros desde que lo creamos hemos mantenido con nuestros esfuerzos y hemos trabajado.” (AC1).

“Prácticamente ese ha sido un trabajo propio de las comunidades porque no ha habido enlace entre instituciones que fortalezcan a este tipo de turismo, tampoco ha existido apoyo gubernamental, ahora recién se cómo que les interesa como que quieren trabajar” (AC2).

Instituciones Gubernamentales

Existe un descontento por parte de los moradores de Misahualli, ellos observan que la actividad turística no se realiza de una manera organizada haciendo necesario el involucramiento de instituciones gubernamentales apoyando a la formación con capacitaciones turísticas. Su descontento radica por la imagen que puede generar un mal servicio y su impacto en los empleos dependientes del turismo.

“Ni siquiera el estado le da ese apoyo nacional, por ejemplo seminarios, cursos, artesanales, cursos de cocina, servicios al cliente, como tratar al señor pasajero que nos visita, qué servicio les podemos dar si no tienen todas esas bases.” (AC4).

“Apoyos que hemos tenido son del Ministerio de Turismo, el emprendimiento, nos dan para ir mejorando la alimentación, seguridad alimentaria, eso nos da el SECAP, capacitaciones como atención al cliente y mesero polivalente, recepcionistas polivalentes, agentes de ventas” (AC5).

ONGs

El apoyo de ONGs dentro del turismo comunitario fue decisivo marcando el comienzo del trabajo entre comunidades, empresas turísticas, fundaciones, y voluntariado. Lo cual impulsó proyectos que competen capacitaciones e infraestructura permitiendo el empoderamiento y mejor desarrollo de las actividades por parte de la comunidad.

“RICANCIE nació así, con una ONG de España y con otra fundación que mantenía, manejaba los paquetes internacionales ellos trataron de buscar a los dirigentes llevarlos a convenciones, reuniones internacionales para que de una u otra forma desarrollen” (AC6).

“Un voluntariado que estuvo en esa comunidad, supo ver el trabajo, el entusiasmo, el cariño que se daba más que todo al trabajo y esta persona fue en busca de esa ayuda y financiamiento para la comunidad, entonces ellos nos ayudaron, más que todo fue la ONG que nos supo ayudar, ese fue el apoyo desde el extranjero que nos apoyaron primeramente la infraestructura que tenemos aquí, el restaurante y lo que tuvimos 3 habitaciones” (AC5).

Organización

Las comunidades han emprendido proyectos turísticos en los que la organización cumple un rol muy importante, quienes participan en los proyectos conocen sus responsabilidades y se mantienen dispuestos a colaborar en diferentes actividades. Dentro de la comunidad en estudio observamos que se maneja un sistema que remunera a la persona

por los servicios o actividades que desempeñe, este salario es distribuido en reuniones mensuales en las que también se aclaran puntos de logística y problemas que la comunidad enfrenta en el proyecto.

“Mientras nosotros estamos trabajando con el turismo, entonces ahí tiene un poco más de coordinación, un poco más unido con la gente y se trabaja dentro de todas las actividades, se benefician, casi todas las familias, aquí dentro del turismo se gana económicamente una serie de beneficios para la comunidad. Todas las familias de la comunidad han ingresado al turismo comunitario.” (AC1).

4.2.3 Aspectos socioculturales

Dentro de esta categoría de análisis encontramos 11 códigos (Grafico 37) que están relacionados con aspectos sociales y culturales, se identificarán cambios que haya presentado la comunidad frente a la implementación de proyectos de turismo comunitario, para realizar un mejor análisis se ha dividido en aspectos positivos y negativos; el implementar proyectos turísticos genera cambios, requiere modificar aspectos cotidianos y adaptarlos a un nuevo estilo de vida. Como podemos ver las comunidades no lejos de ser parte de la globalización han ido perdiendo sus costumbres y olvidando sus tradiciones, es por esta razón que se toma al rescate cultural y patrimonial como uno de los principales objetivos de turismo comunitario.

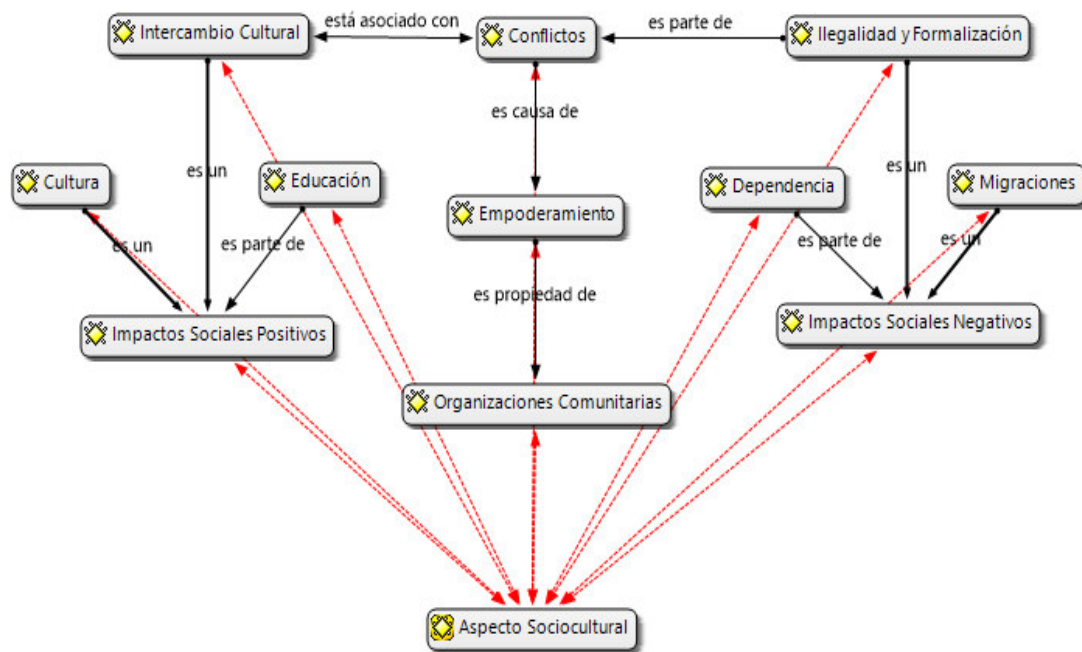


Gráfico 37. Aspecto Sociocultural

Impactos sociales Positivos

La actividad turística ha generado impactos positivos en las comunidades kichwas amazónicas que producto de las migraciones y del constante intercambio cultural entre colonos y comuneros fueron cambiando sus costumbres, caso que se ha repetido en comunidades aledañas, muestra de ello es ver a jóvenes y niños con atuendos que no corresponden a su etnia, olvidando su lenguaje y cambiando su dieta alimenticia. Es aquí donde el turismo juega un papel muy importante rescatando el patrimonio y enseñando a las nuevas generaciones costumbres que se consideraban perdidas o muy poco conocidas.

“Lo que más aquí, yo hace años atrás nosotros sabíamos todas las costumbres, de nuestros abuelos, pero lo que más, viendo especialmente a los niños en este tiempo, se va perdiendo nuestro idioma y nuestras costumbres, lo que más nosotros aquí en la comunidad queremos rescatar y hacer es decir como era antes hablar en nuestros idiomas, la alimentación y todo eso es lo más que queremos rescatar totalmente.” (AC1).

Educación

En la comunidad de Shiripuno uno de los cambios que ha generado el turismo comunitario ha sido mejorar el nivel de educación comenzando por los niños, quienes reciben clases y aprenden de voluntarios franceses o ingleses que llegan a la comunidad e imparten idiomas. La educación ha sido clave para que los jóvenes puedan alcanzar estudios universitarios para seguir aportando a su comunidad. Es la educación que ha permitido mejores oportunidades para que la comunidad se siga desarrollando turísticamente incluyendo guías bilingües y aportando en temas de organización y mejoramiento de servicios.

“Hemos mejorado bastante en el campo de educación porque ahora nuestros hijos tienen mayor, o sea un nivel de educación mejor que nosotras que cuando éramos niños, no tuvimos esta oportunidad, ahora nuestros niños tienen la oportunidad de tener los materiales, tener los uniformes, la alimentación, sobre todo ahora de esos voluntarios, pueden aprender otros idiomas y pues mejorar ser más activos que sus padres y sí ha mejorado bastante no solamente la educación sino que en la salud de cada familia, la alimentación. El turismo es la principal actividad de la comunidad.” (AC8).

Cultura

Los dirigentes de las comunidades están conscientes que se ha ido perdiendo las costumbres y tradiciones de los pueblos kichwas amazónicos, encontrando en el turismo comunitario la mejor manera de rescatar su patrimonio y seguirlo transmitiendo a nuevas generaciones, las que cuentan con mayores oportunidades de acceder a una mejor educación

y gracias a las actividades turísticas aprenden de su historia y de transmitir a los turistas parte de su cultura.

“Lo que más aquí, yo hace años atrás nosotros sabíamos todas las costumbres, de nuestros abuelos, pero lo que más, viendo especialmente a los niños en este tiempo, se va perdiendo nuestro idioma y nuestras costumbres, lo que más nosotros aquí en la comunidad queremos rescatar y hacer es decir como era antes hablar en nuestros idiomas, la alimentación y todo eso es lo más que queremos rescatar totalmente.” (AC1).

Intercambio Cultural

El intercambio cultural es una de las principales razones por las que turistas visitan las comunidades, nutriéndose de sus costumbres, idioma y cultura. Las actividades turísticas que se ofrecen a los turistas son parte de sus actividades diarias o parte de representaciones de fiestas o rituales. Este intercambio también beneficia a las comunidades, en el caso de voluntarios que dictan clases de idiomas además de aportar con conocimientos para el mejoramiento de servicios.

“El turismo viene acá quiere saber es sobre la cultura, sobre la comida, más que todo en general la cultura, la vivencia de la gente de las comunidades, entonces eso nos ha ayudado tanto a nosotros como a la gente que viene desde afuera a conocer nuestra cultura y nosotros también a aprender de ellos e ir mejorando para nuestro vivir” (AC5).

Organizaciones Comunitarias

Al irse desarrollando la actividad turística en la provincia de Napo las comunidades se organizaron para formar la Red Indígena de Comunidades del Alto Napo para la Convivencia Intercultural y Ecoturismo (RICANCIE), que se constituyó como la primera red en impulsar proyectos de turismo comunitario a través de capacitaciones y apoyo logístico, a la vez este desarrollo creó fuentes de trabajo a través del turismo que son distribuidas equitativamente fomentando proyectos de salud cultura y educación. En la actualidad varias comunidades se han retirado de esta asociación independizando sus actividades y debilitando su permanencia.

“Desde el 90, 1990 desde ahí inicia el turismo comunitario a desarrollarse desde 1978 empieza un proceso de apertura para empezar a analizar, a sociabilizar que era el turismo porque básicamente no se había trabajado en eso, entonces ahí hasta organizar la comunidad, llegar a procesos más allá que toda la comunidad conozca que es el turismo y así es nace básicamente como RICANCIE y de ahí va partiendo y se crea esta red de turismo comunitario aquí en el Napo y se crea a nivel nacional lo que es el turismo comunitario,

entonces nosotros ahí luchamos se creó la FEP que es la organización del turismo comunitario en el Ecuador” (AC2).

Empoderamiento

El empoderamiento de las comunidades en las actividades turísticas es el principal aspecto que permite determinarlo como turismo comunitario, siendo los comuneros los encargados de la organización y el manejo de estos proyectos que generan empleo dentro de la comunidad y una mejor dinamización de la economía al permitir el ingreso de turistas. Las comunidades han sido las encargadas de promocionarse alegando falta de apoyo por parte de instituciones gubernamentales.

“Mi sugerencia dentro de la comunidad queremos que todas las familias sean partícipes a trabajar y mantener nuestra costumbre y ofrecer dentro del turismo comunitario todo lo que es.” (AC1).

“Naciendo de las ideas de las mujeres porque lo que ellos veían, como lo podían mantener y sustentar a la familia, la idea de ellos era sacar algo que los pueda ayudar dentro de la familia o de la comunidad, bueno en este caso ellos buscaron el emprendimiento lo que es la artesanía, lo que es el tejido de artesanías, bolsos, trajes, diseñaban trajes, diseñaban trajes típicos, para ocupar en danzas, para reinados, aparte de eso ellos seguían talleres para que ahí mejoren su rendimiento, eso abarcaba de 20 mujeres pero de los cuales ya fueron saliendo poco a poco (AC5).

“Verá, apoyo, nosotros tuvimos al principio de los años el apoyo de Planeta Corazón es la única organización internacional que nos ayudó, una ONG internacional pero desde ahí nosotros salimos solos gracias a la empresa Teo Rumi, hacemos las publicaciones, gracias también a algunos canales de televisión” (AC9).

Impactos Sociales Negativos

La desorganización dentro de las comunidades, los diferentes conflictos en cuanto a administración así como la repartición inequitativa de los ingresos económicos no ha permitido que se prevean los diferentes desafíos futuros que presenta el turismo, como la destinación de un monto de ingresos turísticos para la readecuación y mantenimiento de infraestructura, o el desarrollo de nuevas actividades y el mejoramiento de procesos dentro de los servicios ofertados. Generando inestabilidad en este tipo de iniciativas turísticas.

“Otras comunidades se han ido cayendo ya no tienen servicios que prestar, cada uno se fue por su lado o se quedaron sin administración entonces esas cosas son debilidades fuertes que hemos tenido en las comunidades, otras es por conflictos de espacios las tierras donde están instalados las comunidades que hacer turismo comunitario, entonces es un problema bien serio, pero se entendió a este turismo como algo donde venían los turistas de ingreso y les dejaban chao y así pero nunca vieron el proceso desde la base ósea como esto va a

funcionar a futuro, entonces fue uno de los fracasos de estas comunidades y hemos tratado de consolidarlo.” (AC2).

Dependencia

Dirigentes de distintas comunidades afirman que la dependencia de un líder es una desventaja, pues se busca que los comuneros se empoderen de los proyectos turísticos. Su dependencia no permite que ellos puedan resolver conflictos internos ni determinar acciones para mejorar los servicios que ofrecen a los turistas ocasionando que los proyectos se vean afectados y que el turista tenga una percepción negativa de la comunidad.

“Desventajas son cuando no se está todos juntos, no se puede hacer nada y depende del líder también, para ir avanzando.” (AC5).

“Dentro de la comunidad es si nosotros llegamos a tener un turismo de masa donde nos pueden llevar a destruir. Las desventajas dentro de un proyecto, el primer punto la gran desventaja es cuando no hay una organización y cuando siempre están esperando al líder,” (AC9).

Migraciones

Dentro de las comunidades amazónicas las migraciones a ciudades aledañas eran constantes, siendo los hombres quienes buscaban tener mejores oportunidades laborales que les permita sustentar a su familia. Las mujeres de Shiripuno con el apoyo del jefe de la comunidad y una ONG extranjera lograron implementar un proyecto de turismo comunitario el cual fue en un comienzo compuesto por mujeres, pero la demanda fue creciendo y los servicios que allí se ofrecían aumentaron creando plazas de empleo que permitían complementar a la comunidad como destino. Es así como los hombres de la comunidad se ven interesados en el proyecto, actualmente trabajando diariamente en el proyecto, lo que ha disminuido las migraciones por motivos laborales, actualmente los jóvenes son quienes buscan mejores oportunidades académicas desplazándose a ciudades principales para realizar sus estudios.

“trabajamos nosotras por la necesidad que tenía cada familia porque cada familia emigraba de la comunidad a la ciudad en busca de una mejor forma de vida.” (AC8).

Ilegalidad y Formalización

A las orillas del Río Napo se asientan comunidades que se conectan por vía fluvial y forman parte de las visitas de turistas que parten desde Puerto Misahualli, esto genera competencia entre comunidades, algunas de ellas han caído en la informalidad sin contar con los permisos necesarios que las acreditan como CTC (Centro Turístico Comunitario),

perjudicando a aquellas que se han organizado y han regularizado su actividad en conformidad con la ley.

“Ahora tenemos un problema que es el de las famosas comunidades que hacen voluntariado eso es turismo comunitario o como tú quieras llamarle pero tiene que reglamentarse, las fundaciones, comunidades están haciendo operación y ahí tenemos un lío recién imagínate ya vamos 20 años de turismo comunitario más de 20 años de las cuales de las 35 comunidades que comenzamos al inicio apenas tenemos como 4 o 5 registradas y 2 o 3 con licencia y las demás no les interesa” (AC6).

Conflictos

Existen conflictos en la zona de Misahualli donde moradores presentan otra visión de esta actividad, considerando al turismo comunitario como una actividad netamente económica de la cual los comuneros no se benefician, al contrario venden su cultura, tradiciones y patrimonio por una remuneración que no se aprecia en una correcta redistribución, siendo los beneficiarios solamente sus dirigentes.

“No hay ninguna educación en esta rama, todo es parches hechos al apuro, con fines económicos con fines de sometimiento con fines de utilización al aborigen exótico convertidos al folklor turístico de la miseria” (AC7).

4.2.4 Turismo comunitario

El desarrollo del turismo comunitario en la Reserva de Biosfera Sumaco se encuentra en crecimiento; esta categoría de análisis cuenta con 12 códigos permitiendo analizar a esta actividad en cuanto a su desarrollo (Gráfico 38). Este gran fenómeno ha cambiado el modo de vida de comunidades convirtiéndose en la principal actividad económica creando una gran plaza laboral en la cual fueron incluyéndose los comuneros que migraban a ciudades para laborar, el proyecto les ha permitido obtener mayor remuneración satisfaciendo eficientemente sus necesidades.

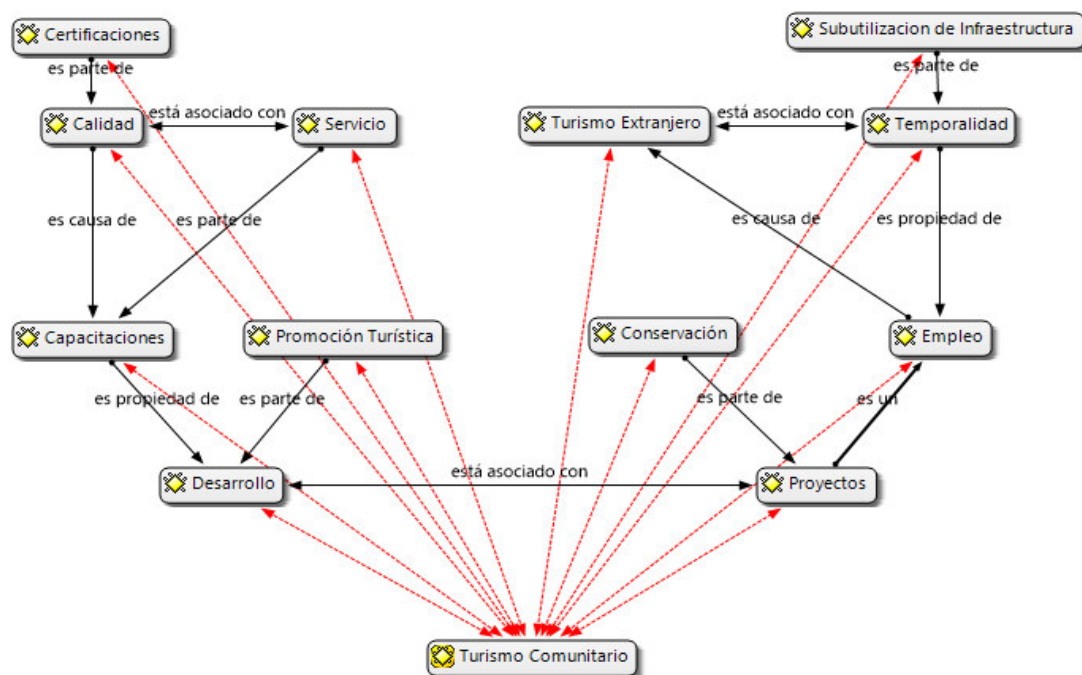


Gráfico 38. Aspecto Sociocultural

Desarrollo

Los jefes de las comunidades son los encargados de buscar el desarrollo económico, fomentar el rescate cultural y protección ambiental. Es por ello que el desarrollo de proyectos turísticos ha permitido una mejor calidad de vida de las familias involucradas creando empleos que permiten complementar la oferta turística en cuanto a transporte, alimentos y bebidas, artesanías y guianza. Para las comunidades uno de los principales medidores de desarrollo es un mayor ingreso económico aumentando el interés de los comuneros por integrar este tipo de proyectos.

“Entonces yo me he puesto al frente para un poco tratar de buscar unas estrategias y trabajar muchísimo en la promoción, en la publicidad de estar contigo con la gente y desarrollando estas iniciativas y tratar de tener por lo menos el ingreso económico hace que las familias se interesen.” (AC2).

“Nuestros presidente Teodoro Rivadeneira quien fue la persona que nos apoyó de igual forma con su esposa Amelia Alemán, ellos fueron las personas que nos apoyaron ya que dentro de la comunidad había un grupo organizado, la comunidad en sí es organizada” (AC3).

Promoción Turística

La promoción turística ha sido identificada como una manera de proyectar iniciativas comunitarias al mercado nacional e internacional mediante ferias culturales dando a conocer su diversidad étnica y los diferentes atractivos y servicios que se ofrecen. Entidades gubernamentales realizan conversatorios y simposios referentes a temáticas comunitarias con el fin de apoyar en su proceso de desarrollo. Este tipo de eventos son públicos permitiendo que la academia se integre apoyando y dando directrices para el manejo turístico.

“Estamos tratando de organizar un evento de turismo comunitario en las cuatro comunidades, cual es el propósito de empezar a hacer algo en las comunidades no fuera y cuál es el motivo para que la gente vaya y visite” (AC6).

“Bueno el turismo nos ha hecho permitir y conocer más a la gente por ejemplo conocer otras provincias, conocer gente que nos apoye y ser más o sea dar más a conocer nacional e internacionalmente y sobre todo darnos a conocer.” (AC8).

Capacitaciones

Las comunidades que han constituido proyectos de turismo se han ido consolidando a través de varios años de operación turística, gracias a la ayuda de ONGs, instituciones gubernamentales y colaboradores académicos se han impartido capacitaciones logrando el involucramiento e interés de los comuneros que actualmente buscan fuentes de empleo e incluso mejora sus niveles de estudios al aprender idiomas permitiendo actualizar sus conocimientos y fortalecer el servicio que se brinda al turista.

“El tema de turismo todas las familias están capacitadas, se necesita capacitación de actualización, nosotros tenemos apoyo desde la red de turismo comunitario del MINTUR en si para capacitar a la gente en temas de calidad, atención al cliente, gastronomía, guianza, seguridad pero muchas de esas capacitaciones queremos actualizar a la gente porque hay nuevas maneras de trabajar” (AC2).

“Nos falta tener un poco más de capacitación, porque no podemos hablar de todos por lo que hay mujeres que si o hay personas que recibimos capacitación y que siempre estamos al pendiente que esto nos falta que esto tenemos que hacer” (AC3).

Calidad

En los diferentes proyectos de turismo comunitario uno de los principales objetivos es satisfacer las necesidades de los turistas logrando que cumplan sus expectativas a través del servicio personalizado, atención al cliente, entre otros. El turista es consciente que no viaja a destinos de lujo encontrándose motivado por la naturaleza y la aventura. Por otra parte el exceso de visitantes en días de asueto ocasiona que la calidad de servicios disminuya,

el abarcar mayor oferta turística impide la óptima atención y hace evidente la falta de personal para el desarrollo de actividades turísticas.

“Lo que más me interesa es buscar y ampliar un poco más las actividades que nosotros ofrecemos aquí, además ofrecer todas las actividades que nosotros tenemos y brindar a los visitantes que nos visitan y los visitantes que salgan totalmente satisfechos.” (AC1).

“En feriados que se llena la ciudad pero ahí también tenemos un problema que no se mantiene la calidad ponen por ejemplo literas para que no se vayan los clientes y el precio disminuye entonces estamos dañando el mercado.” (AC6).

Servicio

Dentro de las comunidades se ofrecen diferentes servicios a los turistas los cuales han sido parte de un proceso de aprendizaje de la comunidad ante la implementación del turismo. Se busca siempre ofrecer varias opciones como actividades que comprendan un intercambio cultural visibilizando el patrimonio y las costumbres, además cuentan con actividades complementarias de aventura como trekking, tubing y rafting. Como se puede evidenciar los servicios ofertados tratan de cubrir la demanda de turistas con el objetivo de satisfacer sus necesidades.

“Lo que más me interesa es buscar y ampliar un poco más las actividades que nosotros ofrecemos aquí, además ofrecer todas las actividades que nosotros tenemos y brindar a los visitantes que nos visitan y los visitantes que salgan totalmente satisfechos.” (AC).

“El servicio que nosotros le damos al turista es para nosotras es excelente porque eso debe ser, debemos considerar nuestro trabajo como excelente trabajo y damos la mayor atención al turista. Este es nuestro mayor deseo que los turistas vayan satisfechos de la comunidad para que así vuelvan o puedan recomendar a otros.” (AC8).

“Sé qué tipo de turistas nosotros tenemos, nosotros no buscamos un turismo de lujo, sino que un turismo que quiere convivir en la naturaleza, convivir con la cultura, entonces esto es la gente que viene, lo importante para nosotros es que los pasajeros salgan satisfechos de aquí de la comunidad, ese es el objetivo principal y así comparte, el turista, el visitante plus la comunidad, y se llegan a hacer el intercambio cultural, ese es el objetivo principal del turismo alternativo o el turismo comunitario.” (AC9).

Certificaciones

Presidentes de distintas comunidades han reconocido el interés por obtener una certificación, planteándola como una herramienta que permite la diferenciación turística de la zona la cual como se mencionó anteriormente se encuentra estandarizada. Las certificaciones permiten que los establecimientos tengan mayor demanda apoyados en la mejora de procesos como calidad en servicios o sustentabilidad. Las comunidades han

mejorado el desarrollo de la actividad recibiendo capacitaciones y pautas para adaptarse a los requerimientos que implican el obtener una certificación.

“Como la Marca Q, eso ha venido desde el ministerio de turismo, porque ya nos han visto nuestros emprendimiento, nuestra lucha de cada día, a donde estamos, entonces la ayuda que nos ha dado el ministerio de turismo es para participar en eso y que tengamos algún certificado para poder diferenciarse del lugar, de la zona y también del trabajo de la atención, bueno han visto ellos, de la calidad de trabajo, entonces nos han enviado esta certificación” (AC5).

“Ahora estamos para certificación Q que eso sale a nivel nacional aquí en el Ecuador, entonces vamos a llegar a tener esa certificación posiblemente esta semana ya nos entregan. Estamos trabajando con el aval del ministerio de turismo, llegaron unos capacitadores del ministerio de turismo para darnos esa certificación, y también con Rain Forest Aliance que nos iban a dar la certificación pero como ahora ya no trabajan en el país, entonces están buscando para darnos esta certificación desde afuera.” (AC9).

Proyectos

Los proyectos de turismo han constituido el desarrollo para las comunidades que se encuentran a orillas del río Napo, reemplazando sus actividades de lavado de oro y agricultura por esta actividad que promete ser sustentable permitiendo cuidar su entorno y conjuntamente protegiendo los ecosistemas, además de brindar una mayor remuneración por una menor carga laboral. Es importante el direccionar a los proyectos de tal manera que sean un complemento de la oferta turística evitando realizar inversiones en infraestructura que no son bien aprovechadas.

“Operadoras de turismo que hacen rafting más o menos unos 30.000 turistas practican este deporte nose si será más o menos porque no tengo los datos, los guías o las operadoras tienen problema de comida porque es incómodo pero la comunidad podría brindarles ese servicio y yo le decía al presidente de Shandia porque no haces rueda de negocios con todas las operadoras de turismo y tú te encargar de dar el servicio tienes el negocio y no estás en alojamiento, operación” (AC6).

“Nosotros entendimos que para manejar la empresa no estamos preparados el sistema organizativo es una de la debilidades que tiene la cultura indígena aquí en la amazonia o el tema de la administración, el tema de la comercialización es otro punto te creas cabañas, aquí se han hecho hermosas cabañas en Napo y han fracasado porque no te llega gente y piensa que consumiendo dos cabañas vas a manejar a través de los mochileros que llegan al Tena y con ellos vas a sobrevivir pero no es así.” (AC6).

Conservación

Las comunidades han tomado al turismo como una herramienta que les permite conservar su entorno y su cultura, lo cual se ha considerado como los principales atractivos

que identifican a estos proyectos en la Provincia del Napo. La creciente industria permitió la integración de la comunidad en su conjunto a través de las oportunidades laborales debilitando actividades económicas como la minería, tala de bosques y tráfico de especies, entendiendo que los beneficios serán mayores aunque a largo plazo si se opta por la conservación.

“Nosotros toda mi vida, de lo que me acuerdo de la niñez como comunidades siempre hemos apostado por la conservación, es la única comunidad que se preocupa por eso, hay muchas comunidades que han trabajado y les hemos apoyado pero luego la minería y se acabó pero nunca más volvieron a colaborar” (AC2).

Empleo

Las comunidades comprenden al turismo como una actividad que ha generado plazas laborales beneficiando a los comuneros y reduciendo actividades extractivas así como evitar la migración a las grandes ciudades y apoyando el comercio en pueblos aledaños como Misahualli que sirven como punto de partida para la visita de los destinos turísticos . Actualmente la comunidad de Shiripuno se encuentra empoderada del proyecto siendo ellos los encargados de organizar las labores del personal, sin contratos laborales externos, la distribución de recursos se la realiza dependiendo de la actividad y los días que se labore.

“Mientras nosotros estamos trabajando con el turismo, entonces ahí tiene un poco más de coordinación, un poco más unido con la gente y se trabaja dentro de todas las actividades, se benefician, casi todas las familias, aquí dentro del turismo se gana económicamente una serie de beneficios para la comunidad. Todas las familias de la comunidad han ingresado al turismo comunitario” (AC1).

“Claro, primero genera plazas de trabajo directos o indirectos hay bastantísimo indirectos,” (AC6).

Turismo Extranjero

El turismo extranjero constituye una de las principales fuentes de empleo para las comunidades, como se mencionó con anterioridad el turismo comunitario no es una empresa que oferte servicios de lujo, al contrario le permite al turista ser parte de un entorno natural aprendiendo de su cultura, costumbres y patrimonio. En Shiripuno la llegada de turistas extranjeros es constante, gracias a acuerdos con operadoras para incluir este destino como uno de los principales atractivos de la Amazonía ecuatoriana. Como se puede evidenciar la oferta turística de la zona es heterogénea lo cual genera un ambiente perfecto para que otros targets puedan visitar el lugar, lo que hace necesario que las comunidades identifiquen a los segmentos de mercado que mayores ingresos genere.

“en el tema de extranjeros tenemos una selectividad hay un gran número de turistas mochileros que todavía se mantienen, tenemos temporalidades tanto de argentinos como chilenos que llegan básicamente desde junio-julio estamos entrando a la temporada de caya querós a comienzo de noviembre hasta el mes de febrero, entonces junio, julio hay visitas constantes de latinos.” (AC6).

Temporalidad

La actividad turística dentro de las comunidades no está lejos de ser afectada por la temporalidad. Siendo conscientes de ello se han identificado meses con mayor afluencia de visitantes en los que la mayor parte de comuneros se involucra en la actividad turística, trabajando para ofrecer mejor un servicio y al mismo tiempo obtener una mayor remuneración, cuando existe un menor flujo turístico las comunidades subsisten en base a otras actividades económicas como la agricultura, el lavado de oro o la comercialización de productos. Dentro de la observación realizada en la comunidad de Shiripuno la mayor parte de visitantes fue registrada en feriados y vacaciones escolares, identificando también grupos constantes de turistas nacionales en fines de semana los mismos que realizan visitas cortas sin pernoctar en el destino lo cual hace necesaria una mayor promoción que permita posicionar estos destinos a nivel nacional e internacional generando un constante flujo turístico para el desarrollo constante de las comunidades.

“Las ventajas es nuestro trabajo, las ventajas lo que mientras no hay apoyo de las instituciones, eso es las ventajas dentro del trabajo de la comunidad, las ventajas es cuando hay feriado.” (AC1).

“Mira en turismo es fácil tu evalúas, inversiones con respecto a generación y oportunidades entonces se va a gastar casi unos 300.000 dólares en las fiestas, primero no tenemos feriados, no es en fin de semana, no estamos en temporadas de extranjeros que están de vacaciones entonces para quien esta destinadas las fiestas para la gente local y cuando hay esas temporalidades cuando salen de vacaciones los extranjeros no hay nada de oferta” (AC6).

Subutilización de Infraestructura

El auge turístico en la Amazonía ecuatoriana ha generado grandes réditos económicos, en este aspecto las comunidades han implementado infraestructura que les permite abarcar mayor oferta, muchas veces la temporalidad turística afecta a las comunidades adquiriendo gastos de mantenimiento en infraestructura que no es utilizada en su totalidad. Las comunidades deben tener en cuenta que no precisamente tienen que convertirse en operadoras turísticas, por el contrario deben complementar la oferta ofreciendo actividades que no impliquen mayor uso de recursos económicos.

“decía al señor que quería ampliar las cabañas, para que va a hacer eso, es que hay bastante gente en el feriado, pero eso solo en el feriado y durante no tienes a nadie tienes un restaurante sub utilizado no va ni una alma” (AC6).

“nosotros entendimos que para manejar la empresa no estamos preparados el sistema organizativo es una de la debilidades que tiene la cultura indígena aquí en la Amazonia o el tema de la administración, el tema de la comercialización es otro punto te creas cabañas, aquí se han hecho hermosas cabañas en Napo y han fracasado porque no te llega gente y piensa que consumiendo dos cabañas vas a manejar a través de los mochileros que llegan al Tena y con ellos vas a sobrevivir pero no es así.” (AC6).

5. Conclusiones

Las diferentes fuentes acerca de turismo comunitario, sustentabilidad, calidad como las principales propuestas teóricas evidencian que el turismo a pesar de ser una actividad reciente en el Ecuador, ha considerado las necesidades económicas proyectando a través de esta actividad nuevas propuestas de desarrollo para comunidades rurales ubicadas a lo largo del país. Sin embargo a pesar de la profundidad teórica que se puede encontrar sobre turismo se puede evidenciar la carencia de investigación sobre el perfil turístico, la sustentabilidad y la satisfacción del turista con respecto a los servicios ofertados que maneja esta actividad.

En cuanto a un balance de los datos recogidos para la realización de la presente investigación, destaco para bien el incorporar las percepciones de turistas, miembros de la comunidad de Shiripuno, dirigentes de comunidades aledañas, operadoras turísticas, comerciantes, funcionarios públicos, así como las técnicas utilizadas para obtener información de cada grupo.

En este sentido el perfil del turista que se maneja dentro de la comunidad son personas jóvenes entre 14 y 22 años, de nacionalidad ecuatoriana provenientes principalmente de la capital, que cuentan con estudios secundarios y universitarios; su pernoctación varía de 1 a 2 días disponiendo fines de semana para realizar su viaje, acompañados por su familia y amigos que encuentran a la naturaleza como su principal motivación de viaje, seguida de relajación e intercambio cultural. La mayor parte de este mercado no contrata una agencia de viajes, por el contrario realizan visitas realizando actividades sin la necesidad del contrato de servicios.

Dentro de los resultados cuantitativos encontramos al turista con un alto nivel de satisfacción en cuanto a los servicios ofertados; la guianza es uno de los servicios donde la satisfacción es evidente, dentro de la comunidad se designa a una mujer por cada grupo de turistas, las mismas que dan una introducción de sus rasgos culturales y transmiten parte de su patrimonio, este intercambio cultural satisface el interés de los visitantes por conocer nuevas culturas, misma que representa la tercera motivación de viaje.

La comunidad Shiripuno considera mayoritariamente como positivos los impactos del turismo comunitario en sus diferentes categorías, siendo evidente el interés de sus integrantes por ser parte de estas iniciativas de turismo comunitario, el 95% de los residentes cree que el TC genera beneficios y apoya al desarrollo de la comunidad.

La inclusión de una visión externa de la realidad comunitaria permite identificar percepciones negativas que alertan a la comunidad sobre posibles impactos o retos a futuro, uno de las principales falencias, que se identificó fue la estandarización de la oferta de actividades a lo largo de las comunidades asentadas en la RBS, esta homogeneización de la oferta ha devenido en rivalidades entre comunidades sin tener espacio para la asociatividad y la creación de propuestas que permitan la visita de una o más comunidades en base a su especialización.

Esta visión por parte de actores involucrados en esta actividad turística se ve ligada a los posibles impactos ambientales que compromete la masificación del turismo, el hecho de que una comunidad ofrezca actividades similares señala el interés por abarcar mayor mercado que sus competidores, en ocasiones recibiendo visitantes que sobrepasan la capacidad de los centros turísticos, que en su defecto se percibe como un servicio improvisado y de mala calidad.

Actualmente se puede reconocer el descontento de varias comunidades por la competencia desleal que se ha generado en la zona, la misma que está constituida por asociaciones de comuneros que ofertan sus servicios turísticos sin contar con la autorización de funcionamiento, esto divide el mercado turístico generando una guerra de precios que tiene como fin abarcar mayor oferta, debilitando asociaciones turísticas que están legalmente constituidas. Es necesario la identificación de comunidades que funcionan bajo la informalidad para incluirlas en el proceso turístico, que les permita un mayor acceso a capacitaciones y apoyo gubernamental para un buen desarrollo de esta actividad y al mismo tiempo evitar la vulnerabilidad por el fracaso de iniciativas similares.

Para las comunidades la incursión en el turismo ha permitido el recate de su patrimonio, el mismo que se veía amenazado por la falta de interés de las nuevas generaciones y migraciones de los representantes familiares para conseguir un empleo y alcanzar una mejor calidad de vida. Esta modalidad turística permitió en un principio el involucramiento en la elaboración de artesanías, posteriormente fueron ampliando sus actividades necesitando más personas para su desarrollo; es aquí donde las familias se van sumando al trabajo turístico comunitario, siendo los niños quienes más se benefician, practicando el kichwa amazónico como su principal lengua, usando atuendos típicos, y conservando su dieta alimenticia basada en los productos obtenidos de sus cultivos y su entorno. Dentro de este marco cultural cabe enfatizar la creación de productos que

revaloricen aún más la cultura local identificando que puede ser mercantilizado para evitar caer en su folklorización.

Considero que, una falencia a nivel metodológico, fue el no haber tenido un contacto a profundidad con los dirigentes de las comunidades ya que éstos se mostraban celosos frente al involucramiento de sus comunidades en una investigación académica.

Por último, se logró el objetivo general, el cual era examinar la percepción en cuanto a calidad y sustentabilidad del turismo comunitario en la comunidad de Shiripuno dentro de la Reserva de Biósfera Sumaco. Ahora podría decir con mayor certeza, con respecto a la contribución del turismo en la comunidad el 97% de los turistas identifica que esta actividad contribuye a la conservación, el desarrollo de la comunidad y generar beneficios económicos.

Adicional a esto, es pertinente mencionar que también se cumplió con los objetivos específicos, los cuales apuntaban a determinar la satisfacción en cuanto a calidad implementada en servicios turísticos, identificar la sustentabilidad del turismo comunitario así como conocer las diferentes percepciones del turismo comunitario para mejorar aspectos de calidad y sustentabilidad dentro de la comunidad a través del trabajo de campo que se desarrolló en el transcurso de junio a julio del 2015.

Finalmente entendemos que el turismo comunitario como otra modalidad turística requiere un análisis dinámico que considere los cambios durante todo su ciclo evolutivo, teniendo como base la organización, participación y compromiso comunitario.

6. Bibliografía

- Ander-Egg, E. (1974). Introducción a las técnicas de investigación social. Buenos Aires: Humanitas
- Ascaïno, A. (2009). Turismo Sustentable. Mexico: Trillas.
- Azócar de Buglass, L. (1995). Ecoturismo en el Ecuador – Trayectorias y Desafíos. Quito: PROBONA.
- Belsky, J. (1999). Misrepresenting Communities: The Politics of Community-Based Rural Ecotourism in Gales Point Manatee, Belize. Rural Sociology, 64, 641-666.
- Borman R, (2008). Ecotourism and Conservation the cofan experience. En: Stronza, A., & Durham, W. (eds). Ecotourism and Conservation in the Americas. Wallingford, GB: CAB International. Retrieved from <http://www.ebrary.com>
- Casino, A. (2001). Medición de la calidad de servicio: una aplicación a los establecimientos de alojamiento turístico. Estudios de Economía Aplicada, 18(2), 83-104.
- Corbetta, P. (2003). Métodos y técnicas de investigación social. Madrid: Cofás.
- Cordero, J. (2008). Marketing Estratégico en Turismo. México, D.F.: Trillas.
- Correa, G. (2012). Los Tributos Medio Ambientales, Estudio Comparado Andino. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Crosby, A. (2009). Re-inventando el turismo rural. Barcelona: Laertes.
- Cunningham, P., Huijbens, E., Wearingc, S. (2012). From whaling to whale watching: examining sustainability and cultural rhetoric. Journal of Sustainable Tourism, 20 (1): 143-161.
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2011). Investigación fundamentos y metodología. Mexico D.F.: Pearson.
- Delgado, E., Rodríguez, A., & Izurieta, J. (2007). Punta del Faro, Estudio de Factibilidad para la Operación Turística. Programa de Manejo de Recursos Costeros (PMRC). Quito .
- Denscombe, M. (2007). The Good Research Guide. New York: McGraw-Hill Education

- Erskine, L., & Meyer, D. (2011). Influenced and Influential: The role of tour operators and development organisations in tourism and poverty reduction in Ecuador. Journal of Sustainable Tourism, 20(3), 339-357.
- Estrella, M. (2007). La incidencia jurídica en el Turismo Comunitario en Ecuador. En: Ruiz, E., & Solis, D. (coords). Turismo Comunitario en Ecuador. Quito: ABYA-YALA.
- Farfán, K., & Serrano, A. (2007). Turismo Comunitario en Ecuador, una visión empresarial. En: Ruiz, E., & Solis, D. (coords). Turismo Comunitario en Ecuador. Quito: ABYA-YALA.
- Fayos-Solá, E., & Jafari, J. (2011). Cambio Climático. Realidad y Ficción. Estudios y Perspectivas en Turismo, 20(1), 259-265.
- FEPTCE. (2015). Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador. Obtenido de http://www.feptce.org/index.php?option=com_k2&view=itemlist&layout=category&task=&id=&Itemid=358
- Ferraro, P. (2001). Global Habitat Protection: Limitations of Development Interventions and a Role for Conservation Performance Payments. Conservation Biology, 15, 990-1000.
- Fiorello, A., & Boa, D. (2012). Community-Based Ecotourism to Meet the New Tourist's Expectations: An Exploratory Study. Journal of Hospitality Marketing and Management, 758-778.
- Flick, U. (2009). An introduction to qualitative research. Los Angeles: Sage Publications.
- Flores e Silva, Y., Borborema, F., & Christoffoli, A. (2016). Gestión Familiar y estrategias de consolidación en el Estado de Santa Catarina (Brasil). Estudios y Perspectivas en Turismo, 25, 576-596.
- Folgueiras, P. (2009). Métodos y técnicas de análisis y recogida de información cuantitativa y cualitativa. Buenos Aires: Universidad de Barcelona.
- Friese, S. (2012). *Qualitative data analysis with ATLAS.ti*. California: Sage Publications.
- García, C. (2016). Turismo Comunitario en Ecuador. Estudios y Perspectivas en Turismo, 25, 597-614.


- Gutiérrez, S., & Rubio, A. (2009). El factor humano en los sistemas de gestión de calidad del servicio: un cambio de cultura en las empresas turísticas. Cuadernos de Turismo, (23), 129-147.
- Guzmán, L., Borges, O., & Castillo, A. (2011). Desarrollo económico local y turismo comunitario en países en vías de desarrollo. Revista de Ciencias Sociales, 433-434.
- Holanda, S., & Arruda, D. (2004). Calidad de servicios turísticos en áreas de protección ambiental. Estudios y Perspectivas en Turismo, 111-128.
- HwanSuk, C., & Turk, E. (2006). Sustainability Indicators for Managing Community Tourism. Tourism Management, 27(7), 1274-1289.
- Jafari, J., Baretje, R., & Buhalis, D. (2000). Encyclopedia of Tourism. Londres: Routledge.
- Kiss, A. (2004). Is community-based ecotourism a good use of biodiversity conservation funds?. Trends in Ecology and Evolution, 19: 231-237.
- López, M. (2010). Ecoturismo Comunitario-étnico. Nómadas, 26.
- López-Guzmán, T., & Sánchez, S. (2009). Turismo comunitario y generación de riqueza en países en vías de desarrollo. Un estudio de caso en el Salvador. Revista de Estudios Cooperativos, 30: 85-103.
- MAE. (2010). *Reservas de Biosfera del Ecuador*. Quito: PROSAR.
- Mena, C., Bilsborrow, R., & McClain, M. (2006). Socioeconomic drivers of deforestation in the northern Ecuadorian Amazon. Environmental Management, 37: 808-815.
- Milio, I. (2004). Diseño y Comercialización de Productos Turísticos Locales y Regionales. Madrid: Thomson.
- Ministerio de Turismo (2015). Distintivo Q de Calidad. Recuperado el 02 de Abril de 2016. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/mintur-entrega-el-distintivo-q-de-calidad-a-establecimientos-turisticos/>
- Ministerio del Ambiente del Ecuador. (2010). Reservas de Biosfera del Ecuador: Lugares Excepcionales. Quito : PROSAR.
- Munch, L., & Ángeles, E. (2009). Métodos y técnicas de investigación. Mexico D.F.: Trillas.

- Muñoz, J. (2003). Análisis cualitativo de datos textuales con Atlas.ti. Barcelona : Universidad Autónoma de Barcelona .
- Napo Wildlife Center. (03 de Marzo de 2016). Napo Wildlife Center homepage. Obtenido de <http://www.napowildlifecenter.com/>
- OMT. (14 de Noviembre de 2016). Organización Mundial del Turismo. Obtenido de <http://media.unwto.org/es/press-release/2013-07-18/se-considera-que-el-sector-turistico-incide-enormemente-en-la-ayuda-para-el>
- OMT. (16 de Julio de 2013). Organización Mundial del Turismo. Obtenido de <http://media.unwto.org/es/press-release/2013-07-18/se-considera-que-el-sector-turistico-incide-enormemente-en-la-ayuda-para-el>
- Orgaz, F. (2013). El turismo comunitario como herramienta para el desarrollo sostenible de destinos subdesarrollados . Nómadas, 38.
- Pilquimán, M. (2016). Resistencia y reivindicación cultural indígena de comunidades mapuche en la Region de los Rios (Chile). Estudios y Perspectivas en Turismo, 25, 439-459.
- Pretty, J., & Smith, d. (2003). Social Capital in Biodiversity Conservation and Management. Conservation Biology, 18, 631-638.
- Quito Turismo. (2014). Calidad Turistica. Obtenido de <http://www.quito-turismo.gob.ec/index.php/la-institucion/que-hacemos/calidad-turistica>
- RICANCIE. (12 de Marzo de 2016). Red Indígena de Comunidades del Alto Napo Para la Convivencia Intercultural y Ecoturismo. Obtenido de <http://ricancie.nativeweb.org/es>
- Rodríguez, A. (2004). Establecimiento de Condiciones para una Operación Ecoturística de Base Comunitaria en la Comunidad Huaorani de Quehueri-ono, Proyecto CAIMAN. Quito : Unidad de Implementación del Programa de Desarrollo de la Amazonía Norte (CONFENIAE-BID-UNDENOR).
- Rodríguez A, (2008). Tourism, Indigenous Peoples and Conservation in the Ecuadorian Amazon. En: Stronza, A., & Durham, W. (eds) Ecotourism and Conservation in the Americas. Wallingford, GB: CAB International. Obtenido de <http://www.ebrary.com>

- Rosero, C., & Gutierrez, I. (2010). Bienes y servicios ecosistemáticos en las reservas de biosfera del Ecuador. Experiencias exitosas en Iberoamérica. Reservas de la Biosfera. Su contribución a la provisión de servicios de los ecosistemas. Chile : UNESCO
- Ruiz, E., & Solis, D. (2007). Turismo Comunitario en Ecuador. Quito: ABYA-YALA.
- Sarmiento, M. (2014). Memoria técnica descriptiva de las comunidades de Shiripuno y San Pedro de Misahualli. Tena: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Tena.
- Scheyvens, R. (1999). Ecotourism and the Empowerment of Local Communities. Tourism Management, 20, 245-249.
- Stem, C., Lassoie, P., Lee, R., Deshler, D., & Schelhas, W. (2003). Community Participation in Ecotourism Benefits: The Link to Conservation Practices and Perspectives. Society and Natural Resources, 16, 387-413.
- Stronza, A. (2003). The Kapawi Indigenous- Corporate Partnership for Ecotourism in Ecuador. California: Stanford.
- Stronza, A. & Gordillo, J. (2008). Community Views of Ecotourism. Annals of Tourism Research, 35(2), 448-468.
- UNESCO. (2009). El modelo de reserva de biosfera e instrumentos para su utilización sostenible. Montevideo : UNESCO.
- WCED. (1987). Our common future. New York : Oxford University Press.
- World Wide Fund for Nature (2001). Directrices para el desarrollo del turismo comunitario. United Kingdom: WWF.
- Zeppel, H. (2006). Indigenous Ecotourism. Wallingford, GB: CAB International. Obtenido de <http://www.ebrary.com>


ANEXOS

Anexo 1: Encuesta dirigida a turistas (idioma español)



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

Encuesta de percepción de Turismo con respecto a actividades de turismo comunitario llevadas a cabo en la Reserva de Biosfera Sumaco.



INFORMACIÓN DEL TURISTA

1) Lugar y Fecha: _____

2) Edad: _____

3) Sexo: M ☐ F ☐

4) Nacionalidad: _____

5) Residencia: _____

6) Nivel de estudios: (marque el nivel más alto al cual a llegado)

Primaria ☐ Secundaria ☐ Universitaria ☐ Posgrado ☐ Otro (Especifique) _____

INFORMACIÓN DE LA VISITA:

7) Ha visitado antes la Reserva de Biosfera Sumaco? YES ☐ NO ☐

8) Cuál es la duración de su estadía en el área (días): _____

9) Usted viaja:

Solo ☐ Con su Pareja ☐ Con Amigos ☐ Con Familia ☐ Otros: _____

10) Cuál es la principal razón por la que visita ésta área: Relajación ☐ Naturaleza ☐ Intercambio Cultural ☐ Deportes de Aventura ☐ Otro _____

11) Cuando viaja, usted contrata los servicios:

Sin agencia de viajes ☐

Con agencia de viaje ☐

12) En general, que tan satisfecho se encuentra con los siguientes servicios. Por favor marque una opción:

Servicio	Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Algo Satisfecho	Muy Satisfecho	Completamente Satisfecho	No Aplica
Alimentación						
Transportación						
Guía						
Accommodation						
Experiencia del lugar						
Atención al grupo						
Conducido Ambiental						
Actividades (hiking, trekking, rafting)						
Tipos de Alimentos						

13) Conoce el significado de turismo comunitario antes de leer ésta encuesta?

YES ☐ NO ☐


INFORMACIÓN GENERAL DE TURISMO COMUNITARIO: el turismo comunitario es una actividad que respeta y protege el medio ambiente local, la cultura y las comunidades.

14) Teniendo en cuenta estos antecedentes, considere que el turismo comunitario contribuye a:


Variable	Positivo	Negativo
Conservación		
Desarrollo de la Comunidad		
Beneficios Económicos		

15) Tiene alguna sugerencia sobre cómo mejorar el turismo comunitario en la Reserva de Biosfera Sumaco?

Anexo 2: Encuesta dirigida a turistas (idioma inglés)



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
Tourist perception survey regarding community-based tourism activities performed in the Sumaco Biosphere Reserve.



<p>TOURIST INFORMATION</p> <p>1) Name and date: _____</p> <p>2) Age: _____</p> <p>3) Sex: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/></p> <p>4) Nationality: _____</p> <p>5) Residence: _____</p> <p>6) Level of Studies: (Mark the highest level accomplished)</p> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;"> Basic Technical Medium University Postgraduate Other (Specify) _____ </div> <div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </div> </div> <p>VISIT INFORMATION:</p> <p>7) Have you visited before the Sumaco Biosphere Reserve? YES <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>8) How long was your stay in the area (days): _____</p> <p>9) Are you traveling: Alone <input type="checkbox"/> With a couple <input type="checkbox"/> With Friends <input type="checkbox"/> With Family <input type="checkbox"/> Others _____</p> <p>10) What is your main reason for visiting this place: Relaxation <input type="checkbox"/> Nature <input type="checkbox"/> Cultural exchange <input type="checkbox"/> Adventure sports <input type="checkbox"/> Others _____</p>	<p>11) How do you travel: Without a tour plan <input type="checkbox"/> With a tour plan <input type="checkbox"/></p> <p>12) Overall, how satisfied were you with the next items. Please check only one box:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Service</th> <th>Not at All Satisfied</th> <th>Slightly Satisfied</th> <th>Somewhat Satisfied</th> <th>Very Satisfied</th> <th>Completely Satisfied</th> <th>Not Apply</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Accommodation</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Feeding</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Transportation</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Guiding</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Interpretation</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Knowledge</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Language</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Fluency</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Attention to the group</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Environmental</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Care</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Activities (hiking, trekking, rafting)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Food Sanitation</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	Service	Not at All Satisfied	Slightly Satisfied	Somewhat Satisfied	Very Satisfied	Completely Satisfied	Not Apply	Accommodation							Feeding							Transportation							Guiding							Interpretation							Knowledge							Language							Fluency							Attention to the group							Environmental							Care							Activities (hiking, trekking, rafting)							Food Sanitation							<p>14) Taking into consideration this background, would you consider that community-based tourism contributes to:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Positive</th> <th>Negative</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Conservation</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Community development</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Economic benefits</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>15) Do you have any suggestion on how to improve community-based tourism in the Sumaco Biosphere Reserve?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	Variable	Positive	Negative	Conservation			Community development			Economic benefits		
Service	Not at All Satisfied	Slightly Satisfied	Somewhat Satisfied	Very Satisfied	Completely Satisfied	Not Apply																																																																																																										
Accommodation																																																																																																																
Feeding																																																																																																																
Transportation																																																																																																																
Guiding																																																																																																																
Interpretation																																																																																																																
Knowledge																																																																																																																
Language																																																																																																																
Fluency																																																																																																																
Attention to the group																																																																																																																
Environmental																																																																																																																
Care																																																																																																																
Activities (hiking, trekking, rafting)																																																																																																																
Food Sanitation																																																																																																																
Variable	Positive	Negative																																																																																																														
Conservation																																																																																																																
Community development																																																																																																																
Economic benefits																																																																																																																

COMMUNITY-BASED TOURISMS INFORMATION

BACKGROUND: community-based tourism is an activity that respects and protects local environment, culture and communities.

13) Did you know the meaning of community-based tourism before you read this survey?

YES ☐ NO ☐

Anexo 3: Encuesta dirigida a la comunidad



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

Turismo comunitario en la Reserva de Biosfera de Pacto Sumaco,
Sus respuestas serán de uso exclusivo para un estudio de investigación.

DATOS DEL ENCUESTADO (A)

- 1) Lugar y fecha, _____
- 2) Número de miembros del hogar _____
- 3) Sexo: M ☐ F ☐
- 4) edad: _____
a. 0-18 años _____
b. 18-36 años _____
c. 36-54 _____
d. 54 años en adelante _____
- 5) Diga el nivel de estudios más alto alcanzado, mayores de 18 años (cursando):
A) Primaria _____ E) Otro _____
B) Secundaria _____ F) Ninguno _____
C) Universitario _____
- 6) Conoce qué es el Turismo Comunitario?
SI _____ NO _____
- 7) Cuántos miembros de su familia trabajan en alguna de las siguientes actividades económicas?

Actividad	Número
A) Agricultura	
B) Ganadería	
C) Hotelería	
D) Transporte	
E) Comercio	
F) Guianza	
G) Alimentación	
H) Otros (especifique)	

- 8) Como evaluaría los elementos desarrollo del turismo en su comunidad?

Variable	Poco Satisfactorio	Satisfactorio	Muy Satisfactorio
Beneficios económicos			
Distribución equitativa			
Fuentes de empleo			
Unión de la comunidad			
Empodera miento			
Conservación del bosque			
Cuidado de fuentes de agua			
Practicas sustentables			
Identidad Cultural			
Apropiación del territorio			
Calidad			

- 9) Le gustaría trabajar en alguna actividad relacionada con el turismo? SI _____ NO _____
- 10) Le gustaría que el turismo se siga desarrollando en la comunidad? SI _____ NO _____

- 11) Siente que el turismo comunitario le ha traído:

- Beneficios _____
Perjuicios _____
Ninguna _____
- 12) ¿Considera Ud. que el pertenecer a organizaciones de turismo comunitario le brinda beneficios a la comunidad?
Muy de acuerdo _____
De acuerdo _____
En desacuerdo _____
No sabe/No contesta _____
- 13) ¿Qué sugerencias haría para mejorar el turismo en la comunidad?

MUCHAS GRACIAS!

**Entrevista semi-estructurada aplicada a los actores involucrados en la actividad
turística comunitaria**

Fecha:

Entrevistado:

Localidad:

1. ¿Cómo nace el turismo comunitario en la comunidad?
2. Considera que el turismo comunitario ha permitido el desarrollo en la comunidad.
3. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de la implementación del turismo comunitario?
4. ¿Qué tipo de apoyo existe para seguir desarrollando proyectos de turismo comunitario?
5. ¿Se han obtenido certificaciones o implementado buenas prácticas de conservación que avalen el compromiso de la comunidad por un buen desarrollo de turismo comunitario?
6. ¿Cómo calificaría los servicios que da la comunidad al turista?
7. ¿Qué sugerencias tendría para mejorar el turismo comunitario?

Anexo 5: Tabla de actores claves entrevistados

Actores claves entrevistados		
Código	Entrevistado	Organización
AC1	Adelmo Grefa	Representante de la comunidad Unión Muyuna
AC2	Angel Yumbo	Representante de la comunidad Rio Blanco
AC3	Jahaira Rivadeneira	Integrante de la Asociación de Mujeres Amukishmi de Shiripuno
AC4	Jasinto Narvaez	Agente de viajes en Misahualli
AC5	Melisa Andi	Presidenta de la cominidad Sinchiwarmi
AC6	Paul Clemente	Municipio de Tena
AC7	Quique	Comerciante de Misahualli
AC8	Soledad Chimbo	Representante de la Asociación de Mujeres Amukishmi de Shiripuno
AC9	Teodoro Rivadeneira	Presidente de la comunidad Shiripuno