

**IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN LA
COMUNIDAD JUYU INTZA, CANTÓN ARAJUNO, PROVINCIA DE PASTAZA -
PROGRAMA RAINFOREST ALLIANCE.**

Milton Wladimir Ortiz Salazar

TESIS



PRESENTADA COMO REQUISITO PARCIAL PARA OBTENER EL TÍTULO DE
INGENIERO EN ECOTURISMO

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

RIOBAMBA – ECUADOR

2013

HOJA DE CERTIFICACIÓN

El tribunal de tesis CERTIFICA QUE: El trabajo de investigación titulado: **“IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN LA COMUNIDAD JUYU INTZA, CANTÓN ARAJUNO, PROVINCIA DE PASTAZA - PROGRAMA RAINFOREST ALLIANCE”** de responsabilidad del señor egresado Milton Wladimir Ortiz Salazar, ha sido prolijamente revisado quedando autorizada su presentación.

TRIBUNAL DE TESIS

ING. PATRICIA TIERRA

DIRECTORA

ING. CARLOS CAJAS

MIEMBRO

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE RECURSOS NATURALES
ESCUELA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO

Riobamba, 2012

DEDICATORIA

*A la vida por regalarme
valiosos momentos,
logros y triunfos a tan
temprana edad, a mi
valiosa familia,
amistades, y el amor de
mi vida, mi esposa y mis
hijos.*

*A la pacha mama por su
belleza, sus paisajes y
sabiduría, quien en
verdad me inspira a
continuar, y me da
fuerzas para disfrutarla y
explorarla.*

*A Dios por bendecirme
con la existencia.*

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

I IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN LA COMUNIDAD JUYU INTZA, CANTÓN ARAJUNO, PROVINCIA DE PASTAZA - PROGRAMA RAINFOREST ALLIANCE.....	1 -
II INTRODUCCIÓN	1 -
A. JUSTIFICACION	2 -
B. OBJETIVOS.....	4 -
1. Objetivo general.....	4 -
2. Objetivos específicos	4 -
C. HIPOTESIS	4 -
1. Hipótesis de trabajo.....	4 -
III REVISION BIBLIOGRÁFICA	5 -
A. TURISMO SOSTENIBLE	5 -
1. El Turismo Comunitario	6 -
B. BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE.....	7 -
1. ¿Qué son las Buenas Prácticas y cuál es su importancia?.....	7 -
2. ¿Cómo nos beneficia la implementación de Buenas Prácticas en la empresa y en la comunidad?.....	8 -
C. ASPECTOS QUE DESARROLLAN LAS BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE (BPTS).....	9 -
D. DIAGNÓSTICO	10 -
1. Concepto.....	10 -
2. Diagnóstico situacional, para el desarrollo de planes de turismo....	10 -
3. Diagnóstico estratégico de una empresa turística	11 -

a.	Características	- 11 -
E.	GESTION POR PROCESOS	- 14 -
1.	La gestión por procesos.....	- 14 -
2.	Procesos y herramientas de operación.....	- 15 -
a.	Proceso	- 16 -
b.	Proceso relevante.....	- 16 -
c.	Proceso clave	- 16 -
d.	Subprocesos.....	- 16 -
e.	Sistema.....	- 16 -
f.	Procedimiento	- 17 -
g.	Actividad	- 17 -
h.	Proyecto	- 17 -
i.	Indicador	- 17 -
1)	Los inputs.....	- 18 -
a)	Los inputs tecnológicos	- 18 -
b)	Los recursos físicos.....	- 18 -
c)	El sistema	- 18 -
d)	La organización.....	- 18 -
e)	Los inputs de equipos humanos.....	- 18 -
i.	La actitud	- 19 -
ii.	La función de cada miembro del equipo.....	- 19 -
iii.	El itinerario	- 19 -
2)	Tipos de procesos.....	- 19 -
a)	Los estratégicos	- 19 -
b)	Los de soporte.....	- 20 -

c) Los operativos.....	20 -
G. RAINFOREST ALLIANCE	22 -
IV MATERIALES Y METODOS	23 -
A. CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR.....	23 -
1. Localización.....	23 -
2. Ubicación geográfica.....	23 -
3. Características climáticas.....	23 -
4. Clasificación ecológica.....	23 -
5. Características del suelo	24 -
6. Hidrografía.....	24 -
A. MATERIALES Y EQUIPOS	24 -
1. Materiales.....	24 -
2. Equipos.....	24 -
A. METODOLOGÍA.....	25 -
1. Analizar la condición actual del Centro de Turismo Comunitario Juyu Intza, en los ámbitos ambiental, socio cultural y económico.....	25 -
a. Diagnóstico situacional de la comunidad.....	25 -
b. Diagnóstico situacional del Centro de Turismo Comunitario	25 -
c. Análisis FODA del centro turístico.....	25 -
1) Diseñar e implementar las estrategias de buenas prácticas del turismo sostenible.....	26 -
a. Identificación de Nudos críticos.....	26 -
1) Priorización de nudos críticos	26 -
a) Definición de variables.....	27 -
i. Dificultad.....	27 -
ii. Impacto.....	27 -

iii. Duración	- 27 -
b) Criterio de la valoración. - El criterio de la valoración de cada variable es: - 28 -	
i. Dificultad.....	- 28 -
ii. Impacto	- 28 -
iii. Duración.....	- 29 -
2) Definición de estrategias.....	- 29 -
a. Factores claves de éxito.....	- 29 -
1. Evaluar la calidad del producto turístico en función de las buenas prácticas del turismo sostenible implementadas	- 30 -
V RESULTADOS.....	- 30 -
A. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA COMUNIDAD JUYU INTZA-CAMPAMENTO IKIAM, EN RELACIÓN A LAS MEJORES PRÁCTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE	- 30 -
1. Diagnóstico situacional de la comunidad Juyu Intza	- 30 -
a. Antecedentes históricos.....	- 30 -
b. Ámbito físico espacial.....	- 31 -
1) Ubicación Geográfica	- 31 -
2) Hidrografía.....	- 31 -
3) Suelos	- 32 -
4) Clima	- 32 -
c. Ámbito Socio Cultural	- 32 -
1) Población	- 32 -
2) Servicios básicos	- 33 -
3) Salud	- 34 -
4) Educación.....	- 34 -

5) Lenguaje y tradiciones.....	- 34 -
6) Vestimenta.....	- 34 -
7) Infraestructura.....	- 35 -
a) Infraestructura educativa.....	- 35 -
8) Infraestructura social.....	- 35 -
a) Vivienda.....	- 35 -
9) Infraestructura vial y transportación.....	- 35 -
a) Empresas de transporte aéreo.....	- 36 -
10) Infraestructura complementaria.....	- 36 -
d. Ámbito Ecológico Territorial	- 37 -
a. Zonas de vida.....	- 37 -
b. Biodiversidad.....	- 37 -
a) Flora.....	- 37 -
b) Fauna.....	- 40 -
FAMILIA: CENTROLENIDAE - RANITAS DE CRISTAL.....	- 63 -
FAMILIA: HEMIPHRACTIDAE - RANAS GLOTONAS.....	- 63 -
FAMILIA: MICROHYLIDAE - RANAS PUNTA DE FLECHA.....	- 64 -
FAMILIA: PIPIDAE - PIPA PIPA.....	- 65 -
FAMILIA: RANAS GRANDES – RANIDAE.....	- 65 -
FAMILIA: STRABOMANTIDAE - RANAS DE CAMUFLAJE.....	- 65 -
e. Ámbito Económico Productivo	- 68 -
1) Actividades económicas	- 68 -
2) Áreas ecológicas y de recreación turística de la comunidad	- 68 -
f. Ámbito Político Administrativo	- 69 -
1) División Política	- 69 -

2) Organización Sociopolítica.....	- 70 -
c. Organizaciones de base	- 70 -
d. Infraestructura institucional	- 71 -
a) Seguridad.....	- 71 -
b) Instituciones Públicas	- 71 -
2. Análisis situacional del centro de turismo comunitario juyu intza - campamento ikiam.	- 72 -
a. Centro de turismo comunitario Juyu Intza – Ikiam	- 72 -
b. Infraestructura Turística	- 72 -
1) Hospedaje	- 72 -
2) Alimentación	- 73 -
3. Atractivos turísticos existentes	- 73 -
1) Resumen de los atractivos turísticos y actividades existentes	- 73 -
2) Servicios básicos	- 75 -
a) Energía eléctrica.....	- 75 -
b) Agua	- 75 -
c) Alcantarillado	- 76 -
d) Recolección de basura	- 76 -
e) Vialidad.....	- 76 -
f) Telecomunicaciones	- 77 -
g) Abastecimiento de productos	- 77 -
h) Normas para el ingreso y uso de las instalaciones del centro de turismo comunitario.....	- 77 -
2. Análisis situacional del CTC Juyu Intza – Campamento IKIAM en relación a la actividad turística y a las buenas prácticas de turismo sostenible	- 77 -
e. Análisis situacional	- 78 -

3) Análisis FODA.....	- 78 -
a) Análisis de los factores internos del sistema turístico del centro de turismo comunitario.....	- 78 -
4. Análisis de los factores externos del sistema turístico del CTC Juyu Intza – Campamento Ikiam.....	- 84 -
B. DISEÑAR E IMPLEMENTAR LAS ESTRATEGIAS DE BUENAS PRÁCTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE.....	- 86 -
1. Identificación y priorización de nudos críticos.....	- 86 -
a. Identificación y priorización de nudos críticos para ser tomados como factores claves de éxito.....	- 87 -
1. Ámbito Empresarial – Administrativo.....	- 87 -
2. Ámbito sociocultural.....	- 96 -
3. Ámbito Ambiental.....	- 99 -
2. Implementación de estrategias de intervención priorizadas.....	- 105 -
A. Definición de estrategias de cambio, para resolver los nudos críticos identificados.....	106
3. Identificación y desarrollo de estrategias de factores claves de éxito	126
a. Identificación.....	126
C. EVALUAR LA CALIDAD DEL PRODUCTO TURÍSTICO EN FUNCIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE IMPLEMENTADAS.....	128
1. Análisis comparativo entre las tres verificaciones.....	130
VI. CONCLUSIONES.....	132
VII. RECOMENDACIONES.....	133
VIII. RESUMEN.....	134
IX. BIBLIOGRAFÍA.....	135

X. Anexos	137
ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	153

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Aspectos y componentes presentes en el manual de BPTS.....	- 9 -
Cuadro 2. Tabla de valores para la priorización de nudos críticos	- 26 -
Cuadro 3. Estimación de distancias y tiempo de viaje hacia la comunidad Juyu Intza. ...	- 36 -
Cuadro 4. Empresas de transporte aéreo que viajan hacia la comunidad Juyu Intza-	36
-	
Cuadro 5. Inventario de Flora.....	- 38 -
Cuadro 6. Listado de Aves.....	- 40 -
Cuadro 7. Listado de mamíferos.....	- 59 -
Cuadro 8. Listado de anfibios.....	- 63 -
Cuadro 9. Lista de reptiles.....	- 66 -
Cuadro 10. Áreas ecológicas y de recreación turística de la comunidad Juyu Intza-	69 -
Cuadro 11. Instituciones Públicas con presencia en la comunidad.....	- 71 -
Cuadro 12. Sitios de hospedaje en el centro de turismo comunitario.....	- 72 -
Cuadro 13. Sitios de alimentación del centro de turismo comunitario.....	- 73 -
Cuadro 14. Resumen de los atractivos turísticos existentes.....	- 73 -
Cuadro 15. Modalidades de turismo y actividades turísticas que se desarrollan en el CTC Juyu Intza	- 74 -
Cuadro 16. Análisis de los factores internos de la demanda turística	- 78 -
Cuadro 17. Análisis de los factores internos en la superestructura turística	- 79 -
Cuadro 18. Análisis de los factores internos en la planta turística.....	- 80 -
Cuadro 19. Análisis de los factores internos en la infraestructura turística	- 81 -
Cuadro 20. Análisis de los factores internos de los atractivos turísticos.....	- 82 -
Cuadro 21. Análisis de los factores internos de la comunidad receptora	- 83 -
Cuadro 22. Análisis de los factores externos del sistema turístico del CTC Ikiam – Juyu Intza	- 84 -
Cuadro 23. Priorización de nudos críticos en el aspecto empresarial.....	- 87 -
Cuadro 24. Priorización de nudos críticos dentro del aspecto socioculturales presentes en el CTC Juyu Intza - Ikiam	- 96 -
Cuadro 25. Priorización de nudos críticos en el aspecto Ambiental	- 99 -
Cuadro 26. Definición de estrategias de cambio para los nudos críticos presentes en el CTC Juyu Intza Ámbito Empresarial.	106
Cuadro 27. Definición de estrategias y propuestas para los nudos críticos que no pudieron ser implementados ámbito Empresarial.....	115
Cuadro 28. Definición de estrategias de cambio para los nudos críticos presentes en el CTC Juyu Intza Ambito Socio Cultural.....	117
Cuadro 29. Definición de estrategias y propuestas para los nudos críticos que no pudieron ser implementados en el ámbito socio cultural.....	120
Cuadro 30. Definición de estrategias de cambio para los nudos críticos presentes en el CTC Juyu Intza Ambito Ambiental.....	122

Cuadro 31. Definición de estrategias y propuestas para los nudos críticos que no pudieron ser implementados en el ámbito ambiental.....	124
Cuadro 32. Factores claves de éxito y definición de estrategias.....	126
Cuadro 33. Evaluación final CTC Juyu Intza	128
Cuadro 34. Desempeño comparativo entre la primera, segunda y tercera verificación	130

LISTADO DE ANEXOS

Anexo 1. Misión y Visión	137
Anexo 2. Objetivos y Metas del CTC Juyu Intza	138
Anexo 3. Código de conducta para el visitante	139
Anexo 4. Fotografías de la misión, visión y código de conducta impreso y colocado en las cabañas del Centro Juyu Intza.....	140
Anexo 5. Hojas de Reporte para el mantenimiento de registro de consumo de insumos	141
Anexo 6. Fotografías de carpetas ordenadas y entregadas en la verificación.....	144
Anexo 7. Plan de mantenimiento preventivo	145
Anexo 8. Hoja de opiniones y sugerencias	146
Anexo 9. Fotografía resultado del taller realizado en la ciudad del Puyo en donde los miembros del centro identifican los potenciales atractivos dentro de su territorio.....	147
Anexo 10. Panfleto promocional de paquetes y tarifas	148
Anexo 11. Estructura de Costos según rango de pax.....	149
Anexo 12. Organigrama del personal	151
Anexo 13. Manual de Funciones para el personal.....	152
Anexo 14. Registro de Selección de Personal	160
Anexo 15. MANUAL DE INDUCCIÓN A LA ORGANIZACIÓN.....	161
Anexo 16. Plan Capacitación	164
Anexo 17. DEPARTAMENTO DEL TALENTO HUMANO FUNSIFF	165
Anexo 18. Fotografías de equipos, insumos, dispositivos para la atención de emergencias.....	168
Anexo 19. Documentación de los medios de transporte para verificar la seguridad que van a brindar a los turistas y tripulantes.	169
Anexo 20. Identificación de rutas de escape y ubicación de señalización.....	170
Anexo 21. Manual para la manipulación de alimentos.....	171
Anexo 22. PREPARACIÓN DE ALIMENTOS.....	172
Anexo 23. Manual de manejo seguro de objetos corto punzantes	176
Anexo 24. Logotipo de la empresa.....	179
Anexo 25. Inclusión del Centro Juyu Intza en panfleto de promoción turística de la Provincia de Pastaza	180
Anexo 26. Alianza estratégica con la operadora Ecuador Eco Adventure para la comercialización de sus paquetes www.ecuadorecoadventure.com/deepamazon	181
Anexo 27. Pagina web de la empresa www.ikiam.com	182
Anexo 28. Preparación de alimentos tradicionales.....	183
Anexo 29. Cuentos selváticos para ser compartidos a los turistas	184
Anexo 30. Fotografía de las construcciones tradicionales de la nacionalidad Shiwiar.....	185
Anexo 31. Identificación de prácticas ambientales y turísticas indebidas “Captura y alimentación de animales silvestres”	186
Anexo 32. Implementación de tachos separadores de basura, composteras.....	187

Anexo 33. Requisitos para la obtención de documentos que necesita el CTC Juyu Intza.....	188
Anexo 34. Propuesta para el plan de capacitación.....	189
Anexo 35. Plan de acción de riesgos para el CTC Juyu Intza.....	194
Anexo 36. Modelo de invitación a comunidades cercanas.....	201
Anexo 37. Tratamiento de desechos sólidos.....	202
Anexo 38. Calendarios para las mingas y cooperación.....	204

I IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN LA COMUNIDAD JUYU INTZA, CANTÓN ARAJUNO, PROVINCIA DE PASTAZA - PROGRAMA RAINFOREST ALLIANCE.

II INTRODUCCIÓN

El turismo reconocido a nivel mundial como una actividad económica creciente, reportando incrementos económicos sustanciales en todos los continentes, y en algunos países se ha convertido en el principal ingreso dentro de sus economías, tal es el caso de Costa Rica, para poner un ejemplo.

Es así que esta industria, al ser rentable, puede ser vinculada en las poblaciones locales, por medio de la participación de los sectores más necesitados, para ser enfocados como una estrategia de reducción de la pobreza, convirtiéndose en un tema de interés de estado, creando plazas de trabajo, e incentivando al desarrollo sustentable de esta actividad, haciéndola perdurar de generación en generación, bajo un marco de respeto a las costumbres y la conservación de los ecosistemas donde se desarrolla la actividad, pudiendo hablar así de un Turismo Sostenible que satisface las necesidades tanto de los turistas, como de los sectores hospederos.

Las políticas del Estado ecuatoriano buscan el desarrollo del turismo sostenible, y la dinamización de los ingresos económicos en todos los rincones del país, mediante el funcionamiento coordinado entre los actores públicos, privado y comunitario, distribuyendo de mejor manera la riqueza que esta actividad pueda traer en beneficio de los sectores, ciudades, pueblos, comunidades locales y sus miembros, mejorando su calidad de vida.

El Ecuador es considerado como uno de los países más reconocidos a nivel mundial en la práctica de Turismo Comunitario, actividad que se inicio en la última década del siglo pasado, donde las comunidades plantearon su participación en la actividad turística, no sin antes haber pasado por muchas dificultades, al haber sido consideradas como “competencia desleal”, fue primero reconocida como parte del Ecoturismo hasta fines de los años noventas, y fue reconocida oficialmente en el año 2000. En el presente se encuentran más de cien proyectos comunitarios y otro tanto en proceso de formación mismos que están situadas a lo largo de su territorio, y que se encuentran desde la línea costanera, bosques

tropicales amazónicas, el archipiélago de Galápagos, hasta los gélidos paramos de montaña a más de 4000 metros de altura. El incremento de estos proyectos se debe sobre todo a la misma autogestión y emprendimiento de los miembros de las comunidades, además del apoyo que ha recibido de organismos internacionales de cooperación, organismos no gubernamentales, fundaciones sin fines de lucro y el sector público, además de la reciente vinculación con el sector privado como operadoras de turismo.

Sea cual fuere el inicio de la actividad, las condiciones de operación de la oferta turística comunitaria requiere trabajar procesos de calidad, vinculados no solo a la oferta de servicios turísticos, sino también estrategias asociadas a la conservación del ambiente y al fortalecimiento y revitalización de su cultura, pues estos dos componentes, se constituyen en la base fundamental de su oferta.

Existen herramientas como las proporcionadas por las buenas prácticas de turismo sostenible que pueden ser implementadas dentro de los centros turísticos comunitarios, que pueden servir como apoyo para lograr la satisfacción de los turistas al visitar las iniciativas comunitarias.

Las buenas prácticas de turismo sostenible entonces nacen como respuesta a las necesidades de calidad de una de la demanda cada vez más grande de cuidar el entorno y el ambiente global, esto incentiva a las comunidades locales a cuidar y manejar óptimamente los recursos a su disposición, haciendo que la actividad turística perdure en el tiempo para beneficio tanto de los habitantes de la comunidad como del ecosistema en donde viven.

A. JUSTIFICACION

El territorio ecuatoriano es un espacio que envuelve una gran riqueza de recursos tanto naturales como culturales, donde se destaca la belleza paisajística, las muy interesantes costumbres y tradiciones de sus habitantes, sus eternas playas de arena dorada, bosques tropicales que albergan una fauna exuberante, verdes valles, llanuras y páramos de alta montaña, que en conjunto incentivan cada vez más a los turistas nacionales como extranjeros a tratar de visitar y explorar todos sus rincones.

La tendencia por realizar actividades de turismo alternativo como el Turismo Comunitario, ha conllevado a que un notable número de visitantes se vea interesado en participar y conocer las poblaciones locales, al mismo tiempo que brindan oportunidades de trabajo y generan ingresos económicos para el beneficio de las comunidades convirtiéndolas en actores y fomentadores de turismo.

En muchas partes del mundo los turistas viajan con nuevas motivaciones relacionadas con explorar y conocer nuevas propuestas y destinos, en especial aquello con responsabilidad social en donde los visitantes se ven envueltos en una propuesta de desarrollo sustentable participativa, lo que garantiza su satisfacción así como la de los miembros de las comunidades participantes.

Sin embargo se debe tomar en cuenta que el traslado de turistas de un sector a otro puede causar efectos negativos con impactos ambientales o la influencia cultural ajena a las costumbres ancestrales de los pueblos.

Nuestro país no ajeno a esta realidad ha iniciado actividades turísticas comunitarias tal es el caso de la comunidad Juyu Intza la misma que a través de varios procesos, ha logrado receptar turistas internacionales, quienes se han visto satisfechos con los servicios, y la experiencia de convivencia que otorga el centro de turismo comunitario.

A pesar de esta condición, se puede observar que la operación y el desarrollo de la actividad turística siguen dándose de una manera empírica, y los miembros que participan en ella están dispuestos a mejorar y recibir sugerencias para optimizar el potencial que existe en su territorio, y satisfacer las necesidades del visitante.

En este sentido la organización no gubernamental Rainforest Alliance, a través de una alianza estratégica con la comunidad, ha creado un sistema de herramientas que pueden ser aplicadas insitu en los establecimientos turísticos, con lo cual esperan que a través de su aplicación se promueva un desarrollo sostenible de las actividades turísticas en la zona estableciendo mejoras que puedan ser aprovechados por los miembros de la localidad así como por el centro de turismo.

B. OBJETIVOS

1. Objetivo general

- a. Implementar buenas prácticas de turismo sostenible en la comunidad Juyu Intza, cantón Arajuno, provincia de Pastaza, programa Rainforest Alliance, proyecto

2. Objetivos específicos

- a. Analizar la condición actual del Centro de Turismo Comunitario Juyu Intza, en los ámbitos ambiental, socio cultural y económico.
- b. Diseñar e implementar estrategias de Buenas Prácticas del Turismo Sostenible.
- c. Evaluar la calidad del producto turístico en función de las Buenas Prácticas del Turismo Sostenible implementadas.

C. HIPOTESIS

1. Hipótesis de trabajo

La implementación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en el Lodge y comunidad “Juyu Intza” permite mejorar la oferta turística proporcionando servicios de calidad para satisfacer las necesidades de los turistas nacionales e internacionales que visitan el lugar, a la vez que promueve la conservación del patrimonio natural y cultural de la comunidad.

III REVISION BIBLIOGRÁFICA

A. TURISMO SOSTENIBLE

Según la OMT (2001) “El desarrollo del Turismo Sostenible responde a las necesidades de los turistas y de las regiones anfitrionas presentes, a la vez que protege y mejora las oportunidades del futuro. Está enfocado hacia la gestión de todos los recursos de manera que satisfagan todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, y a la vez que respeten la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de soporte de la vida.”

A raíz de la crisis económica de 1999, el turismo se constituyó en una alternativa económica viable en zonas rurales que afrontaban la pérdida de competitividad de las demás actividades productivas tradicionales agropecuarias. Desde finales del último siglo, se ha observado un crecimiento significativo de la oferta turística como un eje de desarrollo a nivel nacional.

El turismo sostenible permite:

- Diversificar la producción manteniendo la integridad cultural y la diversidad biológica
- Fomentar el arraigo rural y revalorizar el patrimonio cultural local.
- Integrar a todos los grupos humanos a la cadena productiva, especialmente a través de la creación de oportunidades laborales para mujeres y jóvenes.
- Fomentar el asociacionismo y la implementación de cadenas solidarias para mejorar la comercialización de productos locales.
- Ampliar la oferta turística y agregar valor a la existente.

El fundamento principal del turismo sostenible, es propender al bienestar de la población, promoviendo el desarrollo y fuentes de empleo tomando en cuenta las dimensiones ecológicas, sociales y económicas del turismo. El turismo sostenible pretende abrir nuevas oportunidades y alternativas de trabajo para las pequeñas y medianas empresas así como para los sectores informales y rurales de la economía, disminuyendo la exclusión social y económica, antes que expandir el tamaño total del sector. El turismo sostenible es una

alternativa de desarrollo para los países pobres porque hoy en día es uno de los generadores más importantes de divisas y empleo; al ser una de las actividades económicas más dinámicas de este tiempo.OMT 2004)

1. El Turismo Comunitario

La FEPTCE es una organización con jurisdicción nacional que agrupa a las comunidades, recintos, centros, palenques e las nacionalidades y pueblos del Ecuador que se desarrollan en un territorio determinado, que busca el mejoramiento de las condiciones de vida de sus miembros (bien vivir), a través de la defensa de sus territorios y la valoración de sus patrimonios.

FEPTCE Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador, FEPTCE, una organización sin fines de lucro, es reconocida mediante Acuerdo No. 059 expedido por el Ministerio de Turismo el 11 de septiembre del 2002.

Para que el turismo comunitario se desarrolle de la mejor manera, deben existir los siguientes aspectos:

- El TURISMO debe ser, ante todo, una actividad económicamente rentable, ambientalmente responsable e incluyente, generadora de ingresos y empleos dignos y calificados.
- La demanda social turística evoluciona rápidamente hacia productos turísticos más respetuosos del medio ambiente, de la población local y de su cultura.
- Las comunidades locales también se han dado cuenta de la oportunidad que representa la acogida de estos nuevos turistas.

El Turismo Comunitario se caracteriza por:

- Participación de la población local en todas las etapas del proceso
- Repartición de beneficios económicos hacia la comunidad.
- Posibilidad de un verdadero diálogo intercultural (conocimiento mutuo).
- Respeto al medio ambiente y la Biodiversidad.

- Respeto a la identidad y cultura del pueblo.
- Fortalecimiento de las sociedades locales. (FEPTCE 2007).

B. BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE

La Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible busca ser una herramienta que facilite a las empresas comunitarias y los pequeños y medianos empresarios, adoptar acciones concretas que les permitan orientar su gestión hacia la práctica de un turismo sostenible.

El turismo sostenible ha sido definido por la Organización Mundial del Turismo como aquel que “satisface las necesidades presentes de los turistas y de las regiones hospederas, a la vez que protege y mejora las oportunidades para el futuro. Se prevé como guía en la gestión de todos los recursos, de modo que lo económico, social y las necesidades estéticas puedan ser satisfechas, a la vez que se mantiene la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas de apoyo de la vida”

Hacer del turismo sostenible una realidad, conlleva la adopción de “buenas prácticas”, que son aquellas medidas de corrección o mejoramiento que se implementan en todas y cada una de las áreas de gestión y operación de las empresas turísticas. Estas acciones tienen como meta garantizar que se está produciendo el menor impacto posible, que se mejora la calidad del producto turístico así como su imagen frente al cliente y que se hace más eficiente el desarrollo empresarial y, por ende, su desempeño socioeconómico.(SNV, RAINFOREST. A, COUNTERPART.I, 2010)

1. ¿Qué son las Buenas Prácticas y cuál es su importancia?

Las Buenas Prácticas son aquellas acciones de prevención, corrección o mejoramiento que se pueden implementar en todas las áreas de servicio y operación de las empresas turísticas. Estas medidas deben ser tan efectivas que la comunidad donde se lleve a cabo cualquier operación turística que implementa buenas prácticas, debe verse beneficiada ambiental, sociocultural y económicamente. Las Buenas Prácticas deben garantizar que se está produciendo el menor impacto posible, que se mejora la calidad del producto turístico

así como su imagen frente al cliente y que se hace más eficiente el desarrollo empresarial y, por ende, su desempeño socioeconómico.

2. ¿Cómo nos beneficia la implementación de Buenas Prácticas en la empresa y en la comunidad?

Es importante comprender que las buenas prácticas para turismo sostenible no solamente van a beneficiar a la persona, negocio, empresa, destino o cualquier operación que las implemente de forma directa. El objetivo de su implementación es beneficiar al ambiente, la cultura y tradición local y además a la economía. En el campo turístico, los beneficios pueden llegar a cientos de miles de personas si es bien manejado, por lo que las buenas prácticas son un apoyo para alcanzar la sostenibilidad del turismo. En resumen, las buenas prácticas pueden contribuir a:

- Proteger y mejorar el ambiente
- Ahorrar en el consumo de recursos
- Establecer una buena relación dentro de la comunidad y con otras comunidades.
- Poner en valor y rescatar los rasgos culturales de una comunidad.
- Lograr que la empresa sea más competitiva debido a su calidad de servicio y responsabilidad.
- Mejorar la imagen de la empresa y obtener reconocimiento público en el mercado local, nacional e internacional.
- Captar un mercado turístico de calidad, con la misma visión de sostenibilidad de la operación turística.
- Mejorar la calidad de vida del personal de la empresa y de la comunidad local (ambiental, sociocultural y económicamente)
- Mejorar la administración de la empresa y sus procesos de operación.
- Concienciar a clientes, personal y proveedores acerca la importancia de tener una visión de sostenibilidad.
- Vivir y trabajar en un ambiente más sano y placentero (RAINFOREST. A, 2005)

C. ASPECTOS QUE DESARROLLAN LAS BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE (BPTS)

La organización no gubernamental Rainforest Alliance ha creado un manual para el desarrollo de las buenas prácticas de turismo sostenible, donde encontraremos herramientas para ser implementadas dentro de los sectores, y empresas interesadas, donde encontramos los siguientes sectores, y componentes.

Cuadro 1. Aspectos y componentes presentes en el manual de BPTS

Aspecto	Componentes
Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Agua • Energías renovables • Energía Eólica • Energía Hídrica • Energía solar • Energía geotérmica • Biomasa • Flora y fauna • Vida silvestre • Conservación de la vida silvestre • Bosques • Especies en peligro • Educación ambiental • Áreas verdes y jardines • Desechos sólidos • Tratamientos de basura y desechos • Impactos ambientales • Guías e interpretación • Transporte • Alojamiento
Aspectos Socio - Culturales	<ul style="list-style-type: none"> • Rescate y Protección del patrimonio histórico-cultural • Respeto a grupos humanos

Aspecto	Componentes
	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto a grupos humanos
Aspecto económico empresarial	<ul style="list-style-type: none"> • Administración y planificación • Calidad • Comunicación y mercadeo • Capacitación • Suministros y proveedores • Monitoreo y acciones correctivas

(Rainforest Alliance 2005)

D. DIAGNÓSTICO

1. Concepto

La palabra diagnóstico se usa desde hace mucho tiempo en el campo de la medicina; todo el proceso, desde la observación del aspecto físico del paciente. Los síntomas o malestares que sufren diferentes tipos de análisis, hasta la conclusión a la que llega el médico se llama diagnóstico.

Así pues, el punto de partida es casi siempre una situación irregular, el diagnóstico es un proceso de investigación, registro y ordenamiento de la información que nos permite conocer la realidad, o un aspecto de ella.

Todo diagnóstico desemboca en conclusiones prácticas, pues no solo la mera suma de informaciones y reflexiones, también implica conclusiones para la práctica a corto y largo plazo, a partir de una comprensión del problema, se formulan una serie de ideas concretas para la acción. (ASTORGA, 1994)

2. Diagnóstico situacional, para el desarrollo de planes de turismo

El Diagnóstico es un instrumento que permite identificar y priorizar los problemas y determinar potencialidades que dan lugar a la formulación de los planes. El diagnóstico del

entorno de un área donde se pretende desarrollar un proyecto de turismo pretende responder a las siguientes preguntas:

- ¿Existen en el área seleccionada para el desarrollo del turismo limitaciones importantes?
- ¿El área turística seleccionada tiene potencial para desarrollar el turismo? (DRUMM, A. 2002)

“El Diagnóstico, a la hora de iniciar un desarrollo turístico en un área geográfica determinada (local, regional, o nacional), juega un papel fundamental como instrumento de Planificación Turística, que permite la generación de un conocimiento estructurado, dentro de una noción de propósito para la acción y la gestión de la actividad turística”.

“El diagnóstico es un análisis de la realidad, que en base a lo encontrado, poder estructurar un plan de acción. Desde el punto de vista social, en las organizaciones, el diagnóstico es un proceso de investigación, registro y ordenamiento de la información que nos permite conocer la realidad, o un aspecto de ella también nos permite valorar críticamente las prácticas de las organizaciones insertadas en la realidad”.

“Entendemos como realidad, todo lo que nos rodea, la situación social, económica, política e ideológica-cultural de un país, sector o localidad, en un momento histórico determinado”. (BURGWAL, G. CUELLAR, J. 1999)

3. Diagnóstico estratégico de una empresa turística

a. Características

Según el autor (ASTORGA, 1994) las características del diagnóstico son:

- El diagnóstico estratégico se desarrolla en todas las áreas de la empresa turística, empezando siempre de abajo hacia arriba.
- Podrán aplicarse soluciones a problemas detectados en el diagnóstico, siempre y cuando las decisiones estén en correspondencia con las facultades que tiene el directivo.

- Al elaborar de modo gradual, el cuadro completo de la situación de la empresa turística, el Diagnóstico Estratégico promueve el conocimiento de la necesidad de cambios, e indica, de manera más concreta, los tipos de modificaciones que se necesitaran.
- En el proceso de Diagnóstico Estratégico debe organizarse bien el acopio y análisis de los datos, logrando una activa participación de los miembros de la empresa turística, de forma que se logre promover en ellos, la sensación de ser las personas a quienes atañe el problema, lo que prepara mejor a los dirigentes y empleados para los cambios necesarios.
- El propio hecho de que exista interacción con el personal, desarrollando encuestas y formulando preguntas, pone en marcha el proceso de cambio. En ocasiones, no es necesario decir lo que hay que hacer, solo basta con que alguien haga una pregunta que entrañe la posibilidad de realizar el trabajo de otro modo, para que comience a generarse el proceso de cambio. Es por eso que, con frecuencia, se oye decir a un empleado no sabía que querían que hiciera el trabajo de esta manera, si me lo hubieran dicho, lo habría hecho.
- En principio, el diagnóstico estratégico no incluye la actividad destinada a resolver los problemas encontrados, pues esta actividad corresponde a otra fase de la investigación.
- Se hace imprescindible, en el proceso de diagnóstico estratégico, poner en práctica el principio de la evidencia, lo que impone al equipo que diagnostica, la necesidad de investirse en la práctica de creer en lo que se dice, pero también comprobar lo que se dice.
- En el proceso de elaboración del diagnóstico estratégico, también es necesario que el equipo que desarrolla este trabajo, logre cuantificar los resultados de los temas que se estudian, de manera que pueda servir de patrón de comparación.

- Es también importante, que los resultados del diagnóstico estratégico elaborado, marquen la tendencia de los temas estudiados, así como la tendencia económica de la empresa turística.
- La capacidad potencial de los miembros de la empresa turística, para resolver los problemas, se incrementa en el proceso de elaboración del diagnóstico estratégico, con su activa participación, ya que sienten que están descubriendo la verdad y están aprendiendo a identificar los problemas.
- Es importante que durante el proceso de diagnóstico estratégico, se preparen bien, no solo el equipo que va a desempeñar esta tarea, sino todos los integrantes de la empresa, en las técnicas existentes para diagnosticar y en las características de la misma. Esta preparación de todos los participantes, en el proceso de diagnóstico estratégico, permite que los resultados sean exitosos y se cumpla el objetivo.
- El grupo que realiza el diagnóstico estratégico, deberá estar a disposición del personal de la empresa que desee entrevistarse con ellos, sobre cualquier duda que tenga del proceso, siendo cuidadoso y aplicar la cultura de la escucha , sin cuestionamiento y enjuiciamiento sobre lo planteado, generando en los diálogos un ambiente de comodidad y de discreción, trasladando en todo momento, confianza en que el objetivo es, generar un cambio que favorezca a toda la empresa y que por lo tanto es importante conocer las principales deficiencias y como resolverlas.
- Durante el proceso de diagnóstico estratégico, es posible que se descubran problemas, de los cuales, la empresa turística no se sienta orgullosa y hubiese preferido que nunca se supiera esa dificultad, es por ello que se necesita mucho tacto, por parte del grupo que desarrolla el diagnóstico, para evitar que se pueda producir una tendencia a ocultar deficiencias existentes.
- El diagnóstico estratégico debe ser capaz de detectar, no sólo todo lo que limita una actuación diferente y superior, sino además, en qué grado la limita. Esto debe permitir, a su vez, el establecimiento de prioridades, en la solución de los problemas detectados.

- En la realización del diagnóstico estratégico, no se debe limitar la aplicación de instrumentos y métodos complementarios y de ayuda.

E. GESTION POR PROCESOS

1. La gestión por procesos

PÉREZ – FERNÁNDEZ DE VELASCO (2001) define el proceso como el conjunto de actividades que generan un valor intrínseco para el usuario o el cliente. Se trata de actividades espaciotemporales, organizadas cada una de ellas de acuerdo con unos objetivos determinados, con vistas a obtener una satisfacción parcial del cliente. Estas actividades se enlazan con el resto de las de la empresa y acaban produciendo la satisfacción integral del cliente cada proceso está formado por subprocesos que agrupan actividades coordinadas.

La empresa selecciona para cada proceso y subproceso los inputs tecnológicos y de equipos humanos necesarios para poder traspasar al proceso siguiente, el output de satisfacción prefijado y así hasta el final de toda la prestación. Este proceso alcanzará la plena satisfacción del cliente si traslada a su realización una serie de elementos propuestos por Tordera como: apariencia moderna, higiene y limpieza, ambiente agradable, interés por resolver los problemas de los clientes y ayudarlos, realiza el servicio bien y a la primera, rapidez en el servicio, transmite confianza, amabilidad, conocimientos suficientes de los empleados, atención individualizada, comprensión de las necesidades específicas de los clientes.

La Gestión por Procesos puede ser conceptualizada también como la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.

El enfoque por proceso se fundamenta en:

- La estructuración de la organización sobre la base de procesos orientados a clientes

- El cambio de la estructura organizativa de jerárquica a plana
- Los departamentos funcionales pierden su razón de ser y existen grupos multidisciplinarios trabajando sobre el proceso
- Los directivos dejan de actuar como supervisores y se comportan como apartadores.
- Los empleados se concentran más en las necesidades de sus clientes y menos en los estándares establecidos por su jefe.
- Utilización de tecnología para eliminar actividades que no añadan valor.
- Las ventajas de este enfoque son las siguientes:
- Alinea los objetivos de la organización con las expectativas y necesidades de los clientes
- Muestra cómo se crea valor en la organización
- Señala como están estructurados los flujos de información y materiales
- Indica como realmente se realiza el trabajo y como se articulan las relaciones proveedor cliente entre funciones

En este sentido el enfoque en proceso necesita de un apoyo logístico, que permita la gestión de la organización a partir del estudio del flujo de materiales y el flujo informativo asociado, desde los suministradores hasta los clientes.

La orientación al cliente, o sea brindar el servicio para un determinado nivel de satisfacción de las necesidades y requerimientos de los clientes, representa el medidor fundamental de los resultados de las empresas de servicios, lo cual se obtiene con una eficiente gestión de aprovisionamiento y distribución oportuna respondiendo a la planificación de proceso. (Fernández de Velázquez 2001)

2. Procesos y herramientas de operación

Los términos relacionados con la Gestión por Procesos, y que son necesarios tener en cuenta para facilitar su identificación, selección y definición posterior son los siguientes:

a. Proceso

Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en los elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos. (TIERRA P. 2007).

b. Proceso relevante

Es una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada, para conseguir un resultado que satisfaga plenamente los objetivos, las estrategias de una organización y los requerimientos del cliente. Una de las características principales que normalmente intervienen en los procesos relevantes es que estos son inter-funcionales, siendo capaces de cruzar verticalmente y horizontalmente la organización. (TIERRA P. 2007).

c. Proceso clave

Son aquellos procesos extraídos de los procesos relevantes que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos y son críticos para el éxito del negocio. (TIERRA P. 2007).

d. Subprocesos

Son partes bien definidas en un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso. (TIERRA P. 2007).

e. Sistema

Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar un gestión determinada, como por ejemplo la gestión de la calidad, la gestión del medio ambiente o la gestión de la prevención de riesgos laborales. Normalmente están basados en

una norma de reconocimiento internacional que tiene como finalidad servir de herramienta de gestión en el aseguramiento de los procesos. (TIERRA P. 2007).

f. Procedimiento

Forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuando, donde y como se debe llevar a cabo; que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y como debe controlarse y registrarse. (TIERRA P. 2007).

g. Actividad

Es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso. Normalmente se desarrolla en un departamento o función. (TIERRA P. 2007).

h. Proyecto

Suele ser una serie de actividades encaminadas a la consecución de un objetivo, con un principio y final claramente definidos. La diferencia fundamental con los procesos y procedimientos estriba en la no repetitividad de los proyectos. (TIERRA P. 2007).

i. Indicador

Es un dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad. (Josep Francés Delgado 2007)

1) Los inputs

a) Los inputs tecnológicos

Los inputs tecnológicos que cabe poner al servicio de la satisfacción del cliente son:

b) Los recursos físicos

Entendidos como aquellas herramientas y elementos físicos que identifican y crean un ambiente determinado. Por ejemplo, los muebles, la luz, la música, la señalización, etc.

c) El sistema

Entendido como aquel procedimiento peculiar que identifica a la empresa de servicios en la mecánica operativa de cada uno de los procesos.

d) La organización

Entendido como la coherencia en los procedimientos que han de seguir todos los inputs tecnológicos y de los equipos en cada proceso y en conjunto, que emana de la cultura corporativa. Por ejemplo: la botella de vino, el kit de baño especial libros de lectura en la habitación, una habitación diferente de la otra, etc., son elementos visibles de una estrategia de servicio personalizado. Las habitaciones idénticas o un bufé amplio y variado son, en cambio, elementos visibles de una estrategia de estandarización.

e) Los inputs de equipos humanos

Los inputs de equipos humanos que cabe poner al servicio de la satisfacción tienen que ver con los siguientes aspectos.

i. La actitud

Entendida como una forma de comportarse tanto ante el cliente como dentro del equipo. Debe ser una actitud de servicio, orientada al cliente y con la voluntad de hacer las cosas bien y a la primera. Será una actitud que intente prevenir en vez de solucionar.

ii. La función de cada miembro del equipo

Entendida como las competencias que cada uno ha de poner en práctica en cada momento del servicio, y la manera de cómo deben serle tribuidas y revisadas con la participación de los restantes miembros del equipo y de la dirección.

iii. El itinerario

Entendido como el recorrido espacio/temporal que ha de seguir cada miembro del equipo intentando que el tiempo y el ritmo se adecuen al máximo de las expectativas de satisfacción del cliente en cada momento del proceso. (Josep Francés Delgado 2007)

2) Tipos de procesos

A partir de la diferenciación que Miguel Ángel Heras establece entre los tipos de procesos, se distinguen tres clases de procesos:

a) Los estratégicos

Son aquellos que se relacionan directamente con la cultura corporativa de la empresa, involucran a los directivos y afectan a toda la organización. Son procesos de decisión estratégica como las que afectan, entre otros al concepto del negocio, misión y visión, políticas de calidad o excelencia, evolución de resultados, políticas de recompensa y la fidelización de los clientes. (TIERRA P. 2007).

b) Los de soporte

Son los intermedios entre los estructurales y los operativos, sustentan a estos últimos. Son entre otros, la estructura departamental existente; los sistemas de información y las bases de datos; el análisis de los mercados y la segmentación; la política de cartera de producto; las tarifas; la estrategia de comercialización y de comunicación; la gestión de los recursos humanos, la formación, la selección de personal, los manuales de servicios, entre otros. (TIERRA P. 2007).

c) Los operativos

Son aquellos que afectan a los procesos secuenciales de la prestación en cada empresa es decir la visión en fases integrales de la presencia del cliente en el establecimiento. Por ejemplo: en un hotel, incluiría entre otros, la bienvenida, la asignación de la habitación, el control de cliente, las comidas, la animación, las convenciones, los traslados al exterior, las visitas y excursiones, los servicios de información, y el pago. En un parque temático: la recepción, el cobro, el traslado, el acompañamiento en los recorridos/atracciones, la comida y las bebidas, la animación, la compra de objetos y souvenir. (TIERRA P. 2007).

La satisfacción del cliente (la percepción de la calidad) se obtendrá, gracias al desarrollo de los procesos operativos y de soporte en función de las directrices que establecen los procesos estructurales de cada empresa.

Los procesos operativos están unidos por un punto crítico, por ejemplo, la llegada a un hotel a una hora indeterminada, la transición de la recepción hasta la habitación, la espera de una mesa en el restaurante, el momento del pago, etc. La transición de un proceso operativo a otro es un punto muy crítico: el cliente se encuentra acompañado durante un proceso, y de pronto, puede sentirse abandonado, por tanto es imprescindible que el cliente tenga un acompañamiento permanente, sobre todo en los momentos de transición de un proceso a otro.

La gestión por procesos permite entonces, analizar la empresa de servicios y convertir la gestión de la satisfacción del cliente en una operación monitorizada e indicar, de una manera muy aproximada, en qué puntos se producen las disfunciones y las duplicidades,

cuáles son los procesos críticos en los que no existe valor añadido de satisfacción para los clientes, desde la atracción de los consumidores y la selección de los proveedores hasta la gestión de la fidelización.

El análisis de los procesos permitirá:

- Reducir los costes internos innecesarios y los tiempos de demora.
- Mejorar la calidad y la percepción que tienen los clientes e incorporar, actividades adicionales de servicios para alcanzar la satisfacción plena.

Las etapas a seguir en una empresa de prestación de servicios turísticos para realizar una Gestión por procesos son las siguientes:

- Identificar las satisfacciones que el cliente busca y que la empresa puede satisfacer. Definir la satisfacción parcial que hay que ofrecer al cliente como valor añadido en cada proceso operativo y medirla para saber cuál ha de ser la aportación a la satisfacción integral.
- Conocer la situación actual de la organización y las limitaciones que frenan la calidad y qué percepción tienen de ella los consumidores.
- Revisar los procesos internos y relacionarlos con los factores de éxito y las ventajas competitivas del líder del sector y de los líderes de otros sectores, tanto de servicios como industriales y de gran consumo. Seleccionar los procesos clave en los que puede introducirse más valor añadido de satisfacción que, además, sea percibido por el cliente.
- Estructurar la gestión en una serie de procesos operativos bien definidos, de acuerdo siempre con los estructurales y contando siempre con los de soporte que tiene establecidos cada empresa. Para ello, se delimitará claramente el itinerario del cliente por el interior de cada proceso operativo, el nexo de unión con el siguiente y el traslado al nuevo.
- Elegir las técnicas que se necesitan (el mobiliario, el sistema, la organización) y ordenarlas convenientemente.

- Elegir entre los distintos departamentos a los miembros del equipo capaces de desarrollar adecuadamente tanto la preparación como el contacto con el cliente, asignarles claramente la función que deben desarrollar, la actitud ante el acto y el itinerario y el tiempo requerido, y prepararlos también para los casos excepcionales. Establecer las responsabilidades de cada uno de los miembros del equipo en la toma de decisiones que, forzosamente, se produce cerca del puesto y del momento de la prestación.
- Mantener la mejora constante sobre la base de la supervisión y el control de cada proceso y de todo el conjunto, de acuerdo con la percepción de la calidad por parte de los clientes.

G. RAINFOREST ALLIANCE

Rainforest Alliance es una organización conservacionista internacional que trabaja con los sectores agrícola, forestal y turístico para implementar prácticas de manejo sostenibles, creando un estándar global que ayuda a la gente a proteger la biodiversidad y que ofrece oportunidades a las poblaciones que las necesitan. La misión de Rainforest Alliance es proteger los ecosistemas, así como a las personas y a la vida silvestre que dependen de ellos, mediante la transformación de las prácticas del uso del suelo, las prácticas comerciales y el comportamiento de los consumidores.

Las compañías, grupos comunales y propietarios que participan en nuestros programas cumplen con estándares rigurosos que conservan la biodiversidad y proveen el bienestar sostenible de los habitantes. Salvando Bosques - Rainforest Alliance fue pionera en la certificación forestal al lanzar "SmartWood": el primer programa del mundo de certificación forestal sostenible, en 1989.

Para que el mercado incentivara el manejo apropiado del bosque desde el punto de vista ambiental, económico y social, emitimos un sello de aprobación para aquellas operaciones que siguieran estrictamente los estándares para la sostenibilidad.

IV MATERIALES Y METODOS

A. CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR

1. Localización.

La investigación se llevó a cabo en la comunidad Juyu Intza, Cantón Arajuno, provincia de Pastaza, a 55 minutos de vuelo en avión desde Shell.

2. Ubicación geográfica.

La comunidad Juyu Intza se encuentra ubicada en la Provincia de Pastaza, Cantón Tigre, en la coyuntura de los ríos Conambo y Tigre, en las siguientes coordenadas.

Latitud: 02°11'70,40 S

Longitud: 07°61'99,28 O

Altitud mínima: 156 mts. Sobre el nivel del mar

Altitud máxima: 178 mts. Sobre el nivel del mar

3. Características climáticas

El clima de la zona Juyu Intza es muy húmedo, y que se refiere al régimen anual de lluvias y a la altura que alcanza la precipitación media anual de 4.682 mm distribuidas semi-estacionalmente, los meses más lluviosos.

La temperatura mínima es de 18°C la máxima de 30°C, en promedio es de 20.7 °C y con una humedad atmosférica del 85%.

4. Clasificación ecológica

Según Sierra (1999), la comunidad Juyu Intza tiene la siguiente clasificación ecológica:

- Bosque Lluvioso Húmedo Tropical

- Humedales – Pantanos

5. **Características del suelo**

El suelo es en sí arcilloso, se encuentra sedimentación depositada sobre el sustrato de colores variables, rojo, café y amarillo. El mayor porcentaje del suelo en los márgenes de los ríos son arenosos, los suelos son profundos en sus campos homogéneos sueltos y permeables.

6. **Hidrografía**

La zona de Juyu Intza posee un importante sistema hídrico que alcanzan los 3 metros de profundidad, el 70% son aguas blancas el río principal y el más grande es el río Curaray, existen otros ríos importantes que son afluentes del Curaray y estos son: Cóndor, Machana, Mitamo, Monge Alpayacu, Chundayacu.

A. MATERIALES Y EQUIPOS

1. **Materiales**

Hojas de papel bond, cartucho para impresora, libreta de campo, esferas, Cd en blanco 700 Mb

2. **Equipos**

Computadora, memory Flash 1Gb, impresora, binocular, cámara fotográfica, equipos de campamento, GPS Garmin III

A. METODOLOGÍA

1. Analizar la condición actual del Centro de Turismo Comunitario Juyu Intza, en los ámbitos ambiental, socio cultural y económico

Para cumplir con este objetivo se revisaron fuentes de información secundarias como trabajos de investigación y estudios con los que cuenta el CTC Juyu Intza, además de analizar los ámbitos: ambientales, socio-cultural y económicos.

a. Diagnóstico situacional de la comunidad

- 1) Ámbito espacial - territorial
- 2) Ámbito Socio cultural
- 3) Ámbito ecológico territorial
- 4) Ámbito económico productivo
- 5) Ámbito político administrativo

b. Diagnóstico situacional del Centro de Turismo Comunitario

- 1) Diagnóstico general
- 2) Diagnóstico de la Planta turística
- 3) Diagnóstico del área administrativa
- 4) Descripción de las áreas operativas del lodge

c. Análisis FODA del centro turístico.

Se realizaron talleres participativos con los pobladores del Centro de Turismo Comunitario para conocer sus problemas, necesidades y conjuntamente con ellos se buscaron las posibles soluciones, que de manera integrada contribuirán al desarrollo de la actividad turística.

Finalmente se realizaron salidas de campo para verificar la información que fue otorgada en los talleres sobre la planta turística y la infraestructura con la que cuenta el sitio para el desarrollo de la actividad.

1) Diseñar e implementar las estrategias de buenas prácticas del turismo sostenible

Se realizó la identificación y priorización de nudos críticos, se identificaron y priorizaron las necesidades de implementación o mejoramiento que se requieren dentro de cada una de las áreas de administración y operación del CTC Juyu Intza para luego definir las estrategias tanto para los nudos críticos y factores claves de éxito identificado estrategias de consolidación, mejoramiento o cambio según corresponda.

El planteamiento de estrategias estuvo basado en el manual de buenas prácticas de turismo sostenible de Rainforest Alliance

La priorización de acciones (estrategias) responde a una metodología híbrida elaborada por el equipo técnico de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH) que realizó una intervención simultánea bajo la asesoría de Rainforest Alliance en cinco ecolodge comunitarios en la amazonia, la metodología planteada se detalla a continuación:

a. Identificación de Nudos críticos

La identificación de nudos críticos se realizó mediante la aplicación de la herramienta técnica “máster”, proporcionada por Rainforest Alliance (2010), y corresponde a los criterios y estándares de calidad establecidos en la norma que alcanzaron una valoración de no cumplimiento o cumplimiento parcial

1) Priorización de nudos críticos

Para la priorización de nudos críticos se planteó una tabla de valores dependiendo el grado de dificultad, impacto y duración, con los siguientes valores:

Cuadro 2. Tabla de valores para la priorización de nudos críticos

Valor	Dificultad	Impacto	Duración
1	Bajo	Bajo	Corto plazo
2	Medio	Medio	Mediano plazo
3	Alto	Alto	Largo plazo

a) Definición de variables

i. Dificultad

Obstáculo o inconveniente que impide o entorpece la realización de acciones, es decir dificultad es la cualidad de difícil, algo que no se logra o ejecuta fácilmente.

Para este estudio se entendió el nivel o grado de dificultad para implementar la acción propuesta. Respondiéndose a la pregunta ¿Qué tan difícil o complicado resultó implementar la acción?

ii. Impacto

Efecto que se produce en un entorno social o natural tras un suceso o acción y que permite la medición de resultados a través de indicadores, a fin de constatar el grado en que se han alcanzado los objetivos propuestos.

Para este estudio se entendió el nivel o grado de impacto positivo que ocasionó el realizar la acción propuesta. Respondiéndose a la pregunta ¿Qué tan beneficioso fue implementar la acción?

iii. Duración

Determina el tiempo que se necesita para que acciones o procesos implementados proyecten un resultado real.

Para este estudio se entendió como el lapso de tiempo que se empleó para implementar la acción. Respondiendo a la pregunta ¿En cuánto tiempo se utilizó para implementar la acción?

b) Criterio de la valoración. - El criterio de la valoración de cada variable es:

i. Dificultad

- Para 1 corresponde el criterio bajo, ya que la acción implementada es considerada de fácil solución y se necesitan pocos recursos económicos (1 dólar a 50 dólares).
- Para 2 corresponde el criterio medio, ya que para la acción implementada se necesita conocimientos técnicos y se utiliza recursos económicos (entre 51 a 150 dólares).
- Para 3 corresponde el criterio alto, ya que para la acción implementada se necesitan conocimientos técnicos especializados y mayores recursos económicos superior a 150 dólares.

ii. Impacto

- Para 1 correspondió el criterio bajo, ya que la acción implementada tiene un impacto menor debido a que su efecto positivo repercute en la empresa.
- Para 2 correspondió el criterio medio, ya que la acción implementada tiene un impacto mayor, debido a que su efecto positivo involucró además de la empresa a los empleados, y puede ser de fácil replica en la comunidad.
- Para 3 correspondió el criterio alto, ya que la acción implementada tiene un impacto mayor, debido a que su efecto positivo involucró además de la empresa, los empleados, la comunidad y a los clientes.

iii. Duración

- Para 1 corresponde el criterio a corto plazo, ya que la acción requiere un máximo de tres meses para su implementación.
- Para 2 corresponde el criterio a mediano plazo ya que la acción requiere entre seis meses y un año para su implementación.
- Para 3 corresponde el criterio a largo plazo, ya que la acción requiere más de un año para su implementación.

2) Definición de estrategias

Una vez priorizados los nudos críticos, se tomaron para la implementación de estrategias el rango calificado de 5 a 7 puntos según sea el criterio del evaluador considerando para ello las siguientes condiciones: acciones que tengan una dificultad baja o media, que generen un impacto positivo medio o alto y una duración de implementación a corto y mediano plazo.

El planteamiento de estrategias estaba basado en El Manual de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible de Rainforest Alliance (2010). Por último se aplicó cada una de las estrategias propuestas.

a. Factores claves de éxito

La identificación de los factores claves de éxito se realizó con los resultados obtenidos al aplicar la herramienta FODA, y fueron establecidos a partir de las fortalezas y oportunidades encontradas. Luego se procedió a plantear estrategias que permitan mantener los factores claves de éxito a través del tiempo.

1. Evaluar la calidad del producto turístico en función de las buenas prácticas del turismo sostenible implementadas

Concluida la definición de estrategias se realizó un monitoreo general por cada área administrativa y de operación, para determinar su estado actual, inmediatamente se implementaron las estrategias propuestas y finalmente se realizó una tercera verificación para determinar e identificar el nivel de impacto que ha tenido el lodge y la comunidad, en el ámbito empresarial, socio-cultural y ambiental. La evaluación se realizó mediante la aplicación y el análisis de la herramienta de verificación de la gestión sostenible de emprendimientos de turismo comunitario, propuesta por Rainforest Alliance.

V RESULTADOS

A. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA COMUNIDAD JUYU INTZA- CAMPAMENTO IKIAM, EN RELACIÓN A LAS MEJORES PRÁCTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE

1. Diagnóstico situacional de la comunidad Juyu Intza

a. Antecedentes históricos

El primer contacto con el mundo occidental fue en el año de 1941, cuando hubo la guerra entre Perú y Ecuador desde entonces ha existido pocas intrusiones extranjeras, como la evangelización y una campaña de exploración petrolera en 1972. Yacimientos de petróleo fueron encontrados en su territorio, pero aún no se han licitado para su explotación y la comunidad insiste en que esto nunca llegue a suceder.

La FUNSSIF (Fundación Shiwiar Sin Fronteras) es una ONG sin fines de lucro, su misión es reivindicar la cultura Shiwiar, fomentan acciones de educación ambiental, rescate de conocimientos ancestrales y conservación de la biodiversidad amenazada por los proyectos petroleros dentro del territorio Shiwiar del bloque 4 y 5.

La fundación comenzó a funcionar en el año 2000, al mando de Pascual Kunchicuy, shiwiar, fundador de la "Fundación Shiwiar sin Fronteras". Sin embargo el proyecto actual empezó realmente en el año 2004 con la ayuda de Pascal Languillon, el fundador de la "Pascal Languillon" en Francia, quien se incorporó como asesor del proyecto en los temas técnicos y conceptuales. Además de este esencial apoyo técnico extranjero, es muy importante entender que el deseo de este proyecto tiene iniciativa comunitaria, es decir, no es una idea impuesta desde afuera.

La comunidad ha recibido apoyo financiero del CODENPE (Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador) y de los EE.UU (Agencia de Desarrollo Internacional), para promover la conservación de la biodiversidad y la defensa del territorio Shiwiar frente a las presiones del gobierno y de compañías petroleras por explotar petróleo.

b. Ámbito físico espacial

1) Ubicación Geográfica

El lodge está ubicado al sur este de la Provincia de Pastaza (frontera con Perú), su acceso es exclusivamente por avión desde la ciudad del Puyo, específicamente del aeropuerto Shell, el traslado se realiza en avionetas pequeñas de hasta cinco pasajeros, lo cual complica la logística en cuanto a costos para el ingreso y salida de los turistas al igual que para proveer a la comunidad de insumos para el desempeño de las actividades tanto turísticas como de interés general para sus miembros.

2) Hidrografía

La comunidad esta bordeada por el río Conambo, el mismo que colinda con el Río Tigre.

Tanto la comunidad como el Lodge IKIAM dependen de estas aguas para poder brindar los servicios de cocina y lavado.

El Río Conambo es un río de aguas blancas, provocada por la sedimentación del caudal, mas no está contaminado, al no existir petroleras, fabricas, minería, o intervención humana

a escalas grandes a parte de las otras pocas comunidades existentes dentro del Territorio Shiwiar.

3) Suelos

Este elemento es de sustrato arcilloso antiguo de colores variables, rojo, café y amarillo. El mayor porcentaje del suelo en los márgenes de los ríos son arenosos, los suelos son profundos es sus campos homogéneos sueltos y permeables, fáciles de labrar, el 80% presenta características ondulatorias.

Dentro de la comunidad se puede hacer agricultura, donde se cosecha especialmente la yuca. (Plan de Desarrollo Local 1998).

4) Clima

El clima del lugar de estudio tiene las siguientes características:

- Temperatura media: 27 C°
- Humedad de un 80%
- Precipitación: de 2 000 mm a 4 000mm
- Evapotranspiración Potencial: de 353 a 1414 mm

c. Ámbito Socio Cultural

1) Población

La Comunidad de Juyu Intza está conformada por 12 familias, que en total forman una comunidad de 54 personas, la cual esta porcentuada en 67% mujeres y un 33% hombres (Censo comunidad Juyu Intza 2010)

2) Servicios básicos

La comunidad no cuenta con agua potable, ni entubada, el recurso es utilizado directamente del río Conambo, el mismo que colinda con el Río tigre.

Tanto la comunidad como el Lodge IKIAM dependen de estas aguas para poder brindar los servicios de cocina y lavado.

En la comunidad Juyu Intza se encontraron instalaciones para la purificación de agua de lluvia, la cual cuenta con tres tanques de 200 litros cada uno, este sistema es funcional solamente en tiempo de lluvias, (Mayo – Agosto/ Enero – Marzo) ya que en temporada seca es totalmente obsoleto. El aislamiento de la comunidad hace que la implementación de servicios básicos sea poco factible, al igual que el desarrollo de sistemas complejos para purificación de agua.

Ni la comunidad ni el campamento poseen un sistema de tratamiento de aguas servidas, los desechos de las mismas son depositados en pozos sépticos, o directamente al río.

La utilización de baterías eléctricas es muy común, la comunidad se deshace de las mismas con los vuelos que ingresan hasta el sitio, los mismos que regresaran hasta la Shell, en donde se utiliza el sistema de colección de basura.

El sector carece de alumbrado o energía eléctrica, al estar rodeada de cientos miles de hectáreas de bosque tropical primario.

La comunidad posee también un motor a gasolina, que brinda energía en la noche, para iluminación y para la utilización de equipos eléctricos como Dvd, sistemas de sonido etc.

Poseen un panel solar que funciona normalmente a diario, y que brinda energía a la radio de banda corta para poder comunicarse con otras comunidades, al igual que con la ciudad de la Shell o el Puyo en donde se coordina las entradas y salidas de los turistas.

El sistema de comunicación a través de la radio de banda corta, sirve también para brindar apoyo voluntario al sistema de aviación y a la compañía aérea “Alas del Socorro” quienes comunican el estado meteorológico, para la salida de avionetas desde la ciudad de la Shell.

3) Salud

Actualmente la comunidad posee un centro de salud recientemente construido por el gobierno nacional, el mismo que tiene un médico general que presta servicios en turnos de 15 a 21 días seguidos, con descanso de 5 días.

Hay que destacar que aun se utiliza medicina natural, según las costumbres y conocimientos ancestrales de los comuneros.

4) Educación

Existe una escuela comunitaria, de una sola aula, donde se educan aproximadamente 21 niños que asisten regularmente todos los días, con dos maestras quienes tienen turnos de 30 días de labor con 5 de descanso, las lecciones son impartidas en Shiwiar y en Castellano, practican una educación mixta en donde se aprenden metodologías modernas combinadas con enseñanzas ancestrales de su cultura.

5) Lenguaje y tradiciones

El Shiwiar Chicham es la lengua oficial de la nacionalidad Shiwiar. En términos lingüísticos, la lengua Shiwiar, Achuar y Shuar comparten ciertas características comunes.

6) Vestimenta

A pesar de que los miembros de la comunidad usan vestimenta occidental se puede destacar la tahuasam que es la corona que posee solo el jefe de las familias, es de plumas de tucán, de color amarillo y rojo, para cada corona se necesita 15 tucanes, para completar la corona se necesita de plumas de paujil que son de color negra y blanca, esta solamente se la utiliza en situaciones especiales como son las fiestas.

7) Infraestructura

a) Infraestructura educativa

En la comunidad existe una escuela pequeña que cuenta con dos aulas y se imparten clases de primer año de básica hasta décimo de básica.

La secundaria y estudios superiores se los realiza en diferentes colegios, institutos superiores y universidades de la ciudad del Puyo, siempre y cuando los jóvenes adultos quieran dejar la comunidad para continuar su educación.

8) Infraestructura social

a) Vivienda

En la comunidad existen seis espacios comunales y ocho viviendas, se estima que el 100% de los habitantes de Juyu Intza tienen una vivienda propia.

Las viviendas son construidas con materiales propios de la zona empleando así materiales como: caña guadua, maderas de cedro, canelo y chonta, que son amarrados con lianas y bejucos, algunas construcciones presentan techos cubiertos por hojas de zinc.

9) Infraestructura vial y transportación

Para llegar a la comunidad Juyu Intza las únicas vías posible son las fluviales (mediante el río Conambo la cual es usada por las otras comunidades Shiwiar cercanas a Juyu Intza) y aérea, para lo cual existe una infraestructura muy importante como es el caso del aeropuerto de la Shell (Puerto río Amazonas) y la pista de aterrizaje en Juyu Intza, la cual hace posible que visitantes ingresen al territorio Shiwiar.

El aeropuerto de Shell tiene una extensión aproximada de 1.6 km. mientras que la pista de aterrizaje de Juyu Intza tiene una longitud de 1.1 Km, esta pista está constituida por césped tropical únicamente.

Cuadro 3. Estimación de distancias y tiempo de viaje hacia la comunidad Juyu Intza.

Lugar de partida	Distancia	Tiempo de viaje	Tipo de transporte
Shell Mera	196 km	80 minutos	Aéreo – avioneta
Base Militar Rio Tigre	48 km	45 minutos	Fluvial - Canoa
Campamento Ikiam	10 km	25 minutos	Fluvial - Canoa

a) Empresas de transporte aéreo

En lo concerniente a la transportación aérea que brinda el servicio a la comunidad de Juyu Intza se puede mencionar a las siguientes:

Cuadro 4. Empresas de transporte aéreo que viajan hacia la comunidad Juyu Intza

Nombre Empresa de transporte aéreo	Frecuencia	Tipo de servicio
Aéreo Regional	Fletes cuando se requiera	3 -5 pasajeros 2500 libras
Sankip	Vuelos opcionales de lunes a sábado	3 – 5 pasajeros 1000 libras máximo
Alas de Socorro	Frecuencias y horarios variables de lunes a sábados	3 pasajero

10) Infraestructura complementaria

Existen chozones hechos para las reuniones y para las congregaciones de la comunidad, en este lugar los hombres por lo general se reúnen a conversar y a tomar decisiones para la comunidad, en la comunidad existe también una choza con carpas que tienen como función, albergar visitantes que llegan a la comunidad, aquí también las mujeres tienen una sección

que es usada para la cocción de los alimentos cuando hay abundancia de caza, y así poder repartir equitativamente lo recolectado en la selva.

Han improvisado una pequeña cancha de ecua vóley, y usan la pista de aterrizaje como cancha de futbol, para socializar.

d. Ámbito Ecológico Territorial

a. Zonas de vida

La Comunidad de Juyu Intza se encuentra rodeada por el Bosque Húmedo Tropical, un bosque denso siempre verde y sombrío, bajo la bóveda que forman las copas de los árboles de más de treinta metros de alto. La biodiversidad alcanza su máxima expresión en estas selvas donde ninguna planta o animal puede convertirse en dominante.

Los distintos grupos de vegetación se adaptan a los cambios geográficos que se presentan en el territorio, así como a las características de los suelos, al igual que las zonas pantanosas e inundadas, esto a su vez permiten en desarrollo de especies de fauna endémicos, lo cual hace de esta zona un lugar apto para la observación de biodiversidad.

b. Biodiversidad

a) Flora

En las salidas de campo se pudo realizar e identificar una lista de especies de plantas muy importante, para la población y el equilibrio ecológico, a continuación un breve inventario de lo que se pudo encontrar en la zona.

Cuadro 5. Inventario de Flora

<u>Nombre Común</u>	<u>Nombre Científico</u>	<u>Familia</u>	<u>Usos</u>
Cacao de monte	<i>Herrania</i>	Malvaceae	Fruta comestible
Achiote	<i>Bixa orellana</i>	Bixaceae	Medicinal – comestible
Paja toquilla	<i>Carludovica palmata</i>	Ciclantaceae	Para arreglos de infraestructura
Caoba	<i>Platimiscium pinnatum</i>	Maliaceae	Maderable para construcción
Guayacán	<i>Tabebuia chrysantha</i>	Bignoniaceae	Maderable para construcción
Canelo	<i>Ocotea sp.</i>	Lauraceae	Maderable para construcción
Maní de árbol	<i>Caryodendro norinocense</i>	Euforbiácea	Comestible
Camacho	<i>Xanthosoma jacquini</i>	Aráceas	Medicinal
Bijao	<i>Calatea altísima</i>	Marantácea	Artesanía
Cedro	<i>Cedrela odorata</i>	Meliácea	Maderable para construcción
Conambo	<i>Scheelea branchyclada</i>	Arecaceae	Construcción
Chuncho	<i>Cedrelinga catenaeformis</i>	Fabaceae	Caza
Hungurahua	<i>Jossenia bataua</i>	Curculionideae	Medicinal
Sangre de drago	<i>Cortonle chleri</i>	Euforbiaceae	Medicinal
Sacha chamburo	<i>Jacaratia spinosa</i>	Caricaceae	Construcción y artesanías
Sacha shinlu (q)	<i>Pepinia carnososepala</i>	Cucurbitaceae	Construcción y artesanías
Pindo	<i>Gynerium sagittatum</i>	Poaceae	Artesanías
Zapote	<i>Matisia obliquifolia</i>	Bombacaceae	Fruta comestible
Papaya	<i>Carica papaya</i>	Caricaceae	Fruta comestible

Piña	<i>Ananas comosus</i>	Bromeliaceae	Fruta comestible
Camote	<i>Iponoca batatas</i>	Convilvulaceae	Tuberculo – comestible
Tara puto	<i>Iriartea deltoidea</i>	Arecaceae	Medicinal
Caimito de monte	<i>Pouteria sp.</i>	Sapotaceae	Fruta comestible
Platanillo	<i>Heliconia sp.</i>	Zingiberaceae	Hornamental
Chincha	<i>Phytelepas microcarpa</i>	Arecaceae	Construcción
Guarango	<i>Parkia sp.</i>	Mimosaceae	Construcción
Uña de gato	<i>Uncaria tomentosa</i>	Rubiaceae	Medicinal
Maria panga	<i>Potomor pheumbellata</i>	Rosaceae	Medicinal
Huituc	<i>Genipa americana</i>	Rubiaceae	Artesania
Uva de monte	<i>Pouroma sp.</i>	Moraceae	Fruta comestible
Balsa	<i>Ochroma pyramidale</i>	Malvaceae	Maderable para construcción
Puruncaspi	<i>Lanthoxylon sp</i>	Rutaceae	Artesanías
Guaba	<i>Inga spp</i>	Mimosaseae	Fruta comestible
Morete	<i>Mauritia flexuosa</i>	Arecaceae	Artesanias
Chonta duro	<i>Bractris gasipaes</i>	Arecaceae	Comestible
Chambira	<i>Astrocari umchambira</i>	Arecaceae	Arreglos de infra estructura, fibra para amacas
Ceibo	<i>Ceiba pentandra</i>	Malvaceae	Maderable para construcción
Matapalo	<i>Ficus sp</i>	Moraceae	Maderable para construcción
Sangre de gallina	<i>Virola sp</i>	Myristicacea	Medicinal
Peine de mono	<i>Apeiba membranacea</i>	Tiliaceae	Artesanal
Yuca	<i>Yucca filamentosa</i>	Agavaceae	Alimentación
Platano Verde	<i>Musa paradisiaca</i>	Musaceae	Alimentación
Ayahuasca	<i>Banisteriopsis caapi</i>	Malpuguiaceae	Medicinal – alusinojena

b) Fauna

La exuberante fauna del sector, puede tener un gran potencial de atractivo turístico, al ser bosque húmedo primario se puede ver con mucha facilidad aves, como las guacamayas, loras tucanes, mamíferos como monos ardilla, chorongos, aulladores, de los cuales durante nuestra salidas de campo se logró documentar en un conteo simple las siguientes listas de especies existentes en la reserva shiwiar.

Cuadro 6. Listado de Aves

<u>FAMILIA: TINAMIDAE- TINAMUS</u>		
	<u>NOMBRE COMUN</u>	<u>NOMBRE CIENTIFICO</u>
001	Great Tinamou	<i>Tinamus major</i>
002	White-throated	<i>Tinamou Tinamus guttatus</i>
003	Cinereous Tinamou	<i>Crypturellus cinereus</i>
004	Little Tinamou	<i>Crypturellus soui</i>
005	Undulated Tinamou	<i>Crypturellus undulatus</i>
006	Variegated Tinamou	<i>Crypturellus variegatus</i>
007	Bartlett's Tinamou	<i>Crypturellus bartletti</i>
<u>FAMILIA: ANHINGIDAE – DARTERS</u>		
008	Anhinga	<i>Anhinga anhinga</i>
<u>FAMILIA: ANATIDAE – PATOS</u>		
009	Blue-winged Teal	<i>Anas discors</i>
<u>FAMILIA: ARDEIDAE - HERONES, BITTERNS, GARZAS</u>		
010	Rufescent Tiger	<i>Heron Tigrisoma lineatum</i>
011	Cocoi Heron	<i>Ardea cocoi</i>
012	Great Egret	<i>Ardea alba</i>

013	Snowy Egret	<i>Egretta thula</i>
014	Little Blue Heron	<i>Egretta caerulea</i>
015	Cattle Egret	<i>Bubulcus ibis</i>
016	Striated Heron	<i>Butorides striatus</i>
017	Agami Heron	<i>Agamia agami</i>
018	Capped Heron	<i>Pilherodius pileatus</i>
019	Boat-billed Heron	<i>Cochlearius cochlearius</i>
<u>FAMILIA: THRESKIORNITHIDAE - IBIS & SPOONBILLS</u>		
020	Bare-faced Ibis	<i>Phimosus infuscatus</i>
021	Green Ibis	<i>Mesembrinibis cayennensis</i>
<u>FAMILIA: CATHARTIDAE - BUITRES</u>		
022	King Vulture	<i>Sarcoramphus papa</i>
023	Black Vulture	<i>Coragyps atratus</i>
024	Turkey Vulture	<i>Cathartes aura</i>
025	Greater Yellow-headed Vulture	<i>Cathartes melambrotus</i>
<u>FAMILIA: ACCIPITRIDAE - RAPACES</u>		
026	Osprey	<i>Pandion haliaetus</i>
027	Gray-headed Kite	<i>Leptodon cayanensis</i>
028	Hook-billed Kite	<i>Chondrohierax uncinatus</i>
029	Swallow-tailed Kite	<i>Elanoides forficatus</i>
030	Snail Kite	<i>Rostrhamus sociabilis</i>
031	Pearl Kite	<i>Gampsonyx swainsonii</i>
032	Double-toothed Kite	<i>Harpagus bidentatus</i>
033	Plumbeous Kite	<i>Ictinia plumbea</i>
034	Tiny Hawk	<i>Accipiter superciliosus</i>
035	Bicolored Hawk	<i>Accipiter bicolor</i>
036	Gray-bellied Hawk	<i>Accipiter poliogaster</i>
037	Crane Hawk	<i>Geranospiza caerulescens</i>
038	Slate-colored Hawk	<i>Leucopternis schistacea</i>

039	Black-faced Hawk	<i>Leucopternis melanops</i>
040	White Hawk	<i>Leucopternis albicollis</i>
041	Great Black-Hawk	<i>Buteogallus urubitinga</i>
042	Roadside Hawk	<i>Buteo magnirostris</i>
043	Crested Eagle	<i>Morphnus guianensis</i>
044	Harpy Eagle	<i>Harpia harpyja</i>
045	Black Hawk-Eagle	<i>Spizaetus tyrannus</i>
046	Ornate Hawk-Eagle	<i>Spizaetus ornatus</i>
047	Black-and-white Hawk-Eagle	<i>Spizaetus melanoleucus</i>
<u>FAMILIA: FALCONIDAE - HALCONES & CARACARAS</u>		
048	Black Caracara	<i>Daptrius ater</i>
049	Red-throated Caracara	<i>Ibycter americanus</i>
050	Yellow-headed Caracara	<i>Milvago chimachima</i>
051	Barred Forest-Falcon	<i>Micrastur ruficollis</i>
052	Lined Forest-Falcon	<i>Micrastur gilvicollis</i>
053	Slaty-backed Forest-Falcon	<i>Micrastur mirandollei</i>
054	Collared Forest-Falcon	<i>Micrastur semitorquatus</i>
055	Buckley's Forest-Falcon	<i>Micrastur buckleyi</i>
056	Laughing Falcon	<i>Herpetotheres cachinnans</i>
057	Bat Falcon	<i>Falco rufigularis</i>
<u>FAMILIA: CRACIDAE - PAVAS DE MONTE & GUANS</u>		
058	Speckled Chachalaca	<i>Ortalis guttata</i>
059	Spix's Guan	<i>Penelope jacquacu</i>
060	Common Piping-Guan	<i>Pipile pipile</i>
061	Nocturnal Curassow	<i>Nothocrax urumutum</i>
062	Salvin's Curassow	<i>Mitu salvini</i>
<u>FAMILIA: ODONTOPHORIDAE - CODORNICES DEL NUEVO MUNDO</u>		
063	Marbled Wood-Quail	<i>Odontophorus gujanensis</i>

<u>FAMILIA: RALLIDAE - RAILS & GALLINETAS</u>		
064	Rufous-sided Crake	<i>Laterallus melanophaius</i>
065	Black-banded Crake	<i>Laterallus fasciatus</i>
066	Chestnut-headed Crake	<i>Anurolimnas castaneiceps</i>
067	Gray-necked Wood-Rail	<i>Aramides cajanea</i>
068	Purple Gallinule	<i>Porphyryla martinica</i>
069	Azure Gallinule	<i>Porphyryla flavirostris</i>
<u>FAMILIA: EURYPYGIDAE - SUNBITTERN</u>		
070	Sunbittern	<i>Eurypyga helias</i>
<u>FAMILIA: HELIORNITHIDAE - FINFOOTS</u>		
071	Sungrebe	<i>Heliornis fulica</i>
<u>FAMILIA: ARAMIDAE - LIMPKINS</u>		
072	Limpkin	<i>Aramus guarauna</i>
<u>FAMILIA: PSOPHIIDAE - TROMPETEROS</u>		
073	Gray-winged Trumpeter	<i>Psophia crepitans</i>
<u>FAMILIA: JACANIDAE - JACANAS</u>		
074	Wattled Jacana	<i>Jacana jacana</i>
<u>FAMILIA: SCOLOPACIDAE - SANDPIPERS & SNIPES</u>		
075	Solitary Sandpiper	<i>Tringa solitaria</i>
076	Spotted Sandpiper	<i>Actitis macularia</i>
<u>FAMILIA: CHARADRIIDAE - PLOVERS & LAPWINGS</u>		
077	Southern Lapwing	<i>Vanellus chilensis</i>
078	Pied Plover	<i>Hoploxypterus cayanus</i>
079	Collared Plover	<i>Charadrius collaris</i>

<u>FAMILIA: LARIDAE - GULLS & TERNS</u>		
080	Laughing Gull	<i>Larus atricilla</i>
<u>FAMILIA: COLUMBIDAE - TORTOLAS Y PALOMAS</u>		
081	Rock Pigeon	<i>Columba livia</i>
082	Ruddy Pigeon	<i>Columba subvinacea</i>
083	Plumbeous Pigeon	<i>Columba plumbea</i>
084	Ruddy Ground-Dove	<i>Columbina talpacoti</i>
085	Blue Ground-Dove	<i>Claravis pretiosa</i>
086	Gray-fronted Dove	<i>Leptotila rufaxilla</i>
087	Sapphire Quail-Dove	<i>Geotrygon saphirina</i>
088	Ruddy Quail-Dove	<i>Geotrygon Montana</i>
<u>FAMILIA: PSITTACIDAE - LOROS Y GUACAMAYAS</u>		
089	Blue-and-yellow Macaw	<i>Ara ararauna</i>
090	Scarlet Macaw	<i>Ara macao</i>
091	Red-and-green Macaw	<i>Ara chloroptera</i>
092	Chestnut-fronted Macaw	<i>Ara severa</i>
093	Red-bellied Macaw	<i>Orthopsittaca manilata</i>
094	White-eyed Parakeet	<i>Aratinga leucophthalmus</i>
095	Dusky-headed Parakeet	<i>Aratinga weddellii</i>
096	Maroon-tailed Parakeet	<i>Pyrrhura melanura</i>
097	Blue-winged Parrotlet	<i>Forpus crassirostris</i>
098	Dusky-billed Parrotlet	<i>Forpus sclateri</i>
099	Cobalt-winged Parakeet	<i>Brotogeris cyanoptera</i>
100	Sapphire-rumped Parrotlet	<i>Touit purpurata</i>
101	Scarlet-shouldered Parrotlet	<i>Touit huetii</i>
102	Black-headed Parrot	<i>Pionites melanocephala</i>
103	Orange-cheeked Parrot	<i>Pionopsitta barrabandi</i>
104	Blue-headed Parrot	<i>Pionus menstruus</i>
105	Yellow-crowned Amazon	<i>Amazona ochrocephala</i>

106	Orange-winged Amazon	<i>Amazona amazonica</i>
107	Mealy Amazon	<i>Amazona farinosa</i>
<u>FAMILIA: CUCULIONIDAE - CUCKOOS & ANIS</u>		
108	Dark-billed Cuckoo	<i>Coccyzus melacoryphus</i>
109	Squirrel Cuckoo	<i>Piaya cayana</i>
110	Black-bellied Cuckoo	<i>Piaya melanogaster</i>
111	Little Cuckoo	<i>Piaya minuta</i>
112	Greater Ani	<i>Crotophaga major</i>
113	Smooth-billed Ani	<i>Crotophaga ani</i>
114	Pheasant Cuckoo	<i>Dromococcyx phasianellus</i>
115	Rufous-vented Ground-Cuckoo	<i>Neomorphus geoffroyi</i>
<u>FAMILIA: OPISTHOCOMIDAE - HOATZIN</u>		
116	Hoatzin	<i>Opisthocomus hoazin</i>
<u>FAMILIA: STRIGIDAE - BUHOS Y LECHUZAS</u>		
117	Tropical Screech-Owl	<i>Otus choliba</i>
118	Tawny-bellied Screech-Owl	<i>Otus watsonii</i>
119	Ferruginous Pygmy-Owl	<i>Glaucidium brasilianum</i>
120	Crested Owl	<i>Lophotrix cristata</i>
121	Spectacled Owl -	<i>Pulsatrix perspicillata</i>
122	Black-banded Owl	<i>Strix huhula</i>
<u>FAMILIA: NYCTIBIIDAE - POTOOS</u>		
123	Great Potoo	<i>Nyctibius grandis</i>
124	Long-tailed Potoo	<i>Nyctibius aethereus</i>
125	Common Potoo	<i>Nyctibius griseus</i>
126	Rufous Potoo	<i>Nyctibius bracteatus</i>
<u>FAMILIA: CAPRIMULGIDAE - NIGHTJARS & NIGHTHAWKS</u>		

127	Short-tailed Nighthawk	<i>Lurocalis semitorquatus</i>
128	Common Nighthawk	<i>Chordeiles minor</i>
129	Pauraque	<i>Nyctidromus albicollis</i>
130	Ocellated Poorwill	<i>Nyctiphrynus ocellatus</i>
131	Ladder-tailed Nightjar	<i>Hydropsalis climacocerca</i>
<u>FAMILIA: APODIDAE - VENCEJOS</u>		
132	White-collared Swift	<i>Streptoprocne zonaris</i>
133	Short-tailed Swift	<i>Chaetura brachyura</i>
134	Gray-rumped Swift	<i>Chaetura cinereiventris</i>
135	Pale-rumped Swift	<i>Chaetura egregia</i>
136	Lesser Swallow-tailed Swift	<i>Panyptila cayennensis</i>
137	Neotropical Palm-Swift	<i>Tachornis squamata</i>
<u>FAMILIA: TROCHILIDAE - COLIBRIS</u>		
138	Rufous-breasted Hermit	<i>Glaucis hirsuta</i>
139	Pale-tailed Barbthroat	<i>Threnetes leucurus</i>
140	Great-billed Hermit	<i>Phaethornis malaris</i>
141	White-bearded Hermit	<i>Phaethornis hispidus</i>
142	Straight-billed Hermit	<i>Phaethornis bourcierii</i>
143	Reddish Hermit	<i>Phaethornis ruber</i>
144	Black-throated Hermit	<i>Phaethornis atrimentalis</i>
145	Gray-breasted Sabrewing	<i>Campylopterus largipennis</i>
146	White-necked Jacobin	<i>Florisuga mellivora</i>
147	Black-throated Mango	<i>Anthracothorax nigricollis</i>
148	Black-bellied Thorntail	<i>Popelairia langsdorffi</i>
149	Golden-tailed Sapphire	<i>Chrysuronia oenone</i>
150	Fork-tailed Woodnymph	<i>Thalurania furcata</i>
151	Glittering-throated Emerald	<i>Amazilia fimbriata</i>
152	Black-throated Brilliant	<i>Heliodoxa schreibersii</i>
153	Gould's Jewelfront	<i>Heliodoxa aurescens</i>
154	Fiery Topaz	<i>Topaza pyra</i>

155	Black-eared Fairy	<i>Heliothryx aurita</i>
<u>FAMILIA: TROGONIDAE - TROGONES & QUETZALES</u>		
156	Pavonine Quetzal	<i>Pharomachrus pavoninus</i>
157	Black-tailed Trogon	<i>Trogon melanurus</i>
158	Amazonian White-tailed Trogon	<i>Trogon viridis</i>
159	Collared Trogon	<i>Trogon collaris</i>
160	Black-throated Trogon	<i>Trogon rufus</i>
161	Blue-crowned Trogon	<i>Trogon curucui</i>
162	Amazonian Violaceous Trogon	<i>Trogon violaceus</i>
<u>FAMILIA: ALCEDINIDAE - MARTIN PESCADOR</u>		
163	Ringed Kingfisher	<i>Megaceryle torquata</i>
164	Amazon Kingfisher	<i>Chloroceryle amazona</i>
165	Green Kingfisher	<i>Chloroceryle americana</i>
166	Green-and-rufous Kingfisher	<i>Chloroceryle inda</i>
167	American Pygmy Kingfisher	<i>Chloroceryle aenea</i>
<u>FAMILIA: MOMOTIDAE - MOTMOTS</u>		
168	Broad-billed Motmot	<i>Electron platyrhynchum</i>
169	Rufous Motmot	<i>Baryphthengus martii</i>
170	Blue-crowned Motmot	<i>Momotus momota</i>
<u>FAMILIA: GALBULIDAE - JACAMARAS</u>		
171	White-eared Jacamar	<i>Galbalcyrhynchus leucotis</i>
172	Brown Jacamar	<i>Brachygalba lugubris</i>
173	Yellow-billed Jacamar	<i>Galbula albirostris</i>
174	Purplish Jacamar	<i>Galbula chalcothorax</i>
175	Great Jacamar	<i>Jacamerops aurea</i>

<u>FAMILIA: BUCCONIDAE - BUCOS</u>		
176	White-necked Puffbird	<i>Notharchus macrorhynchos</i>
177	Chestnut-capped Puffbird	<i>Bucco macrodactylus</i>
178	Spotted Puffbird	<i>Bucco tamatia</i>
179	Collared Puffbird	<i>Bucco capensis</i>
180	White-chested Puffbird	<i>Malacoptila fusca</i>
181	Lanceolated Monklet	<i>Micromonacha lanceolata</i>
182	Brown Nunlet	<i>Nonnula brunnea</i>
183	Black-fronted Nunbird	<i>Monasa nigrifrons</i>
184	White-fronted Nunbird	<i>Monasa morphoeus</i>
185	Yellow-billed Nunbird	<i>Monasa flavirostris</i>
186	Swallow-winged Puffbird	<i>Chelidoptera tenebrosa</i>
<u>FAMILIA: CAPITONIDAE - BARBETS</u>		
187	Scarlet-crowned Barbet	<i>Capito aurovirens</i>
188	Gilded Barbet	<i>Capito auratus</i>
189	Lemon-throated Barbet	<i>Eubucco richardsoni</i>
<u>FAMILIA: RAMPHASTIDAE - TUCANES</u>		
190	Golden-collared Toucanet	<i>Selenidera reinwardtii</i>
191	Chestnut-eared Aracari	<i>Pteroglossus castanotis</i>
192	Many-banded Aracari	<i>Pteroglossus pluricinctus</i>
193	Ivory-billed Aracari	<i>Pteroglossus azara</i>
194	Lettered Aracari	<i>Pteroglossus inscriptus</i>
195	Channel-billed Toucan	<i>Ramphastos vitellinus</i>
196	White-throated Toucan	<i>Ramphastos tucanus</i>
<u>FAMILIA: PICIDAE - CARPINTEROS</u>		
197	Lafresnaye's Piculet	<i>Picumnus lafresnayi</i>
198	Spot-breasted Woodpecker	<i>Chrysoptilus punctigula</i>
199	Yellow-throated Woodpecker	<i>Piculus flavigula</i>

200	White-throated Woodpecker	<i>Piculus leucolaemus</i>
201	Golden-green Woodpecker	<i>Piculus chrysochloros</i>
202	Chestnut Woodpecker	<i>Celeus elegans</i>
203	Scale-breasted Woodpecker	<i>Celeus grammicus</i>
204	Cream-colored Woodpecker	<i>Celeus flavus</i>
205	Ringed Woodpecker	<i>Celeus torquatus</i>
206	Rufous-headed Woodpecker	<i>Celeus spectabilis</i>
207	Lineated Woodpecker	<i>Dryocopus lineatus</i>
208	Yellow-tufted Woodpecker	<i>Melanerpes cruentatus</i>
209	Little Woodpecker	<i>Veniliornis passerinus</i>
210	Red-stained Woodpecker	<i>Veniliornis affinis</i>
211	Crimson-crested Woodpecker	<i>Campephilus melanoleucos</i>
212	Red-necked Woodpecker	<i>Campephilus rubricollis</i>
<u>FAMILIA: FURNARIIDAE - HORNEROS</u>		
213	Dark-breasted Spinetail	<i>Synallaxis albigularis</i>
214	Ruddy Spinetail	<i>Synallaxis rutilans</i>
215	Speckled Spinetail	<i>Cranioleuca gutturata</i>
216	Orange-fronted Plushcrown	<i>Metopothrix aurantiacus</i>
217	Point-tailed Palmcreeper	<i>Berlepschia rikeri</i>
218	Eastern Woodhaunter	<i>Hyloctistes subulatus</i>
219	Chestnut-winged Hookbill	<i>Ancistrops strigilatus</i>
220	Chestnut-winged Foliage-gleaner	<i>Philydor erythropterus</i>
221	Cinnamon-rumped Foliage-gleaner	<i>Philydor pyrrhodes</i>
222	Rufous-rumped Foliage-gleaner	<i>Philydor erythrocerus</i>

223	Rufous-tailed Foliage-gleaner	<i>Philydor ruficaudatus</i>
224	Olive-backed Foliage-gleaner	<i>Automolus infuscatus</i>
225	Brown-rumped Foliage-gleaner	<i>Automolus melanopezus</i>
226	Buff-throated Foliage-gleaner	<i>Automolus ochrolaemus</i>
227	Ruddy Foliage-gleaner	<i>Automolus rubiginosus</i>
228	Chestnut-crowned Foliage-gleaner	<i>Automolus rufipileatus</i>
229	Slender-billed Xenops	<i>Xenops tenuirostris</i>
230	Plain Xenops	<i>Xenops minutus</i>
231	Rufous-tailed Xenops	<i>Xenops milleri</i>
232	Short-billed Leaf-tosser	<i>Sclerurus rufigularis</i>
233	Black-tailed Leaf-tosser	<i>Sclerurus caudacutus</i>
<u>FAMILIA: DENDROCOLAPTIDAE - TREPATRONCOS</u>		
234	Plain-brown Woodcreeper	<i>Dendrocincla fuliginosa</i>
235	White-chinned Woodcreeper	<i>Dendrocincla merula</i>
236	Long-tailed Woodcreeper	<i>Deconychura longicauda</i>
237	Spot-throated Woodcreeper	<i>Deconychura stictolaema</i>
238	Wedge-billed Woodcreeper	<i>Glyphorhynchus spirurus</i>
239	Olivaceous Woodcreeper	<i>Sittasomus griseicapillus</i>
240	Long-billed Woodcreeper	<i>Nasica longirostris</i>
241	Cinnamon-throated Woodcreeper	<i>Dendrexetastes rufigula</i>
242	Amazonian Barred-Woodcreeper	<i>Dendrocolaptes certhia</i>
243	Black-banded Woodcreeper	<i>Dendrocolaptes picumnus</i>

244	Straight-billed Woodcreeper	<i>Xiphorhynchus picus</i>
245	Striped Woodcreeper	<i>Xiphorhynchus obsoletus</i>
246	Ocellated Woodcreeper	<i>Xiphorhynchus ocellatus</i>
247	Spix's Woodcreeper	<i>Xiphorhynchus spixii</i>
248	Buff-throated Woodcreeper	<i>Xiphorhynchus guttatus</i>
249	Lineated Woodcreeper	<i>Lepidocolaptes albolineatus</i>
250	Red-billed Scythebill	<i>Campylorhamphus trochilirostris</i>
<u>FAMILIA: THAMNOPHILIDAE - HORMIGUEROS</u>		
251	Fasciated Antshrike	<i>Cymbilaimus lineatus</i>
252	Undulated Antshrike	<i>Frederickena unduligera</i>
253	Great Antshrike	<i>Taraba major</i>
254	White-shouldered Antshrike	<i>Thamnophilus aethiops</i>
255	Plain-winged Antshrike	<i>Thamnophilus schistaceus</i>
256	Mouse-colored Antshrike	<i>Thamnophilus murinus</i>
257	Pearly Antshrike	<i>Megastictus margaritatus</i>
258	Spot-winged Antshrike	<i>Pygoptila stellaris</i>
259	Dusky-throated Antshrike	<i>Thamnomanes ardesiacus</i>
260	Cinereous Antshrike	<i>Thamnomanes caesius</i>
261	Pygmy Antwren	<i>Myrmotherula brachyura</i>
262	Moustached Antwren	<i>Myrmotherula ignota</i>
263	Amazonian Streaked-Antwren	<i>Myrmotherula multostriata</i>
264	Plain-throated Antwren -	<i>Myrmotherula hauxwelli</i>
265	Yasuni Antwren	<i>Myrmotherula fjeldsaii</i>
266	Ornate Antwren	<i>Myrmotherula ornata</i>
267	Rufous-tailed Antwren	<i>Myrmotherula erythrura</i>
268	White-flanked Antwren	<i>Myrmotherula axillaris</i>
269	Long-winged Antwren	<i>Myrmotherula longipennis</i>
270	Rio Suno Antwren	<i>Myrmotherula sunensis</i>

271	Gray Antwren	<i>Myrmotherula menetriesii</i>
272	Dot-winged Antwren	<i>Microrhoppias quixensis</i>
273	Dugand's Antwren	<i>Herpsilochmus dugandi</i>
274	Chestnut-shouldered Antwren	<i>Terenura humeralis</i>
275	Gray Antbird	<i>Cercomacra cinerascens</i>
276	Blackish Antbird	<i>Cercomacra nigrescens</i>
277	Black Antbird	<i>Cercomacra serva</i>
278	Black-faced Antbird	<i>Myrmoborus myotherinus</i>
279	Warbling Antbird	<i>Hypocnemis cantator</i>
280	Yellow-browed Antbird	<i>Hypocnemis hypoxantha</i>
281	Spot-backed Antbird	<i>Hylophylax naevia</i>
282	Dot-backed Antbird	<i>Hylophylax punctulata</i>
283	Scale-backed Antbird	<i>Hylophylax poecilinota</i>
284	Banded Antbird	<i>Dichrozona cincta</i>
285	Spot-winged Antbird	<i>Schistocichla leucostigma</i>
286	Silvered Antbird	<i>Sclateria naevia</i>
287	Black Bushbird	<i>Neotantes niger</i>
288	Plumbeous Antbird	<i>Myrmeciza hyperythra</i>
289	White-shouldered Antbird	<i>Myrmeciza melanoceps</i>
290	Sooty Antbird	<i>Myrmeciza fortis</i>
291	White-plumed Antbird	<i>Pithys albifrons</i>
292	Bicolored Antbird	<i>Gymnopithys leucaspis</i>
293	Lunulated Antbird	<i>Gymnopithys lunulata</i>
294	Hairy-crested Antbird	<i>Rhegmatorhina melanosticta</i>
295	Black-spotted Bare-eye	<i>Phlegopsis nigromaculata</i>
296	Reddish-winged Bare-eye	<i>Phlegopsis erythroptera</i>
297	Wing-banded Antbird	<i>Myrmornis torquata</i>
<u>FAMILIA: FORMICARIIDAE - ANTTHRUSHES & ANTPITTAS</u>		
298	Rufous-capped Antthrush	<i>Formicarius colma</i>
299	Black-faced Antthrush	<i>Formicarius analis</i>

300	Striated Antthrush	<i>Chamaeza nobilis</i>
301	Scaled Antpitta	<i>Grallaria guatemalensis</i>
302	Ochre-striped Antpitta	<i>Grallaria dignissima</i>
303	White-lored Antpitta	<i>Hylopezus fulviventris</i>
304	Thrush-like Antpitta	<i>Myrmothera campanisona</i>
<u>FAMILIA: CONOPOPHAGIDAE - GNATEATERS</u>		
305	Ash-throated Gnateater	<i>Conopophaga peruviana</i>
<u>FAMILIA: RHINOCRYPTIDAE - TAPACULOS</u>		
306	Rusty-belted Tapaculo	<i>Liosceles thoracicus</i>
<u>FAMILIA: TYRANNIDAE - MOSQUETEROS</u>		
307	Golden-faced Tyrannulet	<i>Zimmerius chrysops</i>
308	White-lored Tyrannulet	<i>Ornithion inerme</i>
309	Yellow-crowned Tyrannulet	<i>Tyrannulus elatus</i>
310	Gray Elaenia	<i>Myiopagis caniceps</i>
311	Forest Elaenia	<i>Myiopagis gaimardii</i>
312	Ochre-bellied Flycatcher	<i>Mionectes oleagineus</i>
313	Ringed Antpipit	<i>Corythopsis torquata</i>
314	Short-tailed Pygmy-Tyrant	<i>Myiornis ecaudatus</i>
315	Double-banded Pygmy-Tyrant	<i>Lophotriccus vitiosus</i>
316	White-eyed Tody-Tyrant	<i>Hemitriccus zosterops</i>
317	Zimmer's Tody-Tyrant	<i>Hemitriccus minimus</i>
318	Yellow-browed Tody-Flycatcher	<i>Todirostrum chrysocrotaphum</i>
319	Brownish Twistwing	<i>Cnipodectes subbrunneus</i>
320	Rufous-tailed Flatbill	<i>Ramphotricon ruficauda</i>
321	Zimmer's Flatbill	<i>Tolmomyias assimilis</i>
322	Gray-crowned Flatbill	<i>Tolmomyias poliocephalus</i>
323	Olive-faced Flatbill	<i>Tolmomyias viridiceps</i>
324	Golden-crowned Spadebill	<i>Platyrinchus coronatus</i>

325	White-crested Spadebill	<i>Platyrinchus platyrhynchos</i>
326	Ruddy-tailed Flycatcher	<i>Terenotriccus erythrurus</i>
327	Black-tailed Flycatcher	<i>Myiobius atricaudus</i>
328	Eastern Wood-Pewee	<i>Contopus virens</i>
329	Drab Water-Tyrant	<i>Ochthornis littoralis</i>
330	Long-tailed Tyrant	<i>Colonia colonus</i>
331	Bright-rumped Attila	<i>Attila spadiceus</i>
332	Citron-bellied Attila	<i>Attila citriniventris</i>
333	Cinnamon Attila	<i>Attila cinnamomeus</i>
334	Grayish Mourner	<i>Rhytipterna simplex</i>
335	Dusky-capped Flycatcher	<i>Myiarchus tuberculifer</i>
336	Short-crested Flycatcher	<i>Myiarchus ferox</i>
337	Great Kiskadee	<i>Pitangus sulphuratus</i>
338	Lesser Kiskadee	<i>Philohydor lictor</i>
339	Boat-billed Flycatcher	<i>Megarynchus pitangua</i>
340	Social Flycatcher	<i>Myiozetetes similis</i>
341	Gray-capped Flycatcher	<i>Myiozetetes granadensis</i>
342	Dusky-chested Flycatcher	<i>Myiozetetes luteiventris</i>
343	Streaked Flycatcher	<i>Myiodynastes maculatus</i>
344	Piratic Flycatcher	<i>Legatus leucophaeus</i>
345	Crowned Slaty Flycatcher	<i>Griseotyrannus aurantioatrocristatus</i>
346	Sulphury Flycatcher	<i>Tyrannopsis sulphurea</i>
347	Tropical Kingbird	<i>Tyrannus melancholicus</i>
348	Eastern Kingbird	<i>Tyrannus tyrannus</i>
349	Chestnut-crowned Becard	<i>Pachyramphus castaneus</i>
350	White-winged Becard	<i>Pachyramphus polychopterus</i>
351	Pink-throated Becard	<i>Pachyramphus minor</i>
352	Black-tailed Tityra	<i>Tityra cayana</i>
353	Black-crowned Tityra	<i>Tityra inquisitor</i>

<u>FAMILIA: COTINGIDAE - COTINGAS</u>		
354	White-browed	<i>Purpletuft lodopleura isabellae</i>
355	Cinereous Mourner	<i>Laniocera hypopyrra</i>
356	Screaming Piha	<i>Lipaugus vociferans</i>
357	Plum-throated Cotinga	<i>Cotinga maynana</i>
358	Spangled Cotinga	<i>Cotinga cayana</i>
359	Bare-necked Fruitcrow	<i>Gymnoderus foetidus</i>
360	Purple-throated Fruitcrow	<i>Querula purpurata</i>
361	Black-necked Red-Cotinga	<i>Phoenicircus nigricollis</i>
<u>FAMILIA: PIPRIDAE - MANAKINS</u>		
362	Golden-headed Manakin	<i>Pipra erythrocephala</i>
363	Wire-tailed Manakin	<i>Pipra filicauda</i>
364	White-crowned Manakin	<i>Dixiphia pipra</i>
365	Blue-crowned Manakin	<i>Lepidothrix coronata</i>
366	Blue-backed Manakin	<i>Chiroxiphia pareola</i>
367	White-bearded Manakin	<i>Manacus manacus</i>
368	Western Striped Manakin	<i>Machaeropterus regulus</i>
369	Green Manakin	<i>Chloropipo holochlora</i>
370	Dwarf Tyrant-Manakin	<i>Tyranneutes stolzmanni</i>
371	Wing-barred Piprites	<i>Piprites chloris</i>
372	Thrush-like Schiffornis	<i>Schiffornis turdinus</i>
<u>FAMILIA: CORVIDAE - CUERVOS URRACAS</u>		
373	Violaceous Jay	<i>Cyanocorax violaceus</i>
<u>FAMILIA: VIREONIDAE - VIREOS & ALLIES</u>		
374	Red-eyed Vireo	<i>Vireo olivaceus</i>
375	Dusky-capped Greenlet	<i>Hylophilus hypoxanthus</i>
376	Lemon-chested Greenlet	<i>Hylophilus thoracicus</i>
377	Tawny-crowned Greenlet	<i>Hylophilus ochraceiceps</i>

<u>FAMILIA: TURDIDAE – MIRLOS</u>		
378	Gray-cheeked Thrush	<i>Catharus minimus</i>
379	Swainson's Thrush	<i>Catharus ustulatus</i>
380	Black-billed Thrush	<i>Turdus ignobilis</i>
381	Lawrence's Thrush	<i>Turdus lawrencii</i>
382	Hauxwell's Thrush	<i>Turdus hauxwelli</i>
383	White-necked Thrush	<i>Turdus albicollis</i>
<u>FAMILIA: HIRUNDINIDAE - GOLONDRINAS & MARTINES</u>		
384	Brown-chested Martin	<i>Progne tapera</i>
385	Gray-breasted Martin	<i>Progne chalybea</i>
386	White-winged Swallow	<i>Tachycineta albiventer</i>
387	White-banded Swallow	<i>Atticora fasciata</i>
388	White-thighed Swallow	<i>Neochelidon tibialis</i>
389	Southern Rough-winged	<i>Stelgidopteryx ruficollis</i>
<u>FAMILIA: TROGLODYTIDAE - WRENS</u>		
390	Black-capped Donacobius	<i>Donacobius atricapillus</i>
391	Thrush-like Wren	<i>Campylorhynchus turdinus</i>
392	Coraya Wren	<i>Thryothorus coraya</i>
393	Buff-breasted Wren	<i>Thryothorus leucotis</i>
394	House Wren	<i>Troglodytes aedon</i>
395	White-breasted Wood-Wren	<i>Henicorhina leucosticta</i>
396	Musician Wren	<i>Cyphorhinus arada</i>
397	Southern Nightingale-Wren	<i>Microcerculus marginatus</i>
398	Wing-banded Wren	<i>Microcerculus bambla</i>
<u>FAMILIA: GNATCATCHERS & GNATWRENS – POLIOPTILIDAE</u>		
399	Long-billed Gnatwren	<i>Ramphocaenus melanurus</i>
400	Tropical Gnatcatcher	<i>Polioptila plumbea</i>
<u>FAMILIA: PARULIDAE - WARBLERS DEL NUEVO MUNDO</u>		
401	Blackpoll Warbler	<i>Dendroica striata</i>

402	Canada Warbler	<i>Wilsonia canadensis</i>
403	Buff-rumped Warbler	<i>Basileuterus fulvicauda</i>
<u>FAMILIA: THRAUPIDAE - TANGARAS</u>		
404	Short-billed Honeycreeper	<i>Cyanerpes nitidus</i>
405	Purple Honeycreeper	<i>Cyanerpes caeruleus</i>
406	Green Honeycreeper	<i>Chlorophanes spiza</i>
407	Blue Dacnis	<i>Dacnis cayana</i>
408	Black-faced Dacnis	<i>Dacnis lineata</i>
409	Yellow-bellied Dacnis	<i>Dacnis flaviventer</i>
410	Yellow-backed Tanager	<i>Hemithraupis flavicollis</i>
411	Thick-billed Euphonia	<i>Euphonia laniirostris</i>
412	Orange-bellied Euphonia	<i>Euphonia xanthogaster</i>
413	White-vented Euphonia	<i>Euphonia minuta</i>
414	Rufous-bellied Euphonia	<i>Euphonia rufiventris</i>
415	White-lored Euphonia	<i>Euphonia chrysopasta</i>
416	Masked Tanager	<i>Tangara nigrocincta</i>
417	Turquoise Tanager	<i>Tangara mexicana</i>
418	Opal-rumped Tanager	<i>Tangara velia</i>
419	Opal-crowned Tanager	<i>Tangara callophrys</i>
420	Paradise Tanager	<i>Tangara chilensis</i>
421	Green-and-gold Tanager	<i>Tangara schrankii</i>
422	Yellow-bellied Tanager	<i>Tangara xanthogastra</i>
423	Bay-headed Tanager	<i>Tangara gyrola</i>
424	Swallow Tanager	<i>Tersina viridis</i>
425	Blue-gray Tanager	<i>Thraupis episcopus</i>
426	Palm Tanager	<i>Thraupis palmarum</i>
427	Silver-beaked Tanager	<i>Ramphocelus carbo</i>
428	Masked Crimson Tanager	<i>Ramphocelus nigrogularis</i>
429	Summer Tanager	<i>Piranga rubra</i>
430	Red-crowned Ant-Tanager	<i>Habia rubica</i>
431	Gray-headed Tanager	<i>Eucometis penicillata</i>

432	Flame-crested Tanager	<i>Tachyphonus cristatus</i>
433	Fulvous-crested Tanager	<i>Tachyphonus surinamus</i>
434	White-shouldered Tanager	<i>Tachyphonus luctuosus</i>
435	Fulvous Shrike-Tanager	<i>Lanio fulvus</i>
436	Magpie Tanager -	<i>Cissopis leveriana</i>
<u>FAMILIA: CARDINALIDAE - JILGUEROS Y GROSBEAKS</u>		
437	Buff-throated Saltator	<i>Saltator maximus</i>
438	Grayish Saltator	<i>Saltator coerulescens</i>
439	Slate-colored Grosbeak	<i>Saltator grossus</i>
440	Red-capped Cardinal	<i>Paroaria gularis</i>
441	Blue-black Grosbeak	<i>Cyanocompsa cyanoides</i>
442	Yellow-shouldered Grosbeak	<i>Parkerthraustes humeralis</i>
<u>FAMILIA: EMBERIZIDAE - FINCHES</u>		
443	Blue-black Grassquit	<i>Volatinia jacarina</i>
444	Lesser Seed-Finch	<i>Oryzoborus angolensis</i>
445	Lesson's Seedeater	<i>Sporophila bouvronides</i>
446	Chestnut-bellied Seedeater	<i>Sporophila castaneiventris</i>
447	Yellow-browed Sparrow	<i>Ammodramus aurifrons</i>
<u>FAMILIA: ICTERIDAE - ORIOLES & OROPENDULAS</u>		
448	Yellow-rumped Cacique	<i>Cacicus cela</i>
449	Red-rumped Cacique	<i>Cacicus haemorrhous</i>
450	Solitary Cacique	<i>Cacicus solitarius</i>
451	Casqued Oropendola	<i>Glypicterus oseryi</i>
452	Crested Oropendola	<i>Psarocolius decumanus</i>
453	Russet-backed Oropendola	<i>Psarocolius angustifrons</i>
454	Green Oropendola	<i>Psarocolius viridis</i>
455	Olive Oropendola	<i>Psarocolius bifasciatus</i>
456	Shiny Cowbird	<i>Molothrus bonariensis</i>
457	Giant Cowbird	<i>Scaphidura oryzivora</i>

458	Velvet-fronted Grackle	<i>Lamprosar tanagrinus</i>
459	Moriche Oriole	<i>Icterus chrysocephalus</i>
460	Orange-backed Troupial	<i>Icterus croconotus</i>
461	Red-breasted Blackbird	<i>Sturnella militaris</i>
462	Bobolink	<i>Dolichonyx oryzivorus</i>

Cuadro 7. Listado de mamíferos

Entre las salidas de campo y tras hacer un sondeo con los miembros de la comunidad, pudimos determinar la siguiente lista de mamíferos presentes en la reserva.

<u>FAMILIA: TRICHECHIDAE - MANATIES</u>		
	<u>NOMBRE COMUN</u>	<u>NOMBRE CIENTIFICO</u>
001	Manati	<i>Trichechus inunguis</i>
<u>FAMILIA: DASYPODIDAE - ARMADILLOS</u>		
002	Armadillo narizón de Kappler	<i>Dasyopus kappleri</i>
003	Armadillo narizón de nueve bandas	<i>Dasyopus novemcinctus</i>
004	Armadillo de cola desnuda de Oriente	<i>Cabassous unicinctus</i>
005	Armadillo gigante	<i>Priodontes maximus</i>
<u>FAMILIA: BRADYPODIDAE - PEREZOSOS DE TRES DEDOS</u>		
006	Perezoso de tres dedos	<i>Bradypus variegatus</i>
<u>FAMILIA: MEGALONYCHIDAE - PEREZOSOS DE DOS DEDOS</u>		
007	Perezoso de dos dedos Hoffmani	<i>Choloepus hoffmanni</i>
<u>FAMILIA: CYCLOPEDIDAE - OSO HORMIGUERO SEDOSO</u>		
008	Flor de balsa	<i>Cyclopes didactylus</i>

<u>FAMILIA: MYRMECOPHAGIDAE - OSOS HORMIGUEROS</u>		
009	Oso hormiguero gigante	<i>Cyclopes didactylus</i>
010	Hormiguero de oriente	<i>Tamandua tetradactyla</i>
<u>FAMILIA: AOTIDAE - MONOS NOCTURNOS</u>		
011	Mono nocturno lemurino	<i>Aotus lemurinus</i>
<u>FAMILIA: SCIURIDAE – ARDILLAS</u>		
012	Ardilla enana de oriente	<i>Microsciurus flaviventer</i>
<u>FAMILIA: CEBIDAE – MONOS</u>		
013	Leoncillo	<i>Callithrix pygmaea</i>
014	Chichico de manto rojo	<i>Saguinus fuscicollis</i>
015	Chichico dorado	<i>Saguinus tripartitus</i>
016	Mono capuchino	<i>Cebus albifrons</i>
017	Mono ardilla	<i>Saimiri sciureus</i>
<u>FAMILIA: AOTIDAE - MONOS NOCTURNOS</u>		
018	Mono nocturno lemurino	<i>Aotus lemurinus</i>
019	Mono nocturno vociferante	<i>Aotus vociferans</i>
<u>FAMILIA: PITHECIIDAE - COTONCILLOS Y PARAHUACOS</u>		
020	Cotoncillo rojo	<i>Callicebus discolor</i>
021	Parahuaco ecuatorial	<i>Pithecia aequatorialis</i>
<u>FAMILIA: ATELIDAE - MONOS ARAÑA AULLADORES Y LANUDOS</u>		
022	Mono aullador rojo	<i>Alouatta seniculus</i>
023	Mono araña de vientre amarillo	<i>Ateles belzebuth</i>
024	Mono lanudo plateado	<i>Lagothrix lagotricha</i>
025	Mono lanudo marrón	<i>Lagothrix poeppigii Schinz</i>
<u>FAMILIA: SCIURIDAE - ARDILLAS</u>		

026	Ardilla enana	<i>Microsciurus flaviventer</i>
<u>FAMILIA: ERETHIZONTIDAE - PUERCO ESPINES</u>		
027	Puerco espín pequeño	<i>Coendou ichillus</i>
028	Puerco espín brasileño	<i>Coendou prehensilis</i>
<u>FAMILIA: DINOMYIDAE – PACARANA</u>		
029	Dinomys branickii	<i>Pacarana Pacarana</i>
<u>FAMILIA: CAVIIDAE – CAPIBARAS</u>		
030	Capibara amazónico	<i>Hydrochoerus hydrochaeris</i>
<u>FAMILIA: DASYPROCTIDAE - GUATUSAS Y GUATÍN</u>		
031	Guatusa negra	<i>Dasyprocta fuliginosa</i>
032	Guatín de la Amazonía	<i>Myoprocta pratti</i>
<u>FAMILIA: CUNICULIDAE - GUANTAS PACAS</u>		
033	Guanta de tierras bajas	<i>Cuniculus paca</i>
<u>FAMILIA: FELIDAE - GATOS</u>		
034	Ocelote	<i>Leopardus pardalis</i>
035	Tigrillo chico	<i>Leopardus tigrinus</i>
036	Margay	<i>Leopardus wiedii</i>
037	Yaguarundi	<i>Puma yagouarundi</i>
038	Jaguar	<i>Panthera onca Jaguar</i>
<u>FAMILIA: CANIDAE - PERROS</u>		
039	Perro de orejas cortas	<i>Atelocynus microtis</i>
040	Perro selvático	<i>Speothos venaticus</i>
<u>FAMILIA: MUSTELIDAE - NUTRIAS Y COMADREJAS</u>		
041	Nutria neotropical	<i>Lontra longicaudis</i>
042	Nutria gigante	<i>Pteronura brasiliensis</i>
043	Cabeza de mate	<i>Eira barbara</i>
044	Hurón	<i>Galictis vittata</i>

045	Comadreja amazónica	<i>Mustela africana</i>
<u>FAMILIA: MEPHITIDAE – ZORRILLO</u>		
046	Zorrillo rayado	<i>Conepatus semistriatus</i>
<u>FAMILIA: PROCYONIDAE - COATÍES Y OTROS</u>		
047	Olingo de Oriente	<i>Bassaricyon alleni</i>
048	Coatí amazónico	<i>Nasua nasua</i>
049	Cusumbo	<i>Potos flavus</i>
<u>FAMILIA: TAPIRIDAE - TAPIRES</u>		
050	Tapir amazónico	<i>Tapirus terrestris</i>
<u>FAMILIA: TAYASSUIDAE - PECARÍES</u>		
051	Pecarí de collar	<i>Pecari tajacu</i>
052	Pecarí de labio blanco	<i>Tayassu pecari</i>
<u>FAMILIA: CERVIDAE - VENADOS</u>		
053	Venado colorado	<i>Mazama americana</i>
054	Venado marrón amazónico	<i>Mazama nemorivaga</i>
055	Venado de cola blanca	<i>Odocoileus virginianus</i>
<u>FAMILIA: INIIDAE - DELFINES DE RÍO</u>		
056	Delfín amazónico	<i>Inia geoffrensis</i>

Cuadro 8. Listado de anfibios

<u>FAMILIA: BUFONIDAE - SAPOS</u>	
	<u>NOMBRE CIENTIFICO</u>
001	<i>Atelopus spumarius</i>
002	<i>Dendrophryniscus minutus</i>
003	<i>Rhaebo glaberrimus</i>
004	<i>Rhaebo guttatus</i>
005	<i>Rhinella dapsilis</i>
006	<i>Rhinella margaritifera</i>
007	<i>Rhinella marina</i>
<u>FAMILIA: CENTROLENIDAE - RANITAS DE CRISTAL</u>	
008	<i>Teratohyla midas</i>
009	<i>Vitreorana oyampiensis</i>
<u>FAMILIA: RANAS CORNUDAS – CERATOPHRYIDAE</u>	
010	<i>Ceratophrys cornuta</i>
<u>FAMILIA: DENDROBATIDAE - RANITAS VENENOSAS</u>	
011	<i>Allobates femoralis</i>
012	<i>Allobates insperatus</i>
013	<i>Allobates zaparo</i>
014	<i>Ameerega bilinguis</i>
015	<i>Ameerega hahneli</i>
016	<i>Ameerega párvula</i>
017	<i>Hyloxalus yasuni</i>
018	<i>Hyloxalus sauli</i>
019	<i>Ranitomeya duellmani</i>
020	<i>Ranitomeya ventrimaculata</i>
<u>FAMILIA: HEMIPHRACTIDAE - RANAS GLOTONAS</u>	
021	<i>Hemiphractus scutatus</i>
<u>FAMILIA: HYLIDAE - RANAS ARBORICOLAS</u>	
022	<i>Agalychnis hulli</i>
023	<i>Cruziohyla craspedopus</i>
024	<i>Dendropsophus bifurcus</i>
025	<i>Dendropsophus brevifrons</i>
026	<i>Dendropsophus leucophyllatus</i>
027	<i>Dendropsophus marmoratus</i>
028	<i>Dendropsophus parviceps</i>

029	<i>Dendropsophus riveroi</i>
030	<i>Dendropsophus rhodopeplus</i>
031	<i>Dendropsophus sarayacuensis</i>
032	<i>Dendropsophus triangulum</i>
033	<i>Hypsiboas boans</i>
034	<i>Hypsiboas calcaratus</i>
035	<i>Hypsiboas cinerascens</i>
036	<i>Hypsiboas fasciatus</i>
037	<i>Hypsiboas geographicus</i>
038	<i>Hypsiboas lanciformis</i>
039	<i>Hypsiboas nympa</i>
040	<i>Hypsiboas punctatus</i>
041	<i>Nyctimantis rugiceps</i>
042	<i>Osteocephalus buckleyi</i>
043	<i>Osteocephalus deridens</i>
044	<i>Osteocephalus fuscifacies</i>
045	<i>Osteocephalus mutabor</i>
046	<i>Osteocephalus planiceps</i>
047	<i>Osteocephalus taurinus</i>
048	<i>Osteocephalus yasuni</i>
049	<i>Phyllomedusa tarsius</i>
050	<i>Phyllomedusa tomopterna</i>
051	<i>Phyllomedusa vaillantii</i>
052	<i>Scinax cruentommus</i>
053	<i>Scinax garbei</i>
054	<i>Scinax ruber</i>
055	<i>Trachycephalus resinifictrix</i>
056	<i>Trachycephalus</i> sp.
057	<i>Trachycephalus coriaceus</i>
<u>FAMILIA: LEIUPERIDAE - SAPOS DE RIO</u>	
058	<i>Edalorhina perezii</i>
059	<i>Engystomops petersi</i>
<u>FAMILIA: LEPTODACTYLIDAE - RANAS DE DEDO LARGO</u>	
060	<i>Leptodactylus discodactylus</i>
061	<i>Leptodactylus hylaedactylus</i>
062	<i>Leptodactylus knudseni</i>
063	<i>Leptodactylus lineatus</i>
064	<i>Leptodactylus mystaceus</i>
065	<i>Leptodactylus pentadactylus</i>
066	<i>Leptodactylus rhodomystax</i>
067	<i>Leptodactylus stenodema</i>
068	<i>Leptodactylus wagneri</i>
<u>FAMILIA: MICROHYLIDAE - RANAS PUNTA DE</u>	

<u>FLECHA</u>	
069	<i>Chiasmocleis bassleri</i>
070	<i>Hamptophryne boliviana</i>
071	<i>Synapturanus rabus</i>
072	<i>Syncope antenori</i>
<u>FAMILIA: PIPIDAE - PIPA PIPA</u>	
073	<i>Pipa pipa</i>
<u>FAMILIA: RANAS GRANDES – RANIDAE</u>	
074	<i>Rana palmipes</i>
<u>FAMILIA: STRABOMANTIDAE - RANAS DE CAMUFLAJE</u>	
075	<i>Strabomantis sulcatus</i>
076	<i>Oreobates quixensis</i>
077	<i>Pristimantis achuar</i>
078	<i>Pristimantis acuminatus</i>
079	<i>Pristimantis altamazonicus</i>
080	<i>Pristimantis aureolineatus</i>
081	<i>Pristimantis conspicillatus</i>
082	<i>Pristimantis croceoinguinis</i>
083	<i>Pristimantis diadematus</i>
084	<i>Pristimantis kichwarum</i>
085	<i>Pristimantis lanthanites</i>
086	<i>Pristimantis malkini</i>
087	<i>Pristimantis martiae</i>
088	<i>Pristimantis nigrovittatus</i>
089	<i>Pristimantis paululus</i>
090	<i>Pristimantis peruvianus</i>
091	<i>Pristimantis pseudoacuminatus</i>
092	<i>Pristimantis variabilis</i>
<u>FAMILIA: PLETHODONTIDAE - SALAMANDRAS (CAUDATA)</u>	
093	<i>Bolitoglossa equatoriana</i>
094	<i>Bolitoglossa peruviana</i>
<u>FAMILIA: CAECILIIDAE - CECILIAS (GYMNOPHIONA)</u>	
095	<i>Caecilia tentaculata</i>
096	<i>Siphonops annulatus</i>

Cuadro 9. Lista de reptiles

<u>FAMILIA: CHELIDAE - TORTUGAS DE AGUA DULCE</u>	
	NOMBRE CIENTIFICO
001	<i>Chelus fimbriatus</i>
002	<i>Phrynops gibbus</i>
003	<i>Phrynops heliostemma</i>
004	<i>Platemys platycephala</i>
<u>FAMILIA: KINOSTERNIDAE -TORTUGAS DE PANTANO</u>	
005	<i>Kinosternon scorpioides</i>
<u>FAMILIA: TESTUDINIDAE - TORTUGAS TERRESTRES</u>	
006	<i>Geochelone denticulata</i>
<u>FAMILIA: ALLIGATORIDAE - COCODRILOS Y CAIMANES</u>	
007	<i>Caiman crocodilus</i>
008	<i>Caiman (Melanosuchus) niger</i>
009	<i>Paleosuchus palpebrosus</i>
010	<i>Paleosuchus trigonatus</i>
<u>FAMILIA: AMPHISBAENIDAE - ESCAMOSOS</u>	
011	<i>Amphisbaena fuliginosa</i>
<u>FAMILIA: GEKKONIDAE – GEKOS</u>	
012	<i>Gonatodes concinnatus</i>
013	<i>Gonatodes humeralis</i>
014	<i>Pseudogonatodes guianensis</i>
015	<i>Thecadactylus rapicauda</i>
<u>FAMILIA: GYMNOPHTHALMIDAE - LAGARTIJAS</u>	
016	<i>Arthrosaura reticulata</i>
017	<i>Alopoglossus cf. Angulatus</i>
018	<i>Alopoglossus atriventris</i>
019	<i>Bachia trisanale</i>
020	<i>Leposoma parietale</i>
021	<i>Neusticurus ecleopus</i>
022	<i>Prionodactylus cf. Argulus</i>
023	<i>Prionodactylus cf. Oshaughnessyi</i>

<u>FAMILIA: HOPLOCERCIDAE – IGUANAS</u>	
024	<i>Enyalioides cofanorum</i>
025	<i>Enyalioides laticeps</i>
<u>FAMILIA: POLYCHROTIDAE - LAGARTIJAS CON MEMBRANA</u>	
026	<i>Anolis fuscoauratus</i>
027	<i>Anolis nitens scypheus</i>
028	<i>Anolis ortonii</i>
029	<i>Anolis punctatus</i>
030	<i>Anolis trachyderma</i>
031	<i>Anolis transversalis</i>
032	<i>Polychrus marmoratus</i>
<u>FAMILIA: LAGARTOS – SCINCIDAE</u>	
033	<i>Mabuya nigropunctata</i>
<u>FAMILIA: TEIIDAE - LAGARTIJAS DE CUERPO ALARGADO</u>	
034	<i>Dracaena guianensis</i>
035	<i>Kentropyx pelviceps</i>
036	<i>Tupinambis teguixin</i>
<u>FAMILIA: TROPIDURIDAE - LAGARTOS DE RIO</u>	
037	<i>Uracentron flaviceps</i>
038	<i>Plica plica</i>
039	<i>Plica umbra</i>
<u>FAMILIA: ANILIIDAE - FALSAS CORALES</u>	
040	<i>Anilius scytale</i>
<u>FAMILIA: BOIDAE – BOA</u>	
041	<i>Boa constrictor constrictor</i>
042	<i>Corallus caninus</i>
043	<i>Corallus hortulanus</i>
044	<i>Epicrates cenchria</i>
045	<i>Eunectes murinus</i>
<u>FAMILIA: COLUBRIDAE - CULEBRAS</u>	
046	<i>Atractus collaris</i>
047	<i>Atractus elaps</i>
048	<i>Atractus major</i>
049	<i>Atractus cf. Major</i>
050	<i>Chironius fuscus</i>
051	<i>Chironius scurrulus</i>
052	<i>Chironius carinatus</i>
053	<i>Chironius multiventris</i>
054	<i>Clelia clelia</i>
055	<i>Dipsas catesbyi</i>
056	<i>Dipsas pavonina</i>
057	<i>Drepanoides anomalus</i>
058	<i>Drymoluber dichrous</i>
059	<i>Erythrolamprus aesculapii</i>

060	<i>Helicops angulatus</i>
061	<i>Helicops pastazae</i>
062	<i>Helicops petersi</i>
063	<i>Hydrops sp. 1</i>
064	<i>Imantodes cenchoa cenchoa</i>
065	<i>Leptodeira annulata</i>
066	<i>Leptophis ahaetulla nigromarginatus</i>
067	<i>Liophis reginae semilineata</i>
068	<i>Oxybelis aeneus</i>
069	<i>Oxyrhopus cf. Melanogenys</i>
070	<i>Oxyrhopus petola</i>
071	<i>Pseustes sulphureus</i>
072	<i>Siphlophis cervinus</i>
071	<i>Tantilla melanocephala</i>
072	<i>Tripanurgos compressus</i>
073	<i>Xenodon severus</i>
074	<i>Xenoxybelis argenteus</i>
FAMILIA: ELAPIDAE - SERPIENTES VENENOSAS	
075	<i>Micrurus spixii obscurus</i>
076	<i>Micrurus sp.</i>
077	<i>Micrurus surinamensis</i>
FAMILIA: VIPERIDAE - VIVORAS VENENOSAS	
078	<i>Bothrops atrox</i>
079	<i>Bothriopsis bilineata smaragdina</i>
080	<i>Bothriopsis taeniata</i>
081	<i>Lachesis muta</i>
082	<i>Bothrocophias hyoprora</i>

e. **Ámbito Económico Productivo**

1) **Actividades económicas**

Los miembros de la comunidad tienen como principal actividad la agricultura, con productos como la yuca (*Yucca filamentosa*), la papaya (*Carica papaya*), el plátano (*Musa sapientum*), etc., sin embargo estos productos no son comercializados sino compartidos entre todos los miembros de la comunidad, así mismo la recolección de carne de monte y la pesca.

2) **Áreas ecológicas y de recreación turística de la comunidad**

Dentro del territorio Shiwiar, y de la comunidad, se encuentra varios sitios con potencial para realizar actividades recreacionales, las cuales se lista a continuación.

Cuadro 10. Áreas ecológicas y de recreación turística de la comunidad Juyu Intza

AREAS	Sitios	Actividades
Áreas Ecológicas	Río Conambo	<ul style="list-style-type: none"> • Canotaje • Natación • Pesca deportiva • Baños de sol
	Playa Rosada	
	Laguna Ikiam	
	Río Tigre	
	Selva Primaria de IKIAM	<ul style="list-style-type: none"> • Senderismo • Avistamiento de biodiversidad
	Saladero el sajino	
	Saladero de los monos	
Áreas de Recreación	Campamento IKIAM	<ul style="list-style-type: none"> • Ecuavoley • Fútbol • Convivencia comunitaria
	Pista aérea Juyu Intza / canchas deportivas	

f. Ámbito Político Administrativo

1) División Política

La comunidad de Juyu Intza, cantón Arajuno provincia de Pastaza, se divide en la zona habitada de la comunidad, llamada Juyu Intza y el area del campamento de selva donde se práctica el turismo llamado IKIAM.

2) Organización Sociopolítica

La comunidad Juyu Intza está representada por autoridades conformadas por las familias fundadoras, las que son encargadas del desarrollo sociopolítico, cultural y turístico de la comunidad.

La organización comunitaria es dirigida por la Asamblea General, conformada por los habitantes de la comunidad, los mismos que están representados por un presidente a quien le corresponde expedir acuerdos, resoluciones y normativa reglamentaria de acuerdo a las competencias de gobierno comunitario.

La estructura organizativa es la siguiente:

- Asamblea General
- Presidente – Pascual Kunchikuy
- Vicepresidente – Tzerem Timias
- Tesorero – Jose Timias
- Vocales principales y alternos

c. Organizaciones de base

A parte de la Asamblea General y demás dirigentes comunitarios se han conformado varios grupos con el fin de apoyar e impulsar el desarrollo de la comunidad y estos son los siguientes:

- **ONSHIPAE** (Organización de la Nacionalidad Shiwiar de Pastaza Amazonía Ecuatoriana). Conformada por todas las comunidades de la etnicidad Shiwiar presentes en la provincia de Pastaza.

Esta organización es quien representa a la nacionalidad SHIWIAR, y vela por los intereses de su pueblo.

- **FUNSSIF** (Fundación Shiwiar Sin Fronteras) Conformada específicamente por los

miembros de la comunidad JUYU INTZA quienes se han organizado de una manera empresarial para poder realizar diferentes actividades para el desarrollo del turismo dentro de su territorio.

d. Infraestructura institucional

a) Seguridad

El destacamento fronterizo del río Tigre, brinda apoyo y auxilio inmediato a los miembros de la comunidad.

b) Instituciones Públicas

Cuadro 11. Instituciones Públicas con presencia en la comunidad

NOMBRE DE INSTITUCIÓN	ACTIVIDAD QUE REALIZAN
Junta Parroquial de Curaray	Es el Órgano administrativo y regulador de la parroquia, encargado de impulsar el desarrollo de la parroquia
Ministerio de Educación (ME)	Se encarga de la educación dentro de la comunidad. Capacita profesores, especializados en el ciclo básico, y se encargan de realizar campañas educativas
Ministerio de Agricultura (MAG)	Legalización comunitaria, delimitación y legalización de tierras
Ministerio de Salud	Abastece el sub centro de salud, envía a un médico general por tres semanas, y una de descanso. Realiza campañas preventivas en contra de enfermedades tropicales como el dengue

2. Análisis situacional del centro de turismo comunitario juyu intza - campamento ikiam.

a. Centro de turismo comunitario Juyu Intza – Ikiam

Los recursos naturales y culturales que posee la comunidad de Juyu Intza son los principales atractivos que poseen, mismo que pueden ser aprovechados para el deleite de los turistas y visitantes de la comunidad Shiwiar.

En la comunidad Juyu Intza se puede encontrar los siguientes servicios, y estructuras para el desarrollo de la actividad turística en la zona.

b. Infraestructura Turística

1) Hospedaje

Cuadro 12. Sitios de hospedaje en el centro de turismo comunitario

ALOJAMIENTO			
Número de Establecimientos	Tipo de establecimiento	Habitaciones	Plazas
1	Lodge	6	14
1	Áreas de camping		15

En el lodge se encuentran 6 habitaciones, 2 triples y 4 individuales, en donde se puede hospedar hasta 14 personas, de la misma manera, existen chozones aptos para instalar tiendas de campaña, se pueden colocar hasta cinco carpas de tres personas, la capacidad instalada total es de 29 pax

Grupos grandes no son manejables dadas la dificultad de acceso, poseen dos cabañas en la salva con 2 baños y 4 habitaciones, en donde se puede hospedar a los turistas, así mismo

improvisan un campamento en la comunidad donde acomodan a los pasajeros la primera y última noche de su estadía.

2) Alimentación

Cuadro 13. Sitios de alimentación del centro de turismo comunitario

ALIMENTACIÓN		
Número de Establecimientos	Tipo de establecimiento	Plazas
2	Restaurante/Chozón	30
1	Choza cocina tradicional	15

El CTC puede cómodamente brindar servicios de alimentación para grupos de hasta 30 personas, los servicios de alimentación consisten en la preparación de platos producto de la cacería y la recolección, también incluye productos cultivados en las pequeñas parcelas comunitarias.

3. Atractivos turísticos existentes

1) Resumen de los atractivos turísticos y actividades existentes

Cuadro 14. Resumen de los atractivos turísticos existentes

Atractivos Turísticos			
Nombre	Categoría	Tipo	Subtipo
Bosque Primario	Sitio Natural	Bosques	Húmedo amazónico
Río Conambo		Ríos	Rápidos o raudales
Río Tigre			
Pantanos		Ambientes lacustres	Pantanos
Fiesta de la Chonta	Manifestaciones Culturales	Etnográfica	Manifestaciones tradicionales
Fiesta del Arutam			Comidas y bebidas típicas
Elaboración de Chicha			Artesanías
Elaboración de artesanías			

Estos atractivos pueden ser disfrutados por los turistas durante su estadía en el territorio Shiwiar, además se pueden desarrollar diferentes modalidades de turismo y actividades que se pueden describir a continuación:

Cuadro 15. Modalidades de turismo y actividades turísticas que se desarrollan en el CTC Juyu Intza

MODALIDADES Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS		
MODALIDAD	ESPACIO DENTRO DEL TERRITORIO SHIWIAR	ACTIVIDADES
Turismo Cultural	Territorios y asentamientos tradicionales, comunidades indígenas	<ul style="list-style-type: none"> • Convivencia cultural • Conocimiento de tradiciones y sabiduría ancestral • Práctica de rituales
Turismo Educativo – Científico	Bosque primario que rodea el territorio	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo de especies en peligro, y amenazadas • Investigación en terreno y en estaciones científicas • Visitas educativas
Turismo de Aventura	Bosque primario que rodea el territorio, ríos y lagunas presentes en el territorio.	<ul style="list-style-type: none"> • Senderismo • Camping • Excursiones en selva • Trekking • Observación de fauna terrestre y dulce acuífera • Aviturismo
Turismo Deportivo	Áreas naturales, accidentes y elementos geográficos	<ul style="list-style-type: none"> • Canotaje • Pesca deportiva
Turismo Con vivencial	Entornos comunitarios, plantaciones y rodales	<ul style="list-style-type: none"> • Intercambio Cultural • Actividades de pesca y de recolección simple. • Caza de carne de monte

MODALIDADES Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS		
MODALIDAD	ESPACIO DENTRO DEL TERRITORIO SHIWIAR	ACTIVIDADES
Ecoturismo	Áreas naturales protegidas, zonas de reserva natural	<ul style="list-style-type: none"> • Visitas guiadas • Interpretación ambiental en ecosistemas y hábitats naturales • Observación de especies de fauna y flora • Fotografía

2) Servicios básicos

a) Energía eléctrica

El CTC Juyu Intza cuenta con un motor a diesel, que provee de energía por breves horas en ocasiones especiales, como cuando llegan las visitas médicas y necesitan usar equipos especializados, o en sesiones didácticas para ver videos, así mismo en las fiestas y celebraciones tradicionales de la comunidad.

b) Agua

El agua que se utiliza para baños duchas y aseo personal de los huéspedes empleados y miembros de la comunidad es agua del río al igual que agua lluvia recogida de los techos, la misma que es transportada mediante tubería a un tanque reservorio, dentro de la comunidad tienen varios tanques que se usan como reserva, mas al llegar tiempo de sequía estos no abastecen las necesidades de los miembros de la comunidad.

En caso de visitantes, coordinan la compra de bidones de agua para poder abastecer las necesidades de quienes visitan la comunidad, pero esta se termina rápidamente, la única manera de obtener botellas de agua es cuando los turistas vienen desde la Shell.

Carecen de un sistema de purificación de agua, recientemente la organización FUNSIFF tuvo acceso a fondos de USAID para financiar un sistema de bombeo y purificación del líquido vital, pero no se conoce si el mismo esté funcionando en la actualidad.

c) Alcantarillado

No existe sistema de alcantarillado en el CTC Juyu Intza, el desalojo de las aguas servidas se las hace mediante tubería que transporta el agua de los baños, duchas, cocina a pozos sépticos.

d) Recolección de basura

La mayor parte de la basura generada en el CTC es recogida en bolsas desechables y llevada a las ciudades de Puyo o Shell Mera donde es colectada por los carros recolectores para luego ser transportada a los botaderos de basura. No existe tratamiento para la basura, cuando no puede ser transportada a las ciudades, la basura generada en el lodge es incinerada a cielo abierto.

e) Vialidad

Al estar asilados de cualquier red vial del país la única forma de ingreso al CTC es por vía aérea, dentro del territorio Shiwiar los únicos medios posibles para movilizarse son mediante canoas con motor fuera de borda y canoas a remos, también existe la posibilidad de caminar por trochas o senderos que atraviesan la selva y que conectan al lodge con las comunidades vecinas y sitios de interés turístico.

f) Telecomunicaciones

No existe línea base de teléfono, ni cobertura celular, la comunidad posee una radio de banda corta, que funciona por medio de paneles solares, y que comunica a la comunidad con la ciudad de Puyo, Shell y con la base fronteriza del río Tigre.

g) Abastecimiento de productos

El abastecimiento de productos se da de acuerdo a la demanda turística que se presente. Los alimentos, insumos de limpieza, menaje, etc., son comprados en varios almacenes y micro mercados que se hallan ubicados en distintas áreas y sectores de la ciudad del Puyo, como son:

- Almacenes Tía
- Ferretería Pastaza

Cabe resaltar que los productos que se cultivan en las chacras de los habitantes de la comunidad son consumidos y usados en la operación turística.

h) Normas para el ingreso y uso de las instalaciones del centro de turismo comunitario

El CTC y sus miembros han desarrollado varios parámetros como códigos de conducta, y ética que los turistas deben cumplir y aceptar para poder visitar el territorio Shiwiar.

2. Análisis situacional del CTC Juyu Intza – Campamento IKIAM en relación a la actividad turística y a las buenas prácticas de turismo sostenible

La matriz FODA permite identificar factores internos y externos de todos los componentes de la dinámica del turismo.

e. Análisis situacional

3) Análisis FODA

a) Análisis de los factores internos del sistema turístico del centro de turismo comunitario

Cuadro 16. Análisis de los factores internos de la demanda turística

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Investigaciones permanentes realizadas por estudiantes nacionales y científicos, voluntarios extranjeros de diferentes instituciones e universidades tanto nacionales como internacionales.• Existen varias operadoras que ofrecen los paquetes de selva para visitar Juyu Intza• Creciente colaboración de empresas turísticas que envían visitantes al campamento.• Poseen una página web, con información en Inglés y Francés.	<ul style="list-style-type: none">• La temporada de turismo es estacional dependiendo de los turistas extranjeros (voluntarios e investigadores) que visitan el CTC, por lo general esta actividad es frecuente entre junio a septiembre.• Insuficiente promoción del CTC nivel nacional e internacional.
<p>Síntesis.- La comunidad Juyu Intza tiene un flujo de visitas constantes, pero reducido número de pax durante todo el año, que varía según las temporadas de Junio – Septiembre, al poseer una página web en diferentes idiomas les ayuda a recibir directamente turistas especialmente desde Europa, que quieren tener una experiencia única en la selva.</p>	

Cuadro 17. Análisis de los factores internos en la superestructura turística

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de ordenanzas y regulación de actividades turísticas a nivel cantonal, parroquial y asociativa • Comprometimiento y participación de autoridades y ONG's en el mejoramiento y desarrollo de la actividad turística (capacitación a guías, mejoramiento de la infraestructura turística existente) • Promulgación y ejecución de actividades culturales y educativas por Autoridades Comunitarias. • Creación de leyes de control y regulación en el uso de especies y espacios vegetales (forestales) por medio del Ministerio del Ambiente. • Normativa de conducta dirigida tanto para los visitantes como para los miembros de la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de leyes reguladoras y sancionadoras por el mal tratamiento de la basura. • Falta de presupuesto para ejecución de planes de conservación y desarrollo, ya existentes. • Carencia de facilidades logísticas para el apoyo y control militar en temas de seguridad local y turística. • Falta de capacitación en cuanto a logística y operación turística.
<p>Síntesis.- Es importante destacar que la comunidad se rige por medio de leyes, y normas las cuales respetan, y fortalecen su convivencia al igual que permite que los visitantes tengan en cuenta las costumbres y las formas de vida de las personas que viven en Juyu Intza</p>	

Cuadro 18. Análisis de los factores internos en la planta turística

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • La planta turística cuenta con buenas instalaciones con capacidad de acomodar a 29 pasajeros • Las construcciones son de tipo ancestral, esto realza el valor de intercambio cultural en el sitio • Las instalaciones del campamento IKIAM están rodeadas por bosque primario • Altas posibilidades de observación de biodiversidad cerca a las instalaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • A pesar de que su capacidad total es de 29 pax, el CTC no puede recibir grupos mayores a 10 visitantes a la vez que pueden ingresar únicamente por avioneta, dado a las dificultades logísticas por su remota ubicación. • Bajo nivel de calidad en la prestación de servicios turísticos. • Alta inversión económica al implementar proyectos de hospedaje, alimentación, y distracción debido a la baja cobertura de servicios básicos. • Precios altos en los servicios turísticos por cuestiones de transportación aérea. • Mínima variedad de alimentos y bebidas, limita el menú para ser ofrecido.
<p>Síntesis.- En el CTC existen buenas instalaciones apropiadas para los visitantes, las mismas que están rodeadas por un bosque primario en buen estado de conservación.</p>	

Cuadro 19. Análisis de los factores internos en la infraestructura turística

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Existe una correcta disponibilidad y distribución de áreas de trabajo dentro del lodge. • La infraestructura turística que posee el CTC está hecha con materiales propios de la zona. • Buen estado de la pista aérea 	<ul style="list-style-type: none"> • No existen servicios básicos. • El agua que se consume y utiliza para el aseo personal y de las instalaciones del lodge, no es sometida a ningún proceso de purificación. • Falta de personal capacitado para brindar un servicio óptimo • Existe descuido en la limpieza de riberas, miradores y espacios turísticos. • Los embarcaderos o muelles en las orillas del río Conambo son muy improvisados • Los costos de los servicios de transporte son muy elevados (aéreo) • Botes y demás medios de transporte fluvial no cumplen con las normas básicas de seguridad. • No existe la señalética adecuada en los atractivos turísticos, al igual que sus vías de acceso. • Descuido y deterioro de las instalaciones turísticas existentes, como la cabaña y los baños.
<p>Síntesis.- A pesar de que el lodge está listo para recibir a los turistas, la carencia de flujo de los mismos hace que el campamento este abandonado, lo que obliga a la comunidad a dar mantenimiento permanente para evitar que la selva retome el campamento IKIAM. De todas maneras el sitio ofrece un bosque primario a muy pocos metros tanto del campamento como de la comunidad Juyu Intza.</p>	

Cuadro 20. Análisis de los factores internos de los atractivos turísticos

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de bosque tropical primario • Riqueza cultural, paisajística, y de biodiversidad. • Alto potencial para avistamiento de biodiversidad. • Variedad de ecosistemas. • Importantes manifestaciones culturales y muestra de artesanías locales. • La comunidad ha sido capacitada para proteger y manejar su territorio de una manera sustentable • El atractivo turístico principal (bosque primario) se encuentra en excelente estado de conservación. 	<ul style="list-style-type: none"> • El producto turístico no está tecnificado y cuenta con una escasa promoción • Bajo nivel de recursos económicos para promoción y preservación de los atractivos turísticos por parte de autoridades y gobiernos seccionales.
<p>Síntesis.- La comunidad de Juyu Intza a pesar de estar en un verdadero paraíso natural, carece de planificación de marketing para poder mejorar las ventas y el flujo de turistas que ingresan a la comunidad.</p>	

Cuadro 21. Análisis de los factores internos de la comunidad receptora

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Integración de la comunidad Juyu Intza para desarrollar proyectos turísticos. • Desempeño y correcta organización del CTC para desarrollar actividades turísticas. • Interés comunitario para proteger los patrimonios natural y cultural. • Incorporación y formación de grupos de jóvenes como guías nativos. • La FUNSIFF apoya y busca a través de la autogestión de fondos para el desarrollo de la comunidad. • Aceptación y capacitación de los moradores de la comunidad con el fin de participar y acoger a turistas en calidad de voluntarios. • La comunidad de Juyu Intza está ubicada dentro del bosque primario, el cual está protegido por el pueblo Shiwiar. • Aceptación de adoptar las BPTS para el desarrollo de las actividades turísticas en el sitio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pocos conocimientos técnicos en la prestación de servicios turísticos. • Poco conocimiento de idiomas extranjeros • Carencia de guías bilingües. • Pocas capacitaciones en el manejo y preparación de alimentos y administración, para manejar una empresa de turismo.
<p>Síntesis.- A pesar del interés general por parte de los miembros de la comunidad, se debe resaltar que en su totalidad aun no están preparadas para recibir visitantes que requieran altos estándares de calidad, dado su escasa capacitación, y el desconocimiento de cómo pueden beneficiarse de la presencia de los turistas.</p>	

4. Análisis de los factores externos del sistema turístico del CTC Juyu Intza – Campamento Ikiam

Se analizaron las oportunidades y amenazas que se encuentran fuera de la dinámica interna del sistema turístico y que pueden afectar ya sea positiva o negativamente en la operación y desarrollo de las actividades turísticas en el CTC Juyu Intza.

Cuadro 22. Análisis de los factores externos del sistema turístico del CTC Ikiam – Juyu Intza

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo técnico y económico de ONG´s para el desarrollo de proyectos comunitarios. • Crecimiento anual de número de turistas nacionales y extranjeros que ingresan al país. • Creciente tendencia al turismo comunitario • Intercambio, cultural, turismo vivencial • Alianza de mercado con la operadora local, “BUGYU TOURS” • Promoción del CTC juyu Intza a nivel cantonal y provincial en Ferias de turismo nacional e internacional, por parte del GAD provincial. • Firma de convenios de capacitación técnica y desarrollo de temas de investigación turística, ambiental y ecológica con universidades internacionales y nacionales directamente o por medio de ONG´s. • Constitución contempla derechos a la 	<ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento de otros destinos turísticos en el país y Sudamérica donde se ofrece similares productos turísticos de naturaleza y cultura. • Clima muy húmedo en época de invierno, dificultando el ingreso de aeronaves a la zona • Vulnerabilidad a fenómenos naturales, como inundaciones, terremotos. • Bajo nivel de recursos económicos para promoción turística por parte de gobiernos seccionales o del Ministerio Turismo. • Insuficiente participación del Ministerio del Ambiente y Turismo en la promoción difusión y protección del territorio Shiwiar. • Conflicto de intereses entre el sector petrolero, turístico y ambientalista que perjudican la imagen de la zona. • Manipulación partidista con intereses estrictamente personales sobre

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>naturaleza y el derecho al buen vivir, a la recreación y el esparcimiento de las personas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Ministerio de Turismo presenta el Plandetur 2020, y el el Plan de Marketing 2014, ofrece créditos para emprendimientos de turismo comunitario. • Cambio de la marca turística del Ecuador por parte del Ministerio de Turismo, la misma que pone énfasis en la condición de biodiversidad y cultural. 	<p>distintas necesidades de la comunidad.</p>
<p>Síntesis.- La tendencia mundial al turismo comunitario, turismo vivencial y de naturaleza dan una ventaja de la cual se puede beneficiar la comunidad de Juyu Intza, al mismo tiempo conservar el territorio Shiwiar y sus patrimonios de vida, dando un ingreso alternativo al de la tentativa de extracción petrolera o maderera, llevando a un desarrollo sostenible del cual se beneficiarán los miembros de la comunidad.</p>	

B. DISEÑAR E IMPLEMENTAR LAS ESTRATEGIAS DE BUENAS PRÁCTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE

1. Identificación y priorización de nudos críticos

A partir de la evaluación de la norma de calidad de Rainforest Alliance se establece un plan de acción orientado a cubrir las deficiencias encontradas en el CTC Juyu Intza, sin embargo no todas las acciones establecidas pudieron ser implementadas en el tiempo estipulado, razón por la cual se establece una metodología para priorizar las acciones en base a los nudos críticos identificados en el proceso de evaluación.

A continuación se realiza la aplicación metodológica para definir las estrategias a implementar, siendo estos 37 puntos en el ámbito empresarial, 12 puntos en el ámbito socio cultural y 35 puntos en el ámbito ambiental:

a. Identificación y priorización de nudos críticos para ser tomados como factores claves de éxito

Entre los principales problemas o nudos críticos que se identificaron y que afectan el desarrollo de la actividad turística en el área de estudio, se señalan los siguientes:

1. Ámbito Empresarial – Administrativo

Cuadro 23. Priorización de nudos críticos en el aspecto empresarial

PRIORIZACION ÁMBITO GESTION EMPRESARIAL						
No. Criterio	Criterio	Nudo Critico	DE NUDOS CRITICOS			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
E.1.1.	La empresa ha documentado los principales elementos de su política empresarial sostenible	<ul style="list-style-type: none"> La empresa es reconocida por el MIES como “Fundación Shiwiar sin Fronteras” FUNSIFF mas no está registrada como una empresa de turismo (este proceso está en trámite) 	2	2	2	6
		<ul style="list-style-type: none"> La visión, misión y valores de la empresa no se encuentran por escrito. 	2	2	1	5
		<ul style="list-style-type: none"> No posee por escrito un código de ética, faltan principios de calidad de 	2	2	1	5

PRIORIZACION ÁMBITO GESTION EMPRESARIAL						
No. Criterio	Criterio	Nudo Critico	DE NUDOS CRITICOS			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
		servicio, conservación y desarrollo sostenible.				
E 1.2.	La empresa implementa su política de sostenibilidad en acciones concretas y las divulga.	<ul style="list-style-type: none"> No existe una política empresarial sostenible y esto es desconocido por el personal, turistas y comunidad. 	1	2	2	5
E.2.1.	La empresa ha documentado su programa para el aseguramiento de la calidad.	<ul style="list-style-type: none"> No existen documentos que funcionen como una guía básica para las actividades diarias de la empresa, detallado para cada puesto. 	2	2	2	6
		<ul style="list-style-type: none"> Informalidad en la entrega y prestación de los servicios. 	1	1	1	3
E.2.2.	La empresa revisa constantemente los resultados de sus actividades operativas y de mantenimiento, y en caso de ser necesario, aplica correcciones.	<ul style="list-style-type: none"> No existen sistemas de monitoreo para poder controlar el desempeño de las diferentes áreas de la empresa. 	1	1	1	3
		<ul style="list-style-type: none"> No se identifican medidas y acciones correctivas para optimizar resultados de sus actividades operativas y de mantenimiento. 	2	1	2	5

PRIORIZACION ÁMBITO GESTION EMPRESARIAL						
No. Criterio	Criterio	Nudo Critico	DE NUDOS CRITICOS			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
		<ul style="list-style-type: none"> Mejoras en la infraestructura e implementación de equipos adecuados para la prestación de servicios turísticos 	2	1	2	5
E.2.3.	La empresa utiliza mecanismos para identificar el grado de satisfacción de los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> No cuenta con ningún mecanismo para recopilar opiniones, quejas y/o sugerencias de los clientes 	1	1	2	4
E.2.4.	La empresa realiza monitoreo, toma acciones correctivas y planifica la mejora continua de su gestión.	<ul style="list-style-type: none"> No existen documentos, ni se ha planificado la creación de un sistema para la gestión de la calidad. 	2	2	3	4
E.2.6.	La empresa diseña y opera sus circuitos asegurándose de cumplir con las normas de calidad reconocidas.	<ul style="list-style-type: none"> La oferta de circuitos y/o paquetes turísticos están diseñadas empíricamente y existe desconocimiento de la estructura y manejo de los costos y gastos contables. 	2	2	3	7
		<ul style="list-style-type: none"> Existe desconocimiento de la diversidad de atractivos y productos turísticos por parte del personal. 	2	1	2	5
E.3.1.	La empresa ha documentado su sistema	<ul style="list-style-type: none"> No posee un manual de funciones de cada puesto, ni se contempla el 	2	2	2	6

PRIORIZACION ÁMBITO GESTION EMPRESARIAL

No. Criterio	Criterio	Nudo Critico	DE NUDOS CRITICOS			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
	de administración de recursos humanos.	perfil personal y/o profesional de cada empleado.				
		<ul style="list-style-type: none"> No posee un manual para la inducción de nuevos trabajadores al puesto de trabajo 	1	2	2	5
		<ul style="list-style-type: none"> Inexistencia de un historial laboral o registro de colaboración de cada uno de los empleados. 	1	1	1	3
E.3.2.	La empresa cuenta con un programa de capacitación del personal que contempla competencias técnicas, operativas y en sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> No se cuenta con un programa de capacitación para el personal que contenga: competencias técnicas, operativas y de sostenibilidad 	2	3	3	8
		<ul style="list-style-type: none"> El personal cuenta con evidencia de capacitación sobre primeros auxilios, prevención y manejo de incendios, manejo y cuidado de equipos para emergencias, entre otros. 	3	3	3	9
E.3.3.	La empresa ha implementado un sistema para la evaluación formal del desempeño de su personal.	<ul style="list-style-type: none"> No posee un mecanismo para realizar las evaluaciones periódicas del desempeño de su personal 	2	2	1	5

PRIORIZACION ÁMBITO GESTION EMPRESARIAL						
No. Criterio	Criterio	Nudo Critico	DE NUDOS CRITICOS			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
E.5.1.	La empresa cuenta con un sistema de seguridad aplicable a su realidad física y operativa.	• Inexistencia de un plan de riegos y prevención de desastres.	2	2	3	7
		• Carencia de organismos de gestión de riesgos tanto interna como externamente.	2	3	3	8
E.5.2.	La empresa posee los equipos, insumos, dispositivos & respaldos legales necesarios para la atención de emergencias y/o sus consecuencias.	• La empresa posee algunos equipos, insumos, dispositivos necesarios para la atención de emergencias y/o sus consecuencias, pero no los suficientes.	2	1	2	5
		• Falta de medidas de seguridad para turistas y personal durante la prestación de los servicios (chalecos salvavidas inadecuados, en mal estado e insuficientes, falta de elementos de primeros auxilios, extinguidores y otros).	2	1	1	4
E.5.3.	La empresa ha implementado las medidas más adecuadas para divulgar entre clientes, personal y terceros sus planes de atención y reacción ante	• Falta un plan de atención y reacción ante riesgos y emergencias, debido a la nula coordinación entre administrador del lodge, personal y autoridades locales, para actuar en	2	3	3	8

PRIORIZACION ÁMBITO GESTION EMPRESARIAL						
No. Criterio	Criterio	Nudo Critico	DE NUDOS CRITICOS			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
	riesgos y emergencias.	caso de ser necesario, falta implementación de simulacros.				
		<ul style="list-style-type: none"> No tiene identificadas las rutas de evacuación no están definidas y no existe señalización al respecto. 	2	2	2	6
E.5.6.	La empresa planifica y toma medidas pertinentes para la prevención y control de plagas.	<ul style="list-style-type: none"> No existe un plan de prevención de plagas 	1	1	1	3
E.6.1.	La empresa ha diseñado y utiliza mecanismos de comunicación/publicidad necesarios para divulgar su marca y las características y beneficios de sus productos y/o servicios.	<ul style="list-style-type: none"> Existe una página web que debe ser mejorada, y no utiliza mecanismos de comunicación necesarios para divulgar sus productos. 	2	1	1	4
		<ul style="list-style-type: none"> Falta de estrategias de mercadeo para promocionar el destino, la empresa no cuenta con un logotipo y marca que la identifique como empresa turística. 	2	1	2	5
E.6.2.	La empresa ha diseñado las herramientas necesarias para asegurar que los intermediarios que venden o promueven sus servicios lo hacen en	<ul style="list-style-type: none"> Inexistencia de un adecuado plan de desarrollo turístico y un plan de mercadeo con estrategias básicas de venta, promoción y 	2	2	2	6

PRIORIZACION ÁMBITO GESTION EMPRESARIAL

No. Criterio	Criterio	Nudo Critico	DE NUDOS CRITICOS			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
	forma fidedigna y en correcto conocimiento de las características y beneficios de los mismos.	comercialización de productos turísticos.				
		<ul style="list-style-type: none"> No posee materiales para ventas a través de intermediarios y participación en eventos promocionales. 	2	1	2	5
E.6.3.	La empresa lleva un registro de sus clientes y desarrolla programas de comunicación y fidelización.	<ul style="list-style-type: none"> Existe un registro simple de los turistas que han comprado los servicios mas no existe un documento escrito de la estadística mensual y anual del número de clientes atendidos 	2	2	2	6
E.7.1.	La empresa implementa acciones concretas para el manejo seguro e higiénico de los alimentos.	<ul style="list-style-type: none"> No se realiza análisis de la calidad del agua utilizada para consumo humano, y se usa cloro en bajas cantidades. 	1	1	1	3
		<ul style="list-style-type: none"> No se implementa acciones concretas para el manejo seguro e higiénico de los alimentos. 	1	1	1	3
E.7.2.	La empresa asegura que el personal a cargo de la manipulación y preparación	<ul style="list-style-type: none"> No existe un manual de 	2	1	1	5

PRIORIZACION ÁMBITO GESTION EMPRESARIAL

No. Criterio	Criterio	Nudo Critico	DE NUDOS CRITICOS			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
	de alimentos ha sido instruido en cuanto a las formas higiénicas y salubres para realizar sus labores.	procedimientos para el área de cocina, solo contemplan normas básicas de aseo personal y limpieza de superficies, utensilios y alimentos. Se trata de evitar la contaminación cruzada de alimentos.				
E.7.4.	La empresa implementa acciones concretas para el aprovisionamiento y almacenamiento de insumos.	<ul style="list-style-type: none"> No existe una apropiada bodega de alimentos. 	3	3	3	9
E.7.7.	El menú ofrecido por la empresa puede atender restricciones y requerimientos alimenticios especiales y ofrece platillos típicos de la región y/o país.	<ul style="list-style-type: none"> El centro puede satisfacer algunas restricciones alimenticias, aun que es difícil dado al aislamiento del centro y de la complejidad de la logística. 	3	2	2	8
E.8.1.	La empresa verifica que los productos o servicios de sus proveedores cumplen con los requisitos de calidad y	<ul style="list-style-type: none"> No existe un control de proveedores, no se ha implementado de manera formal, acciones para el aseguramiento de 	2	2	2	6

PRIORIZACION ÁMBITO GESTION EMPRESARIAL						
No. Criterio	Criterio	Nudo Critico	DE NUDOS CRITICOS			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
	sostenibilidad predeterminados.	la calidad de los productos adquiridos.				
		<ul style="list-style-type: none"> No ha documentado una política para contratación de proveedores, cuyos procedimientos indiquen los criterios de selección que deben evaluarse para determinar la calidad y sostenibilidad de los servicios ofrecidos. 	3	2	2	8
		<ul style="list-style-type: none"> No existe un registro de compras y saldos con los proveedores (alimentos, combustibles y otros) por lo tanto no se puede acceder a créditos. 	3	3	3	9
E.8.2.	La empresa asegura que sus proveedores han implementado acciones para el aseguramiento de la calidad.	<ul style="list-style-type: none"> No tiene identificados a todos los posibles proveedores que mantengan criterios con buenas prácticas de manejo de los productos. 	2	2	3	7

2. Ámbito sociocultural

Cuadro 24. Priorización de nudos críticos dentro del aspecto socioculturales presentes en el CTC Juyu Intza - Ikiam

PRIORIZACION ÁMBITO SOCIO CULTURAL						
No Criterio	Criterio	Nudo Critico	DE NUDOS CRITICOS			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
SC.1.2.	La empresa ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos.	<ul style="list-style-type: none"> Falta control al fabricar artesanías, en especial si la materia prima que se utiliza es de origen animal y vegetal. 	3	1	3	7
		<ul style="list-style-type: none"> Introducción y adopción de artesanías de otros lugares con fines exclusivos para la venta, limitando la producción y elaboración de artesanías locales y ancestrales. 	2	3	1	6
SC.2.1.	La empresa implementa prácticas laborales que cumplen con la legislación vigente de la materia, tanto a nivel nacional como	<ul style="list-style-type: none"> No existen contratos de trabajo para sus empleados, no posee comprobantes de pagos de sueldos y salarios, ni 	3	3	3	9

PRIORIZACION ÁMBITO SOCIO CULTURAL						
No Criterio	Criterio	Nudo Critico	DE NUDOS CRITICOS			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
	internacional.	<p>comprobantes de afiliación al seguro social, no existe un reglamento ni un código de trabajo establecido.</p> <ul style="list-style-type: none"> El trabajo es ocasional el que se da únicamente cuando hay demanda turística. 				
		<ul style="list-style-type: none"> No existe un manual de procesos por lo que se desconoce las herramientas y materiales básicos que el empleado debe poseer para cumplir con su trabajo de forma segura. 	2	2	2	6
		<ul style="list-style-type: none"> Pérdida de tradiciones, idioma, valores e identidad, adopción de nuevas formas de vestir por parte de la juventud 	3	2	3	8
		<ul style="list-style-type: none"> Escasa valoración de los aspectos culturales del destino. 	2	1	1	4
SC.2.3.	La empresa ha tomado medidas para asegurar que las condiciones laborales atiendan al bienestar físico y emocional de sus trabajadores.					
SC.3.1.	La empresa toma medidas concretas para asegurar el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales, sociales y económicas de su comunidad.					

PRIORIZACION ÁMBITO SOCIO CULTURAL						
No Criterio	Criterio	Nudo Critico	DE NUDOS CRITICOS			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
SC.4.1.	La empresa adopta medidas para promover y divulgar el respeto y protección del Patrimonio Cultural tangible e intangible	<ul style="list-style-type: none"> Las personas de la comunidad son muy orgullosas de su cultura, promueven el intercambio cultural en lo posible. 	2	2	2	6
		<ul style="list-style-type: none"> Falta documentar información sobre las costumbres de la comunidad. 	1	1	1	3
SC.4.2.	La empresa implementa acciones para asegurar que el diseño de sus instalaciones e insumos exponen la cultura de su región, sin que ello implique ponerla en riesgo.	<ul style="list-style-type: none"> Tratan de incorporar en su decoración, arquitectura y demás insumos, elementos típicos de los Shiwiar. 	3	2	3	8

3. Ámbito Ambiental

Cuadro 25. Priorización de nudos críticos en el aspecto Ambiental

PRIORIZACION ÁMBITO AMBIENTAL						
Criterio - indicador	Criterio	Nudo Critico	Evaluación de los indicadores			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
A.1.1	La empresa cuenta con una política ambiental como complemento de su política empresarial sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> La empresa no ha documentado su política ambiental, es decir no define acciones correctivas en áreas como: Manejo sostenible del agua, energía, desechos, educación ambiental, protección de biodiversidad y calentamiento global. 	3	2	3	8
A.3.1	La empresa realiza acciones de monitoreo y lleva un registro de su consumo de agua	<ul style="list-style-type: none"> La empresa no lleva un registro del consumo del agua debido a que no cuentan con ningún sistema de agua potable, o entubada, el agua que se usa es agua lluvia o agua de río/estero. 	3	2	2	7
A.3.2.	La empresa planifica y toma acciones concretas para hacer un uso sostenible del agua.	<ul style="list-style-type: none"> No existen programas de ahorro de agua, ni mantenimiento general y periódico para tuberías, conexiones y tanques reservorios. 	3	2	2	7
A.3.4.	Las políticas y planes para el uso sostenible del agua se dan a conocer a	<ul style="list-style-type: none"> No existen políticas de ahorro de 	3	3	2	8

PRIORIZACION ÁMBITO AMBIENTAL						
Criterio - indicador	Criterio	Nudo Critico	Evaluación de los indicadores			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
	clientes, empleados y demás interesados.	agua, sin embargo se informa a los clientes de las limitaciones y escases del recurso.				
A.3.5.	La empresa da mantenimiento adecuado a sus dispositivos e instalaciones conductoras y receptoras de agua.	• Falta de sistemas de tratamiento de aguas servidas (aguas negras y aguas jabonosas).	2	3	3	8
		• No existen trampas de grasa para aguas provenientes de áreas de restaurante y cocina.	2	2	2	7
A.3.6.	La empresa implementa medidas para asegurar el uso sostenible de fuentes propias de agua.	• Falta un adecuado sistema de bombeo y almacenamiento de agua para uso y consumo humano	2	2	2	6
A.4.7.	La empresa utiliza las fuerzas naturales y fuentes alternativas para la generación de energía	• No existen los medios económicos necesarios para implementar sistemas alternativos que ayuden a generar energía eléctrica (paneles solares).	2	2	2	6
A.5.1.	No se realiza crianza, reproducción, venta y/o exhibición de especies de	• Los animales silvestres cazados sin un manejo adecuado son vendidos o	2	2	2	6

PRIORIZACION ÁMBITO AMBIENTAL						
Criterio - indicador	Criterio	Nudo Critico	Evaluación de los indicadores			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
	plantas o animales silvestres a menos que estas sean parte de un programa autorizado y manejado en apego a principios sostenibles.	exhibidos como productos turísticos por parte de las comunidades locales.				
		<ul style="list-style-type: none"> (*)Extracción de plumas (loros), picos (tucanes), y recolección de semillas (shiguango, palalta, winuinga, huayruro) para fabricación de artesanías. 	1	1	1	3
A.5.2.	Se evita la alimentación artificial de animales silvestres.	<ul style="list-style-type: none"> Alimentación a animales silvestres (monos, loros) por parte de guías y turistas. 	1	1	1	3
		<ul style="list-style-type: none"> (*)Tumbado de palmas (palmito, morete, chonta) para criar larvas de escarabajos, con fines de pesca y alimentación. 	2	2	2	6
A.5.4.	En áreas sensibles, se toman medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas.	<ul style="list-style-type: none"> No se realizan controles en el aeropuerto de Shell para evitar la introducción de especies exóticas al territorio Shiwiar 	3	2	2	7
A.5.5.	Se toman medidas para evitar que sus construcciones impacten	<ul style="list-style-type: none"> Existe una extracción moderada de material vegetal para la construcción 	3	2	2	7

PRIORIZACION ÁMBITO AMBIENTAL						
Criterio - indicador	Criterio	Nudo Critico	Evaluación de los indicadores			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
	negativamente el entorno.	de viviendas, canoas, balsas				
A.9.1.	Se manejan las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública ni el ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> No existe un manejo de aguas servidas por lo que se observa contaminación de fuentes de agua (ríos y arroyos) por fosas sépticas, duchas y aguas servidas. 	1	1	1	4
A.9.6.	La empresa utiliza productos de limpieza y cosméticos biodegradables y no eutroficantes.	<ul style="list-style-type: none"> Algunos de los productos de limpieza como jabones, detergentes, cosméticos u otro similares no son biodegradables. 	2	3	2	7
		<ul style="list-style-type: none"> El consumo de productos de origen orgánico es limitado o casi nulo. 	3	3	2	8
A.10.1.	La empresa planifica y toma acciones concretas para reducir la cantidad de desechos sólidos generados por sus operaciones.	<ul style="list-style-type: none"> No se realiza manejo de residuos sólidos (separación y disposición final). 	2	2	2	6
	La empresa ha documentado su plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos.	<ul style="list-style-type: none"> Debido a las condiciones y ubicación del lodge no existe la posibilidad de comprar víveres, conservas u otros alimentos en embaces grandes. 	3	2	3	8

PRIORIZACION ÁMBITO AMBIENTAL						
Criterio - indicador	Criterio	Nudo Critico	Evaluación de los indicadores			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
A.10.2.	La empresa ha documentado su plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos.	<ul style="list-style-type: none"> No ha documentado por escrito su plan para el manejo sostenible de los desechos sólidos. 	2	2	2	6
A.10.3.	Se separan los desechos sólidos para su posterior reutilización, reciclaje o disposición final adecuada.	<ul style="list-style-type: none"> Bajo manejo de basura orgánica e inorgánica (no existen composteras, no se selecciona correctamente la basura y no se reutiliza o recicla) 	2	2	2	6
A.10.4.	Las políticas y planes para procurar el manejo sostenible de los desechos sólidos se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.	<ul style="list-style-type: none"> Existe la predisposición de informar a los turistas de que están obligados a sacar la basura que generen dentro del territorio Shiwiar, el CTC y la comunidad durante su estancia. 	1	2	1	3
A.10.5.	La empresa promueve el reciclado y reutilización de los desechos sólidos.	<ul style="list-style-type: none"> Se trata de reutilizar y reciclar tanto como es posible. 	1	1	1	3
A.11.1.	Se realizan acciones concretas para fomentar la educación ambiental entre las comunidades cercanas, clientes, empleados y demás interesados.	<ul style="list-style-type: none"> Falta de educación ambiental a turistas y comunidades locales 	2	2	2	6

PRIORIZACION ÁMBITO AMBIENTAL						
Criterio - indicador	Criterio	Nudo Critico	Evaluación de los indicadores			
			Dificultad	Impacto	Duración	Total
A.11.4.	Se informa y motiva a los visitantes a contribuir con los esfuerzos de conservación y uso racional de los recursos naturales.	<ul style="list-style-type: none"> Tienen folletos informativos que deben ser mejorados en cuanto a redacción 	2	2	2	6

2. Implementación de estrategias de intervención priorizadas

La implementación de estrategias de intervención está basada en la priorización de nudos críticos. Su selección considera aquellas estrategias que alcanzaron un valor de 4 a 7 puntos por ser las más factibles para implementar, promueven soluciones inmediatas, generan un efecto a corto plazo y están en la capacidad de ser ejecutadas por el técnico encargado en forma ágil sin mayor inversión.

Las estrategias valoradas con 8 a 9 puntos resultan no prioritarios para su implementación en el corto plazo, debido a dificultades en la logística o por requerir sumas altas de dinero, sin embargo deben ser cubiertas en el transcurso del tiempo para incrementar los niveles de calidad deseados. Es así que se desarrollaron propuestas y sugerencias para ser aplicadas en un futuro próximo.

Estas estrategias se llevaron a cabo dentro del CTC Juyu Intza, se coordinaron conjuntamente con los miembros de la comunidad interesada, y su directiva comunal y el apoyo de los organismos públicos estatales, y con organizaciones no gubernamentales.

A. Definición de estrategias de cambio, para resolver los nudos críticos identificados

Cuadro 26. Definición de estrategias de cambio para los nudos críticos presentes en el CTC Juyu Intza Ámbito Empresarial.

Criterio - Indicador	Estrategias de cambio	Objetivos	Actividades	Anexos
E 1.1-2 E 1.1-3 E 1.1-4	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de un manual de políticas empresariales para una gestión sostenible, con misión, visión, valores, con un código de ética y de conducta para el correcto desempeño empresarial en el que consten las aspiraciones, metas y objetivos que la empresa se compromete a cumplir. 	<ul style="list-style-type: none"> Incentivar a los miembros del centro y visitantes a comprometerse con las prácticas sostenibles de turismo, hacer de la visión y misión un ejemplo a seguir, basándose en las normas de conducta establecidas para así generar un ambiente propicio entre empleado, visitante y comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> En la ciudad de Puyo se organizó una capacitación y un taller participativo con la comunidad para establecer los principios, valores, visión, misión y objetivos de la empresa. Se realizó una lluvia de ideas, de donde se recogieron normas y criterios fundamentales. Una vez de acuerdo se redactó e imprimió el documento. Se socializó con los empleados y comunidad el documento final. Se procedió a exponer en un lugar visible la visión y misión de la empresa. La misión, visión y código de conducta fueron publicados en línea en www.ikiam.info 	1 2 3 4
E 2.2-1	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de hojas de reportes para llevar un registro 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener registros periódicos del estado de las áreas de operación 	<ul style="list-style-type: none"> Se identificó al personal encargado del mantenimiento. 	5

Criterio - Indicador	Estrategias de cambio	Objetivos	Actividades	Anexos
	del consumo de insumos y evaluar de manera constante y ordenada los monitoreos de control, limpieza y mantenimiento de las áreas de operación.	turística para tomar acciones oportunas en caso de ser necesario.	<ul style="list-style-type: none"> Se creó una hoja de reportes similar a la propuesta por RA, que se ajustó a las necesidades de la empresa. Se capacitó y se aplicó de forma correcta y responsable la hoja de reportes. Se entregaron carpetas ordenadas y membretadas. 	6 7
E 2.2-7 E 2.2-8	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de un plan de mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer un plan de mantenimiento preventivo y participativo que se ajuste con las necesidades de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Se explicó al personal la importancia de tener un plan de mantenimiento. Se definieron los lineamientos que debe contemplarse en el mismo. Se redactó el plan, en base a las buenas prácticas del turismo sostenible con información bajada del internet. Se socializó el plan. 	7
E.2.3 – 1	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de registros y encuestas simples para identificar el grado de satisfacción de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Conocer el grado de satisfacción de los clientes e identificar las prácticas y acciones que generan inconformidad para dar una solución oportuna. 	<ul style="list-style-type: none"> Se implementó una hoja de sugerencias y opiniones, basada en los modelos propuestos por RA, según las actividades de la empresa. Se socializó la herramienta con todos los empleados de la empresa. 	8

Criterio - Indicador	Estrategias de cambio	Objetivos	Actividades	Anexos
			<ul style="list-style-type: none"> Se analizó cada una de las sugerencias escritas y verbales. Se buscó posibles alternativas de solución a manera de ejercicio. 	
<p>E2.6-1</p> <p>E 2.6-3</p>	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de productos turísticos, establecidos bajos criterios técnicos, donde se manejen costos operativos, guiones turísticos específicos para cada uno de ellos 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer productos turísticos de alta calidad, que sean social, ambiental y económicamente rentables para la empresa, y que garanticen a sus clientes un servicio eficiente y placentero. 	<ul style="list-style-type: none"> Conjuntamente con los miembros del centro se identifican lugares y potenciales atractivos turísticos dentro de su territorio. Se acuerda un sistema de itinerarios, rutas, y paquetes para ser ofrecidos, y poder comercializar el CTC en la industria del turismo. Se crearon panfletos informativos para ser entregados a los posibles visitantes. Propuesta de una estructura de costos para los paquetes turísticos que se van a comercializar. 	<p>9</p> <p>10</p> <p>11</p>
<p>E 3.1-1</p>	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de un manual de 	<ul style="list-style-type: none"> Incentivar a todo el personal para que se informe y utilice el manual 	<ul style="list-style-type: none"> Se diseñó un organigrama, detallado con los puestos que deben ocupar los miembros para 	<p>12</p> <p>13</p>

Criterio - Indicador	Estrategias de cambio	Objetivos	Actividades	Anexos
	funciones, con los respectivos puestos laborales, y el perfil de los empleados.	de funciones creado específicamente para cada área de trabajo, con el fin de poner en práctica sus conocimientos y destrezas de forma ágil.	<p>la correcta operación</p> <ul style="list-style-type: none"> Se redactó el manual de funciones para todas las áreas de trabajo con modelos propuestos por técnicos de Rain Forest Alliance. Se socializó el manual de funciones con sus respectivos perfiles de cargos 	
E 3.1-2	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de una ficha para selección del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> Conocer el perfil profesional de los aspirantes a emplearse en el CTC Juyu Intza, donde se resalte virtudes y destrezas. 	<ul style="list-style-type: none"> Se explicó al administrador y al personal de la empresa la importancia de implementar una ficha de selección de personal, para lo cual se utilizó la ficha generada por RA. Se diseñó la ficha acorde a las necesidades del centro. Se socializó la ficha y se demostró con un ejemplo su aplicación. 	14
E.3.1.3	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de un manual para la inducción de nuevos trabajadores al centro. 	<ul style="list-style-type: none"> Agilizar el proceso de adaptación del nuevo empleado, evitando la improvisación en sus actividades encomendadas y efectivizando la aportación de otros empleados en su capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> Se capacitó al administrador y al personal de la empresa sobre la importancia de implementar un manual de inducción y su correcta aplicación. Se adaptó el manual acorde a las necesidades de la empresa. 	15

Criterio - Indicador	Estrategias de cambio	Objetivos	Actividades	Anexos
			<ul style="list-style-type: none"> Se socializó el manual con todos los miembros de la comunidad y la empresa. 	
E 3.2-1 E 3.2-2 E 3.2-4 E 3.2-5	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de un plan de capacitación, con temas que impulsen y orienten a la aplicación correcta de los conocimientos adquiridos y sirvan como guía básica para el desarrollo de las actividades turísticas y de operación. 	<ul style="list-style-type: none"> Afianzar el componente organizativo de la empresa, poniendo a disposición de los empleados conocimientos y herramientas que sirvan como guía para el desarrollo eficaz y eficiente de las labores encargadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Se propuso la creación de un plan de capacitación de acuerdo a las necesidades de la empresa. Se definieron los temas turísticos y de operación que necesitan reforzarse por medio de capacitaciones. Se socializó el plan de capacitación. 	16
E 3.3-1	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de un sistema para la evaluación formal del desempeño del personal 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar periódicamente el desempeño del personal, implementando medidas que premien y corrijan posibles falencias correspondientemente 	<ul style="list-style-type: none"> Se creó un registro de desempeño para el personal, con el fin de poder mejorar, y revisar las labores realizadas por el personal del CTC y el nivel de satisfacción alcanzada. Se acuerdan parámetros a ser tomados en cuenta para la evaluación del personal. Se socializó la ficha y se 	17

Criterio - Indicador	Estrategias de cambio	Objetivos	Actividades	Anexos
			demostró con un ejemplo su aplicación.	
E 5.2-5 E 5.2-9 E 5.2-10	<ul style="list-style-type: none"> Adquisición de equipos, insumos, dispositivos y respaldos legales necesarios para la atención de emergencias. 	<ul style="list-style-type: none"> Dotar a la empresa de los equipos e insumos necesarios para la atención de emergencias. Capacitar al personal sobre el uso adecuado de los equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> Se identificaron los equipos prioritarios faltantes para una adecuada atención y reacción ante posibles riesgos y emergencias. Los extintores fueron revisados, su fecha de recarga esta actualizada, y el personal está capacitado para poder utilizar los mismos, se ubicaron los extintores y botiquines en zonas específicas con su respectiva señalización y recomendación para un adecuado manejo. Se capacitó al personal para que utilice correctamente los extintores, verificando fecha de envasado, etiquetas de información, tipo de material que 	18

Criterio - Indicador	Estrategias de cambio	Objetivos	Actividades	Anexos
			<p>contienen, formas de uso de acuerdo al tipo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se identificaron los medios de comunicación existentes en el centro para dar respuesta inmediata a situaciones de emergencia. • El uso del sistema de radio de banda corta fue socializado con los miembros del centro para el uso en caso de emergencias. 	
<p>E 5.2-13</p> <p>E 5.2-15</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación de los medios de transporte para verificar la seguridad que van a brindar a los turistas y tripulantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar seguridad a los turistas en los medios de transporte que utiliza la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se estableció un acuerdo entre la compañía de transporte aéreo Alas del Socorro, y la comunidad que utiliza sus servicios (avionetas con capacidad de 5 pax) • Adquisición de chalecos salvavidas para ser utilizados por turistas y tripulación de canoas en remo y a motor. 	<p>19</p>

Criterio - Indicador	Estrategias de cambio	Objetivos	Actividades	Anexos
			<ul style="list-style-type: none"> Se socializa la importancia de utilizar todas las medidas de seguridad por el bienestar de los turistas y el personal 	
E 5.3-3	<ul style="list-style-type: none"> Identificación, señalización y adecuación de rutas de evacuación. 	<ul style="list-style-type: none"> Definir rutas adecuadas de escape en caso de emergencias o desastres naturales para salvaguardar la integridad física de los turistas, empleados y miembros de la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Se identificaron los posibles factores de riesgo, y sitios estratégicos para señalar zonas seguras. Se creó la rotulación y ubicación de la señalética en lugares estratégicos para la visibilidad de los miembros del CTC y los visitantes. 	20
E 5.4-1	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de medidas e instructivos a seguir para el correcto manejo de alimentos, y el uso de objetos corto punzantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Instruir al personal acerca de las medidas de seguridad necesitadas para la preparación de los alimentos. 	<ul style="list-style-type: none"> Se redactó y socializó el Instructivo para la manipulación de alimentos Se redactó y socializó el manual de preparación de alimentos. Se redactó y socializó las Instrucciones para la manipulación de utensilios corto punzantes. 	21 22 23

Criterio - Indicador	Estrategias de cambio	Objetivos	Actividades	Anexos
<p>E 6.1-1</p> <p>E 6.1-2</p> <p>E 6.1-4</p> <p>E 6.1-5</p> <p>E 6.1-6</p>	<ul style="list-style-type: none"> Diseño e implementación de un logotipo de identificación y proyección hacia nuevos mercados. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar con mayor facilidad el CTC Juyu Intza en el mercado y fortalecer el sentido de pertenencia de los colaboradores y empleados de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Se diseñó el logotipo para Juyu Intza usando el nombre comercial de Buggy Tours, buggy significa Bosque en Shiwiar Se llevó a cabo conversaciones entre el GAD de Pastaza, para la inclusión del CTC en un panfleto de información turística de la provincia Se estableció un acuerdo entre la operadora Ecuador Eco Adventure y el CTC para poder ampliar el alcance de la oferta y comercialización de sus productos turísticos Se mejoró la página web www.ikiam.info, la misma que está escrita en español, inglés y francés 	<p>24</p> <p>25</p> <p>26</p> <p>27</p>

Cuadro 27. Definición de estrategias y propuestas para los nudos críticos que no pudieron ser implementados ámbito Empresarial

Criterio - Indicador	Estrategias de cambio	Objetivos	Actividades	Anexos
E.1.1-1	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de los papeles legales con que cuenta la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Verificar la legalidad del centro Juyuntza 	<ul style="list-style-type: none"> Se pudo constatar que la empresa esta registrada legalmente en el MIESS. Conocer los requisitos para la emisión del RUC por parte del SRI Conocer los requisitos para registrarse en el MINTUR de Pastaza Conocer los requisitos para adquirir patentes y permisos de funcionamiento del municipio de la ciudad de Puyo 	<ul style="list-style-type: none"> 33

Criterio - Indicador	Estrategias de cambio	Objetivos	Actividades	Anexos
E 3.2-1 E 3.2-2 E 3.2-4 E 3.2-5	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de un plan de capacitación, con temas que impulsen y orienten a la aplicación correcta de los conocimientos adquiridos y sirvan como guía básica para el desarrollo de las actividades turísticas y de operación. 	<ul style="list-style-type: none"> Afianzar el fortalecimiento organizativo de la empresa, poniendo a disposición de los empleados conocimientos y herramientas que sirvan como guía para el desarrollo eficaz y eficiente de las labores encargadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Se propuso la creación de un plan de capacitación de acuerdo a las necesidades de la empresa. Se definieron los temas turísticos y de operación que necesitan reforzarse por medio de capacitaciones. Se socializó el plan de capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> 34
E 5.1-1 E 5.1-3	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de un plan de gestión de riesgos para ser socializado e instalado en el CTC Juyu Intza 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar los factores de riesgo que involucra la operación turística en el CTC Juyu Intza. Se asistió a la capacitación de control de riesgos en la ciudad de Quito, organizada por R.A. en el hotel Akros, el mismo fue socializado en el CTC Juyu Intza. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar un plan de gestión de riesgos, el mismo que ayudará a la comunidad a tener mejor resultados en su operación y en las actividades que promueva dentro o fuera del lodge. 	<ul style="list-style-type: none"> 35

Cuadro 28. Definición de estrategias de cambio para los nudos críticos presentes en el CTC Juyu Intza Ambito Socio Cultural

Criterio-Indicador	Estrategias de cambio	Objetivos	Actividades	Anexos
SC 1.1-3	<ul style="list-style-type: none"> Preparación y elaboración de plato de la gastronomía local, basados en su importancia nutricional 	<ul style="list-style-type: none"> Resaltar el conocimiento ancestral de los miembros de la comunidad 	<ul style="list-style-type: none"> Se Socializó con los turistas las formas tradicionales de recolección y caza, al igual de la forma de preparación, y presentación de los platos tradicionales. Se compartieron alimentos tradicionales con los turistas 	28
SC 3.1-2 SC 3.1-4	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de normas y medidas concretas para asegurar el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales, sociales y económicas de la 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar con los visitantes y personal de manera responsable y respetuosa la norma de conducta existente dentro de la empresa, para un correcto desempeño de la actividad turística. 	<ul style="list-style-type: none"> Se generaron espacios para el intercambio cultural entre los miembros de CTC y los visitantes (aprendizaje y enseñanza de idiomas) Se participó en asambleas, en donde se tomaba en cuenta las formas y modos/formas de vida del Pueblo Shiwiar, Se socializó la manera de 	3

Criterio-Indicador	Estrategias de cambio	Objetivos	Actividades	Anexos
	comunidad.		<p>participar con los turistas de sus tradiciones y forma ancestral de vida, para que exista un intercambio cultural con los visitantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dentro del código de conducta se establecen condiciones para que los visitantes acepten los términos de su visita para poder realizar la operación 	
SC 4.1-1	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de material y espacios donde se pueda recopilar y transmitir información sobre la historia, cultura y tradiciones de la comunidad y la región. 	<ul style="list-style-type: none"> • Promover y divulgar el respeto, investigación y protección del patrimonio cultural tangible e intangible de la nacionalidad Shiwiar, y educar a las generaciones futuras sobre la importancia de su cultura. 	<ul style="list-style-type: none"> • En una asamblea general se acuerda siempre usar su idioma Shiwiar para ser traducido por los guías nativos. • Se socializa los aspectos de la historia de la comunidad, y de su etnicidad a los miembros del CTC y a los visitantes • Se seleccionan cuentos y 	Pg 34 29

Criterio-Indicador	Estrategias de cambio	Objetivos	Actividades	Anexos
			leyendas para ser transmitidos a los visitantes.	
SC 4.1-2	<ul style="list-style-type: none"> Documentación y traducción de la información del CTC en 2 idiomas 	<ul style="list-style-type: none"> Publicar y socializar la información del CTC en 2 idiomas 	<ul style="list-style-type: none"> Se publica la información del CTC en la página web www.ikiam.info en inglés y francés Se acuerda una alianza con la operadora Ecuador Eco Adventure, y se publican paquetes en sus dos páginas web www.ecuadorecoadventure.com www.ecuadrecovolunteer.org 	26 27
SC 4.2-1	<ul style="list-style-type: none"> Documentación de la arquitectura tradicional de la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Incentivar el uso de técnicas ancestrales de construcción de los pueblos amazónicos 	<ul style="list-style-type: none"> Se fotografiaron los trabajos de construcción dentro de la comunidad, con técnicas ancestrales Se incentiva la continuación de las constricciones de forma tradicional, para que esta pueda ser apreciada por los turistas 	30

Cuadro 29. Definición de estrategias y propuestas para los nudos críticos que no pudieron ser implementados en el ámbito socio cultural

Criterio-Indicador	Estrategias de cambio	Actividades	Propuestas	Anexo
SC 1.2-1	<ul style="list-style-type: none"> Invitación a las comunidades vecinas para socializar las actividades de turismo que se realizan en Juyu Intza 	<ul style="list-style-type: none"> Se acordó la manera de acercarse a las comunidades Shiwiar vecinas, y los temas que serán socializados con las directivas de las mismas. 	<ul style="list-style-type: none"> Se propone a los miembros del centro de turismo, visitar a sus vecinos más cercanos para poder socializar la actividades que se están llevando a cabo en asambleas generales, y que sean lo más participativas posibles. 	36
SC 1.2-3	<ul style="list-style-type: none"> Adecuación de un espacio que cuente con las debidas facilidades e instalaciones donde se pueda exponer productos manufacturados por personas de la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Exponer y comercializar los productos manufacturados por las personas de la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Se impartió una charla sobre el uso responsable de los materiales que se usan en la fabricación de las artesanías. La administración ha sugerido la construcción de una choza 	34

Criterio-Indicador	Estrategias de cambio	Actividades	Propuestas	Anexo
			basado en su arquitectura ancestral para exhibir artesanías y objetos elaborados por la comunidad.	

Cuadro 30. Definición de estrategias de cambio para los nudos críticos presentes en el CTC Juyu Intza Ambito Ambiental

Criterio - Indicador	Estrategias de cambio	Objetivos	Actividades	Anexos
A.4.7-3	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de sistemas de energía alternativa 	<ul style="list-style-type: none"> Priorizar la energía solar, como energía alternativa para el funcionamiento adecuado del campamento a través de la autogestión 	<ul style="list-style-type: none"> Se instalaron paneles solares para la operación de sistemas de comunicación como la radio de banca corta. 	18
A.5.1-1	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de un listado de flora y fauna que permita la interpretación ambiental por parte del personal 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar especies de flora y fauna que habitan en el territorio Shiwiar 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de un inventario de las plantas y los animales de la zona. 	Pg 42 – 66
A.5.1-4	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de normas de conducta, políticas y acciones que permitan disminuir y eliminar malas prácticas turísticas en contra de la biodiversidad del 	<ul style="list-style-type: none"> Hacer que los empleados y turistas, cumplan de forma correcta con el código de conducta estipulado por la empresa, en especial lo referente a la biodiversidad del sector 	<ul style="list-style-type: none"> Se identificaron malas prácticas ambientales para ser corregidas Se realizaron capacitaciones al personal y a los turistas sobre la importancia de no comprar productos silvestres, o sus 	31 34

Criterio - Indicador	Estrategias de cambio	Objetivos	Actividades	Anexos
	sector (captura y alimentación de animales silvestres, comercialización,		derivados (caparazones de tortuga, pieles, huesos, maderas preciosas, etc.), particularmente, si se encuentran en peligro de extinción o si su comercio está vedado por la ley.	
A.10.3-1 A.10.3-2 A.10.3-3 A.10.5-2	<ul style="list-style-type: none"> Generación e implementación de un sistema formal de separación de desechos. 	<ul style="list-style-type: none"> Clasificar y separar los desechos producidos por la empresa, de forma participativa involucrando a todo el personal, turistas y comunidad, generando alternativas viables para la protección de los recursos 	<ul style="list-style-type: none"> Se gestiona la adquisición de tachos separadores de basura, los que son colocados estratégicamente alrededor del lodge Se crean coposteras para el manejo de residuos orgánicos 	32

Cuadro 31. Definición de estrategias y propuestas para los nudos críticos que no pudieron ser implementados en el ámbito ambiental

Criterio – Indicador	Estrategias de cambio	Actividades	Sugerencias/Propuestas	Anexos
A.9.1-1	<ul style="list-style-type: none"> Implementar sistemas de tratamiento de desechos sólidos y guas servidas 	<ul style="list-style-type: none"> Se instalaron composteras y tachos de basura para la separación de residuos sólidos 	<ul style="list-style-type: none"> Se propone controlar adecuadamente los residuos generados por los visitantes y la comunidad, por medio de fichas de control y herramientas de monitoreo. 	37
A.11.1-1 A.11.1-2	<ul style="list-style-type: none"> Participación en charlas de fortalecimiento y aplicación de conocimientos para fomentar la educación ambiental entre las comunidades cercanas, clientes, empleados y demás interesados. 	<ul style="list-style-type: none"> Se organizaron charlas con la comunidad y el personal para tratar sobre los temas de educación ambiental, normas y formas de comportamiento. A lo largo del proceso de implementación de buenas prácticas del turismo sostenible el personal y las personas de la comunidad han ido aprendiendo y aplicando normas y conceptos básicos de educación ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> Se sugiere esquematizar un calendario de capacitaciones, donde los miembros del CTC participen progresivamente, teniendo en cuenta las necesidades que presente el centro en el transcurso de su desarrollo como prestador de servicios turísticos. 	34

A.11.2-2	<ul style="list-style-type: none"> Implementar calendarios con el objetivo de que todos los miembros de la comunidad participen 	<ul style="list-style-type: none"> Organizar a los miembros del CTC a contribuir con la limpieza del lodge y de sus alrededores 	<ul style="list-style-type: none"> Al momento se realizan mingas cada 2 meses en donde se involucran a todos los miembros a participar de la misma. Se sugiere elaborar un documento que comprenda un calendario para realizar las actividades de limpieza con todos los miembros del centro. 	<p>38</p>
-----------------	--	--	---	-----------

3. Identificación y desarrollo de estrategias de factores claves de éxito

a. Identificación

Cuadro 32. Factores claves de éxito y definición de estrategias

N°	FACTORES CLAVES DE ÉXITO	ESTRATEGIA PARA MANTENER LOS FACTORES CLAVES DE ÉXITO	RESPONSABLES
1	<ul style="list-style-type: none"> La comunidad está bien organizada y tiene un alto nivel de colaboración y predisposición para trabajar en actividad turística. 	<ul style="list-style-type: none"> Socializar al personal los beneficios del turismo, no solo económico sino de conservación. 	Miembros del CTC Juyu Intza.
2	<ul style="list-style-type: none"> Ser un Centro de Turismo Comunitario legalmente constituido y en operación. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizados sus documentos para la operación en las entidades correspondientes como: MINTUR, MIESS y GAD Cantonal. 	Administración y directiva.
3	<ul style="list-style-type: none"> Reciben capacitaciones constantes en temas de interés para la comunidad y con relación a la actividad turística y educación ambiental. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar por medio de la administración y la directiva capacitaciones constantes dirigidas a todo el personal. 	Administración y directiva.
4	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo económico y social de instituciones gubernamentales y no gubernamentales. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener convenios con las diferentes instituciones evidenciando los resultados positivos de las intervenciones. 	Administración y directiva Miembros del CTC Juyu Intza.
5	<ul style="list-style-type: none"> No existe competencia alguna en la zona. 	<ul style="list-style-type: none"> La exclusividad del CTC al estar en selva virgen hace posible su recomendación entre turistas potenciales. 	Miembros del CTC Juyu Intza.
6	<ul style="list-style-type: none"> Factor humano con calidez, amabilidad, simpatía, cordialidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitar al personal en hospitalidad, servicio de calidad y realizar talleres de revitalización cultural. 	Administración Instituciones públicas y privadas.
	<ul style="list-style-type: none"> El CTC y su empresa es 	<ul style="list-style-type: none"> Estipular los 	

8	netamente comunitario.	parámetros que la empresa mantendrá, para ser respetada por las generaciones futuras, siempre enfocándose en el desempeño del CTC como una empresa creada para los miembros de la comunidad.	Miembros del CTC Juyu Intza
9	<ul style="list-style-type: none"> El entorno brinda espacios de relajación alejado de cualquier ruido o perturbación. 	<ul style="list-style-type: none"> Respetar el principio de no permitir compañías extractoras de recursos en la zona. 	Miembros del CTC Juyu Intza
10	<ul style="list-style-type: none"> Exclusividad en la localidad, pocos turistas tienen el privilegio de ingresar al territorio Shiwiar. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar convenios con las empresas avionetas, para poder coordinar mejor los vuelos, haciendo más fácil el ingreso de los turistas al CTC. 	Administración y directiva.

C. EVALUAR LA CALIDAD DEL PRODUCTO TURÍSTICO EN FUNCIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE IMPLEMENTADAS

Cuadro 33. Evaluación final CTC Juyu Intza

Resultados Generales de la Verificación											
Ámbitos											
Empresarial				Socio-Cultural				Ambiental			
Resultados				Resultados				Resultados			
Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica
46	12	51	5	21	5	13	3	45	13	41	1
Calificación		Porcentaje		Calificación		Porcentaje		Calificación		Porcentaje	
52		47,71%		23,5		60,26%		51,5		52,02%	
Resultado General											
Cumple		Cumple Parcial		No Cumple		No Aplica		Calificación		Porcentaje	
112		30		105		9		127		53,33%	

Una vez realizado el proceso de verificación el CTC Juyu Intza recibió la siguiente calificación:

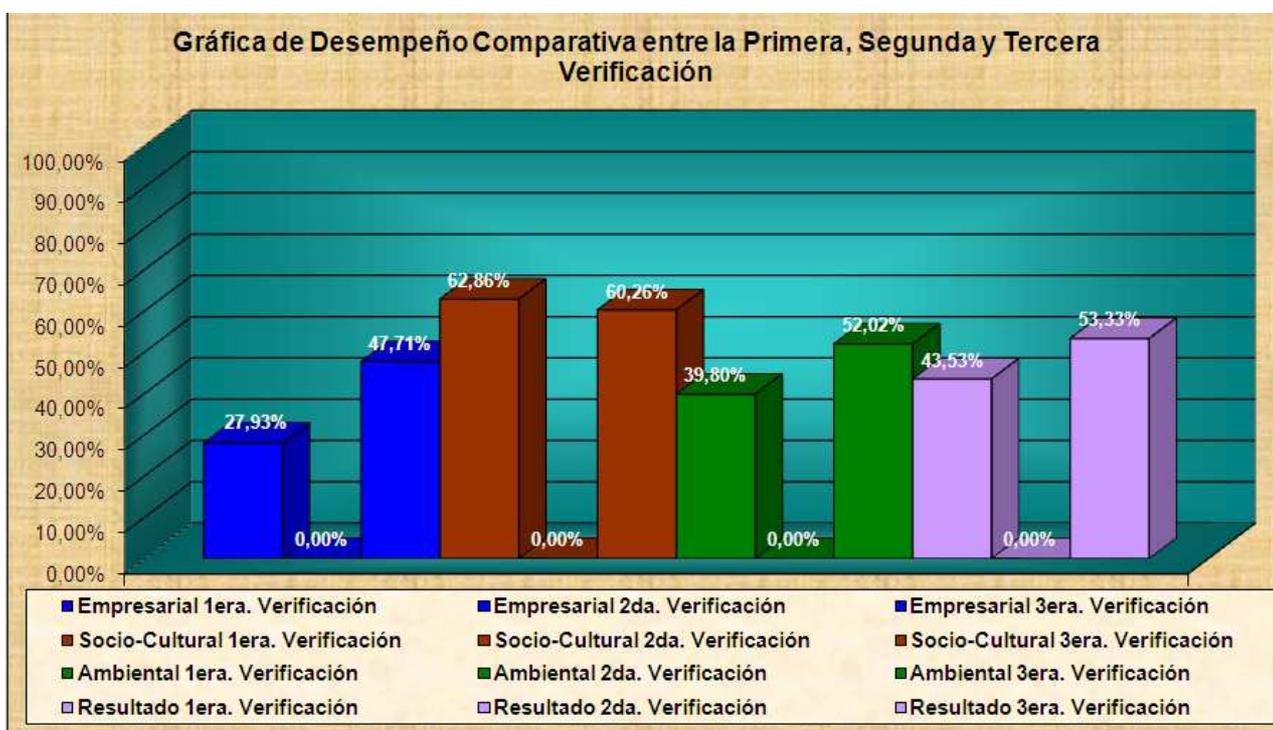
En el ámbito administrativo empresarial de los 114 parámetros cumple con 46, cumple parcialmente con 12, no cumple con 51, y no aplican 5, de esta manera se obtuvo una calificación de 52, que equivale al 47%.

En el ámbito Socio cultural de los 42 parámetros cumple con 21 cumple parcialmente con 5 no cumple con 13, y no aplican 3, como resultado se obtuvo un puntaje de 23.5 dando un porcentaje del 60.26%.

En el ámbito ambiental de los 100 parámetros analizados cumple con 45, cumple parcialmente con 13 no cumple 4 y no aplican 11, siendo así que se obtuvo una calificación de 51.5 puntos y un porcentaje de 52.02 %.

En la calificación general de los 256 parámetros cumple con 112, cumple parcialmente con 30 no cumple con 105 y no aplican 9, obteniendo como resultado una puntuación de 127 y un porcentaje del 53.35 %, lo que significa que esta apto para recibir el sello de calidad.

1. Análisis comparativo entre las tres verificaciones



Cuadro 34. Desempeño comparativo entre la primera, segunda y tercera verificación

Como se puede observar en el gráfico el desempeño logrado por el CTC es el siguiente:

El CTC Juyu Intza perdió todo su puntaje en la segunda verificación al haber extraviado documentos, fotografías y registros, lo cual conllevó a que obtenga una calificación de 0%. Esto obligó a que este trabajo implemente, documente, registre tanto como fuese posible las evidencias que garanticen el cumplimiento de la norma, para poder llegar a tener una calificación aceptable que entre en los rangos de verificación de buenas prácticas.

Es así que comparativamente se hará una evaluación entre la primera y tercera verificación.

En la primera verificación dentro del ámbito empresarial el CTC tuvo un desempeño del 27,93 %, en la tercera verificación 47,71 % esto equivale a un crecimiento del 20,21 % obteniendo de esta forma 52 puntos.

En el ámbito sociocultural el CTC obtuvo en la primera verificación 62.86%, y en la tercera 60.26 % lo cual significa una disminución del 2.6 %, lo que equivale a 23.5 puntos

En el ámbito ambiental se puede apreciar que en la primera verificación el CTC recibió una calificación del 43.53 %, y en la tercera tuvo como resultado un 53.33 %, como resultado existiendo un incremento del 10.10%, lo que equivale a 51.5 puntos.

En la evaluación global en la primera verificación el CTC recibió una calificación de 43.53 %, y finalmente en la tercera verificación obtuvo una calificación del 53.33, donde se refleja un incremento del 10%, equivalente a 127 puntos.

VI. CONCLUSIONES

- A.** El diagnóstico del establecimiento identificó un sinnúmero de problemas o deficiencias en la comunidad, las principales se centran en el aislamiento del CTC y la dificultad logística para que se desarrolle la actividad turística, lo que implica bajos ingresos económicos desde el turismo

- B.** La implementación de procesos de buenas prácticas de turismo sostenible en el centro de turismo comunitario Juyu Intza, fue una experiencia dinamizadora donde la buena voluntad del factor humano y el apoyo logístico de la ONG Rainforest Alliance, facilitaron el proceso de asimilación de los estándares de calidad.

- C.** La aplicación de la herramienta de verificación de Rainforest Alliance del año 2010 para el centro de turismo comunitario Juyu Intza evidencia un incremento positivo del 10.1% con respecto a la primera verificación, quedando así demostrado el éxito del proceso de implementación de buenas prácticas sostenibles, para alcanzar el sello de verificación de Rainforest Alliance.

VII. RECOMENDACIONES

- A.** Gestionar los recursos económicos y humanos necesarios para la implementación y adecuación de servicios básicos, mejoramiento de espacios verdes, adquisición de muebles y enseres para el CTC Juyu Intza, mediante la generación y aplicación de proyectos participativos, mingas comunitarias, entre otras, teniendo como eje principal el involucramiento de toda la comunidad.

- B.** Establecer y mantener un plan de comunicación en base a procesos participativos con los miembros de la comunidad, empleados y administradores del CTC Juyu Intza, con el fin de recopilar, ordenar y documentar todos los procesos y requerimientos legales que la empresa necesita para justificar y garantizar el correcto desempeño de sus actividades turísticas tanto a nivel socio-cultural, empresarial y ambiental.

- C.** Capacitar frecuentemente a los miembros del CTC Juyu Intza mediante talleres prácticos y asesoría técnica en temas orientados a la manipulación de alimentos, técnicas de guianza, elaboración de guiones interpretativos y turísticos, manejo de los desechos sólidos orgánicos e inorgánicos, protección de los patrimonios natural y cultural, servicio al cliente, entre otros., y así garantizar un óptimo rendimiento en cada área de trabajo.

- D.** Establecer alianzas estratégicas y convenios con universidades, colegios, escuelas u otras instituciones, para llevar a cabo estudios como: pasantías, prácticas o tesis que permitan el enriquecimiento y desarrollo técnico que necesita la zona.

- E.** Establecer alianzas estratégicas y convenios con operadoras y agencias de turismo para la comercialización y venta de sus paquetes turísticos.

- F.** Implementar las estrategias propuestas en el documento para mejorar la promoción y operación turística de los productos existentes, tomando en cuenta todos los criterios e indicadores establecidos en los manuales de buenas prácticas para el turismo sostenible propuestos por Rainforest Alliance.

VIII. RESUMEN

La presente investigación propone la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en el lodge Juyu Intza, de la comunidad del mismo nombre, cantón Arajuno, provincia de Pastaza. Analizando la situación actual del CTC, en base a los ámbitos ambientales, socio-cultural y empresariales; con una metodología creada para identificar y priorizar nudos críticos y factores claves de éxito presentes en la actividad turística propia de la zona; también se evaluó a todo el sistema turístico mediante la herramienta técnica MASTER. Evidenciando la urgente necesidad de aplicar herramientas y mecanismos que contribuyan con su correcto desenvolvimiento y desarrollo, para ello se implementaron las estrategias que resultaron de la priorización de los nudos críticos e identificación de factores claves de éxito dentro del rango de 3-6 por implementarse en un corto plazo, con una inversión mínima y puede replicarse en la comunidad incidiendo en su calificación, como son: planes de abastecimiento y manejo de insumos, manejo de desechos sólidos, capacitaciones, creación e implementación de herramientas de gestión y operación.

Una vez implementadas las estrategias, un equipo externo de Rainforest Alliance monitoreo y evaluó el proceso, obteniendo una calificación de 53.33 por ciento, equivalente a 127 puntos, valor superior en un 10 % al puntaje alcanzado en su primera verificación lo cual demuestra que el proceso es viable permitiendo al lodge la obtención y uso del sello de verificación de buenas prácticas de gestión para el turismo sostenible de Rainforest Alliance.

Se recomienda continuar con el proceso de mejoramiento involucrando a todos los actores de la actividad turística, dar un seguimiento continuo a las acciones y evaluar todos los procesos de gestión, administración y asistencia técnica implementados.

IX. BIBLIOGRAFÍA

1. DRUMM, A 2002.“Introducción a la Planificación del Ecoturismo Volumen I” TheNatureConservancy Virginia -Estados Unidos.
2. ESTRELLA, M. 2007. La incidencia jurídica en el turismo comunitario en Ecuador. In Ruiz, E. & Solís, D. Turismo comunitario en Ecuador. Desarrollo y Sostenibilidad social. Quito: Abya-Yala.
3. FEPTCE, 2007 Manual de Calidad para la Gestión del turismo comunitario en Ecuador y guía de turismo comunitario del Ecuador. Quito.
4. LUQUE, Y. 2009, “Definiciones de Turismo”, Consultado en línea disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.monografias.com/trabajos17/turismo/turismo.shtml>
5. MINTUR. 2008. “PLANDETUR 2020, Plan estratégico de desarrollo del turismo Sostenible del Ecuador”
6. OMT. 2004. “Turismo sostenible ”,En línea disponible en la siguiente dirección electrónica:http://www.world-tourism.org/espanol/frame_sustainable.html
7. POURRET. 1990. “Geografía, ecología y forestación de la sierra alta del Ecuador: revisión de literatura. Ediciones Abya-Yala. Quito. Consultado en línea en la siguiente dirección electrónica: www.flacsoandes.org/biblio/catalog.php
8. RAIFOREST ALLIANCE. 2005. Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible
9. SIERRA, Rodrigo. 1999. “Propuesta Preliminar de un Sistema de Clasificación de vegetación para el Ecuador Continental”. Quito – Ecuador
10. SMITH, Randy. 1996. Manual de Ecoturismo para guías y comunidades indígenas de la Amazonía ecuatoriana. Cayambe-Ecuador
11. SNV, RAINFOREST Alliance, COUNTERPART. Internacional, 2010 “Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades de Latinoamérica
12. TERRA INCOGNITA “ Biodiversidad Ecuador 2000” consultado en línea (http://www.terraecuador.net/revista_6/6_diversidad.htm)
13. TIERRA, P. 2007. “Texto Básico de Planificación Territorial”. Riobamba (Ecuador).

14. TURISMO SOSTENIBLE ECUADOR/ Turismo Sostenible 2006 Consultado en línea
(http://www.turismosostenible.ec/Por_que-t-12.html)
15. ULLOA, Bayardo. 1998. "Redacción de Proyectos y Tesis de Grado". ESPOCH.
Riobamba – Ecuador.
16. YUCTA, Patricio. 2011 "Memoria de la información obtenida y analizada con
representantes de la operación turística comunitaria de FUNSIFF"

X. Anexos

Anexo 1. Misión y Visión

Misión

Somos una comunidad de Nacionalidad Shiwiar conformada por familias que viven en un territorio de 212.000 ha. Hacemos turismo sostenible y ofrecemos; tours de naturaleza y culturales, para observar la flora y la fauna resaltando el conocimiento ancestral de nuestra cultura, ya sea con alimentación típica o nacional, preparada con productos propios de la zona, alojamiento en cabañas ecológicas, y además transporte fluvial con guías nativos. Trabajamos para el desarrollo y bienestar de los miembros de nuestra comunidad, para conservar los recursos naturales de nuestro entorno, generar trabajo y dar a conocer nuestra cultura. Nuestro trabajo lo hacemos de una manera organizada, planificada, con respeto a nuestra y a otras culturas, al medio ambiente; siempre tomando en cuenta la participación comunitaria

Visión

Ser una comunidad organizada, que garantice seguridad a los turistas y a miembros de la misma, líderes en el desarrollo del turismo sostenible, que nos permita mejorar los servicios básicos y de comunicación, conservar los recursos naturales y las condiciones de vida ancestrales de las familias Shiwiar convirtiéndolos en atractivos turísticos, para el beneficio económico de los habitantes de Juyu Intza, y la satisfacción de los visitantes.

Anexo 2. Objetivos y Metas del CTC Juyu Intza

Objetivos Estratégicos

- Obtener una certificación internacional de BPTS
- Incrementar los ingresos económicos para el beneficio de la comunidad
- Mejorar la calidad de vida de los miembros de la comunidad
- Brindar una alta calidad en los servicios y productos turísticos
- Implementar estrategias de seguridad tanto para los turistas como para el personal.

Metas

- Promocionar la cultura y nuestra identidad a nivel nacional e internacional.
- Conservación de la selva.
- Para beneficiar a la comunidad en educación, salud y comunicación.
- Para generar nuevas capacidades de conocimiento en la comunidad.
- Mejorar las condiciones de vida de la comunidad.
- Ofrecer lo más práctico de la vida cotidiana, compartiendo experiencias de la comunidad.
- Mejoramiento de los servicios básicos.
- Para evitar el uso de productos de extinción masiva en la pesca y caza.
- Para generar e través de la capacitación e intercambio de experiencias, nuevas capacidades.
- Desarrollo económico y social.

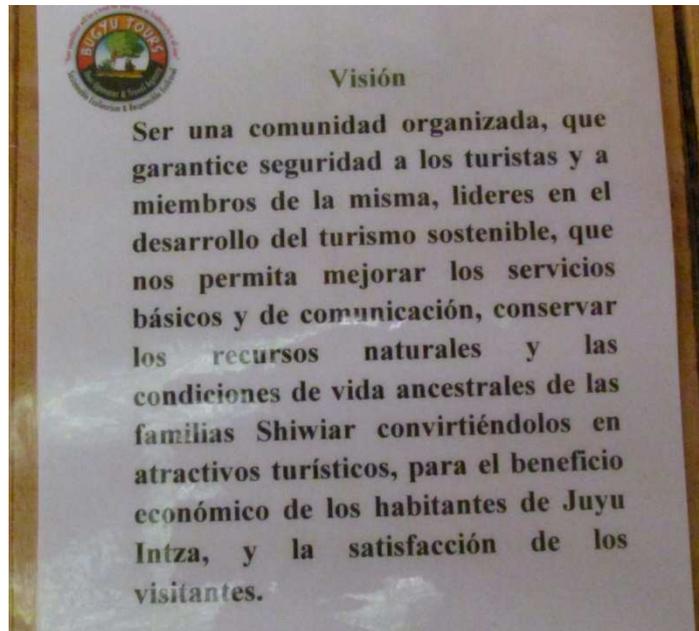
Anexo 3. Código de conducta para el visitante

- Siempre recuerden que son visitantes y que deben mostrar respeto a su anfitrión
- Siempre recuerden que nuestra cultura es muy diferente de la suya y que deben aceptarla como es.
- Siempre recuerden que están tratando con gente que tuvo muy pocos contactos con el mundo exterior. Por favor sea cortés con sus comentarios y preguntas sobre la forma de vida ancestral de la familia, ya que en las comunidades pueden tener valores diferentes y normas distintas.
- Tengan cuidado con lo que dicen. Por ejemplo no hablen de dinero. Están aquí para aprender sobre la cultura de los Shiwiar y la selva, no para contaminar gente con el materialismo.
- La chicha es siempre regalada como forma de establecer un nexo de amistad o de simplemente dar un refresco al visitante. Si no les gusta, beban un poco ya que eso sería muy inteligente de su parte y además muy consecuente. Rechazarla podría ser tomado como un insulto
- No hagan promesas que no puedan cumplir (ejemplo, envío de fotografías)
- No saquen fotos o filmen sin pedir antes. Eso puede ser muy molesto para sus anfitriones.
- No deberían ingresar en casas sin permiso.
- Eviten la demostración pública de afecto a su pareja
- No deberán dar dinero, regalos o golosinas a los niños.

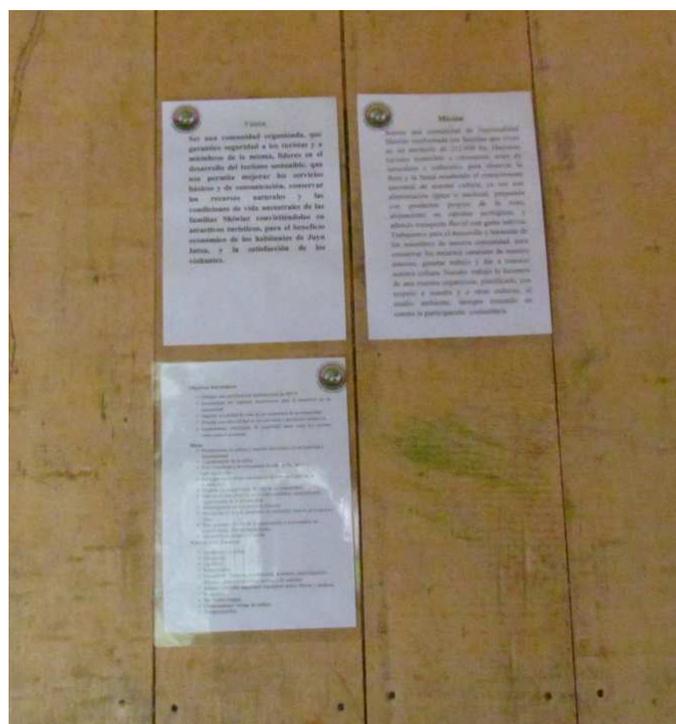
Respeto del entorno y medio ambiente

- No dejen basura en cualquier lugar. Si traen algo a dentro, lo tendrían que llevar con ustedes, ya que no hay depósito de basura en el territorio Shiwiar.
- Esta totalmente prohibido recolectar plantas, semillas y animales de la selva. También está prohibido expropiar o patentar plantas o semillas.
- Por favor sean ecológicos consistentes y acepten traer botellas plásticas y viejas baterías de los Shiwiar a la ciudad de Puyo.

Anexo 4. Fotografías de la misión, visión y código de conducta impreso y colocado en las cabañas del Centro Juyu Intza



Fotografía de cartel ubicado en las cabañas del lodge



Carteles con los objetivos y metas de la empresa ubicadas en el lodge.

Anexo 5. Hojas de Reporte para el mantenimiento de registro de consumo de insumos

Hoja de monitoreo de consumo de insumos - Operativos

FECHA		RESPONSABLE	
--------------	--	--------------------	--

INSUMOS OPERATIVOS	NOMBRE DEL INSUMO	STOCK ACTUAL	TEMPORADA	PICO MÍNIMO	PICO MÁXIMO	FECHA DE CADUCIDAD	OBSERVACIONES

Hoja de monitoreo de consumo de insumos - Alimentos



FECHA		RESPONSABLE	
--------------	--	--------------------	--

INSUMOS ALIMENTICIOS	NOMBRE DEL INSUMO	STOCK ACTUAL	TEMPORADA	PICO MÍNIMO	PICO MÁXIMO	FECHA DE CADUCIDAD	OBSERVACIONES

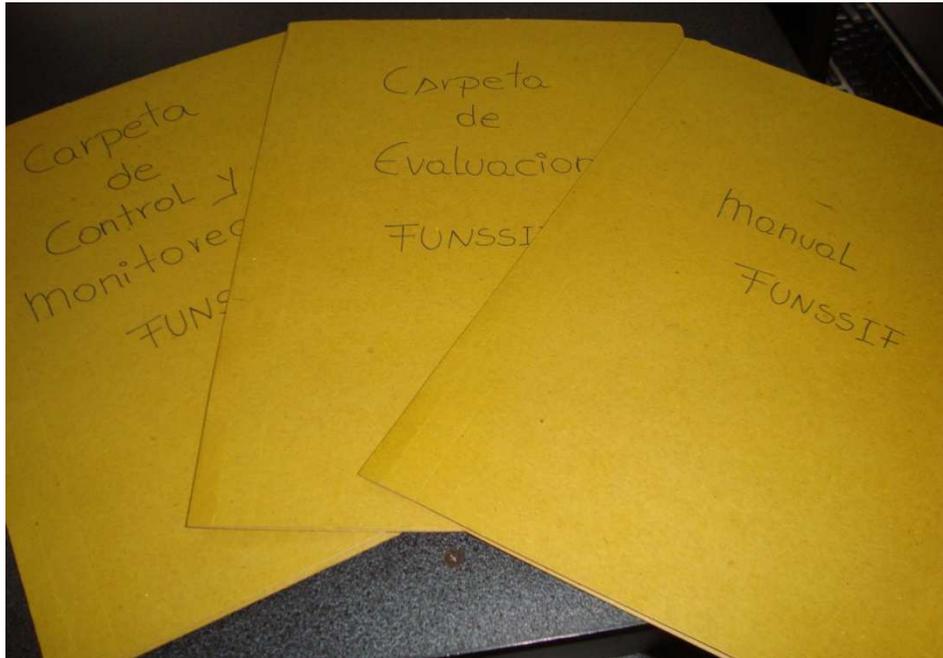
Hoja de monitoreo de consumo de insumos - Limpieza



FECHA		RESPONSABLE	
--------------	--	--------------------	--

INSUMOS ALIMENTICIOS	NOMBRE DEL INSUMO	STOCK ACTUAL	TEMPORADA	PICO MÍNIMO	PICO MÁXIMO	FECHA DE CADUCIDAD	OBSERVACIONES

Anexo 6. Fotografías de carpetas ordenadas y entregadas en la verificación



Anexo 7. Plan de mantenimiento preventivo



ORD.	TAREA DE MANTENIMIENTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Octubre	Nov	Dic
	INFRAESTRUCTURA ELECTRICA												
1	Limpieza de luminarias												
2	Revisión de cableado												
3	Revisión y limpieza de interruptores, tomacorrientes												
4	Revisión y limpieza del centro de carga												

ORD.	TAREA DE MANTENIMIENTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Octubre	Nov	Dic
	INFRAESTRUCTURA FISICA												
1	Pintura de paredes												
2	Revisión de cubierta												
3	Lavado carpas												
4	Limpieza de zócalos												
5	Lavado interno y externo de carpas												
6	Limpieza de letreros												
7	Pintura de fachada												

Anexo 8. Hoja de opiniones y sugerencias



Opiniones Y Sugerencia

Name/Nombre..... Fecha/Date.....

Nationality/Nacionalidad..... Sexo/Gender

No días de Tour/ Days of tour.....

Nombre del Guía/Guide's name.....

Desempeño de guía/ Guides performace:

Mala/Bad Regular Buena/Good Excelente

Desempeño de motorista/Boat driver performance:

Mala/Bad Regular Buena/Good Excelente

Calidad de la alimentación/ Quality of food :

Mala/Bad Regular Buena/Good Excelente

Su experiencia en Juyu intza fue/Your experience in Juyu intza was:

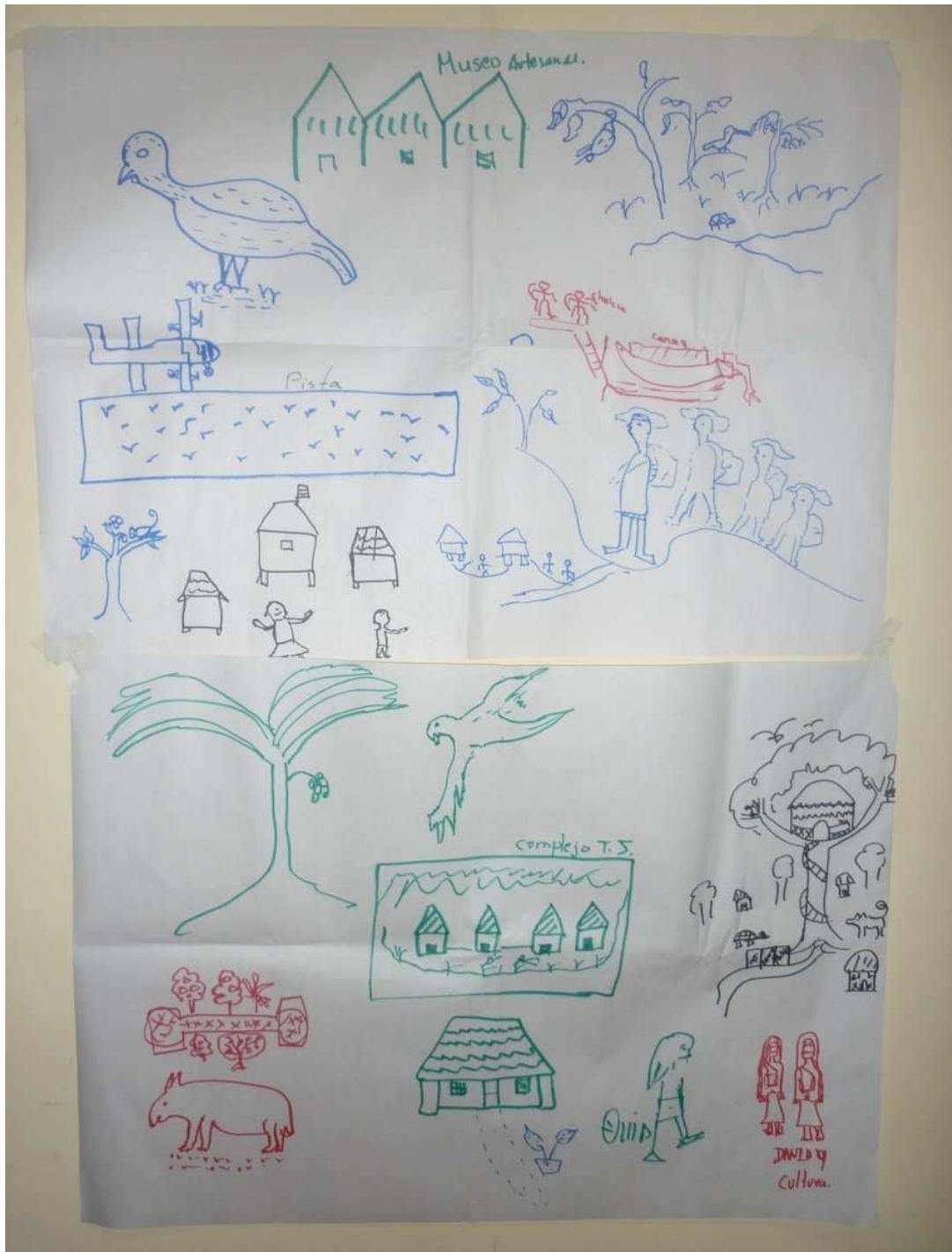
Mala/Bad Regular Buena/Good Excelente

Deje sus comentarios y sugerencias /Please leave comments and sugestions bellow:

.....
.....
.....
.....

Juyu Intza y quienes trabajamos en el campamento IKIAM de la comunidad Shiwiar, les agradecemos sus opinones y sugerencias esto nos ayudara a mejorar en nuestro servicio a los visitantes/ Juyu Intza and the Ikiam staff from the Shiwiar community, thank you for your opinions and sugestions, this will help us to improve in our services towards visitors

Anexo 9. Fotografía resultado del taller realizado en la ciudad del Puyo en donde los miembros del centro identifican los potenciales atractivos dentro de su territorio.



Anexo 10. Panfleto promocional de paquetes y tarifas



BUGYU TOURS S.G.C.
Operadora de Turismo y Agencia de Viajes
Exclusivista y Especialista de Arantaca
Aviación Pasajes Encuentros
Provincia Esmeraldas, Provincia Manabí, Costa Rica, Galápagos

Viaje al Corazón de la Amazonía

**ITINERARIO DE EXPEDICIONES IKIAM CON SHIWUAR QUE
HABLAN CON LOS ESPIRITUS DE LA SELVA - ARUTAM**

6 DIAS / 5 NOCHES / \$ 1.700 2 PAX INCLUYE VUELOS

Mínimo 2 PAX/Máximo 8 pax.

ruta: JUYUINTSA



funcionamiento.

- Actividades recreativas (natación)
- Cena/ caminata nocturno.
- Hospedaje.

Día 1:

- Salida Shell - Juyuintsa en avión al sur este de la provincia de pastaza, en la zona de Rio Conambo, 1h20 minutos de avión.
- Recorrido fluvial 40 minutos hacia las Cabañas Eco-Ikiam en canoa motor.
- Almuerzo típico Shiwuar.
- Por la tarde visita de las instalaciones de cabañas Eco Ikiam, para entender mejor del proyecto Eco turístico y su

Día 2:

- Desayuno
- Travesía por el Rio Conambo en canoa motor, recorrido fluvial 45 minutos.
- Caminata para visita de saladero (Kundiniun Napurkar), a lo largo de viaje se puede observar diferentes especies de animales como son: monos, Guacamayo, loros y aves y otras es especies de la zona.



Adress: Av. Manabí y Golpogos, 1er Piso,
P.O. Box: 16-01-703, Provincia de Pastaza, Puyo-Ecuador.
Celular Internacional: (00593)88297677 Tef. Oficina: (5932)889-393
E-mail: bugyu-tours@hotmail.com; shiwuarfund@hotmail.com

Anexo 11. Estructura de Costos según rango de pax

Paquete 4 días 3 noches – Juyu Intza

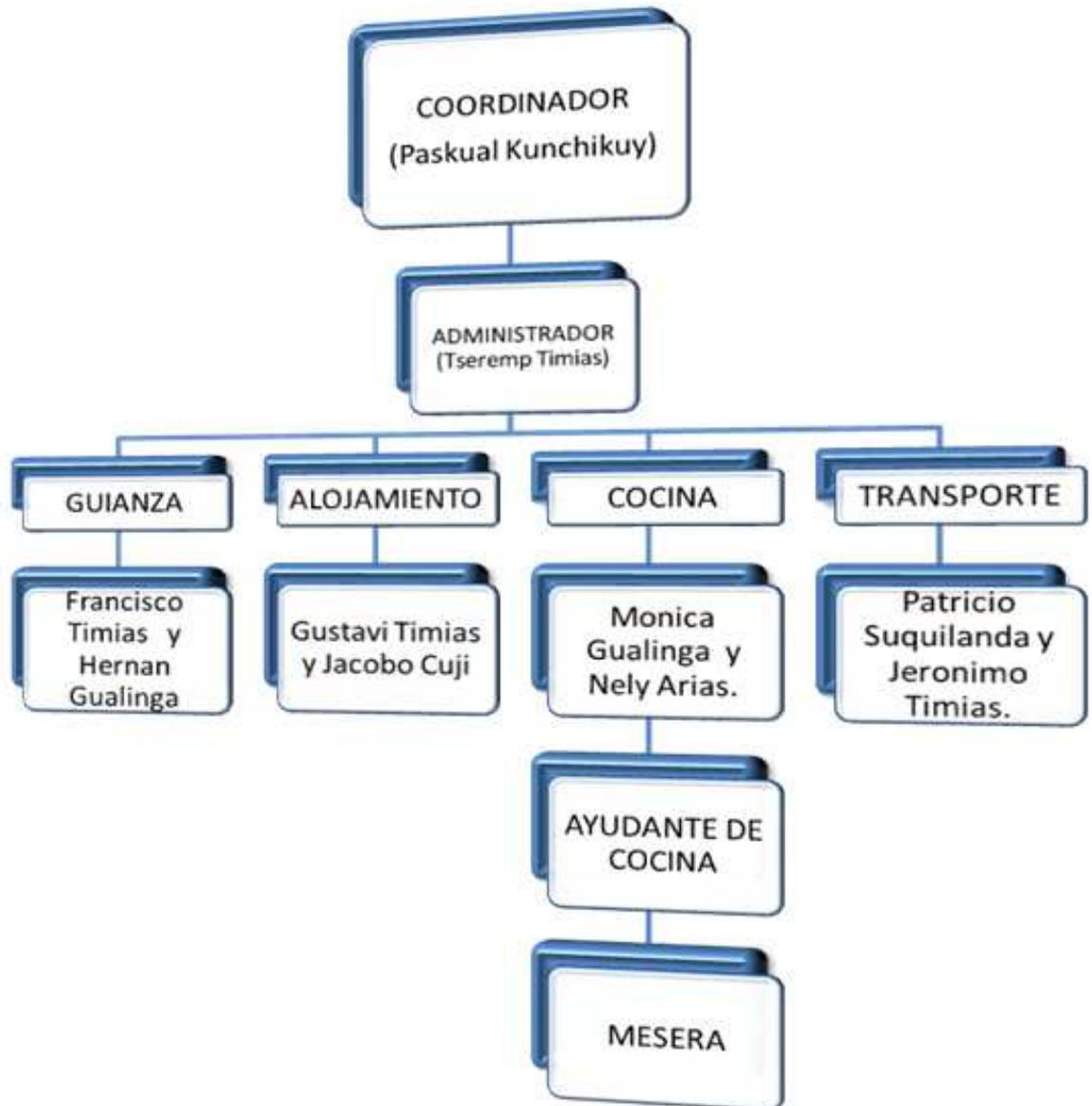
Estructura de Costos por rango de pax Juyu Intza				
Costos Fijos	2	4	6	8
Flete Vuelo	1050	1300	1475	1550
Guía Nativo	175	175	175	175
Motorista	100	100	100	100
Total C. F.	1325	1575	1750	1825
Costos Variables				
Alimentación	37,5	37,5	37,5	37,5
Hospedaje	50	50	50	50
Total C. V.	87,5	87,5	87,5	87,5
Totales	1412,5	1662,5	1837,5	1912,5
Administración 10%	211,9	249,4	275,6	286,9
Gastos de Venta 5%	70,6	83,1	91,9	95,6
Precio Bruto	1032,5	813,8	746,7	698,1
Precio Neto 15%	1129	910	843	794

Itinerario Juyu – Intza / Paquete 4 días 3 noches – Juyu Intza

DÍA 1		
Hora	Actividades	Detalle
11:00	Salida de la Shell	Se toma el vuelo desde el aeropuerto de la Shell el mismo que toma una hora y 30 minutos
12:00	Llegada a la comunidad	Bienvenida en la asamblea
13:00	Almuerzo	Comida tradicional de la comunidad
4:00	Traslado a las cabañas	Nos embarcamos en canoas, y bajamos río abajo usando el remo para evitar ruido y poder avistar fauna.
15:30	Llegada a las cabañas.	Instalación en el campamento Ikiam.
16:30	Caminata alrededor de las cabañas.	Bosque primario, se aprende sobre flora y fauna
19:00	Cena	
DÍA 2		
Hora	Actividades	Detalle

7 : 30	Desayuno	(Americano), café, pan, queso, huevos revuelto, jugo y postre.
8 : 30	Viaje en canoa	
8 : 50	Caminata al saladero Ikiam (durante el trayecto observaremos los árboles gigantes,)	En este saladero es fácil observar fauna silvestre
11:30	Coffee break	
12:00	Llegada al saladero Washi (observación de diferentes aves y animales)	Cerca de una hora de caminata se llega a otro saladero
13:00	Retorno a las cabañas	
15:00	Almuerzo:	Sancocho de bagre, pescado frito, ensalada, yuca frita y jugo de piña.
16:00	Descanso	
18:30	Fogata y leyendas del lugar.	Intercambio Cultural
DÍA 3		
Hora	Actividades	Detalle
5 : 00	Observación de aves	Se sigue un sendero y se trata de avistar aves.
8 : 00	Desayuno	Majado, café, queso pasado, jugo.
9 : 00	Viaje en canoa motor	
9 : 30	Pesca deportiva en la laguna Titipiur.	Pescamos piraña, bagre, mota o vieja
12:00	Retorno a las cabañas.	
12:30	Almuerzo	Sopa de mota fresca (tipo de bagre), estofado de guanta, jugo de papaya y el postre pastel de chonta
14:00	Salida a la comunidad de Juyu Intza	
15:00	Llegada la comunidad	Convivencia cultural práctica de cerbatana, chicha y danza.
17:00	Retorno a las cabañas	
18:00	Merienda	
19:00	Paseo nocturno.	Observación de caimanes, ranas e insectos
21:00	Despedida y descanso	Entrega de presentes.
DÍA 4		
HORA	ACTIVIDADES	
06:00	Avistamiento de aves alrededor de la comunidad	
8 : 30	Desayuno	
10:00	Salida	Esperamos la avioneta que nos llevara de retorno hasta Shell.

Anexo 12. Organigrama del personal



Anexo 13. Manual de Funciones para el personal

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA

Ejercicio de estructura administrativa y operativa por aéreas.

FUNCIONES:

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN

- Atender las reservaciones.
- Coordinar la elaboración de los itinerarios y cotizaciones de tours, conjuntamente con los guías.
- Controlar el cumplimiento de las actividades de las áreas del servicio del CTC.
- Difundir, vender y comercializar el producto turístico del CTC
- Coordinar la venta del producto turístico con operadoras de turismo.
- Dar la bienvenida a los pasajeros.
- Despedida de los pasajeros.
- Responsable del manejo financiero y coordinación de la contabilidad del CTC.
- Recibe y registra llamadas de operadoras y de los visitantes.
- Fórmula política para la realización de reservaciones y cancelación de las mismas.
- Realiza reservaciones.
- Efectúa informes de reservaciones.
- Dar a quien solicite una información amplia de los servicios que presta el CTC.
- Organizar y dirigir las reuniones periódicas de trabajo del personal que conforma el equipo del CTC.
- Llevar el libro de actas de reuniones del equipo de gestión del CTC.
- Orientar el trabajo del personal que conforma el equipo de gestión del CTC.
- Elaborar la nómina y archivos personales de los integrantes del equipo de gestión del CTC.
- Recopilar material fotográfico, bibliográfico para la elaboración de medios de difusión turística.
- Coordinar la elaboración y actualización periódica de medios de publicidad de los productos del CTC.
- Controlar y supervisar presupuestos de ventas.
- Recibir, registrar, emitir y archivar la correspondencia y documentación del CTC.

- Formula políticas de promoción, precios, ventas, etc.
- Promueve el cumplimiento del reglamento interno del CTC.
- Hace recorridos periódicos para evaluar la calidad del servicio y la cortesía de los miembros del equipo de gestión del CTC, con los huéspedes.
- Hace evaluación mensual de los comentarios de los huéspedes, e información de las fichas de evaluación de satisfacción de visitantes.
- Y las demás funciones que le asignen su organización.

ÁREA DE MANTENIMIENTO

- Se realiza una lista de proveedores y les visita continuamente para evaluar la calidad y el precio de los productos a adquirir.
- Se hace recorridos periódicos por todas las instalaciones del CTC.
- Debe realizar un sistema de compra por etapas, procurando comprar en mayor cantidad los productos que puedan durar más y en menor cantidad aquellos que sean difíciles de conservar.

ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

- Se define y elabora las recetas estándar, tanto para alimentos como para bebidas.
- Se elabora y actualiza los menús y cartas.
- Se conoce de la elaboración de alimentos (comidas nacionales, locales) para los visitantes.
- Se conoce de la elaboración de jugos, ciertos cocteles, frutas en almíbar, cremas, jarabes, refrescos, panes, pasteles, postres y ensaladas en general.
- Se conoce de la elaboración de alimentos para personas que siguen dieta, son vegetarianos o tienen algún problema especial en alimentación.
- Se elabora los Box Lunch.
- Se cumple con las normas de sanidad en la preparación y manipulación de alimentos y bebidas.
- Se mantiene limpia la cocina.
- Se realiza inventarios de los materiales, equipo y utensilios que se utilizan en la cocina.

- En coordinación con el administrador del CTC, se fija los precios de venta de alimentos y bebidas.
- Se verifica que todos los alimentos estén en buen estado aplicando métodos de conservación.
- Se aplican procedimientos en caso de alguna emergencia de salud tanto de los clientes como de algún compañero de trabajo.
- Recibir y acomodar al visitante
- Tomar las comandas.
- Mantener las estaciones de servicio surtidas con: sal, azúcar, salsas, cubiertos, servilletas, etc.
- Cuidar que no falten manteles, cubiertos, mantelería y cristalería en la mesa
- Observar que los clientes no se olviden nada en el restaurante o bar.
- Deberá retirar los utensilios de la mesa y llevarlos a la cocina
- Limpiará las mesas que han sido ocupadas
- Conocerá del correcto manejo de loza y cristalería para evitar roturas.
- Velará por la limpieza de todo el material del restaurante
- Conocer y aplicar los procedimientos en caso de alguna emergencia de salud tanto de los visitantes como de algún compañero de trabajo.

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN

Desarrollo de una reserva

Proceso:

- ✓ Contestar el teléfono.
- ✓ Saludar e identificarse
- ✓ Escuchar atentamente.
- ✓ Dar información precisa sobre lo que le pidan.
- ✓ Apuntar todos los datos para la reserva, para ello utilizar la ficha de reserva.
- ✓ Explicar la forma de pago (De acuerdo al porcentaje de reserva), dar el nombre y el número de cuenta para el depósito y explicar que deben enviar el comprobante de depósito. Dar el número de fax o email, donde deben enviar el comprobante de depósito.
- ✓ Apuntar la información en el calendario de reservaciones, de manera clara.

- ✓ Confirmar con el cliente la información dada (Verificar los datos anotados para evitar malos entendidos).
- ✓ Dar información de cómo llegar al CTC.
- ✓ Pedir fax o email del solicitante, para enviar información.
- ✓ Despedirse.

ÁREA DE ALOJAMIENTO

Limpieza de habitaciones

Proceso:

- ✓ Comprobar con el administrador si la habitación está libre u ocupada.
- ✓ Preparar productos y materiales de limpieza, fundas de basura, lencería de repuesto, suministros de baño, etc.
- ✓ Identificar si la habitación está libre u ocupada (Llamar antes de entrar a la habitación para comprobar si han salido los visitantes).
- ✓ Entrar en la habitación.
- ✓ Dejar la puerta de la habitación abierta o poner un aviso, si lo hubiere, de “arreglo de habitación” en la perilla exterior de la puerta de entrada para informar de su presencia.
- ✓ Ubicar el cesto de limpieza en la puerta. De esta manera alerta acerca de su ubicación.
- ✓ Apagar las luces, correr las cortinas y abrir todas las puertas y ventanas para una mejor ventilación de la habitación.
- ✓ Limpiar el clóset o armario y verificar el número de ganchos o armadores.
- ✓ Colocar la ropa del visitante en el clóset o armario y sus objetos personales en orden.
- ✓ Verificar y limpiar el mosquitero.
- ✓ Des tender la cama, empezando por quitar las fundas de las almohadas.
- ✓ Des tender las sábanas sobre la cama para observar si hay algún objeto olvidado.
- ✓ Retirar toallas y sábanas sucias.
- ✓ Sacudir el colchón.
- ✓ Tender la cama.
- ✓ Vaciar la basura de la habitación, del baño y ceniceros.

- ✓ Barrer el piso de la habitación (bajo la cama).
- ✓ Verificar que la habitación no tenga ningún daño (muebles quemados, cortinas rotas, vidrios rotos, etc.).
- ✓ Limpiar los muebles, cuadros y lámparas.
- ✓ Verificar el funcionamiento de focos.
- ✓ Realizar la limpieza del baño (ver más adelante la propuesta del procedimiento para la limpieza del baño).
- ✓ Verificar que las fichas de información de las habitaciones, queden a la vista del visitante. (Anexo).
- ✓ Verificar, antes de salir, que las puertas y ventanas estén debidamente cerradas.
- ✓ Colocar en orden las cortinas.
- ✓ Comprobar que las luces no queden encendidas.
- ✓ Cerrar la puerta y retirarse.

Limpieza del cuarto de baño en las habitaciones

Proceso:

- ✓ Verificar el funcionamiento de focos.
- ✓ Probar si funciona correctamente la ducha.
- ✓ Limpiar la cortina de baño, si hubiera.
- ✓ Limpiar las ventanas del baño.
- ✓ Limpiar las paredes del baño.
- ✓ Limpiar espejos.
- ✓ Limpiar lavamanos (lavabo).
- ✓ Probar el funcionamiento del inodoro y urinario.
- ✓ Limpiar el inodoro y urinario.
- ✓ Limpiar y secar muy bien el piso del baño.
- ✓ Apagar las luces del baño.
- ✓ Cerrar la puerta.

Aspectos que deben considerarse:

- ✓ No utilizar la ropa de clientes o toallas para secar superficies.
- ✓ No utilizar detergentes jabonosos en el piso del baño.
- ✓ No dejar el piso del baño mojado.

- ✓ Utilizar productos no contaminantes y ambientadores de olores suaves.

GUÍAS

Proceso:

Antes del recorrido:

- ✓ Verificar el uso de senderos y el estado de los sitios a visitar.
- ✓ Preparar los equipos necesarios para la excursión:
 - Prepare el equipo técnico que utilice para realizar el trayecto.
 - Revise que todo el equipo esté listo y en perfecto funcionamiento.
 - Aliste y examine el equipo de comunicaciones: celular, radio, otros.
 - Prepare el material necesario para la excursión:
 - Alistar la hoja de ruta y el itinerario del recorrido.
 - Coordinar con el responsable de cocina los box lunch.
 - Alistar el kit promocional para cada uno de los turistas.
- ✓ Los guías deberán estar en el CTC para que puedan realizar su trabajo en el momento que ingresen los turistas.
- ✓ Cuando el visitante requiera de los servicios del guía, el coordinador administrativo del CTC informará a los guías que estén disponibles para realizar el tour.

Durante el recorrido:

- ✓ El guía se presentará ante el visitante, socializará el código de conducta para el turista y además les dará una explicación sobre el recorrido que van a realizar (tiempo del recorrido, número de paradas, distancia, que no más podrán observar).
- ✓ Al empezar el recorrido, el guía les conducirá a los sitios que se establecieron en el itinerario, que se cumplirá de acuerdo a lo establecido, brindando una información clara y precisa.
- ✓ Al final del recorrido el guía se despide del grupo. Se puede aprovechar para solicitar que envíen sus mejores fotos, las cuales serán utilizadas para elaborar material publicitario.
- ✓ En caso de que deba trabajar con el mismo grupo al día siguiente, el guía informará sobre las nuevas actividades que vayan a desarrollar.

AREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

Cocinero

Funciones:

- ✓ Solicitar información al administrador sobre el número de personas, servicios que requieren, tipos de menús especiales, etc.
- ✓ Definir los menús estándar, comidas especiales y box lunch, para el grupo.
- ✓ Elaborar la lista de compras, insumos y otros materiales para la elaboración de las comidas.
- ✓ Entregar la lista de compras, insumos y materiales necesarios, al responsable de compras.
- ✓ Verificar con el responsable de guías y el administrador las horas del servicio.
- ✓ Preparar las comidas en función de los menús.
- ✓ Tener listos los alimentos y bebidas para que sean servidos en el menor tiempo posible.
- ✓ Coordinar con el coordinador de mesa, el servicio en el restaurante.
- ✓ Verificar que todos los clientes hayan sido atendidos en sus pedidos.

Mesero

Funciones:

- ✓ Recibir instrucciones del administrador.
- ✓ Realizar el montaje de la mesa.
- ✓ Verificar que no falten manteles e individuales en la mesa.
- ✓ Verificar que las estaciones de servicio estén surtidas con sal, azúcar, pimienta, salsas, ají, servilletas, etc.
- ✓ Cuidar que no falten cubiertos, vajilla y cristalería en la mesa.
- ✓ Dar la bienvenida al visitante.
- ✓ Acomodar al visitante.
- ✓ Recoger las comandas de los visitantes (opcional).
- ✓ Servir al visitante desde la cocina hasta el comedor
- ✓ Preguntar si desean algo más.

- ✓ Verificar si han terminado de comer y preguntar si quieren que se les retire la vajilla, cubiertos, etc, y llevarlos a la cocina.
- ✓ Observar que los clientes no se olviden nada en el restaurante o bar.
- ✓ Limpiar las mesas que han sido ocupadas.
- ✓ Lavar la vajilla.

Responsable de mantenimiento.

- ✓ Solicitar los reportes de daños, por parte de los encargados de las áreas de servicio.
- ✓ Verificación de los equipos, herramientas, materiales e insumos necesarios para los trabajos de mantenimiento.
- ✓ Elaborar un plan de trabajo para el desarrollo del mantenimiento.
- ✓ Desarrollar actividades de mantenimiento en coordinación con los encargados de las áreas de servicio.

Responsable de compras

- ✓ Actualiza la lista de proveedores.
- ✓ Recibe solicitudes de compras, por parte del administrador.
- ✓ Realiza solicitud de recursos para el desarrollo de las compras.
- ✓ Planifica las salidas para el desarrollo de las compras.
- ✓ Entrega las compras en base a los pedidos a los responsables de cada área.

Anexo 14. Registro de Selección de Personal



Matriz de Evaluación para Selección de Personal

Criterio	Calificación			
	10	7	5	3
Aspecto: características físicas, vestimenta, arreglo personal				
Educación general: antecedentes educacionales				
Antecedentes laborales: rendimiento laboral comprobado, tipo de actividades realizadas, duración del trabajo en cada empresa, motivos de la separación y vacíos en los antecedentes				
Tareas específicas: tipo de habilidades y capacidad del candidato para realizar las tareas que se requieren				
Capacidad para trabajar con otros, facilidad de relaciones públicas, habilidades de comunicación				
Responsabilidad: prontitud en el cumplimiento de sus obligaciones, las deudas y costo total de su vida corresponden a sus ingresos anteriores y futuros. Sin antecedentes penales				
Inteligencia, capacidad para resolver problemas y rapidez de pensamiento				
Madurez: persona práctica, ambiciones y metas con relación a su capacidad y vacante ofrecida				
Evaluación global: resumen de sus juicios sobre los puntos anteriores Sumatoria de Puntaje				

Puntaje: 10= Sobresaliente; 7= Superior al promedio; 5= Promedio; 3= Inferior al promedio

Anexo 15. MANUAL DE INDUCCIÓN A LA ORGANIZACIÓN.

Organización: FUNSIFF – Juyu Intza

Departamento: Administrativo

Fecha: _____



Estimado/a, _____ le damos la bienvenida a nuestra organización FUNSIFF – Juyu Intza. Queremos compartir con usted algunos procedimientos administrativos de nuestra organización que facilitará su integración a la misma. Para ello deseamos que conozca el:

Propósito y estructura de la organización

Misión de la organización	Somos una comunidad de Nacionalidad Shiwiar conformada por familias que viven en un territorio de 212.000 ha. Hacemos turismo sostenible y ofrecemos; tours de naturaleza y culturales, para observar la flora y la fauna resaltando el conocimiento ancestral de nuestra cultura, ya sea con alimentación típica o nacional, preparada con productos propios de la zona, alojamiento en cabañas ecológicas, y además transporte fluvial con guías nativos. Trabajamos para el desarrollo y bienestar de los miembros de nuestra comunidad, para conservar los recursos naturales de nuestro entorno, generar trabajo y dar a conocer nuestra cultura. Nuestro trabajo lo hacemos de una manera organizada, planificada, con respeto a nuestra y a otras culturas, al medio ambiente; siempre tomando en cuenta la participación comunitaria
Historia de la organización	FUNSSIF nace hace en el año de 2004, luego de que la comunidad Juyu Intza - SHIWIAR decide organizarse para recibir visitantes, y compartir con ellos la riqueza cultural y natural de su territorio, incentivando el desarrollo económico de los miembros de la comuna y el intercambio cultural.

Organigrama	<pre> graph TD C[COORDINADOR (Paskual Kunchikuy)] --> A[ADMINISTRADOR (Tseremp Timias)] A --> G[GUIANZA] A --> AL[ALOJAMIENTO] A --> CO[COCINA] A --> TR[TRANSPORTE] G --> G1[Francisco Timias y Hernan Gualinga] AL --> AL1[Gustavi Timias y Jacobó Cuji] CO --> CO1[Monica Gualinga y Nely Arias.] TR --> TR1[Patricio Suquilanda y Jeronimo Timias.] CO1 --> AC[AYUDANTE DE COSINA] AC --> ME[MESERA] </pre>
Descripciones cortas de las funciones del personal clave	

Normas de personal

Permisos	Se debe dar aviso de por lo menos 15 días laborables, en caso de enfermedad presentar certificado médico
Horarios de trabajo	8 horas al día durante la operación turística.
Políticas de gastos de viaje y cuentas de gastos	Solamente se aceptan facturas, a nombre de la compañía, para reembolsos facturas a nombre de la persona natural.
Evaluaciones del desempeño	Se las realiza dos veces al año, cada

	seis meses, en especial al finalizar temporada alta de turismo
Normas para manejo de quejas y reclamos y normas de despido	

Procedimientos administrativos

Almacenamiento, uso e inventarios de recursos materiales	
Compras (requisiciones, órdenes de compra, etc.)	
Informes de trabajo y gastos	
Gastos menores	
Procedimientos de administración financiera	

Finalmente, para mantenernos comunicados le hemos asignado la siguiente dirección de correo: fundacionshiwiar@yahoo.es

Le deseamos el mejor de los éxitos.

Cordialmente,

PASKUAL KUNCHIKUY - GERENTE.

Anexo 16. Plan Capacitación

1. Plan de capacitación según las necesidades del centro Juyu Intza

LÍNEAS DE TRABAJO	PROBLEMAS IDENTIFICADOS	ACCIONES PROPUESTAS
Capacitación Operación Turística	<ul style="list-style-type: none"> Personal no capacitado en gastronomía. Desconocimiento del idioma inglés. No se han actualizado en conocimiento los guías. 	<ol style="list-style-type: none"> Identificar necesidades de capacitación Elaborar un plan de capacitación Gestionar recursos para ejecutar el plan. Implementar el plan.
Capacitación en Mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> Comercialización del proyecto. 	<ol style="list-style-type: none"> Elaborar una página web. Capacitar al personal en elaboración de medios comunicacionales y estrategias de Marketing. Participación en ferias nacionales e internacionales. Firma de convenios con instituciones públicas y privadas.
Capacitación en Área socio cultural.	<ul style="list-style-type: none"> Se está perdiendo la música en la comunidad Shiwiar. No se practica la danza tradicional. 	<ol style="list-style-type: none"> Proponer Plan de revitalización cultural. Implementar un museo para recuperar y difundir las características culturales.
Capacitación en Conservación	<ul style="list-style-type: none"> Casería de animales por las nacionalidades vecinas. Problema de efectos del cambio climático. 	<ol style="list-style-type: none"> Firma de acuerdos con las nacionalidades que evitan en los territorios, para promover la conservación, a través de medidas de control en normas de autoconsumo. Zonificación para manejo y uso de recursos naturales. Capacitación a la gente de la comunidad en temas de conservación y cambio climático.

Fuente: Memoria taller práctico Puyo 2011 Rain Forest Alliance

Anexo 17. DEPARTAMENTO DEL TALENTO HUMANO FUNSIFF

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Nombre				Cargo						
Departamento				Jefe Inmediato						
Fecha				Fecha última Evaluación						
Instrucciones Evalúe al empleado en el cargo que desempeña actualmente. Encierre dentro de un círculo el punto situado arriba en la línea horizontal que expresa el juicio global que mejor lo describa en cada cualidad. El cuidado y objetividad con que efectúe la evaluación determinarán la utilidad de ésta para usted, el empleado y la empresa.				Considere el desempeño laboral del empleado desde la última evaluación y marque con un “√” si ha desmejorado, si ha permanecido estable o si ha mejorado en las cualidades enumeradas a la izquierda			No olvide marcar en la casilla correspondiente.	Ha Mejorado	Ha cambiado poco o nada	Ha desmejorado
Conocimiento del Trabajo. Considere el conocimiento el empleado con la	● Bien informado sobre todos los aspectos del trabajo.	● Conocimiento suficiente para cumplir sus obligaciones sin ayuda	● Dominio suficiente de los aspectos esenciales. Necesita cierta ayuda	● Necesita bastante ayuda	● Conocimiento insuficiente	Observaciones				
CANTIDAD DE TRABAJO. Considere el volumen de trabajo producido	● Trabajador Veloz. Generalmente buen productor	● Produce un buen volumen	● Promedio	● Volumen de trabajo inferior al promedio	● Trabajador muy lento	Observaciones				
CALIDAD DE TRABAJO. Considere la pulcritud y seguridad de los resultados, sin	● Es muy exacto. Prácticamente no comete errores.	● Aceptable. Generalmente pulcro. Solo tiene algunos errores o rechazos.	● Rara vez es necesario verificar su trabajo	● A menudo su trabajo es inaceptable. Hay errores o rechazos	● Demasiados errores o rechazos	Observaciones				

INICIATIVA Considere la tendencia a contribuir, desarrollar y realizar nuevas ideas y nuevos métodos	Su iniciativa repercute en frecuente ahorro de tiempo y dinero.	Muy emprendedor	Muestra iniciativa esporádica	Rara vez muestra iniciativa	Necesita ayudas y asesorías constantes	Observaciones
COOPERACIÓN. Considere la manera de manejar las relaciones de apoyo y ayuda con su equipo de trabajo.	● Se excede en sus esfuerzos para colaborar. No repara por el tiempo ni por lo que tiene que hacer	● Se lleva bien con los demás. Atiende una solicitud de colaboración	● Solo se limita a sus funciones. No colabora en asuntos adicionales cuando se le solicita	● Se muestra renuente a colaborar. Evade colaborar	● Cooperación muy poca. No se cuenta con su ayuda	Observaciones
JUICIO Y SENTIDO COMÚN. Hace razonamientos inteligentes, toma decisiones lógicas.	● Piensa rápida y lógicamente. Se destaca.	● Su pensamiento suele ser lógico.	● Bastante digno de confianza	● Tiende a ser ilógico	● Deficiente, poco digno de confianza	Observaciones
CAPACIDAD	●	●	●	●	●	

<p>PARA APRENDER NUEVAS TAREAS. Considere la velocidad con que el empleado domina nuevos procedimientos y capta las explicaciones y para retener estos conocimientos</p>	<p>Muy rápido para aprender y adaptarse a nuevas situaciones</p>	<p>Aprende pronto, recuerda las instrucciones</p>	<p>Necesidad promedio de instrucciones</p>	<p>Necesidad de muchas instrucciones</p>	<p>Muy lento en Asimilar. Memoria insuficiente</p>	<p>Observaciones</p>
--	--	---	--	--	--	----------------------

Anexo 18. Fotografías de equipos, insumos, dispositivos para la atención de emergencias.

Panel solar para la radio de banda corta



Extintores ubicados en el lodge



Anexo 19. Documentación de los medios de transporte para verificar la seguridad que van a brindar a los turistas y tripulantes.



Avioneta “Alas de socorro”



Chalecos salvavidas del centro

Anexo 20. Identificación de rutas de escape y ubicación de señalización



Zona despejada con fácil acceso al Río Conambo



Señalética colocada en las cabañas

Anexo 21. Manual para la manipulación de alimentos

Fuente: taller de BPTS Rain Forest Alliance

LAVADO DE MANOS

Es importante que el personal lleve las manos limpias, uñas recortadas al ras, sin esmalte; y que su piel no presente heridas, en caso contrario, éstas deberán protegerse con un material impermeable y el uso de guantes se hará indispensable.

Se deberán colocar avisos que indiquen la obligación de lavarse las manos y en qué circunstancias se debe realizar.

Técnicas para el lavado de manos:

- Moje sus manos hasta la altura del codo.
- Frótelas con el jabón haciendo abundante espuma en dirección de la mano hacia el codo.
- Con el cepillo frote debajo de las uñas, entre los dedos, palma y dorso de la mano, hasta la altura del codo, durante 20 segundos como mínimo.
- Enjuague desde la mano al codo con abundante agua, cuidando que no quede jabón.
- Desinfecte sus manos y brazos con solución desinfectante.
- Seque con toallas de papel desechable o secador de aire.

El lavado de manos debe realizarse:

- Después de usar servicios higiénicos.
- Luego de tocarse granos o heridas.
- Después de coger dinero.
- Después de manipular basura.
- Después de que las manos se hayan contaminado o ensuciado por alguna causa.

Anexo 22. PREPARACIÓN DE ALIMENTOS

ELABORACIÓN DE PLATOS CALIENTES Y FRÍOS

Lavado

- ✓ Todos los vegetales, incluyendo ajos y cebollas, deben ser lavados cuidadosamente, sea cual sea el uso que se les dé.
- ✓ Para el lavado se debe usar agua potable y esponja, e ir realizándolo una por una cuando sean piezas individuales como zanahorias, papas, limones y similares; en manojos pequeños, cuando se trate de culantro, perejil, etc., para eliminar tierra y mugre visibles; las lechugas se lavarán hoja por hoja.
- ✓ Los pescados enteros deben lavarse bajo chorros de agua antes de proceder al eviscerado y fileteado.
- ✓ Los mariscos con caparazón serán escobillados para facilitar el retiro de arena, parásitos y algas, etc. Luego se retirará su contenido intestinal.

Desinfección

En el caso de la elaboración de alimentos que serán consumidos sin una cocción previa, como cebiche, es indispensable desinfectar la materia prima para reducir la carga microbiana presente, y así evitar posibles enfermedades gastrointestinales.

Pasos a seguir para una correcta desinfección:

a. Verduras

- Medir 10 gotas de cloro por cada litro de agua, mezclarlo bien y luego agregar las verduras deshojadas, previo lavado con chorros de agua potable.
- Dejarlas reposar en el agua clorada por 15 minutos como mínimo.
- Protegerlas de cualquier contaminación posterior y enjuagar con agua potable.

b. Pescados

- Medir de 8 a 10 gotas de cloro por cada litro de agua, mezclarlo bien y después añadir los filetes, preferentemente los que se consumirán sin ser cocinados.
- Dejarlos reposar en el agua clorada por 5 minutos como máximo, protegidos de cualquier contaminación posterior.
- Enjuagar con agua potable.

c. Pelado y cortado

- Deben emplearse utensilios (cuchillo, tabla de picar, etc.) exclusivos para esta actividad, para evitar la contaminación cruzada.
- Nunca deben pelarse los tubérculos y hortalizas sobre su tabla de cortar.
- Debe lavarse cuidadosamente el sitio de trabajo después del pelado de las verduras, y particularmente luego de limpiar los pescados y mariscos.
- Se deben eliminar inmediatamente los restos, pieles, etc., y echarlos dentro de recipientes herméticos (basureros con tapa).
- Después de esta actividad los alimentos manipulados deberán ser lavados.
- No emplear los mismos utensilios para cortar alimentos crudos y luego los cocidos, ya que estos últimos se contaminarían con los microorganismos provenientes de aquellos.
- La limpieza y pelado de verduras, pescados y mariscos debe realizarse en lugares separados, si fuera posible.

d. Descongelado

- Nunca debe descongelarse a temperatura ambiente ni en agua tibia.
- Por ningún motivo debe congelarse nuevamente un producto que ha sido descongelado.
- Nunca debe cocinarse un trozo de carne congelada, puede parecer exteriormente cocido y estar crudo en el centro.

e. Cocinado

- Los utensilios usados deberán estar debidamente lavados y desinfectados.

- Las temperaturas y tiempo de cocción en sus diferentes modalidades (asado, frito o hervido) deben ser suficientes para cocer por completo los alimentos y asegurar la eliminación de todos los microorganismos.
- Se tendrá especial cuidado con los trozos grandes, el centro debe estar bien cocido (a una temperatura de 100°C han hervido o se han cocinado), para garantizar la destrucción de salmonella y otros patógenos.
- Si los platos cocinados no han sido sometidos a un enfriamiento rápido (colocar el alimento en recipientes poco profundos y enfriarlos en agua con hielo para luego someterlos a refrigeración), deben desecharse luego de 24 horas de conservación.
- En el caso de frituras, la grasa y aceites que se usen para freír deben renovarse cuando se observa evidente cambio de color, sabor u olor.
- Nunca se reutilizará el aceite que haya quedado del día anterior.
- Mientras se están cocinando, los alimentos deben estar debidamente tapados, de manera que se evite pueda caer algún material extraño.
- Para probar la sazón de las preparaciones directamente de la olla o fuentes principales, se deberán emplear utensilios (cucharas, tenedores, cucharones, etc.), los cuales no se volverán a introducir en la olla luego de ser utilizados si previamente no se lavan, ya que esto produciría contaminación.
- La preparación de todo tipo de salsas y aderezos deberá ser diaria, en un lapso de tiempo lo más cercano a la hora de servicio o despacho.
- No preparar una salsa reutilizando las sobras.

Conservación

- ✓ Elaborado el alimento, es importante llevar a cabo el enfriamiento lo más rápido posible, a fin de prevenir su contaminación.
- ✓ Se deberá colocar en recipientes poco profundos los alimentos preparados.
- ✓ Agitar constantemente con una cuchara desinfectada.
- ✓ Se recomienda almacenar en refrigeración los alimentos ya preparados, por no más de tres días, siempre y cuando no se observe alteración alguna.
- ✓ Si los platos cocinados no han sido sometidos a un enfriamiento rápido, deben eliminarse después de 24 horas de conservación.
- ✓ Mezclado

- ✓ Para el caso de los alimentos que se consumen sin cocción previa como cebiche, tiradito, etc.:
- ✓ Los condimentos empleados deben estar exentos de materias extrañas, y guardados en recipientes limpios y tapados.
- ✓ Cada condimento deberá tener un cubierto exclusivo para su uso, y por ningún motivo se empleará éste para la mezcla.
- ✓ Nunca se utilizarán las manos para agregar condimentos, sino una cuchara u otro utensilio, que luego no se volverá a introducir en el recipiente.

Servido

- ✓ La persona que servirá a los comensales debe observar rigurosa higiene personal, en especial las manos (uñas cortas y limpias). Eludir los malos hábitos de higiene.
- ✓ En el servido se emplearán utensilios exclusivos de esta actividad, previo lavado y desinfectado. En caso de que éstos se caigan al suelo, no se usarán nuevamente hasta que hayan sido lavados y desinfectados.
- ✓ No se deben incorporar a las preparaciones nuevos alimentos preparados del día anterior.
- ✓ Se debe dejar un borde en el plato que permita tomarlo sin tocar el alimento.
- ✓ Por ningún motivo se servirán los alimentos directamente con las manos.
- ✓ Por ningún motivo la persona que sirve el alimento puede coger dinero al mismo tiempo.
- ✓ Los alimentos preparados que no se sirven de inmediato, deben guardarse en refrigeración o mantenerse calientes mediante baño María o de mesas calientes, como se hace por ejemplo en el caso de bufés, cuya temperatura es controlada para que permanezca por encima de los 63°C.
- ✓ Por ningún motivo se utilizarán las manos para decorar un plato, se recomienda el uso de pinzas.

Anexo 23. Manual de manejo seguro de objetos corto punzantes

REGLAS BÁSICAS DEL MANEJO SEGURO DE LOS CUCHILLOS, TIPOS Y USO

Los cuchillos: Las herramientas del chef

Los cuchillos son considerados en el mundo de la Gastronomía Culinaria como la herramienta más valiosa y versátil de la cocina.

Es una herramienta de respeto; cuando es manejada adecuadamente por un experto resulta ser un artículo muy valioso para el procesamiento de los alimentos. Se debe tener siempre presente que el adecuado uso del cuchillo comienza con la seguridad, para lo cual debemos empezar con la práctica de buenas medidas de seguridad.

Las reglas básicas para usar los cuchillos de una manera segura incluyen:

- ✓ Un cuchillo afilado es más seguro que uno desafilado.
- ✓ Use el cuchillo correcto para el trabajo adecuado.
- ✓ Cuando transporte un cuchillo llévelo paralelo a su cuerpo o pegado a su pierna mientras camina.
- ✓ El mango del cuchillo debe estar siempre seco y limpio.
- ✓ Corte siempre sobre superficies asignadas para cortar, como tablas, tableros o superficie similar.
- ✓ Corte siempre en dirección opuesta a su cuerpo y corte siempre lo más separado de Ud.
- ✓ La regla más importante de seguridad en los cuchillos es simple ¡Mantenga su mente en lo que está haciendo! ¡Ponga toda su atención en lo que está haciendo!

Diferentes tipos de Cuchillos

- ✓ Existen diferentes clases de cuchillos, cada uno está designado para un uso distinto. Los más usados son:
- ✓ Cuchillo francés o Cuchillo del Chef.- Probablemente sea éste el más popular en la cocina; está diseñado para cortar, rebanar y picar; existe en diferentes longitudes pero todos con la misma forma.

- ✓ Cuchillo para pelar o mondar. Es un cuchillo pequeño y fácil de manejar para mondar y pelar frutas y vegetales; así como para la creación de diversos conceptos en la decoración de platillos.
- ✓ Cuchillo de deshuesar. Tal como su nombre indica sirve para deshuesar y limpiar carnes, aves y pescados. Existen diferentes grados de curvatura en la navaja lo cual origina diversas formas en cuanto a tamaño con la finalidad de ser utilizado en las diferentes piezas a deshuesar, también hay diferentes grados de flexibilidad debido al calibre de la navaja esto con la finalidad de extraer desde el más delicado hueso de pescado hasta los huesos grandes de res.
- ✓ Cuchillo rebanador o de trinchar. Es un cuchillo muy finamente afilado diseñado para rebanar y separar piezas de carnes, pan, queso y otros alimentos. Su navaja puede presentar un afilado en forma ondulada o en forma de sierra; con punta redondeada o puntiaguda.

El Afilado de los Cuchillos

Para que el cuchillo resulte una herramienta útil es necesario que este afilado para lo cual se necesita mantenerlo con filo, para este efecto se requiere de un afilador o chaira, el cual consiste en un poste de acero templado con mango y guarnición. La manera correcta de afilar con este instrumento es golpeando y deslizando hoja de los cuchillos sobre el poste de acero en un ángulo de 200 a 250 grados por ambos lados de la navaja, con el propósito de darle al borde cortador de la navaja un ángulo agudo en forma de "V" y de esta forma quitar poco metal a la hoja del cuchillo.

Diferentes tipos de Afilador

a. Afilador o chaira

Se utiliza para los cuchillos de tipo básico como; el cuchillo francés, el mondador, las deshuesadoras y los rebanadores.

a. Piedras de afilar

Se hará el afilado manualmente y es exclusivo para filos gruesos o pesados como hachas o cuchillos grandes.

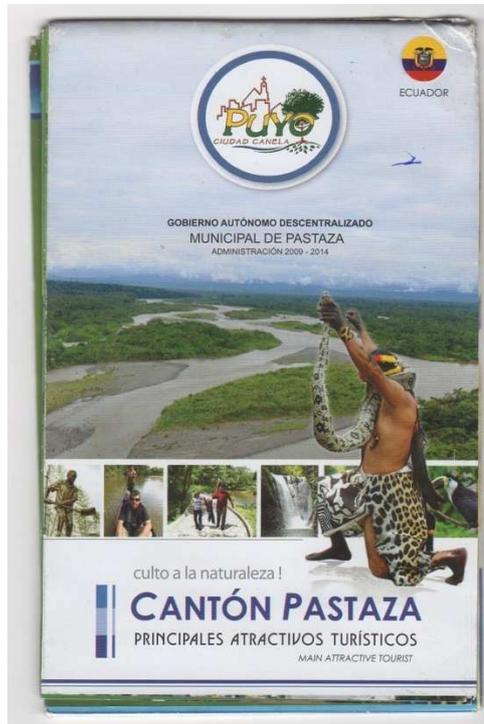
b. Afiladores mecánicos

Con este tipo de afilador se logran excelentes resultados en cuanto a tijeras, cuchillos tipo navaja como el mondador y algunas deshuesadoras, al igual que las cuchillas de los procesadores de alimentos e incluso en las hojas afiladas de las rebanadoras automáticas. El único inconveniente es que retiran excesivas cantidades de metal al afilar. Los afiladores mecánicos deben ser inspeccionados regularmente para garantizar la unión de las piedras y así lograr un correcto afilado

Anexo 24. Logotipo de la empresa



Anexo 25. Inclusión del Centro Juyu Intza en panfleto de promoción turística de la Provincia de Pastaza



Portada del panfleto promocional



Cara interna del panfleto promocional "Pastaza"

Anexo 26. Alianza estratégica con la operadora Ecuador Eco Adventure para la comercialización de sus paquetes www.ecuadorecoadventure.com/deepamazon



Home | **Open Tours** | **Treks** | **Climbing Ecuador** | **Amazon** | **Volunteer Work** | **Testimonials** | **About Us**

Deep Amazon Expedition

Me gusta A Holly Hotchips y 2 personas más les gusta esto.

JUYU INTZA – VIRGIN JUNGLE EXPEDITION



The Deep Amazon Expedition is a 5 day adventure that takes you by small chartered plane further and deeper into the Amazon than anywhere else in Ecuador. This region is inhabited by the Shiwiar clan and Juyu Intza community, where macaws, parrots, and many other types of wildlife are very easy to spot.

This is one of the few regions in the Ecuadorian Amazon that remains untouched from the occidental world or the international oil tycoons that have destroyed much of Ecuadors Amazon.

Price Per Person:
 2 People: \$800 each
 3 to 5 People: \$650

Price Includes:

- ✔ Return flight from Shell – Juyu Intza – Shell
- ✔ Lodging in Juyu Intza Community
- ✔ Lodging in IKIAM camp (primary forest)
- ✔ All meals

Ecuador Eco Adventure on Facebook

✔ Like You like this.

1,508 people like **Ecuador Eco Adventure**.



Facebook: social plugin

» **Ecuador Eco Adventure - Day Tours** ha sido calificado como "Excelente" por viajeros

Anexo 27. Pagina web de la empresa www.ikiam.com



Ayuden a proteger el territorio shiwiar y conservar su biodiversidad

Conéctense con la naturaleza de los Shiwiars...
...y vivan una real aventura ecoturística comunitaria!

Somos una tribu indígena de la Amazona Ecuatoriana y decidimos acoger ecoturistas para proteger nuestro territorio. Les proponemos embarcarse en una aventura personal que nunca van a olvidar: la Expedición Ikiam (Ikiam es selva en nuestro idioma), descubrirán una biodiversidad increíble y compartirán momentos inolvidables con nosotros en el corazón de la selva amazónica, ayudándonos así a preservar nuestro territorio.

Estamos luchando para proteger nuestro territorio de las petroleras. Gracias a los ingresos y apoyo extranjero generados por el ecoturismo, esperamos legalizar nuestro territorio y conservar nuestro tipo de vida, sin comprometer nuestra cultura o selva. Ayúdenos a alcanzar nuestra meta.

HAGAN ALGO BUENO POR USTEDES Y PARA EL PLANETA: Vengan a visitarnos.

¿Quiénes somos?
La visión
La expedición
Biodiversidad
Cultura
Ética
Donaciones
Voluntariados
Referencias
Galería de Fotos
Sitios afines
¿Cómo contactamos?

ENGLISH
FRANÇAIS



© Pascal Languillon - FUNSSIF - Design: <http://www.tuttiquanti.net/> - Webmaster: Olivier Lagarde

Anexo 28. Preparación de alimentos tradicionales



Comedor del centro Juyu Intza



Preparación del "Pan de yuca"

Anexo 29. Cuentos selváticos para ser compartidos a los turistas

Arutam

Arutam es el espíritu de la selva, a quien los cazadores le piden de su ayuda para poder cazar mediante una pequeña oración.

Una vez un joven cazador no podía obtener mujer porque su recolección era pobre, así que pidió ayuda a Arutam para que le convierta en un diestro cazador, Arutam le concedió el deseo y se convirtió en el mejor cazador de la tribu, mas cegado por la ambición un día salió a cazar muchos venados, más de lo que Arutam le había permitido, es así que Arutam le castiga, devolviéndole la vida a los venados que iban colgados de su cuerpo y atados en su espalda, mientras los animales luchaban por liberarse, estos asfixiaron y mataron al joven cazador

Mito del Búho

Cuenta el mito que una pareja de esposos que se amaba muchísimo, un día el esposo quien era un hombre muy bueno falleció, y su esposa quedo muy triste, hasta que un día un búho se apareció repetidamente, y un día la mujer le dijo al búho, que tanto me andas silbando, si fueras hombre para que me ayudes a cortar leña para la cacería, cuando escucho un sonido en la cocina, y fue a ver y el búho salió volando, y la mujer encuentra en el piso un montón de huesos, cuando a lo lejos ve un hombre acercándose y este hombre le dice leña querías, leña tienes, y la mujer pregunto y tu quien eres, y el hombre respondió, soy tu marido, y te cuido todos los días, solo no puedo dormir contigo, la mujer fue a ver la tumba de su marido, y la encontró vacía.

Anexo 30. Fotografía de las construcciones tradicionales de la nacionalidad Shiwiar



Chozón:

Son utilizados para las asambleas generales, también para realizar eventos sociales, y comedores, están contruidos con pilares de madera, las vigas y soporte del techo están estructuradas con caña grande, y el atado se lo hace con chambira, el techo es recubierto por hojas de palma toquillas, todos los materiales son encontrados dentro del territorio Shiwiar



Viviendas: Son construidas de tablonces de madera, tienen una elevación de más o menos 1 metro desde el suelo para evitar la humedad, cuentan con un espacio de estar, con hamacas y una especie de balcón, los techos son cubiertos de paja toquilla, se les da un mantenimiento cada 6 meses para evitar posibles goteras o plagas, por lo general tienen 2 cuartos para quienes viven en ellas.

Anexo 31. Identificación de prácticas ambientales y turísticas indebidas “Captura y alimentación de animales silvestres”



Anexo 32. Implementación de tachos separadores de basura, composteras



Anexo 33. Requisitos para la obtención de documentos que necesita el CTC Juyu Intza

Requisitos para la obtención de la patente municipal

- Copias de escrituras de la constitución de la compañía
- Nombramiento del representante legal
- Copia a color de la cedula del representante legal
- Pago de la patente correspondiente al 1 por mil de la inversión inicial de la compañía

Requisitos para la obtención del RUC

- Copias de escrituras de la constitución de la compañía
- Certificado de cumplimiento de la Súper Intendencia de Compañías
- Patente Municipal
- Nombramiento del representante legal
- Copia a color de la cedula del representante legal

Requisitos para el registro de la empresa en el MINTUR

- Copias de escrituras de la constitución de la compañía
- Certificado de cumplimiento de la Súper Intendencia de Compañías
- Patente Municipal
- Certificado bancario
- Certificado de registro de nombre en el IEPI
- Lista de precios y servicios
- Nombramiento del representante legal
- Copia a color de la cedula representante legal

Requisitos para la obtención del permiso de funcionamiento

- Copia del RUC
- Copia del registro del MINTUR
- Copia de pago de los bomberos

Anexo 34. Propuesta para el plan de capacitación

I. PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL TURISMO COMUNITARIO EN EL CTC JUYU INTZA

A. ANTECEDENTES

1. PROPÓSITO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Esté plan de capacitación está dirigido a los miembros del CTC Juyu Intza, para que sus miembros puedan mejorar sus conocimientos y servicios que brindarán a los turistas que visiten su comunidad, fortaleciendo su desempeño laboral en las distintas áreas de trabajo, generando un proceso orientador que coordina los esfuerzos públicos, privados y comunitarios para el desarrollo del turismo sostenible, basado en sus territorios y bajo los principios de reducción de la pobreza, inclusión social, equidad, sostenibilidad y competitividad.

Para que estas capacitaciones se lleven a cabo se debe tomar en cuenta la participación de organizaciones gubernamentales como:

- Ministerio de Turismo (cursos de guías de turismo)
- Ministerio del ambiente (educación ambiental)
- Universidades locales y regionales (ESPOCH)

Al mismo tiempo se puede pedir apoyo a organizaciones no gubernamentales como

- Rainforest Alliance
- CATSO (Consultores de Turismo Sostenible)
- Capacitadores independientes (profesionales en turismo)

B. NECESIDADES DE LOS PARTICIPANTES

Las áreas prioritarias de capacitación son:

- Turismo Comunitario
- Administración turística
- Marco Legal para el Turismo Comunitario
- Recursos Naturales y Conservación
- Guianza
- Elaboración y comercialización de artesanías amazónicas
- Interpretación y educación ambiental
- Manipulación e higiene de alimentos
- Contabilidad básica aplicada para el turismo

C. Modalidad y lugar de capacitación

Es importante que las capacitaciones sean realizadas de modo presencial, desarrollando talleres teórico – prácticos.

Dado a la dificultad logística del CTC Juyu Intza al estar aislados, se resuelve realizar los talleres teóricos en la ciudad del Puyo y por lo menos una vez al año insitu en el CTC Juyu Intza, a la vez se debe aprovechar el taller práctico para que los temas teóricos sean socializados con los miembros del CTC.

D. Duración del curso de capacitación

Se realizarán 8 talleres en la ciudad del Puyo en las oficinas del CTC y un taller insitu

E. Programa del curso de capacitación

El contenido del curso de capacitación se establece por área de gestión en base al plan de capacitación de la CORDTUCH

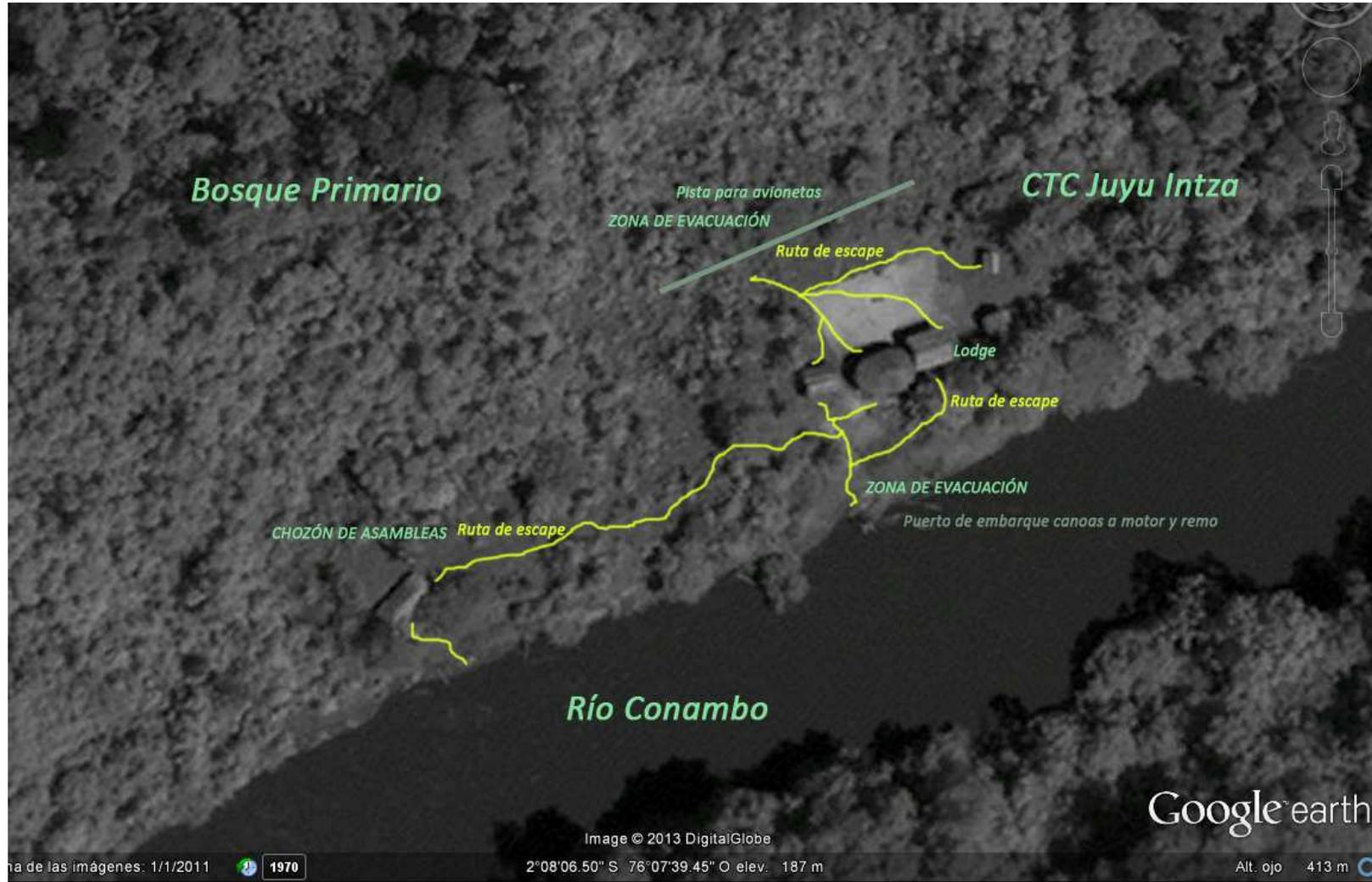
ÁREA ADMINISTRATIVA	
MODULO 1: TURISMO COMUNITARIO	
Temas a tratar	Gestión del turismo comunitario en el Ecuador
Metodología	Charla expositiva, ronda de preguntas, y respuestas dinámicas
MODULO 2: ADMINISTRACION	
Temas a tratar	Procesos de administración Planificación y dirección administrativa Recursos humanos Organización administrativa Control reportes y seguimiento Manejo de fichas de descargo, definición del perfil del visitante, satisfacción del visitante. Elaboración de contratos Solución de problemas Políticas y procedimientos generales Importancia de los códigos de conducta para huéspedes, proveedores, empleados y comunidades
Metodología	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y juego de roles.
MODULO 3: MARCO LEGAL	
Temas a tratar	Actividades turísticas en el Ecuador Requisitos para legalizar los CTC
Metodología	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria.
No. Horas	Total: 12
Lugar	Ciudad del Puyo
ÁREA DE GUIANZA	
MODULO 1: GUIANZA	
Temas a tratar	Técnicas de Guiar Atención a grupos Técnicas de participación Relaciones públicas
MODULO 2: RECURSOS NATURALES Y CONSERVACIÓN	
Temas a Tratar	Ecología Recursos Naturales Ecosistemas Biodiversidad Contaminación Impactos ambientales generados por la actividad turística
MODULO3: FLORA Y FAUNA	

Temas a tratar	Flora y Fauna representativa del territorio Shiwiar
MODULO4: INTERPRETACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL	
Temas a Tratar	Educación ambiental Interpretación ambiental Medios interpretativos
Total Horas	8 horas
Lugar	CTC Juyu Intza
Metodología	Charlas expositivas Apoyo de materiales escritos Estudio de casos Discusión plenaria, Taller participativo in situ
ÁREA DE ALIMENTACIÓN	
MODULO 1 : MANIPULACIÓN E HIGIENE DE ALIMENTOS	
Temas a Tratar	Salubridad de la comida Higiene del manipulador Limpiar y desinfectar
Total horas	6 horas
Lugar	CTC Juyu Intza
Metodología	Charlas expositivas Apoyo de materiales escritos Estudio de casos Discusión plenaria, Taller participativo in situ
ÁREA DE ARTESANIAS	
MODULO 1: ELABORACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ARTESANIAS	
Temas a tratar	Materiales utilizados para la elaboración de artesanías Temática de las artesanías Comercialización de las artesanias
Metodología	Taller practico in situ Muestras de artesanías para ser tomadas como ejemplo Designación de un lugar para su venta
Total Horas	4
Lugar	CTC Juyu Intza
ÁREA DE CONTABILIDAD	
MODULO 1: CONTABILIDAD BÁSICA APLICADA AL TURISMO	
Temas a tratar	Conceptos básicos Elaboración de inventarios Emisión y manejo de recibos, facturas Elaboración del proceso contable Elaboración de roles de pago Llenado de formularios y formas de declaración tributaria
Total de horas	8
Lugar	Ciudad del Puyo
Metodología	Se pide apoyo al SRI para una charla de capacitación tributaria Charlas expositivas Práctica.

**Fuente: plan de capacitación e identificación de necesidades de los participantes -
CORDTUCH**

Anexo 35. Plan de acción de riesgos para el CTC Juyu Intza

A. Croquis Georeferencial del CTC Juyu Intza



Fuente:
Fotografía
satelital Google
Earth

B. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA / ENTIDAD / ORGANIZACIÓN

1. Información general de la empresa / entidad / organización.

a. Razón Social

FUNSSIFF – Fundación Shiwiar Sin Fronteras

b. Dirección exacta

Oficinas en la ciudad de Puyo, 9 de octubre y Orellana

c. Contactos del representante legal y responsable de la seguridad

- **Celular:** 052524901
- **Email:** fundacionshiwiar@yahoo.es

d. Número de trabajadores

Hombres:	5
Mujeres:	2
TOTAL	7

e. Cantidad aproximada de visitantes, clientes

8 por mes en promedio

f. Fecha de elaboración del plan

16 de Julio 2011

2. Situación general frente a las emergencias.

a. Antecedentes

El CTC Juyu Intza ha tenido un corto tiempo en la operación turística en donde no se han presentado mayores inconvenientes en las actividades que se realizan en el mismo, sin embargo es importante contar siempre con las medidas, recursos y conocimientos necesarios para afrontar cualquier tipo de incidentes que puedan llegar a surgir, que puedan afectar a la integridad de trabajadores, visitantes o de las instalaciones.

b. Justificación

El plan de acción de riesgos procura y garantiza un ambiente de trabajo y operación seguro y adecuado acorde a las exigencias del manual de BPTS

Está herramienta permitirá fundamentalmente hacer frente a situaciones de emergencia y a reconocer e identificar las amenazas existentes en el CTC Juyu Intza.

c. Objetivos del plan de acción de riesgos

- Salvaguardar la integridad de los clientes y personal del establecimiento.
- Contar con el apoyo de entidades locales especializadas en combate de incendios u otros incidentes.
- Disponer de un procedimiento de actualización permanente del plan.
- Establecer procedimientos que permitan a los ocupantes y usuarios de las instalaciones del establecimiento, protegerse de desastres o amenazas colectivas que pueden poner en peligro su integridad.

B. IDENTIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO

1. Factores de Riesgos Mecánicos

- Caídas de personas al mismo / distinto nivel
- Caídas de objetos por desplome
- Caídas e objetos por manipulación
- Caídas de objetos desprendidos
- Pisadas sobre objetos
- Choque contra objetos inmóviles / móviles.
- Golpes / cortes / atropello por objetos o herramientas.
- Proyección de fragmentos o partículas

2. Factores de Riesgos Físicos

- Incendios
- Explosiones
- Estrés térmico
- Contacto térmico o eléctrico
- Exposición a radiaciones ionizantes
- Ruido
- Vibraciones
- Iluminación

3. Factores de Riesgos Químicos

- Contacto con sustancias peligrosas
- Exposición a gases y vapores
- Exposición a aerosoles
- Exposición a sustancias nocivas, tóxicas
- Contacto con sustancias corrosivas

4. Factores de Riesgos Biológicos

- Exposición a virus, bacterias, hongos derivados orgánicos de microorganismos.
- Exposición a insectos
- Presencia de plagas, epidemias.

5. Factores de Riesgos Ergonómicos

- Dimensiones del puesto de trabajo
- Sobre esfuerzo físico
- Sobrecarga
- Posturas forzadas
- Movimientos repetitivos
- Confort acústico, térmico y lumínico
- Calidad del aire
- Organización del trabajo
- Operadores PVD (Pantallas de visualización de datos)

6. Factores de Riesgos Psicológicos

- Tiempo de trabajo
- Tarea
- Estructura organizacional

C. PREPARACIÓN PARA RESPUESTA A EMERGENCIAS

1. Emergencia

Es una situación que sale del esquema normal de las actividades de una persona u organización, demanda recursos y de una actuación rápida de personas con un entrenamiento previo.

2. Análisis de tipo de emergencias (riesgos mayores)

Realizando un análisis previo a la situación del CTC Juyu Intza, se ha decidido socializar los posibles riesgos de mayor incidencia en la empresa, por esta razón se toma la clasificación en función de los niveles de daños o consecuencias que podrían suceder, dando así la clasificación en: emergencias mayores y emergencias menores.

a. Emergencias por actividades humanas

1) Emergencias de incendio

Un incendio es un fuego que sale de control causando daños y pérdidas importantes a las personas, los bienes o el medio ambiente.

Los incendios se los pueden clasificar de acuerdo a su magnitud o intensidad en los siguientes grupos:

- Conato de incendio.- Es una situación en el cual los daños y pérdidas son menores de acuerdo a cada instalación de la empresa, por otra parte son fuegos de baja intensidad en una área localizada fácilmente de apagar con un extintor.
- Incendio local- Afecta al área.- En esta situación todo el personal del área donde se presenta el fuego debe dar respuesta de manera inmediata, puede ser necesario la evacuación del personal del área.
- Incendio declarado- Afecta a toda una área o varias áreas.- En esta situación el fuego se sale de control del personal del área donde este el fuego y se necesita de ayuda externa con personal calificado para estas situaciones.

2) Emergencias por explosión

Las explosiones son liberaciones de energía de manera violenta causando daños muy grandes en corto tiempo. El almacenamiento, transporte y la utilización de gases, principalmente gas licuado de petróleo constituye un peligro que puede generar grandes daños con pérdida de vidas y daños graves las instalaciones. Por estas razones es importante recordar y aplicar normas básicas de seguridad:

- No golpear o rodar el cilindro
- Realizar instalaciones de acuerdo establecido a la norma
- Revisar las instalaciones y realizar el mantenimiento adecuado para evitar fugas
- Emergencias y urgencias médicas- Primeros Auxilios

En las diferentes actividades realizadas en la comunidad existe el riesgo de accidentes tanto para el personal como para los clientes y puede presentarse situaciones en las cuales existe riesgo para la integridad o salud de las personas por esta razón es importante que el personal esté capacitado en este tipo de emergencias

Es importante conocer la definición de ciertos términos para ello se mencionan los siguientes:

- **Urgencia médica.-** Situación con afección de la salud en la cual no está en riesgo la vida del paciente.
- **Emergencia médica.-** Situación con afección a la salud en la cual existe riesgo para la vida del paciente.
- **Primeros Auxilios.-** Asistencia que se brinda a un paciente mientras llega ayuda especializada.

Es muy importante que el personal asignado a prestar los primeros auxilios tenga los siguientes conocimientos:

- Conocimientos Básicos que le permitan atender situaciones de emergencia que no pueda esperar la llegada del personal médico especializado.
- Conocimientos Complementarios que le permita atender situaciones de urgencias médicas como hemorragias, fracturas, heridas que permitan esperar la llegada de la ayuda especializada.

Anexo 36. Modelo de invitación a comunidades cercanas



CTC Juyu Intza (*fecha*)

Presente

Estimado (*Nombres y apellidos, cargo dentro de la comunidad, nombre de la comunidad*).

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos el Centro de Turismo Comunitario Juyu Intza

El motivo de nuestra carta es para hacerle una cordial invitación a las charlas y capacitaciones que se estará realizando en las fechas (.....) con el fin de mejorar las relaciones sociales de quienes habitamos dentro del territorio Shiwiar, y para socializar conocimientos como educación ambiental, y turismo comunitario.

Por la atención prestada a este comunicado, reciba nuestros anticipados agradecimientos.

Atentamente

Pascual Kunchikuy

Gerente

Anexo 37. Tratamiento de desechos sólidos

Separación y clasificación de desechos.

Se utilizan los tachos de basura correctamente, el CTC Juyu Intza tiene basureros de diferentes colores para poder clasificar los desechos sólidos en:

- Orgánicos
- Plásticos y reciclables
- Papel y cartón

Una vez separados se toman las siguientes acciones



Residuos orgánicos:

Son utilizados para rellenar las composteras, el procedimiento para aprovechar estos residuos son los siguientes.

- Se pica con machete los residuos
- Se mezclan con tierra y hojarasca
- Cada semana se retiran y son ubicados en diferentes niveles
- El producto final se convierte en abono para los cultivos de la huerta comunal.



Residuos de papel, cartón, plásticos y reciclables

Se toma en cuenta aquellos recipientes que pueden ser reutilizados dentro del CTC, los que no son evacuados por vía aérea al final de la visita



Anexo 38. Calendarios para las mingas y cooperación

MES	ACTIVIDAD	RESPONSABLES
<ul style="list-style-type: none"> • Enero 10 – 25 • Marzo 10 – 25 • Mayo 10 – 25 • Julio 10 - 25 • Septiembre 10 – 25 • Noviembre 10 – 25 	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza general del Lodge y sus instalaciones • Revisión de los techos de las cabañas para evitar filtros de agua lluvia o plagas • Revisión de los senderos de evacuación. • Revisión de la radio y su mantenimiento • Revisión y limpieza de canoas a motor y a remo • Asambleas para evaluar las acciones y posibles necesidades futuras. 	<p>Miembros del CTC Juyu Intza</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cocineras • Motoristas • Guías
<ul style="list-style-type: none"> • Junio 25 • Diciembre 25 	<ul style="list-style-type: none"> • Asamblea general • Planificación para el siguiente año 	<ul style="list-style-type: none"> • Directiva y administración • Todos los miembros del CTC Juyu Intza