

**IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN
EL LODGE IPANLO, COMUNIDAD PAVACACHI, CANTÓN ARAJUNO,
PROVINCIA DE PASTAZA - PROGRAMA RAINFOREST ALLIANCE**

JOHN DARWIN JARA VELASQUEZ

TESIS

**PRESENTADA COMO REQUISISTO 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

2012

HOJA DE CERTIFICACIÓN

El tribunal de tesis CERTIFICA QUE: El trabajo de investigación titulado: “IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL LODGE IPANLO, COMUNIDAD PAVACACHI, CANTÓN ARAJUNO, PROVINCIA DE PASTAZA - PROGRAMA RAINFOREST ALLIANCE” de responsabilidad del señor egresado John Darwin Jara Velasquez, 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, enero del 2012

DEDICATORIA

A Dios.

Quien ha sabido iluminar y bendecir mi camino.

A mi madre.

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre.

Por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mis familiares.

A mi hermano y hermana por ser los cómplices en cada acierto y el apoyo en los momentos difíciles; a mi abuelita, a mis tíos, a mis primos y a todos aquellos que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta tesis.

AGRADECIMIENTO

Agradecerte a ti Dios por bendecirme y porque hiciste realidad este sueño anhelado, a mi madre y a mi padre por el apoyo infinito que me han dado día tras día.

A la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Recursos Naturales, Escuela de Ingeniería en Ecoturismo por darme la oportunidad de estudiar y desarrollarme como una persona profesional, útil para la sociedad.

A mi directora de tesis, Ing. Patricia Tierra por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación, y en especial a mis profesores Carlos Cajas, Christiam Aguirre, Eduardo Muñoz, Carlos Ricaurte y Luis Quevedo por sus consejos, su enseñanza y más que todo por su amistad.

De igual manera agradecer a mis amigos Juan Aguirre y Geovanny Pilco y a la familia de ambos quienes me brindaron apoyo incondicional abriéndome la puerta de su casa y permitiéndome ser parte de ella, también quiero agradecer de forma especial a mis amigos los “Sostenibilitos” Catherine Pailiacho, Juan Pilco, Adrián Villagrán, a mis compañeros y amigos Edison Lara, Paul Tito, Danny Londo y Roberto Vega quienes han sido un gran apoyo en todos estos años.

Y por último quiero agradecer a todos mis amigos de infancia quienes siempre han estado preocupados y dándome ánimos para continuar. Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles por su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos alegres y difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones. Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

TABLA DE CONTENIDOS

I.	IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL LODGEIPANLO, COMUNIDAD PAVACACHI, CANTÓN ARAJUNO, PROVINCIA DE PASTAZA, PROGRAMA RAINFOREST ALLIANCE.....	14
II.	INTRODUCCIÓN.....	14
A.	JUSTIFICACIÓN.....	17
B.	OBJETIVOS.....	19
1.	Objetivo General	19
2.	Objetivos específicos.....	19
C.	HIPÓTESIS	20
1.	Hipótesis de trabajo	20
III.	REVISIÓN DE LITERATURA	21
A.	GENERALIDADES DEL TURISMO.....	21
1.	Turismo	21
2.	Desarrollo sostenible del turismo	21
B.	BUENAS PRÁCTICAS	22
1.	Definición	22
2.	Beneficios de la implementación de las buenas prácticas en las empresas y comunidades hospederas	23
3.	Objetivos que persiguen las buenas prácticas	24
4.	Buenas prácticas para el turismo sostenible	24
C.	ANÁLISIS SITUACIONAL.....	47
1.	Definición.....	47
D.	Calidad.....	48
1.	Importancia de la calidad en el servicio turístico	48

2.	Requerimientos de los clientes	49
IV.	MATERIALES Y MÉTODOS	50
A.	CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR.....	50
1.	Localización	50
2.	Ubicación geográfica.....	50
3.	Características climáticas	51
4.	Clasificación ecológica.....	51
5.	Características del suelo	51
6.	Hidrografía	52
B.	MATERIALES Y EQUIPOS	52
1.	Equipos.....	52
2.	Materiales	52
C.	METODOLOGÍA	53
1.	Analizar la condición actual del centro de turismo comunitario Pavacachi – lodgeIpanlo, en los ámbitos ambiental, socio cultural y económico.....	53
2.	Diseñar e implementar estrategias de buenas prácticas del turismo sostenible	57
3.	Evaluar la calidad del producto turístico en función de la implementación de estrategias basadas en las buenas prácticas del turismo sostenible	61
V.	RESULTADOS	63
A.	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA COMUNIDAD PAVACACHI Y DEL CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO PAVACACHI – LODGEIPANLO, EN RELACIÓN A LAS MEJORES PRÁCTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE.....	63
1.	Diagnóstico situacional de la comunidad Pavacachi.....	63
2.	Análisis situacional del centro de turismo comunitario Pavacachi – lodgeIpanlo	83
3.	Análisis situacional del centro de turismo comunitario Pavacachi – lodgeIpanlo en relación a la actividad turística y a las buenas prácticas de turismo sostenible	92

B.	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS EN BASE A LAS BUENAS PRÁCTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE, PARA EL CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO PAVACACHI- LODEGE IPANLO	100
1.	Identificación y priorización de nudos críticos y factores claves de éxito.....	100
2.	Definición e implementación de estrategias.....	128
C.	EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO TURÍSTICO EN FUNCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LAS BUENAS PRÁCTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE	164
1.	Resultados generales de lasverificaciones ejecutadas en el centro de turismo comunitario Pavacachi, lodge Ipanlo.	164
VI.	CONCLUSIONES.....	172
VII.	RECOMENDACIONES	174
VIII.	RESUMEN.....	176
IX.	SUMMARY	177
X.	BIBLIOGRAFÍA.....	178
VI.	ANEXOS.....	181

LISTA DE CUADROS

Cuadro N° 1. Instituciones educativas existentes en la comunidad Pavacachi.....	68
Cuadro N° 2. Estimación de distancias y tiempo de viaje hacia la comunidad Pavacachi.	69
Cuadro N° 3 Empresas de transporte aéreo que viajan hacia la comunidad Pavacachi.....	69
Cuadro N° 4. Construcciones complementarias.....	70
Cuadro N° 5. Flora representativa de la comunidad de Pavacachi	71
Cuadro N° 6. Fauna representativa de la comunidad Pavacachi.....	73
Cuadro N° 7. Principales actividades económicas de la comunidad Pavacachi	78
Cuadro N° 8. Áreas ecológicas y de recreación turística de la comunidad Pavacachi	80
Cuadro N° 9. Organizaciones, instituciones que se encuentran en la comunidad Pavacachi ..	82
Cuadro N° 10. Instituciones públicas con presencia en la comunidad Pavacachi	82
Cuadro No. 11. Sitios de hospedaje en el centro de turismo comunitario Pavacachi lodge Ipanlo	84
Cuadro No. 12. Sitios de alimentación del centro de turismo comunitario Pavacachi lodge Ipanlo	84
Cuadro No. 13. Sitios de recreación en el centro de turismo comunitario Pavacachi lodge Ipanlo	85
Cuadro No. 14. Otros Servicios que se brinda en el centro de turismo comunitario Pavacachi – lodge Ipanlo	85
Cuadro No. 15. Resumen de la valoración y jerarquización de los atractivos turísticos existentes en el CTC Pavacachi – lodge Ipanlo	86
Cuadro N° 16. Modalidades de turismo y actividades turísticas que se desarrollan en el CTC Pavacachi- lodge Ipanlo.....	87
Cuadro N° 17. Análisis de los factores internos en la planta turística	92
Cuadro N° 18. Análisis de los factores internos en la infraestructura turística.....	93
Cuadro N° 19. Análisis de los factores internos de los atractivos turísticos.....	94

Cuadro N° 20. Análisis de los factores internos de la comunidad receptora	95
Cuadro N° 21. Análisis de los factores internos en la superestructura turística	96
Cuadro N° 22. Análisis de los factores internos de la demanda turística	97
Cuadro N° 23. Análisis de los factores externos de todo el sistema turístico en el centro de turismo comunitario Pavacachi - lodge Ipanlo	98
Cuadro No. 24. Problemas económico-empresariales presentes en el centro turístico comunitario Pavacachi – lodge Ipanlo	101
Cuadro No. 25. Problemas socio-culturales presentes en el centro turístico comunitario Pavacachi – lodge Ipanlo	109
Cuadro No. 26. Problemas ambientales presentes en el centro turístico comunitario Pavacachi – lodge Ipanlo	112
Cuadro No. 27. Factores claves de éxito presentes en el centro turístico comunitario Pavacachi – lodge Ipanlo	121
Cuadro No. 28. Análisis de la identificación y priorización de nudos críticos y factores claves de éxito presentes en el centro de turismo comunitario Pavacachi- lodge Ipanlo	127
Cuadro No. 29. Definición de estrategias de cambio para los nudos críticos del ámbito ambiental presentes en el centro turístico comunitario Pavacachi -lodge Ipanlo	131
Cuadro No. 30. Definición de estrategias de cambio para los nudos críticos del ámbito socio-cultural presentes en el centro turístico comunitario Pavacachi -lodge Ipanlo.....	144
Cuadro No. 31. Definición de estrategias de cambio para los nudos críticos del ámbito ambiental presentes en el centro turístico comunitario Pavacachi -lodge Ipanlo	148
Cuadro No. 32. Factores claves de éxito presentes en el centro turístico comunitario Pavacachi – lodge Ipanlo	157
Cuadro No. 33. Resultados generales de la primera verificación en los tres ámbitos de la sostenibilidad del centro turístico comunitario Pavacachi -lodge Ipanlo	165
Cuadro No. 34. Resultados generales de la segunda verificación en los tres ámbitos de la sostenibilidad del centro turístico comunitario Pavacachi -lodge Ipanlo	167
Cuadro No. 35. Resultados generales de la tercera verificación en los tres ámbitos de la sostenibilidad del centro turístico comunitario Pavacachi -lodge Ipanlo	168

LISTA DE GRÁFICOS

Grafico No. 1. Grafica de desempeño entre la primera, segunda y tercera verificación, realizadas en el centro turístico comunitario Pavacachi, lodge Ipanlo	170
---	-----

LISTA DE ANEXOS

Anexo No. 1: Manual de políticas de la gestión sostenible.	181
Anexo No. 2: Visión, Misión y Valores de la empresa	191
Anexo No. 3: Fotografías del taller de elaboración de la visión y misión empresarial.	194
Anexo No. 4: Ética empresarial.	195
Anexo No. 5: Reglamento general de la empresa.	201
Anexo No. 6: Plan de acción para reforzar la gestión de la calidad y metas de la empresa. ..	207
Anexo No. 7: Plan de mantenimiento/ficha de mantenimiento preventivo	216
Anexo No. 8: Ficha de registro del consumo de insumos operativos.	217
Anexo No. 9: Gestión de fondos para la aplicación de proyectos (Fondos USAID).	218
Anexo No. 10: Plan de mantenimiento.	220
Anexo No. 11: Ficha de evaluación y sugerencias para la calidad de los servicios.	227
Anexo No. 12: Fotografía del buzón de sugerencias y	228
Anexo No. 13: Creación de itinerarios, manejo de costos, guiones interpretativos y desarrollo de paquetes turísticos a través de capacitaciones a cargo del facilitador.....	229
Anexo No. 14: Organigrama estructural del lodge.	234
Anexo No. 15: Manual de funciones	235
Anexo No. 16: Perfil laboral de los empleados del lodge	238
Anexo No. 17: Ficha para la selección del personal.....	239
Anexo No. 18: Manual de inducción	240
Anexo No. 19: Plan de capacitación	253
Anexo No. 20: Fotos de capacitación del personal y certificados obtenidos	280
Anexo No. 21: Fichas de evaluación del desempeño del personal	281
Anexo No. 22: Manual de gestión de riesgos	282
Anexo No. 23: Fotos identificación de riesgos dentro del lodge.....	289
Anexo No. 24: Plan de emergencia del lodge.....	290

Anexo No. 25: Fotografía y manual de los extintores ubicados en el lodge	292
Anexo No. 26: Señalética y fotografías de los botiquines ubicados en el lodge	298
Anexo No. 27: Manual para el uso correcto del botiquín de primeros auxilios y lista de medicamentos	299
Anexo No. 28: Fotografías del sistema de comunicación	303
Anexo No. 29: Posible ruta de evacuación, e identificación de un área segura	303
Anexo No. 30: Identificación de peligros potenciales	304
Anexo No. 31: Logotipo y eslogan del lodge	305
Anexo No. 32: Carnet de identificación de los empleados del lodge	309
Anexo No. 33: Diseño y creación de una página web del CTC Pavacachi – lodge Ipanlo	309
Anexo No. 34: Plan de seguridad “Manual de procedimientos en la cocina y manejo de cuchillos”	310
Anexo No. 35: Fotografías de capacitación “Procesos culinarios y presentación de platos”.	320
Anexo No. 36: Fotografías de la distribución y señalización de bodegas	320
Anexo No. 37: Fichas de aprovisionamiento de alimentos	322
Anexo No. 38: Políticas de compras para establecer proveedores “Hoja de proveedores”	323
Anexo No. 39: Fotografías de las artesanías locales expuestas para la venta	324
Anexo No. 40: Lista de materiales y uniformes para cada área de trabajo.....	324
Anexo No. 41: Ficha de registro de entrega de uniformes	326
Anexo No. 42: Material publicitario e informativo, trípticos y hojas volantes de las actividades culturales y servicios de la comunidad y del lodge.	327
Anexo No. 43: Comité de gestión sostenible ambiental. “Políticas Ambientales”	328
Anexo No. 44: Campaña de uso correcto del agua y fichas de registro/control de agua	330
Anexo No. 45: Plan de ahorro de energía “Fichas de registro de consumo de energía”	333
Anexo No. 46: Diseño y proposición de carteles y rotulación para el ahorro de los recursos	337
Anexo No. 47: Identificación de prácticas ambientales y turísticas indebidas “Captura y alimentación de animales silvestres”	338

Anexo No. 48: Hoja informativa para el uso correcto de sustancias toxicas.....	339
Anexo No. 49: Políticas de compras para proveedores	340
Anexo No. 50: Plan de manejo de desechos solidos.....	342
Anexo No. 51: Fotografías de creación e implementación “Composteras”	349
Anexo No. 52: Calendario turístico ambiental de la comunidad y del lodge	350
Anexo No. 53: Fotografías de documentos de las costumbres, tradiciones y leyendas de la comunidad Pavacachi	351
Anexo No. 54: Fotografías de la vinculación de turistas con actividades de la comunidad...352	
Anexo No. 55: Fotografías de los jardines y áreas verdes	353
Anexo No. 56: Fotografías de los productos cosechados en las chacras comunitarias	354
Anexo No. 57: Fotografías del registro oficial de la constitución de la ASFVHP	355

I. IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRACTICAS DE TURISMO SOSTENIBLE EN EL LODGEIPANLO, COMUNIDAD PAVACACHI, CANTÓN ARAJUNO, PROVINCIA DE PASTAZA, PROGRAMA RAINFOREST ALLIANCE

II. INTRODUCCIÓN

El turismo es un eje fundamental de la actividad económica a nivel mundial, tiene la capacidad de reportar significativos ingresos económicos tanto nacional como internacionalmente que pueden ser encaminados a temas prioritarios tales como la reducción de la pobreza mundial, incluso si se contempla el desarrollo del turismo sostenible, ya que esta actividad satisface las necesidades de los turistas y orienta a obtener una rentabilidad financiera para las regiones hospederas, con principios básicos y fundamentales para garantizar oportunidades en el futuro.

A nivel mundial la preocupación por un turismo sostenible ha animado crecientemente a buscar modalidades y productos turísticos que encajen en las culturas y en el medio ambiente. A su vez, la importancia para reducir la desigualdad económica y el acceso a los servicios básicos de una gran parte de la humanidad ha convertido al turismo en estrategia emergente para el desarrollo.

El turismo en el Ecuador es una de las primeras actividades económica en importancia tras la extracción del petróleo, las remesas de los ecuatorianos que residen en el extranjero y la producción de plátano, atrayendo a más de 900 mil visitantes al año. La extraordinaria biodiversidad y riqueza cultural de este pequeño país sudamericano son los catalizadores del sector turístico. Sin embargo en Ecuador, el turismo se ha convertido en una de las actividades de mayor incidencia e importancia, no solo por el aporte a la economía nacional, sino por abrir nuevas posibilidades de empleo y fortalecer el respeto y la valorización a los pueblos ancestrales y comunidades existentes en el país.

En Ecuador el desarrollo del turismo convencional es muy reciente (SOLÍS, 2007). En este contexto, las comunidades indígenas y rurales empezaron lentamente, durante las últimas décadas del siglo XX, a plantearse su participación en la actividad turística, desarrollando una

propuesta propia: el turismo comunitario (SOLÍS, 2007). En la actualidad unas 60 comunidades indígenas y campesinas ofertan turismo comunitario (TC), estimándose que esas actividades benefician directamente e indirectamente a unas 15.000 personas.

El Turismo Comunitario en Ecuador presenta una historia intensa en vicisitudes, dificultades y éxitos, tanto así que las operaciones de TC surgieron de forma espontánea desde los años 80 estrechamente vinculadas al ecoturismo y sólo al año 2000 se plantea la necesidad de reconocerlas oficialmente (legalizarlas), tanto para su regulación como para acallar las voces críticas que las denunciaban como competencia desleal (ESTRELLA, 2007). Estas críticas se basan tanto en una defensa corporativa de las operaciones privadas como en un reclamo por discriminación, ya que al enmarcarse dentro de las comunidades, las actividades turísticas gozan de un régimen de privilegio fiscal similar al de la agricultura y ganadería comunitaria.

En el surgimiento del TC se vieron implicados diferentes agentes externos relacionados con el ecoturismo (agencias de cooperación, ONG's), por eso el TC fue formalizado por primera vez en el año 2001 al incluirse en el Reglamento de Ecoturismo y Sostenibilidad.

Finalmente el TC adquiere plena forma jurídica en la Ley de Turismo de 2002, en la que además se reconoce a la Federación Plurinacional de turismo comunitario del Ecuador (FEPTCE) como interlocutor del TC en el país.

El Ministerio de Turismo y la FEPTCE en el 2006 establecen un reglamento que recoge las exigencias que una comunidad debe cumplir para prestar servicios turísticos (ESTRELLA, 2007) y el Ministerio reconoce a la FEPTCE el papel protagónico en la regulación y definición del turismo comunitario (concretamente para el reconocimiento de actividades turísticas comunitarias), detallando una guía de TC y un manual específico para este sector (FEPTCE, 2007).

El turismo comunitario, tal como lo conciben las propias comunidades y su organización (FEPTCE), no es un fin en sí mismo, sino que forma parte de una estrategia más amplia tanto de desarrollo local como de consolidación política. Para las asociaciones y organizaciones indígenas y campesinas, también para las comunidades, el turismo comunitario se convierte

entonces en un medio de reivindicación y autogestión sobre sus territorios y recursos, que sirve para reclamar un lugar en el Estado.

La región Amazónica es el tercer destino de preferencia de los turistas nacionales e internacionales después de Galápagos y los Andes ofertando como productos turísticos centrales actividades en selva, convivencia e intercambio cultural, pero siempre basándose en los principios de la sostenibilidad dando así verdadero valor y reconocimiento al turismo comunitario como una estrategia transversal para el desarrollo de los pueblos que habitan en esta región.

Ante esta realidad es propicia la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en las poblaciones locales y comunitarias asentadas en la Amazonía ecuatoriana, es así el caso especial de la comunidad de Pavacachi que ve al turismo como la fuente alternativa de trabajo, para contribuir al desarrollo integral de sus pueblos, garantizando la protección de los recursos naturales y culturales y, permitiendo de esta manera la conservación de su patrimonio para el disfrute y aprovechamiento sostenible de generaciones futuras.

A. JUSTIFICACIÓN

El Ecuador es un país privilegiado por ser megadiverso y pluriétnico, características que provocan el deleite de turistas nacionales y extranjeros al contemplar vastas extensiones de tierras verdes que gozan del calor humano de su gente donde se hablan quince idiomas diferentes, exuberantes parajes naturales y la riqueza propia de su suelo, poseedor de innumerables atractivos turísticos de gran belleza natural y cultural, es así como el Ecuador forma el escenario perfecto para el desarrollo turístico a lo largo y ancho de su territorio nacional.

Teniendo en cuenta el avance que cada día adquiere la actividad turística en el Ecuador, arrastrando miles de viajeros con ansias de conocer nuevos lugares, que sean capaces de satisfacer las necesidades propias de los turistas, existe la alternativa de generar nuevos destinos turísticos, es por ello que en la comunidad Pavacachi se realizan grandes esfuerzos para desarrollar la actividad turística, mediante la implementación y adecuación de un lodgecomunitario, sin embargo existen problemas relacionados con la calidad de productos y servicios turísticos, el desempeño socioeconómico, desarrollo empresarial y el impacto que generan las actividades turísticas y cotidianas en el ambiente.

Para afrontar estos inconvenientes Rainforest Alliance una organización conservacionista internacional, sin fines de lucro, trabaja con los sectores agrícolas, forestales y turísticos del país, apoyándolos con capacitaciones, charlas, talleres y contribuciones económicas, para la implementación de buenas prácticas de manejo sostenible, como un estándar global que ayuda a la gente a proteger la biodiversidad, brindando oportunidades a las poblaciones que las necesitan, mediante la aplicación de buenas prácticas para usos del suelo, buenas prácticas comerciales y buenas prácticas para un adecuado servicio y comportamiento de los consumidores. Bajo el proyecto ICAA (Iniciativa para la conservación en la Amazonía Andina), se pretende implementar metodologías y procesos basados en las herramientas y formatos establecidos en el manual de buenas prácticas de turismo sostenible en todas y cada una de las áreas de acción y operación del lodgecomunitario, con el fin de facilitar y mejorar la calidad de servicio obteniendo el mayor desempeño posible en los ámbitos socio-económico, administrativo y legal para garantizar la conservación y protección del ambiente.

En ese sentido, se justifica el presente trabajo puesto que la incorporación efectiva de las buenas prácticas del turismo sostenible es un modelo de fortalecimiento turístico que permite adoptar acciones concretas para orientar su gestión hacia la generación de fuentes de empleo local, ingresos económicos para la comunidad con la convicción de mantener su integridad cultural y calidad ambiental en cada una de las actividades emprendidas.

B. OBJETIVOS

1. Objetivo General

- a. Implementar buenas prácticas de turismo sostenible en el lodgeIpanlo, comunidad Pavacachi, cantón Arajuno, provincia de Pastaza, (Programa Rainforest Alliance).

2. Objetivos específicos

- a. Analizar la condición actual del Centro de Turismo Comunitario Pavacachi, lodgeIpanlo, 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. HIPÓTESIS

1. Hipótesis de trabajo

La implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en el lodge Ipanlo, comunidad Pavacachi, permite mejorar la oferta turística proporcionando servicios de calidad para satisfacer las necesidades de los turistas nacionales e internacionales que visitan el lugar, promoviendo la conservación del patrimonio natural y cultural de la comunidad, alcanzando la sostenibilidad del emprendimiento turístico comunitario.

III. REVISIÓN DE LITERATURA

A. GENERALIDADES DEL TURISMO.

1. Turismo

Etimológicamente el vocablo “Turismo”, procede de las raíces tour y turn, ambas del verbo en latín tornare, que significa girar. Por lo tanto, esta palabra hace referencia a la idea de giro, de viaje circular, de vuelta al punto de partida. (ROJO, M. 2002)

Es la suma de las relaciones y prestaciones de servicios que se derivan de los desplazamientos humanos voluntariamente efectuados, de una manera temporal y por razones diferentes, tanto de los negocios como de las consideraciones profesionales. (LUQUE, Y. 2009)

El turismo es la actividad que se realiza, según las motivaciones que experimenta el individuo para satisfacer sus necesidades y en busca de la consumación de sus deseos. Este concepto nos permite un enfoque completo de la actividad, o funciones que se puedan desempeñar al mismo tiempo que se recrea o se disfruta en un momento dado, exista o no desplazamiento. (LUQUE, Y. 2009)

Es el conjunto de integraciones humanas como: transportes, hospedaje, diversión, enseñanza derivadas de los desplazamientos humanos transitorios, temporales o de transeúntes de fuertes núcleos de población, con propósitos tan diversos como son múltiples los deseos humanos y que abarcan gamas variadas de motivaciones. (LUQUE, Y. 2009)

2. Desarrollo sostenible del turismo

Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible son aplicables a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos ambiental, económico y sociocultural del desarrollo turístico,

habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. Por lo tanto, el turismo sostenible debe:

- Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
- Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales arquitectónicos y vivos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.
- Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

Turismo sostenible se define también como: “la actividad económica productora de bienes y servicios que, respetando los límites físicos del espacio en que se desarrolla y los psíquicos de los habitantes y demás actores, son destinados a quienes deciden desplazarse temporal y voluntariamente fuera del lugar de residencia habitual sin incorporarse al mercado de trabajo del lugar de destino, con motivo o no de recreación”. (OMT. 2004)

B. BUENAS PRÁCTICAS

1. Definición

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 (SNV, RAINFOREST. ALLIANCE, COUNTERPART. INTERNATIONAL, 2010).

El principio en el cual se basan estas prácticas denominadas “responsables o sostenibles” y que intentan modificar la forma de hacer negocios, es el Desarrollo Sostenible, que se define como “el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (BRUNTLAND, OUR COMMON FUTURE, 1987).

2. Beneficios de la implementación de las buenas prácticas en las empresas y comunidades hospederas

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. (SNV, RAINFOREST. ALLIANCE, COUNTERPART. INTERNATIONAL, 2010).

En resumen, las buenas prácticas pueden contribuir a:

- Proteger y mejorar el ambiente.
- Ahorrar en el consumo de recursos e insumos.
- Establecer unas buenas relaciones sociales, ambientales y empresariales 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 para todos (SNV, RAINFOREST. A, COUNTERPART. I, 2010).

3. Objetivos que persiguen las buenas prácticas

Con la implementación del manual de buenas prácticas se conseguirá:

- Ahorrar, al controlar el consumo de recursos y efectivizar los procesos productivos.
- Mejorar la imagen de la empresa, gracias al respeto por el ambiente y la sociedad.
- Acceder a nuevos mercados, más exigentes y especializados.
- Mejorar la competitividad, por la diferenciación de un negocio limpio y sustentable.
- Proteger el ambiente, para mantener el bienestar de la vida en nuestro planeta.
- Mejorar las relaciones con las comunidades locales (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

4. Buenas prácticas para el turismo sostenible

La guía de “**Buenas prácticas para turismo sostenible**”, es una herramienta que permite a los empresarios turísticos adoptar prácticas de gestión sostenibles, de una manera sencilla y efectiva.

La guía está organizada alrededor de la gestión empresarial, y se presentan recomendaciones y acciones prácticas para los tres ejes de la sostenibilidad, a saber: Económico, Sociocultural y Ambiental. La guía brinda una motivación para actuar, proporciona recomendaciones concretas para implementar las buenas prácticas y destaca los beneficios que se obtienen con ellas (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

La guía propone que un desarrollo sostenible o la sostenibilidad se alcanza cuando atendemos, en forma balanceada, tres principios o componentes básicos, estos son los siguientes:

a. Ámbito empresarial

Este eje es de gran importancia para la sostenibilidad de la empresa, puesto que no basta con tener los recursos; es indispensable desarrollar esquemas de gestión que permitan alcanzar los objetivos de sostenibilidad que se definan, ya que únicamente las organizaciones que implementan prácticas adecuadas de administración, aseguran el éxito de sus objetivos.

El eje económico presenta las áreas mínimas que son precisas de desarrollar en la organización para lograr un desempeño eficiente: Política de Sostenibilidad, Sistema de Gestión de Calidad, Programa de Administración y Desarrollo de Recursos Humanos, Gestión Económico-Financiera, Programa de Seguridad Industrial y finalmente la Comunicación, Mercadeo y Publicidad.

En principio, contar con una Visión, Misión y Valores Empresariales (Política de Sostenibilidad) claros y bien definidos será el primer paso para alcanzar la sostenibilidad, pues desde esta fase de planificación debe insertarse el concepto y el anhelo de operar sosteniblemente en todos los ámbitos de la empresa. La sostenibilidad de la organización requiere el establecimiento de procesos y procedimientos que aseguren la calidad y consistencia de los servicios, como un eje transversal a la gestión sostenible (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

1) Gestión de la sostenibilidad

a) Políticas de la sostenibilidad

Con la finalidad de conseguir sus objetivos y trabajar de manera sostenible, las empresas deben tener lineamientos que pongan en práctica el uso de elementos económicos, sociales y ambientales que permitan minimizar los impactos negativos y maximizar los positivos de su gestión.

Es muy importante tener presente que la sostenibilidad atiende el cuidado y administración del dinero, equipo y herramientas, al mismo tiempo, que desarrolla al personal de la empresa y cuida de su forma de vida y potencial de crecimiento (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

b) Políticas empresariales

Se refieren a herramientas que ordenan y estructuran la empresa, permitiendo definir criterios y marcos de actuación para la gestión en todos los niveles de la empresa.

Son pautas de comportamiento, no negociables y de cumplimiento obligatorio, cuyo propósito es canalizar los esfuerzos hacia la realización de los objetivos económicos, sociales y ambientales de la organización (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

c) Planificación

Es un instrumento fundamental de la dirección empresarial sostenible, que trata temas como: los propósitos, líneas de actuación, acciones y objetivos a conseguir en un tiempo determinado, además, políticas de desarrollo e investigación, tecnología y producción; también esclarece interrogantes como: cuál producto o servicio se va a elaborar, cómo, cuándo, dónde, quién, con cuánto y en qué canales de distribución se comercializarán.

Se refiere al procedimiento de conocer por adelantado, qué se desea hacer, cómo puede alcanzarse el propósito establecido, cuándo van a ejecutarse cada una de las acciones

previstas, quién va a desempeñarlas, qué recursos se utilizaran para su logro y cómo van a evaluarse los resultados conseguidos.

Este proceso determina los grandes objetivos de la empresa, las políticas y estrategias que normarán el uso de recursos empresariales (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

2) Gestión de calidad

Se refiere a organizar y administrar recursos, de manera tal que se puedan gestionar todas las acciones de un proyecto dentro del alcance, el tiempo, y costos definidos, con la calidad como objetivo y la sostenibilidad integrada en todas las acciones empresariales.

La gestión de calidad permite integrar la rentabilidad y la sostenibilidad en la empresa, con la adecuada administración empresarial, es decir, permite organizar la empresa y a su personal hacia la obtención de servicios y productos de calidad.

Para tener éxito comercial y ser rentable y sostenible, la estructura de la empresa debe permitir el trabajo en equipo, por medio del cual todos los trabajadores y departamentos puedan integrarse y coordinar sus procesos, teniendo como objetivo básico, la calidad de los productos y servicios que se ofrecen (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

a) Procesos y procedimientos

Los procesos son las herramientas que nos permiten definir claramente cómo se realizan las distintas acciones en la empresa.

Los procedimientos consisten en la descripción de actividades puntuales y específicas que deben seguirse en la realización de las funciones de cada área de la empresa. Precisan la responsabilidad y participación de todos los trabajadores. Registran y detallan la información básica de cada acción empresarial, el funcionamiento de todas las unidades, áreas, departamentos y trabajos de la empresa (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

b) Administración y dirección

La administración permite la organización de las empresas y gestiona los recursos, procesos y resultados de sus actividades. Es la base de todo el funcionamiento de una empresa; si las personas responsables de la empresa no saben administrarla, no se obtendrán los resultados deseados. (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

c) Suministros y proveedores

Es hacer coincidir los intereses de nuestros proveedores con los de nuestra empresa y finalmente, con los de nuestros clientes. Es establecer canales de comunicación, de intercambio y de colaboración entre los proveedores, nuestra empresa y los clientes finales.

Implica coordinar la secuencia de acciones que van desde nuestros proveedores hasta el cliente final, para dar una respuesta y servicio eficiente, sostenible y a su vez, calidad (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

d) Monitoreo y acciones correctivas

Monitorear permite dar seguimiento a las acciones empresariales para corregir lo que sea necesario, asegurando la retroalimentación de la gestión y las lecciones aprendidas.

Es preciso monitorear en forma continua y sistemática, verificando el desempeño y resultados de un proyecto, así como la identificación de sus fortalezas y debilidades y poder recomendar medidas y acciones correctivas para optimizar los resultados.

El monitoreo aporta la información que hace posible analizar resultados y procesos. Es ingrediente básico de la evaluación, por ejemplo, si se compara con un juego de fútbol, el monitoreo será seguir cada jugada en detalle y las consecuencias de ellas, conocer el marcador, cuánto tiempo se lleva jugando y cuánto falta para terminar el juego; analizar el desempeño de cada jugador, del equipo propio y del contrario. El gerente es el entrenador, que desde la banca analiza el juego, y los jugadores son la empresa.

Como resultado del monitoreo la empresa podrá realizar acciones que permiten corregir desviaciones en los proyectos de la empresa. Estas correcciones nacen del análisis monitoreo y de la evaluación de las acciones empresariales.

Al retomar el ejemplo del juego de fútbol, las acciones correctivas serían los cambios de jugadores de acuerdo con la estrategia que se desea, cambiar las jugadas, entre otros, para lograr los cambios en el marcador y ponerlo a nuestro favor (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

3) Gestión de recursos humanos

Los recursos humanos (RRHH) son el recurso más importante de cualquier empresa, especialmente las de servicio (como las turísticas). Los recursos humanos son todos los trabajadores de la empresa, que se destacan por sus capacidades, conocimientos, experiencias, intereses, potencial, energía, valores y sentimientos.

El área de RRHH ya no sólo administra pagos, permisos y ausencias, sino que representa la fuente de cambio y éxito de una empresa, ya que es el proveedor de personal capacitado, de fuentes de desarrollo y cambio.

Independientemente del giro de la empresa, su éxito depende de su personal, de la adecuada cantidad y calidad, así como de su compromiso por una gestión sostenible (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

a) Manuales de puestos y procedimientos

Son los documentos que contienen la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de cada área de la empresa. Éstos permiten conocer el funcionamiento interno, la descripción de tareas, ubicación y requerimientos, entre otros.

En ellos se encuentra registrada la información básica del funcionamiento de todas las áreas y puestos de la empresa.

Contienen información concreta y ejemplos detallados de formularios, autorizaciones o documentos específicos, máquinas a utilizar y cualquier otro dato que pueda asegurar el

correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. Facilita las labores de monitoreo, evaluación y control interno. Eliminan el “libre albedrío” en la ejecución empresarial y a su vez, estandariza los resultados de cada colaborador (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

b) Capacitación del personal

Es una actividad clave para el desarrollo de la empresa puesto que un plan de capacitación ordenado adecuadamente, permite que los colaboradores desarrollen conocimientos y habilidades específicas relativas a su puesto de trabajo, modificando sus actitudes frente a los quehaceres de la empresa, el puesto y el ambiente laboral. Permite que el equipo de trabajo adopte las prácticas de gestión sostenible, al comprender los aspectos ambientales, socio-culturales y de gestión empresarial que rigen la empresa.

La importancia de la capacitación radica en que le permite a la empresa contar con un equipo de trabajo capaz de aplicar sus habilidades y destrezas en cada una de sus tareas, además, la capacitación en áreas de sostenibilidad (educación ambiental, protección y rescate cultural, desarrollo social y administración de recursos económicos, etc.) facilita el cambio de actitud hacia una comunidad más responsable en los aspectos sociales y ambientales. La capacitación al personal es el camino para generar compromiso con la empresa y con la sostenibilidad (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

c) Evaluación del desempeño

Es un proceso para valorar las actitudes y rendimiento del equipo humano de la empresa y para generar oportunidades de mejora.

La importancia de la evaluación del desempeño radica en que permite tomar decisiones sobre cómo se están llevando a cabo las tareas y encontrar las fortalezas y debilidades dentro del equipo de trabajo. Esto permite implementar acciones correctivas y/o preventivas, para poder contar con el mejor equipo humano. De esta manera fomenta la mejora de resultados y se utiliza para comunicarles a los colaboradores cómo están desempeñando sus puestos y al

mismo tiempo, proponer los cambios necesarios del comportamiento, actitud, habilidades y/o conocimientos (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

4) Gestión financiera contable

a) Sistema financiero y contable

Un sistema financiero permite analizar cómo es el flujo del dinero en la empresa, en qué condiciones se consiguen fondos y cómo se administran, lo que aunado al establecimiento conjunto de un buen sistema contable, se contará con información real y útil para tomar decisiones económicas (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

b) Presupuestos

Al implementar un programa financiero en su empresa debe trabajar con presupuestos específicos para cada proceso, de manera que pueda prever los gastos e ingresos para un determinado lapso de tiempo. Los presupuestos deben estar documentados, detallando el coste que tendrá un servicio o producto, proceso o procedimiento (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

5) Gestión de seguridad

La seguridad empresarial debe tratarse como un todo. La perspectiva de seguridad empresarial contempla: los elementos laborales, de higiene y salubridad, la prevención de actos delictivo y los accidentes en las operaciones turísticas.

Por lo tanto, un programa de gestión de seguridad tiene como propósito minimizar los riesgos, los accidentes e incidentes y las enfermedades, en todas las acciones y servicios empresariales. Establecer este programa es responsabilidad de la empresa y sus trabajadores, en resguardo de la integridad de todos, bajos los conceptos de sostenibilidad.

La seguridad es uno de los aspectos que más influyen en la decisión de compra de servicios turísticos, también la seguridad sanitaria en las operaciones y actividades turísticas es muy importante y la disminución de riesgos de actos delictivos y atención de emergencias. Brindar un servicio seguro en todos estos aspectos, es sin duda una ventaja competitiva para las empresas.

La gestión de la seguridad promueve la protección de la vida y la salud de los colaboradores y de los clientes-visitantes. También impulsa la conservación de los equipos, herramientas e información de la empresa, permitiendo determinar las causas de las condiciones inseguras y tomar acciones correctivas para evitarlas o por lo menos, disminuirlas (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

6) Gestión de comunicación y mercadeo

a) Comunicación

Es la herramienta para dar a conocer los productos y servicios de una empresa, al grupo objetivo de clientes. Requiere de una planificación y de un enfoque estratégico para que los potenciales clientes comprendan de manera integral los productos y servicios que se ofrecen.

Su propósito es llevar información clave a los clientes meta e influir en su decisión de compra. Brinda la oportunidad de utilizar sus esfuerzos en sostenibilidad como uno de los argumentos de venta y de posicionamiento en el mercado (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

b) Mercadeo

El mercadeo o marketing se ocupa de estudiar y dar soluciones referentes a los mercados, los clientes o consumidores (sus necesidades, deseos y comportamiento) y sobre la gestión del mercadeo (o gestión comercial) de las empresas. Utiliza un conjunto de herramientas administrativas y comerciales, cuyo propósito es la satisfacción del cliente.

Mercadeo es todo aquello que una empresa puede hacer para ser vista en el mercado (consumidores finales), con una visión de rentabilidad a corto y a largo plazo (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

b. Ámbito socio-cultural

La empresa es un miembro de la comunidad y como tal, es parte de su cultura, puesto que al lado de los habitantes locales comparte un conjunto de rasgos distintivos, espirituales, materiales, intelectuales y afectivos.

La comunidad y la empresa desarrollan lazos que deben encaminarse al desarrollo común. Ambas están en la obligación de rescatar y preservar las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias, ya que son aspectos que crearán un valor agregado a su oferta turística (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

Los aspectos socio-culturales de una política de sostenibilidad deberían incluir los siguientes principios:

- La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad.
- La operación turística respalda el respeto hacia las culturas y las poblaciones locales.
- La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural.
- La empresa y la comunidad proponen actividades culturales, que son parte del producto turístico (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

1) La empresa turística contribuye al desarrollo local de su comunidad

La empresa turística es un actor de lo que llamamos “comunidad local”, por lo cual, cuando contribuye al desarrollo de su entorno, está contribuyendo a su propio desarrollo. Desde el punto de vista empresarial, un aporte que genera beneficios tan concretos es muy importante. Algunos de estos beneficios son:

a) Beneficios económicos

La empresa cuenta con proveedores que están cerca de ella, al mismo tiempo, trabajan en conjunto para tener los productos y servicios que mejor se adecuen a sus necesidades. Todo ello se refleja en reducción de sus costos operativos (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

b) Beneficios sociales

Fomentar el desarrollo en el lugar de trabajo permite crear un ambiente de buenas relaciones, con lo cual el cliente final transita libremente dentro y fuera de la operación turística y se llega a sentir seguro y cómodo con una comunidad que trabaja unida a la actividad turística. Esto ayuda al cliente a motivarse para participar e integrarse culturalmente con el lugar, lo que lleva implícito la consecuente promoción con otros visitantes o probablemente, vaya a motivar una razón para regresar (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

c) Beneficios ambientales

La naturaleza es afectada por muchos aspectos culturales. Por ejemplo si la comunidad y la operación turística apoyan un programa de salud integral, su ambiente será sano y libre de posibles epidemias; otro ejemplo es cuando una empresa apoya un programa de educación ambiental en la comunidad, pues no sólo gana con un paisaje libre de contaminación visual o auditiva, sino que ayuda a la sostenibilidad ambiental (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

2) La operación turística aporta al respeto a las culturas y poblaciones locales

El respeto y la convivencia son factores claves para alcanzar el desarrollo sostenible de una región.

Los servicios que ofertan la comunidad y la empresa adquieren un valor añadido que les diferencia de sus competidores y les sitúa en mejor posicionamiento para la captación de nuevos huéspedes. La imagen de la operación turística se ve reforzada con los compromisos sociales adquiridos, lo que repercute en la identificación de los trabajadores con los principios

y valores de la empresa y mejora su compromiso, motivación y productividad (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

La comunidad y la empresa deben establecer una alianza a favor del turista, que mantenga un alto grado de respeto y tolerancia a las diferencias, enmarcadas en un código de conducta que motive esta buena relación, para lograrlo pueden desarrollar las siguientes sugerencias:

- Elabore una política de contratación de personal que promueva la equidad de género, étnica, incorporación de personas con capacidades especiales, entre otras, desde la perspectiva cultural de la localidad donde trabaja. Es indispensable respetar todos los aspectos legales que conlleva la contratación de personal.
- Apoye la creación de un ambiente amigable entre la empresa y la comunidad, por ello promueva la integración entre ambas, mediante la participación mutua en programas sociales, deportivos o culturales.
- El turista debe conocer, con la ayuda de la empresa, los códigos de conducta que encontrará en la localidad que visita. En estos códigos, se debe presentar lo que se espera del turista, lo que se espera de la comunidad y aquello que se espere de la empresa para que el ambiente sociocultural sea una valiosa experiencia(RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

3) La empresa y la comunidad deben emprender acciones que favorezcan el rescate y la protección del patrimonio histórico-cultural

A la empresa turística, se le reconocen ciertos esfuerzos tendientes a conservar y mejorar, de forma responsable, la preservación de los recursos del patrimonio cultural tangible, tales como: arqueología, colecciones y obras de arte, e intangible, tales como: voces, valores y tradiciones populares. Este rol contribuye eficazmente con otros organismos, tanto públicos como privados, en la tarea común de conservar el legado ancestral de los distintos lugares. La empresa turística, al lado de la comunidad, serán quienes interpreten estos recursos con una autenticidad que sea compatible con la idiosincrasia local.

La conservación de los recursos del patrimonio cultural no impide que se estimulen ingresos económicos mediante su uso turístico, pero con el debido cuidado y consideración, a fin de preservarlos para las generaciones venideras; se deben desarrollar estrategias de gestión del turismo que estén conforme con las convenciones, leyes y reglamentos relativos a la conservación de los recursos significativos del patrimonio, y que respeten las normas y protocolos de la comunidad que mantienen, custodian y aseguran el cuidado de los sitios importantes.

En el campo de turismo cultural se plantea que, en esencia, todo viaje podría ser “cultural” ya que todo turista adquiere una experiencia de otro país basada no solamente en el medio natural, sino fundamentalmente en la comunidad y sus relaciones con el entorno (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

4) La empresa y la comunidad ofertan actividades culturales como parte del producto turístico

El patrimonio cultural ha sido hasta el momento un vasto territorio utilizado por el turismo como un elemento clave para atraer a sus turistas. En él se encuentran las manifestaciones históricas de la zona, como: su arquitectura civil, religiosa o militar, zonas con alto valor histórico, sitios, museos o simplemente colecciones particulares que pueden ser manejadas por la comunidad o por la misma empresa turística.

La empresa puede trabajar en conjunto con un grupo étnico específico. En este caso, el patrimonio cultural tendrá elementos como, la arquitectura ancestral del lugar, manifestaciones religiosas, tradiciones y creencias, música y danza, artesanías, elaboración de instrumentos musicales, tejidos, indumentarias, máscaras, alfarería, trabajo en metales, pintura, ferias y mercados, comidas y bebidas típicas y finalmente, prácticas medicinales ancestrales.

El lugar puede tener otros recursos como centros científicos, jardines botánicos, bibliotecas especializadas, parques recreacionales, obras técnicas de gran importancia para una región,

festivales de cine, concursos permanentes, carnavales, eventos deportivos, entre otros. Todos estos aspectos son en los que la empresa y la comunidad deben trabajar (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

También, ambas deben definir cuál es su patrimonio cultural local, para luego fijar las actividades que se pueden ofrecer en el lugar. De acuerdo con cada caso y por mencionar algunas, la empresa turística y la comunidad podrían ofertar:

- Visitas en las cuales el turista pueda entretenerse, conocer y aprender acerca de los vestigios arquitectónicos que se encuentren en un lugar. Mucho dependerá de la importancia histórica del sitio y de otros factores, como el grado de mantenimiento de lugar, para que la empresa y la comunidad puedan establecer cómo aprovechar al máximo esta oferta (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

c. Ámbito ambiental

La creciente conciencia ambiental y social en los viajeros de hoy se debe considerar en los planes de acción de los empresarios turísticos; por ende, éstos deben adoptar prácticas amigables con el ambiente.

La presente sección de la guía de buenas prácticas ha sido elaborada para las empresas turísticas, con el fin de promover una relación sostenible entre recursos naturales, ambiente y turismo, y aunque está dirigida principalmente a empresas, también funciona como instrumento para seleccionar proveedores o socios turísticos con base en los criterios de sostenibilidad. Asimismo, es una herramienta para quienes buscan obtener la certificación turística para garantizarles a los viajeros que su empresa implementa buenas prácticas ambientales y sociales.

En esta sección se desarrollan temas de interés para los empresarios turísticos, como:

Calentamiento global, agua, energía, biodiversidad, biodiversidad en los jardines, áreas naturales y conservación, reservas naturales privadas, desechos sólidos, contaminación y educación ambiental.

Cada tema explica la importancia de llevar a cabo buenas prácticas en cada una de las áreas operativas de la empresa, así como recomendaciones para implementarlas.

Las buenas prácticas para el turismo sostenible forjan destinos turísticos responsables, puesto que minimizan su impacto negativo en el ambiente.

Su contribución a la conservación de la biodiversidad y al bienestar de las comunidades locales es una muestra que ejemplifica que el turismo y desarrollo sostenible pueden ir de la mano (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

1) Calentamiento global

Este tema tiene como objetivo principal informar a las personas sobre el calentamiento global, puesto que se trata de un grave problema que afecta los ecosistemas y la sostenibilidad de la industria turística. Este apartado proveerá una guía para minimizar la generación de gases de efecto invernadero causantes del calentamiento global (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

¿Cuál es la importancia de implementar buenas prácticas de manejo para prevenir el calentamiento global?

- Las actividades turísticas influyen de manera significativa en el cambio climático, debido al gasto de combustibles y energía en general.
- El calentamiento global ocasiona la pérdida de hábitat para muchos organismos silvestres y además, ciertas zonas ya no serán aptas para la supervivencia de ciertas especies. En consecuencia, en esas áreas habrá menos especies atractivas para los turistas.
- Los patrones de migración de ballenas, aves, mariposas y otros animales se alteran con el cambio climático y las actividades turísticas relacionadas resultan afectadas.
- Los fenómenos atmosféricos extremos, tales como inundaciones, tormentas eléctricas, lluvias muy fuertes y tornados se intensifican con el calentamiento global. Esto podría ocasionar daños en la infraestructura turística, que originan enormes gastos económicos por concepto de reparación y afecta la estabilidad laboral del personal.

- Los efectos del calentamiento global afectan las operaciones de la empresa, por ejemplo, ante cambios imprevistos en el tiempo atmosférico se deben variar los itinerarios ofrecidos a los turistas.
- Los destinos costeros y las islas sufren una merma en el turismo por temor a las inundaciones.(RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

2) Recurso agua

En esta sección de la guía, se describirán buenas prácticas de manejo para reducir el consumo de agua y crear conciencia acerca del aprovechamiento y conservación de este valioso recurso.

En una región donde la cantidad de personas se incrementa en un corto período de tiempo, la demanda de agua aumentará de tal manera que podría disminuir severamente la disponibilidad de sus fuentes y con ello, se altera la duración del ciclo del agua (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

¿Cuál es la importancia de implementar buenas prácticas de manejo en el recurso agua?

- Pocos recursos son tan críticos, como el agua, en el campo del turismo.
- Muchos servicios y atracciones turísticas requieren del agua para poder llevarse a cabo o bien, para funcionar.
- Los turistas consumen mucha agua, a veces hasta más del doble que un residente. En un hotel mediano, usualmente, se gasta en promedio más de 400 litros de agua por día por cada turista, mientras que una empresa de alquiler de autos emplea unos 300 litros para lavar un vehículo.
- La reducción del consumo de agua disminuye los costos de operación de la empresa.
- La empresa que conserva las fuentes de agua se forja una buena imagen ante los turistas responsables.
- El ahorro de agua ayuda a proteger el recurso hídrico de la comunidad, a la vez que promueve una relación sostenible entre agua, ambiente y turismo (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

3) Recurso energía

En este manual, el propósito de tratar el tema de la energía es instruir a los empresarios turísticos acerca del ahorro de energía y la utilización de fuentes alternativas, con el fin de que reduzcan la emisión de gases contaminantes que dañan el ambiente, aseguren la sostenibilidad de su empresa y a la vez, disminuyan los costos de operación (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

¿Cuál es la importancia de implementar buenas prácticas de manejo en el recurso energía?

- Las reservas de combustibles fósiles se están agotando y no se pueden renovar.
- La producción de energía con combustibles fósiles genera contaminación, lo cual puede contribuir al calentamiento global y causar daños en el ambiente.
- La industria turística depende mucho de la energía para el transporte, la iluminación de habitaciones y el aire acondicionado, entre otros.
- La energía, por lo general, corresponde al mayor gasto operativo después de los salarios del personal de la empresa turística (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

4) Biodiversidad

La biodiversidad o variedad de formas de vida de un lugar, es un componente clave del ambiente natural que proporciona disfrute a millones de turistas durante cada año. Los hongos, las plantas, los animales y demás seres vivos están adaptados a su hábitat natural, pues ahí encuentran agua, alimento, humedad, individuos de la misma especie y otras condiciones que necesitan para vivir.

Muchas especies de organismos silvestres están en peligro de desaparecer. Una de las principales causas es la alteración de los ambientes naturales.

La agricultura, la ganadería, la urbanización, la explotación de recursos naturales, la pesca desmedida, la extracción, la caza y el tráfico ilegal disminuyen las poblaciones de organismos. La contaminación del aire, agua y suelo afecta su supervivencia. El ruido y la

sola presencia de un grupo grande de turistas pueden alterar el comportamiento de los animales silvestres y afectar su reproducción (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

¿Cuál es la importancia de implementar buenas prácticas de manejo en la biodiversidad?

- El turismo de naturaleza ha experimentado un crecimiento muy rápido en las últimas tres décadas. Muchos turistas desean observar las formas de vida de otras regiones. Esta actividad mal manejada puede ser una amenaza para el bienestar de los ecosistemas.
- El turismo, con el manejo adecuado, puede contribuir en la conservación de la naturaleza, ya que es un incentivo económico para que los habitantes de una comunidad protejan su biodiversidad (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

5) Biodiversidad en los jardines

Los jardines y las áreas verdes son terrenos donde el ser humano cultiva plantas con fines ornamentales, alimenticios o recreativos. Los jardines con gran variedad de plantas nativas son muy atractivos para la fauna silvestre, ya que ofrecen alimento y refugio para los animales (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

¿Cuál es la importancia de implementar buenas prácticas de manejo en los jardines?

- Los jardines se pueden convertir en grandes aliados para preservar la biodiversidad de una zona.
- El número de construcciones aumenta cada vez más, por lo que, el espacio disponible para las áreas naturales se reduce, particularmente en las ciudades.
- Las áreas verdes mal diseñadas pueden consumir mucha agua, causar daños a la infraestructura de casas o edificios y favorecer el ataque de plagas, por ello deben ser bien planificadas.
- Los costos de mantenimiento disminuyen cuando se desarrolla un buen plan de manejo de las áreas verdes y los jardines. De esta forma, se maximizan los beneficios de estos espacios.(RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

6) Áreas naturales protegidas y de conservación

Esta sección tiene como objetivo promover buenas prácticas para la protección de las áreas naturales, con el fin de minimizar el impacto negativo del turismo en el ambiente.

Las áreas naturales protegidas son un instrumento útil para la conservación de la biodiversidad. Comprenden ecosistemas naturales, terrestres o acuáticos, los cuales reciben protección por contener importantes recursos naturales o culturales (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

¿Cuál es la importancia de implementar buenas prácticas de manejo en áreas naturales protegidas y de conservación?

- Para forjar un turismo sostenible, el disfrute de las áreas naturales debe ser compatible con la conservación de la biodiversidad y con el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de las comunidades aledañas.
- Los parques nacionales y demás áreas naturales protegidas contienen elementos muy atractivos para los turistas.
- El turismo puede causar graves daños en las áreas naturales (desechos, erosión de senderos, alteración en el comportamiento de los animales) y las áreas degradadas reciben menos visitación (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

7) Áreas naturales privadas

El objetivo de esta sección es proporcionar recomendaciones que los dueños de reservas privadas pueden implementar para maximizar los beneficios de estas áreas naturales en la conservación de la biodiversidad.

Las reservas o áreas protegidas privadas consisten en terrenos, cuyo objetivo principal es la conservación de la biodiversidad. En todo el mundo, existen miles de reservas privadas que protegen millones de hectáreas de ecosistemas naturales (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

¿Cuál es la importancia de implementar buenas prácticas de manejo en reservas naturales privadas?

- Los dueños de reservas deben estar informados acerca de cómo maximizar la efectividad de la reserva en la conservación de la biodiversidad. La fragmentación de las áreas naturales originales impide a los organismos silvestres dispersarse. Las reservas bien planificadas y manejadas pueden funcionar como corredores biológicos.
- Las reservas privadas pueden enfrentar problemas de cazadores furtivos, precaristas, ladrones de plantas, tala ilegal, amenazas de expropiación y dificultad de obtener recursos para financiar actividades de conservación.
- Demostrar que se aplican buenas prácticas de manejo e incluir actividades de turismo sostenible agrega valor para conseguir apoyo para los proyectos de conservación (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

8) Contaminación

El objetivo de esta sección consiste en facilitar una serie de medidas para que las empresas turísticas minimicen las fuentes de contaminación, para evitar el riesgo de brotes de enfermedades y contribuir a la salud del ambiente y las comunidades.

Existen muchos factores que contaminan el aire, el agua y el suelo, provocando un impacto negativo en los ecosistemas, en la biodiversidad y en la salud humana (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

¿Cuál es la importancia de implementar buenas prácticas de manejo para mitigar la contaminación?

- La industria turística genera mucha contaminación (gases, ruido, desechos, contaminación visual y aguas servidas). Los atractivos turísticos clave se deterioran debido a los agentes contaminantes y dañan la biodiversidad.

- Las aguas servidas mal tratadas incrementan el número de gérmenes causantes de enfermedades, lo que afecta la salud de los turistas y lugareños, por ejemplo, un lugar con mucha contaminación en el aire, no es una buena opción para los viajeros asmáticos.
- Los incidentes públicos relacionados con la contaminación, tales como un derramamiento de petróleo o la clausura de una playa pueden dañar la imagen de un destino turístico durante muchos años.
- Las playas de aguas turbias y los senderos llenos de desechos causan disgusto y promueven un factor que impulsa la decisión de no volver a ese sitio (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

9) Desechos sólidos

En esta sección, se citarán medidas para reducir la cantidad de desechos sólidos producidos por las actividades turísticas. Esto minimiza el impacto negativo sobre el ambiente y propiciar un crecimiento sostenible de la empresa.

Los desechos o residuos sólidos son una de las principales fuentes de contaminación ambiental. Una gran cantidad de actividades humanas generan toneladas de desechos sólidos diariamente. Usualmente, en el mejor de los casos, estos residuos se envían a rellenos sanitarios, pero un gran porcentaje termina en botaderos “a cielo abierto”.(RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

¿Cuál es la importancia de implementar buenas prácticas de manejo con desechos sólidos?

- Los visitantes producen gran cantidad de desechos. En promedio, cada turista genera un kilogramo de desechos sólidos por día.
- La percepción de limpieza de un destino turístico es un factor que influye sobre la decisión de volver a un sitio o recomendarlo a otros turistas.
- Las acumulaciones de desechos sólidos son sitios potenciales de reproducción de organismos que transmiten enfermedades y ponen en riesgo la salud pública.

- El mal manejo de los desechos sólidos arruina la imagen de un destino turístico al producir malos olores, contaminar el suelo y las aguas y afectar la biodiversidad (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

Los desechos se deben tratar y disponer en forma adecuada. Existe una serie de acciones que ayudan a reducir el problema de los residuos sólidos; por ejemplo las denominadas “3Rs”, a saber:

a) Reducir

El principio básico para todo programa de manejo de desechos y para cualquier compromiso serio con el ambiente, consiste en reducir el consumo excesivo de productos, sobre todo, de aquellos que generan residuos difíciles de reciclar como los empaques de polietileno para alimentos de consumo individual. (RAINFOREST ALLIANCE. 2005)

b) Reutilizar

Es lo que permite no generar desechos o disminuirlos. Al estar frente a un producto que ya cumplió su objetivo, especialmente envases, lo que con frecuencia se hace es botarlo. Reutilizar es encontrar un nuevo uso para ellos.(RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

Preguntarse para qué pueden servir. Las posibilidades son múltiples, ya sea como floreros, o como elemento para ordenar o clasificar (botones, clavos, alfileres, etc.) (RAINFOREST ALLIANCE. 2005)

c) Reciclar

Significa tomar un producto que ya cumplió su utilidad, su objetivo y considerarlo como materia prima para nuevos bienes materiales, ya sea con el mismo uso o con otro fin. (RAINFOREST ALLIANCE. 2005)

10) Educación ambiental

Este apartado pretende proporcionar a los empresarios turísticos una serie de medidas para integrar la educación ambiental a la oferta turística, con el fin de lograr la participación de los turistas y el personal de la empresa en acciones a favor del ambiente, a través de un producto turístico de gran valor.

La educación ambiental es una buena herramienta para lograr ese objetivo, ya que fomenta la adquisición de conocimientos sobre el ambiente natural y los retos que enfrenta, teniendo en consideración la relación entre el ser humano y su entorno; de esa manera, promueve el desarrollo sostenible y la búsqueda de soluciones, no obstante, la educación ambiental no se debe quedar en la enseñanza de conceptos, sino que tiene que conducir a la participación y a la realización de ellos (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

¿Cuál es la importancia de implementar educación ambiental?

- El aprendizaje que los turistas se llevan a casa es un aspecto importante en un tour, ya que muchos comparten la información aprendida al regresar a su lugar de origen. Comunicar datos interesantes es darle un valor agregado al producto turístico pues enriquece la experiencia del visitante.
- El turismo puede ser una forma muy efectiva de incrementar la conciencia ambiental. Con la guía adecuada, los turistas pueden aprender a ser viajeros responsables y a disfrutar sin causar daños en el ambiente.
- Una empresa turística debe impartir conceptos de educación ambiental empleando estrategias que permitan captar y mantener la atención de los turistas, ya que visitan el lugar con el fin de descansar y disfrutar (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

C. ANÁLISIS SITUACIONAL

1. Definición

a. Análisis situacional

El diagnóstico o análisis situacional es uno de los elementos fundamentales del proceso de la planificación estratégica, examina la situación de la institución, tanto en su medio interno (fortalezas y debilidades), como en su medio externo (oportunidades, aliados por una parte y amenazas oponentes) (RAMÍREZ, J. 1996).

“El diagnóstico situacional es un análisis del país, provincia, ciudad, cantón, comunidad, institución, etc., desde el punto de vista político, organizacional, financiero, se lo hace con el fin de determinar su capacidad institucional, que puede tener incidencia positiva o negativamente en el plan o trabajo. Un diagnóstico no solo posibilita el análisis de los problemas que vive una población, institución, etc., permite también revalorizar los elementos positivos” (NOBOA, P. 2001).

b. Estrategia

“La estrategia es el tipo fundamental de planeación de medios que incluye la identificación y organización de las fuerzas de una empresa para posicionarle con éxito en su ambiente” (HAMPTON, D. 1989)

Una estrategia es un plan de amplio alcance y a largo plazo, consistente, partiendo de una situación, es cómo se podría alcanzar un estado futuro deseable, teniendo en cuenta para ello los recursos disponibles, el entorno y las actuaciones futuras de los competidores.

Surge de esto el proceso de administración de naturaleza estratégica, constituido por las siguientes tres fases (GUERRAS, G. 1995).

- Análisis estratégico, en esta etapa se decide cuales son la misión y objetivos de la empresa, y se realiza un análisis del ámbito interno y externo de la compañía para

determinar las oportunidades y amenazas de su entorno y las fortalezas y debilidades intrínsecas a la organización.

- Planificación estratégica, en esta fase se formulan las estrategias a seguir para lograr los objetivos fijados, y, tras un proceso de evaluación y selección, se lleva a cabo la implantación de las estrategias, realizando también los correspondientes cambios organizativos y de dirección para evitar cualquier rechazo o freno a la implantación de las estrategias.
- Control estratégico, consiste en la comprobación de si se han obtenido los resultados deseados con la implantación de las estrategias, y en caso de que no sea así, se efectuarán las oportunas medidas correctoras. (GUERRAS, G. 1995).

D. Calidad

1. Importancia de la calidad en el servicio turístico

La calidad tiene dos impactos positivos en las finanzas de la empresa: el aumento de ingresos al satisfacer a los clientes y la reducción de costos al tener un sistema más ordenado.

La buena calidad requiere:

- Una perspectiva centrada en el cliente que ayude a definir la calidad y establecer objetivos estándares en los programas.
-
- Un conjunto de principios administrativos que precisen de una toma de decisiones participativa, colaboradora y basada en información y que se enfoquen en los sistemas y procesos para apoyar y habilitar al personal.

- Una metodología para lograr, mantener y avanzar los servicios de buena calidad al abarcar los tres puntos del triángulo de garantía de calidad: es decir, el diseño, control y mejoramiento de la calidad. (RAINFOREST ALLIANCE. 2005).

2. Requerimientos de los clientes

Es importante conocer y diferenciar las expectativas de los clientes de su percepción.

a. Expectativas básicas

Son aquellas que están pre-determinadas por el tipo de producto o servicio que ofrecido, están condicionadas por la propia empresa, que es la que define el tipo de negocio al que se dedicará. (RAINFOREST ALLIANCE. 2005)

b. Expectativas secundarias

Están compuestas por los productos y servicios que complementan el servicio básico, varían de acuerdo al perfil del cliente: edad, género, educación, ingresos económicos, experiencia etc. (RAINFOREST ALLIANCE. 2005)

IV. MATERIALES Y MÉTODOS

A. CARACTERIZACIÓN DEL LUGAR

1. Localización

La investigación se llevó a cabo en el lodge Ipanlo, comunidad Pavacachi, cantón Arajuno, provincia de Pastaza, a 55 minutos de vuelo en avión desde Shell-Mera hasta la pista de Pavacachi.

2. Ubicación geográfica

La comunidad Pavacachi se encuentra ubicada en la provincia de Pastaza, cantón Arajuno, parroquia Curaray, zona Pavacachi, río Curaray, bloque No. 18, al sur este del Ecuador.

Sus límites son:

- NORTE: Río Curaray punto 150 aguas abajo hasta el punto 151 en el río Curaray.
- SUR: Punto 153 en el río Pindoyacu, aguas arriba hasta el punto 154 en el río Pindoyacu.
- ESTE: Zona de seguridad nacional desde el punto 151 en el río Curaray, línea recta hasta el punto 152, línea recta hasta el punto 153 en el río Pindoyacu.
- OESTE: Comunidad del río Pindoyacu 154 en el río del mismo nombre, línea recta hasta el río sin nombre punto 154, Comuna Morete Playa línea recta al punto 155 en el estero Cóndor, aguas abajo hasta la desembocadura del estero Cóndor en el río Curaray punto 150, (Plan de desarrollo local, Asociación Forestal Valle Hermoso- Pavacachi “ASOFVHP”; Acuerdo Ministerial No. 102 del 9 de junio de 1998).

Geográficamente el sitio está localizado en las siguientes coordenadas:

- **Longitud:** 76° 4' 00" W.
- **Latitud:** 01° 6' 00" S.
- **Altitud:** 300 m.s.n.m.

3. Características climáticas

De acuerdo a la clasificación de POURRET (1990), citado por LIPS, J. (1998), en la publicación de la Geografía ecológica y forestal de la sierra andina ecuatoriana el clima de la zona de Pavacachi es uniforme- megatérmico muy húmedo templado. El término uniforme muy húmedo se refiere al régimen anual de lluvias y a la altura que alcanza la precipitación media anual de 4.682 mm distribuidas semiestacionalmente, los meses lluviosos van de enero a junio.

La temperatura promedio es de 20.7 °C y con una humedad atmosférica del 85%.

4. Clasificación ecológica

De acuerdo al sistema de clasificación de SIERRA, R. (1999), la comunidad de Pavacachi se ubica en el Bosque Húmedo Tropical, existen áreas de bosque primario, bosque secundario y pantanales, la extensión del bloque No. 18 Pavacachi es de 53.123 has con escritura global (ASOCIACIÓN FORESTAL VALLE HERMOSO-PAVACACHI, ASOFVHP. 1998).

5. Características del suelo

En el mapa morfo edafológico del sur oriente ecuatoriano de la zona de Pavacachi bloque No. 18 se ubica en el cuadrilátero comprendido entre los ríos Curaray y Pindoyacu asemejándose a una vasta planada de sedimentación depositado sobre el sustrato arcilloso antiguo de colores variables, rojo, café y amarillo. Presentando el mayor porcentaje de suelo en los márgenes de los ríos y estos son arenosos, los suelos son profundos en sus campos homogéneos sueltos y

permeables, fáciles de labrar, el 80% presenta características ondulatorias(ASOCIACIÓN FORESTAL VALLE HERMOSO-PAVACACHI, 1998).

6. Hidrografía

La zona de Pavacachi 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.(ASOCIACIÓN FORESTAL VALLE HERMOSO-PAVACACHI, 1998).

B. MATERIALES Y EQUIPOS

1. Equipos

- Cámaras fotográficas, computadora, impresora, equipo de camping, G.P.S. otros.

2. Materiales

- Cartas cartográficas, material de oficina, fichas de campo, libreta de campo, papelotes, cinta masking, esferográficos, portaminas, baterías, pilas, otros.

C. METODOLOGÍA

Para cumplir con los objetivos planteados en el presente trabajo se utilizó la siguiente metodología:

1. Analizar la condición actual del centro de turismo comunitario Pavacachi – lodge Ipanlo, en los ámbitos ambiental, socio cultural y económico

a. Diagnóstico situacional de la comunidad Pavacachi

Para realizar el diagnóstico situacional se acudió a fuentes de información secundaria de estudios de entidades públicas y privadas, información sobre estadísticas y censos, cartas topográficas, oficinas de turismo local y regional referente a la zona de estudio; determinándose los siguientes ámbitos:

- 1) **Ámbito físico – espacial.**-En este ámbito se desarrollaron los siguientes componentes:
 - Geografía
 - Hidrografía
 - Suelos
 - Clima

- 2) **Ámbito ecológico – territorial.**- En este ámbito se desarrollaron los siguientes componentes:
 - Climatología: temperatura, altitud, precipitación pluvial.
 - Ecológico: zonas de vida, biodiversidad, áreas protegidas, flora y fauna sobresaliente de la zona.

- 3) **Ámbito socio – cultural.**-En este ámbito se desarrollaron los siguientes componentes:
 - Antecedentes históricos.
 - Características básicas de la población: idioma, población cantonal, migración, alfabetismo y analfabetismo.

- Servicios básicos disponibles: salud, vías, transporte terrestre, comunicaciones, vivienda, abastecimiento de agua, tratamiento de agua, alcantarillado sanitario, eliminación de basura, energía eléctrica.
- Infraestructura: Infraestructura educativa, infraestructura social, infraestructura vial y transportación

4) Ámbito económico – productivo.- En este ámbito se desarrollaron los siguientes componentes:

- Población económicamente activa.
- Sector productivo: agricultura, producción pecuaria, turismo, artesanía.
- Referencias turísticas de la comunidad Pavacachi

5) Ámbito político administrativo.- En este ámbito se desarrollaron los siguientes componentes:

- División política
- Organización sociopolítica
- Organización política institucional: instituciones públicas, organizaciones privadas, instituciones vinculadas con el sector turístico.
- Infraestructura institucional
- Seguridad
- Límites.

b. Análisis situacional del centro de turismo comunitario (CTC) Pavacachi -lodge Ipanlo

Para cumplir con este objetivo se realizó el análisis de la información secundaria existente en el centro de turismo comunitario (CTC) Pavacachi – lodge Ipanlo y Asociación Forestal Valle Hermoso – Pavacachi (ASFVHP), además se revisó información levantada por técnicos de Rainforest Alliance en anteriores verificaciones utilizando la herramienta de verificación de gestión sostenible. Determinándose los siguientes parámetros:

1) Determinación de la infraestructura básica, turística, servicios complementarios y atractivos turísticos potenciales del centro de turismo comunitario Pavacachi - lodge Ipanlo

- Centro de turismo comunitario Pavacachi - lodge Ipanlo
- Infraestructura turística: Hospedaje, alimentación, recreación, otros servicios.
- Inventario de atractivos turísticos: Valoración y jerarquización de los atractivos turísticos existentes en el CTC Pavacachi.
- Modalidades de turismo y actividades turísticas que se desarrollan en el CTC Pavacachi.

2) Caracterización e infraestructura básica del centro turístico Pavacachi – lodge

- Ubicación y extensión
- Infraestructura básica: Energía eléctrica, agua, alcantarillado, recolección de basura, vialidad, telecomunicaciones, abastecimiento de productos
- Servicios complementarios: Salud, seguridad

3) Requisitos para el ingreso y uso de las instalaciones del centro de turismo comunitario Pavacachi- lodge Ipanlo

c. Análisis situacional del Centro de Turismo Comunitario Pavacachi – lodge Ipanlo en relación a la actividad turística y a las buenas prácticas de turismo sostenible

1) Análisis FODA

Para realizar el análisis situacional del centro de turismo comunitario Pavacachi- lodge Ipanlo en función a las buenas prácticas para el turismo sostenible se aplicó la herramienta FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), en cada uno de los elementos del sistema turístico, tomando en cuenta la interacción que tienen los ámbitos del turismo sostenible propuestos en el manual de buenas prácticas para el turismo sostenible establecida por Rainforest Alliance en el año 2010, con el fin de conocer los factores positivos o negativos que intervienen directa o indirectamente en el desarrollo turístico del sector.

Los ámbitos que fueron considerados son los siguientes:

a. Ambiental

- Agua
- Energía
- Flora y fauna
- Áreas naturales y conservación
- Áreas verdes y jardines
- Desechos sólidos
- Contaminación
- Educación ambiental

b. Socio Cultural

- Actividades socio-culturales
- Contribución al desarrollo local
- Rescate y protección del patrimonio histórico y cultural
- Respeto a las culturas y comunidades locales

c. Económico

- Políticas y planificación
- Administración y dirección
- Leyes y regulaciones
- Comunicación y mercadeo
- Capacitación al personal
- Diseño y construcción
- Calidad
- Salubridad y seguridad
- Suministro y proveedores
- Monitoreo y acciones correctivas

2. Diseñar e implementar estrategias de buenas prácticas del turismo sostenible

Para cumplir con este objetivo se realizó la identificación y priorización de nudos críticos y factores claves de éxito; los mismos que fueron establecidos en función del diagnóstico situacional levantado en la comunidad y Centro de Turismo Comunitario Pavacachi – lodge Ipanlo y de la primera y segunda aplicación del masterde verificación de gestión sostenible, sin embargo existen criterios que necesitan de una estrategia de cambio, consolidación o competencia inmediata, es por ello que se ha establecido una tabla de valoración, que permite identificar y priorizar los nudos críticos y factores claves de éxito. El principio en el cual se basan estas tablas de valores es la identificación de variables de calificación que permiten alcanzar un desempeño operativo sostenible, no solo en aquellos criterios que promueven ahorro y responsabilidad en el uso de ciertos recursos naturales, o aquellos que involucran proyectos que benefician a un pequeño sector de la comunidad, o a su vez invierten recursos en mejorar la infraestructura y promover una mejor calidad de servicio. Las variables de calificación actúan en los tres ejes de la sostenibilidad (económico, ambiental, socio-cultural) ya que requieren de una combinación armoniosa de todos los elementos y acciones para alcanzar un adecuado desarrollo sostenible. Las tablas de valoración se describen a continuación:

a. Identificación y priorización de nudos críticos

1) Identificación de nudos críticos

La identificación de los nudos críticos se realizó en base a los criterios y ámbitos contemplados en la herramienta técnica masterde verificación de buenas prácticas del turismo sostenible, establecida por Rainforest Alliance en el año 2010.

Luego de la identificación de los nudos críticos se procedió a priorizarlos

a) **Definición de las variables para la priorización de nudos críticos**

Para la priorización de nudos críticos fue importante establecer una tabla de variables y valores que ayudan a identificar los principales nudos críticos, para lo cual fue indispensable establecer conceptos que definen de forma amplia y clara el significado de las variables elegidas y las relaciones que estas pueden tener con los tres ámbitos de la sostenibilidad:

- **Dificultad.**-Es el inconveniente que impide conseguir o entender una cosa o situación, ya que pueden existir obstáculos o inconvenientes sean estos de carácter económico, social o natural, que impiden o entorpecen la realización de una acción correctiva. Entonces la dificultad esta medida por el grado de complejidad para lograr un fin determinado.

Para este estudio se entendió el nivel o grado de dificultad existente para atacar y terminar con el problema identificado. Respondiendo a la pregunta ¿Qué tan difícil o complicado resulta implementar una acción para corregir el problema identificado?

- **Impacto.**- Es el conjunto de consecuencias provocadas por un proceso de intervención, en un entorno social o natural, sea este de forma técnica o empírica, dejando huellas que pueden ser medidas a través de un proceso sistemático con 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 ocasiona atacar y dar una posible solución al problema o punto crítico identificado. Respondiendo a la pregunta ¿Qué tan beneficioso fue implementar la acción?

- **Duración.**- Determina el tiempo que se necesita para que acciones o procesos propuestos o implementados proyecten un resultado real, en este caso la duración es el tiempo que las variables de dificultad e impacto generen una acción correctiva en un problema determinado.

Para este estudio se entendió como el lapso de tiempo que se necesita para implementar la acción y ver los resultados. Respondiendo a la pregunta ¿Cuál es el tiempo mínimo que se necesita para implementar la acción correctiva propuesta?

b) **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:

Tabla N° 1. 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

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

i. Dificultad

- Para 1 corresponde el criterio bajo, ya que este nudo crítico es considerado de fácil solución.
- Para 2 corresponde el criterio medio, ya que para la solución de este nudo crítico se necesita conocimientos técnicos básicos.
- Para 3 corresponde el criterio alto, ya que para la solución de este nudo crítico es necesario aplicar conocimientos técnicos y científicos.

ii. Impacto

- Para 1 corresponde el criterio bajo, ya que este nudo crítico tiene un impacto relativamente insignificante en los ámbitos empresariales, socio-culturales y ambientales de la empresa y comunidad.

- Para 2 corresponde el criterio medio, ya que este nudo crítico afecta a la población local y causa daños considerables en los ámbitos empresariales, socio-culturales y ambientales de la empresa y comunidad.
- Para 3 corresponde el criterio alto, ya que este nudo crítico bien pudiera terminar con la actividad turística de la zona y causar daños irreparables en los ámbitos empresariales, socio-culturales y ambientales de la empresa y comunidad.

iii. Duración

- Para 1 corresponde el criterio corto plazo, ya que su solución puede ser inmediata en cuestión de no más de un trimestre.
- Para 2 corresponde el criterio mediano plazo, ya que su solución puede ser en cuestión de no más de un año.
- Para 3 corresponde el criterio largo plazo, ya que su solución puede tardar más de un año.

b. Factores claves de éxito

- a) **Identificación de los factores claves de éxito.**- La identificación de los factores claves de éxito se realizó con los resultados obtenidos luego de aplicar la matriz FODA, y fueron establecidos a partir de las fortalezas y oportunidades encontradas en cada componente del sistema turístico y en base a los criterios e indicadores contemplados en el máster de verificación de buenas prácticas del turismo sostenible.

Para la identificación de factores claves de éxito se estableció unas variables que ayuden a resaltar la productividad, calidad y exclusividad de los factores claves de éxito presentes en el emprendimiento turístico de la comunidad y lodge, para lo cual fue indispensable establecer conceptos que definan de una forma amplia y clara el significado de las variables elegidas y las relaciones que estas pueden tener con los tres ámbitos de la sostenibilidad.

- **Importancia.**-Es la característica preponderante que va acorde con el progreso y mejoramiento de una empresa o comunidad, ya que permite medir todas las acciones, procesos y metas establecidas en cada uno de sus emprendimientos, la medición se basa

en la cualidad de cada una de las condiciones establecidas o logradas ya sea que estén expresadas en beneficios económicos, socio-culturales y/o ambientales.

- **Estabilidad.**-Es la duración, solidez, que existe entre los procesos y estrategias existentes en un área o nivel determinado dentro de una empresa o comunidad, también es un indicador de la fijeza de un proceso implementado.

Luego se procedió a plantear estrategias que permitan mantener los factores claves de éxito a través del tiempo

c. Definición de estrategias

Para la definición de estrategias en el caso de nudos críticos identificados en el CTC Pavacachi - lodge Ipanlo, se realizó promedio el valor de las variables definidas y se estableció como nudos críticos prioritarios aquellos que alcanzaron un valor entre siete a nueve puntos, 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. Finalmente se definieron estrategias de cambio para cada uno de los nudos críticos prioritarios y estrategias de consolidación o competitividad para los factores claves de éxito según corresponda.

Para el planteamiento de las estrategias de cambio, consolidación y/o competitividad se usó específicamente el manual de buenas prácticas de turismo sostenible de Rainforest Alliance establecido en el año 2010, al igual que otros documentos y experiencias de buenas prácticas a nivel mundial.

3. Evaluar la calidad del producto turístico en función de la implementación de estrategias basadas en las buenas prácticas del turismo sostenible

Concluida la definición e implementación de estrategias se realizó una tercera verificación mediante la aplicación y el análisis de la herramienta de verificación para la gestión sostenible

en operaciones turísticas, propuesta por Rainforest Alliance 2010, la misma que se realizó en base a un monitoreo detallado, revisando documentos, fotografías y demás archivos de las áreas administrativas y de operación que posee el lodge Ipanlo, de igual manera se realizó en el centro de turismo comunitario Pavacachi, determinando el grado de influencia que tuvo la implementación de estrategias en el ámbito empresarial , socio-cultural y ambiental. La verificación fue realizada por Rainforest Alliance.

Una vez finalizada la tercera verificación, por parte del técnico representante de Rainforest Alliance, se procedió a realizar un análisis de cada una de las verificaciones realizadas anteriormente en el centro de turismo comunitario Pavacachi – lodge Ipanlo, con el fin de evaluar el porcentaje adquirido en cada una de las tres verificaciones y determinar la situación real y actual en la que se encuentra el lodge Ipanlo.

V. RESULTADOS

A. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA COMUNIDAD PAVACACHI Y DEL CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO PAVACACHI –LODGEIPANLO, EN RELACIÓN A LAS MEJORES PRÁCTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE

1. Diagnóstico situacional de la comunidad Pavacachi

a. Antecedentes históricos

La comunidad kichwa de Pavacachi se fundó en el año de 1986 con ocho familias provenientes de las comunidades de Santa Babara del cantón Arajuno, Uyuimi del cantón Pastaza, organizados por el Sargento Navarrete quien en esos años fue miembro activo del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas de Ecuador, con la ayuda del profesor Lorenzo Alberto Tapuy Grefa y la Organización de Pueblos Indígenas de Pastaza (OPIP), fundaron la comunidad en las orillas del gran río Curaray.

Según consta en el Registro de la Propiedad del Cantón Pastaza, el infrascripto registrador de la propiedad certifica que: LA COLONIA PAVACACHI, en la misma que se encuentran los siguientes asentamientos: PAVACACHI, VALLE HERMOSO y demás comunidades y personas allí asentadas, cuya posesión deberá justificar ante el Instituto Ecuatoriano de Reforma Agraria y Colonización (IERAC), actualmente conocido como Instituto Nacional Desarrollo Agrario (INDA), establece que en el Bloque 18 en forma indivisible es adquirido por Adjudicación del IERAC, mediante providencia dictada el 12 de mayo de 1992, inscrita el 26 de mayo del mismo año, el terreno con una superficie de 53,125 Hás.

Luego de algunos procesos organizativos la comunidad Valle Hermoso-Pavacachi logró establecer una organización de base y en 1998 se constituyó en Asociación, como una organización social, hoy posee la personería Jurídica otorgada por el Ministerio del Ambiente del Ecuador No. 102 del 19 de Junio de 1998, teniendo como objetivos principales; conservar y controlar el manejo del Bloque No. 18 Pavacachi y mejorar las condiciones de vida de sus

socios, a través de proyectos sostenibles (ASOCIACIÓN FORESTAL VALLE HERMOSO-PAVACACHI, 1998).

Pavacachi es una comunidad conformada por trece familias, con un total de 93 persona, cada familia tiene un mínimo de cuatro hijos y un máximo de doce, la mayor parte de la población que pertenece a la comunidad son niños. Pavacachi significa Saladero de Pavas (son aves que comen de la roca para desintoxicarse).

Los habitantes de la comunidad mayoritariamente los adultos han emigrado a la ciudad del Puyo y a la Shell por cuestiones de trabajo y los jóvenes han decidido migrar motivados por cuestiones de estudios tanto escolares como universitarios. Actualmente en la comunidad solo viven tres familias. La gente que vive en el área es de la nacionalidad Shiwiar y Kichwa, siendo estos últimos la mayor parte de la población.

La principal actividad económica de la comunidad Pavacachi fue el trabajo para el Batallón Lorocachi en calidad de carpinteros construyendo casas para los destacamentos de avanzada en las zonas de Zailan, Cononaco y Pavacachi, también construyendo canoas, en la actualidad la su principal actividad económica es la venta de pescado al ejército y a la ciudad del Puyo, en cuanto a las actividades complementarias de la población está la crianza de aves de corral y porcinos (chanchos).

Se dedican además a la agricultura basada en el cultivo de productos como maní, maíz, yuca, plátano, camote, cacao, papaya, piña, guabas, limones; también a la cacería, esta práctica es limitada porque está prohibido cazar ciertos animales como: monos, loros, tucanes, papagayos, dantas, lagartos, caimanes, boas, tigres, tortugas terrestres, según constan en los estatutos de la Asociación Forestal de Valle Hermoso-Pavacachi (ASOFVHP) siendo uno de los objetivos conservar la flora y fauna del bloque No.18 Pavacachi.

b. Ámbito físico espacial

1) Ubicación geográfica

La comunidad Pavacachi se localiza hacia al sureste del cantón Arajuno, Provincia de Pastaza. Geográficamente se ubica entre 01° 34' 18" de latitud Sur y 76° 20' 10" de longitud Oeste, tiene una superficie total de 53. 123 hectáreas., su altitud promedio es de 300 m.s.n.m. y la población total de la comunidad es de 93 habitantes, el 99.9% de la población es indígena.

2) Hidrografía

La hidrografía en la zona de Pavacachi, está representada por el río Curaray, aunque existen otros ríos importantes que son afluentes del Curaray y estos son los ríos: Cóndor, Machana, Mitamo, Monge Alpayacu, Chundayacu, Pindoyacu, (ASOCIACIÓN FORESTAL VALLE HERMOSO-PAVACACHI, 1998).

3) Suelos

En el mapa Morfoedafológico del sur oriente ecuatoriano de la zona de Pavacachi bloque No. 18 se ubica en el cuadrilátero comprendido entre los ríos Curaray y río Pindoyacu asemejándose a una vasta explanada de sedimentación depositado sobre el 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.

4) Clima

La temperatura media anual es de 20.7 °C, con una humedad atmosférica del 85%.

Los meses de enero a junio son considerados como más lluviosos, según la clasificación de POURRET el clima de la zona de Pavacachi es uniforme megatérmico muy húmedo

templado. El término uniformese refiere al régimen anual de lluvias y a la altitud de la zona, la precipitación media anual de 4.682 mm.

c. Ámbito socio-cultural

1) Población

El último censo de población y vivienda realizado en el año 2010 determinó que la comunidad de Pavacachi, cantón Arajuno tiene una población de 64 habitantes, conformado por 13 familias, de los cuales el 48% son varones y el 52 % mujeres.

2) Servicios básicos

Con respecto a los servicios básicos, la comunidad Pavacachi no posee ninguna clase de servicio básico y esto se debe principalmente a que no existe un núcleo urbano cerca de la comunidad, de donde se pueda acceder o conectarse al servicio interconectado de energía eléctrica por ejemplo, otras condiciones principales y limitantes son las características topográficas y climáticas de la zona, ya que estas dificultan el ingreso de ciertos materiales necesarios para la construcción como tubos PVC, mangueras, tanques reservorios de agua, cemento, ladrillos, entre otros, o a su vez los costos son muy elevados y no garantizan durabilidad y permanencia.

3) Salud

En la comunidad Pavacachi no existe un centro de salud, en lugar de éste, un promotor de salud visita la comunidad ocasionalmente con un botiquín de primeros auxilios. En la comunidad tampoco existe servicio médico odontológico.

Las enfermedades más comunes que se presentan en los pobladores de Pavacachi son: paludismo, afecciones de vías respiratorias, parasitosis, desnutrición, tifoidea, enfermedades cutáneas, disentería, anemia, etc. En caso de emergencia médica se llama a una ambulancia aérea del ejército ecuatoriano, la cual traslada al enfermo a un hospital en la ciudad del Puyo o se acude al destacamento militar Pavacachi dependiendo la gravedad de la enfermedad.

Como medicina alternativa en la comunidad Pavacachi existen varias personas mayores (abuelos) que conocen el poder de las planta y actúan como curanderos y parteras, los mismos que atienden enfermedades como: dolores de cabeza, mordeduras de culebra, infecciones, mal humor, torceduras, partos, entre otros, con la ayuda de plantas medicinales como: uña de gato, chuchuguazo, sangre de drago, ayahuasca, guanto, ají, etc., además existen ungüentos de grasas de animales que son utilizados especialmente para dolores musculares, golpes y resfríos.

4) Educación

Según el censo poblacional del año 2010, en la comunidad Pavacachi el 46,85% de la población de 5 a 19 años asiste a establecimientos educativos.

La tasa de analfabetismo para esta comunidad es de 4.68%. La diferencia entre la población analfabeta entre masculina y femenina es mínima: el 1.56% para los hombres y el 3.12% para las mujeres. Respecto al grado de instrucción, el 48.43% de las personas han terminado la primaria, el 26.56% han terminado toda la secundaria y el 20.31% han alcanzado una instrucción superior.

5) Infraestructura

a) Infraestructura educativa

En la comunidad Pavacachi no existen instituciones educativas, las personas de Pavacachi acuden a la escuela unidocente de la comunidad Valle Hermoso, cuenta con una sola aula y se imparten clases de primero hasta décimoaño de educación básica.

La secundaria y estudios superiores se los realiza en diferentes colegios, institutos superiores y universidades de la ciudad del Puyo.

Las instituciones educativas que se encuentran presentes en la zona Valle Hermosos-Pavacachi son:

Cuadro N° 1. Instituciones educativas existentes en la comunidad Pavacachi

Nombre de la Institución	Ubicación	No. Aulas	No. Estudiantes		Docentes
			Niños	Niñas	
Escuela unidocente Valle hermoso	Río Curaray	1	6	10	Un profesor Asalariado por la Dirección de educación Bilingüe de Pastaza
Diferentes colegios	Cuidad del Puyo		11		

b) Infraestructura social

i. Vivienda

En la comunidad Pavacachi existen 12 hogares y ocho viviendas, de los cuales se estima que el 85% tienen una vivienda propia.

El 90 % de las viviendas son construidas con materiales propios de la zona empleando así materiales como: caña guadua, maderas de cedro, laurel y chonta, que son amarrados con lianas y bejucos más conocidos como ashanga guasca o sogas de la selva, en las cubiertas utilizan paja ucha (paja toquilla) o las hojas de palmeras de la familia Arecaceae. Sin embargo algunas construcciones presentan techos cubiertos por hojas de zinc.

ii. Infraestructura vial y transportación

Para llegar a la comunidad Pavacachi las únicas vías posibles son las fluviales, mediante el río Villano y el río Curaray, y para la vía aérea existe una infraestructura muy importante como es el caso del aeropuerto de la Shell (Puerto río Amazonas) y la pista de aterrizaje Pavacachi las cuales conectan a los principales pueblos y comunidades amazónicas entre sí.

El aeropuerto de Shell tiene una extensión aproximada de 1.6 Km mientras que la pista de aterrizaje de Pavacachi apenas alcanza 0.86 Km.

Cuadro N° 2. Estimación de distancias y tiempo de viaje hacia la comunidad Pavacachi.

Lugar de partida	Distancia	Tiempo de viaje	Tipo de transporte
Shell Mera Aeropuerto río Amazonas	80 millas náuticas	1 hora ida y 1 hora vuelta	Aéreo – avioneta
Base Militar Lorocachi	5 millas náuticas	18 minutos	Aéreo – avioneta
Pista Pavacachi	200 metros	5 minutos	Fluvial- bote con motor fuera de borde

iii. Empresas de transporte aéreo

En lo concerniente a la transportación aérea que brinda el servicio a la comunidad de Pavacachi, se pueden mencionar a las siguientes:

Cuadro N° 3 Empresas de transporte aéreo que viajan hacia la comunidad Pavacachi

Nombre Empresa de transporte aéreo	Rutas	Frecuencia	Horarios	Tipo de servicio
Aero Conexus	Shell Mera - Pavacachi	2 semanales u ocasionales	08:00 am 10:00 am	5 pasajeros o 1500 libras
Aero Regional	Toda la Amazonía	Fletes cuando se requiera		5 a 9 pasajeros o 2500 libras
Stentsack	Provincia de Pastaza	Vuelos opcionales de lunes a sábado		5 a 9 pasajeros o 2500 libras
Sankip	Toda la Amazonía	Vuelos opcionales de lunes a sábado		1000 libras máximo
Aeroka	Regionales	Frecuencias y horarios variables domingo a domingo		800 libras
Alas de Socorro	Regionales	Frecuencias y horarios variables de lunes a sábados		1000 libras
Amazonas	Provincia de Pastaza	Frecuencias y horarios variables de lunes a sábados		800 libras
Tuwin	Nacionales	Diarias de lunes a viernes	Horarios variados	24 pasajeros o peso de 3000 libras
Tao	Regionales	Frecuencias y horarios variables		1000 libras

Nombre Empresa de transporte aéreo	Rutas	Frecuencia	Horarios	Tipo de servicio
		de lunes a viernes		
Escuela de Aviación de Shell Mera	Regionales	Opcional Lunes a sábado	Horarios variables	1000 libras

iv. Empresas de transporte fluvial

Ala comunidad de Pavacachi también se puede acceder por vía fluvial, considerando que el río Villano y el río Curaray son cuencas de mucha importancia que posee la Amazonía ecuatoriana, por estos importantes ríos navegan embarcaciones tanto militares y civiles debido a que en su largo cauce se asientan batallones militares como es el caso de Lorocachi que está a seis horas de distancia aproximadamente viajando en un deslizador con motor fuera de borda y el destacamento de Pavacachi que se encuentra a pocos minutos de la comunidad del mismo nombre. De igual forma existen comunidades cercanas como las comunidades de Valle Hermoso y Amaroncachi o el poblado de Curaray que está a cinco días de navegación en bote con motor fuera de borda, aunque es necesario mencionar que no existe infraestructura construida para este fin como puertos y desembarcaderos.

En la zona de Pavacachi no existen empresas o cooperativas que se dediquen a prestar esta clase de servicio (transportar personas con fines turísticos), quienes proporcionan el servicio lo hacen mediante botes con motor fuera de borda, lanchas, balsas, canoas, etc., el servicio es exclusivo de cada comunidad o familia.

v. Infraestructura complementaria

En la Comunidad Pavacachi existen varias construcciones que sirven para el relax y distracción de pobladores y visitantes, así como:

Cuadro N° 4. Construcciones complementarias

Construcción/ Infraestructura	Ubicación
Casa Comunal Pavacachi	Centro Comunitario Pavacachi
Museo Pavacachi	Junto a la pista aérea Pavacachi
Pista aérea Pavacachi	Comunidad de Pavacachi
Canchas de usos múltiples (indor y ecuaboley)	Pista aérea Pavacachi

Playas y miradores panorámicos	Cauce del río Curaray
--------------------------------	-----------------------

d. **Ámbito ecológico territorial**

1) **Zonas de vida**

Debido a las condiciones climáticas, la comunidad Pavacach está cubierta por el Bosque Húmedo Tropical. Esta unidad ecológica se presenta como 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.

Sin embargo la variación de suelos, clima y relieve determinan la presencia de distintos tipos de vegetación los que han sido clasificados en tres grandes grupos: Bosques de tierra firme, Bosques estacionalmente inundados y Bosques permanentemente inundados (CAÑADAS, L. 1983).

2) **Biodiversidad**

a) **Flora**

Cuadro N° 5. Flora representativa de la comunidad de Pavacachi

FAMILIA	NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTÍFICO	USOS
Cecropiaceae	Uva de monte	<i>Pourouma sp</i>	Alimenticio
Malvaceae	Balsa	<i>Ochroma pyramidale</i>	Industrial - artesanal
Rutaceae	Puruncaspi	<i>Zanthoxylum sp</i>	Alimento de larvas
Fabaceae	Guaba	<i>Inga spp</i>	Alimenticio
Arecaceae	Morete	<i>Mauritia flexuosa</i>	Alimenticio
Arecaceae	Chonta duro	<i>Bractris gasipaes</i>	Alimenticio
Arecaceae	Chambira	<i>Astrocaryum chambira</i>	Artesanal
Bombacaceae	Ceibo	<i>Ceiba pentandra</i>	Industrial

FAMILIA	NOMBRE COMÚN	NOMBRE CIENTÍFICO	USOS
Moraceae	Matapalo	<i>Ficus sp</i>	Forestal
Mirysticaceae	Sangre de gallina	<i>Virola sp</i>	Industrial
Tiliaceae	Peine de mono	<i>Apeiba membranacea</i>	Artesanal
Malvaceae	Cacao de monte	<i>Herrania sp</i>	Alimenticio
Bixacaceae	Achiote	<i>Bixa Orellana</i>	Alimenticio
Cyclanthaceae	Paja toquilla	<i>Carludovica palmata</i>	Industrial
Fabaceae	Caoba	<i>Plastymiscium pinnatum</i>	Industrial
Bignoniaceae	Guayacán	<i>Tabebuia chysantha</i>	Industrial
Lauraceae	Canelo	<i>Ocotea sp</i>	Forestal
Euphorbiaceae	Maní de árbol	<i>Caryodendron orinocense</i>	Alimenticio
Araceae	Camacho	<i>Xanthosoma jacquinii</i>	Alimenticio
Marantaceae	Bijao	<i>Calatea altísima</i>	Forestal
Meliaceae	Cedro	<i>Cedrela odorata</i>	Industrial
Boraginaceae	Laurel	<i>Cordia alliodora</i>	Industrial
Cyatheaceae	Helecho gigante	<i>Cyathea lasiosora</i>	Forestal
Arecaceae	Conambo	<i>Scheelea branchyclada</i>	Forestal
Fabaceae	Chuncho	<i>Cedrelingacatenaeformis</i>	Industrial
Arecaceae	Hungurahua	<i>Jessenia bataua</i>	Alimenticio
Euphorbiaceae	Sangre de drago	<i>Corton lechleri</i>	Medicinal
Caricaceae	Sacha chamburo	<i>Jacaratia spinosa</i>	Alimenticio
Bromeliaceae	Sacha shinlu (q)	<i>Pepinia carnososepala</i>	Forestal
Poaceae	Pindo	<i>Gynerium sagittatum</i>	Construcción
Malvaceae	Zapote	<i>Matisia obliquifolia</i>	Alimenticio
Annonaceae	Chirimoya	<i>Anona cherimola</i>	Alimenticio
Caricaceae	Papaya	<i>Carica papaya</i>	Alimenticio
Poaceae	Caña de azúcar	<i>Sacharum officinarum</i>	Alimenticio
Bromeliaceae	Piña	<i>Ananas comosus</i>	Alimenticio
Convolvulaceae	Camote	<i>Ipomoea batatas</i>	Alimenticio
Arecaceae	Tara puto	<i>Iriarteia deltoidea</i>	Forestal
Sapotaceae	Caimito de monte	<i>Pouteria sp</i>	Medicinal
Heliconiaceae	Platanillo	<i>Heliconia sp</i>	Forestal
Arecaceae	Chincha	<i>Phytelephas microcarpa</i>	Industrial-artesanal
Fabaceae	Guarango	<i>Parkia sp</i>	Alimenticio
Rubiaceae	Uña de gato	<i>Uncaria tomentosa</i>	Medicinal
Piperaceae	María panga	<i>Potomorphe umbellata</i>	Medicinal
Rubiaceae	Huituc (q)	<i>Genipa americana</i>	Alimenticio

Nota: (q) nombre en kichwa

Fuente: DIAGNÓSTICO DEL PARQUE NACIONAL YASUNIÍ (UTRERAS, V. 2001).

b) Fauna

En la comunidad de Pavacachi no se ha realizado estudios específicos sobre fauna que habita en el área, para este trabajo se ha tomado como referencia principal la investigación realizada por SMITH, R. (1976) sobre la fauna existente a lo largo del río Curaray y además publicaciones y estudios realizados en el Parque Nacional Yasuní ya que la comunidad Pavacachi se asienta en la zona de amortiguamiento de dicha área protegida.

Cuadro N° 6. Fauna representativa de la comunidad Pavacachi

NOMBRE COMÚN	NOMBRE KICHWA	NOMBRE CIENTÍFICO	FAMILIA
AVES			
Timanú Grande	Yutu	<i>Timamus major</i>	Tinamidae
Timanú Cenizo	Timbo	<i>Crypturellus cinereus</i>	Tinamidae
Pangua ó Timanú Chico	Shubí – lulun	<i>Crypturellus soui</i>	Tinamidae
Timanú Ondulado	Cankuana	<i>Crypturellus undulatus</i>	Tinamidae
Timanú Abirragado	Suran – suran	<i>Crypturellus variegatus</i>	Tinamidae
Garcilla Estriada	San Jacinto	<i>Butorides striatus</i>	Ardeidae
Garza – Tigre Colorada	Puma ipango	<i>Tigrisoma lineatum</i>	Ardeidae
Ibis Verde	Tuitiualli – anga	<i>Mesembrinibis cayennensis</i>	Threskiornitidae
Elanio Tijereta	Tigeras anga	<i>Elanoides forficatus</i>	Accipitridae
Águila Arpía	Huamani	<i>Harpia harpyja</i>	Accipitridae
Caracara Negro	Mianca	<i>Daptrius ater</i>	Falconidae
Caracara Ventriblanco	Acangua	<i>Daptrius americanus</i>	Falconidae
Pava de Monte	Carunssi	<i>Aburria pipile</i>	Cracidae
Paujil	Paushi	<i>Crax salvini</i>	Cracidae
Paujil Nocturno	Munditi	<i>Nothocrax urumutum</i>	Cracidae
Corcovado Carirrojo	Tuquillo	<i>Odontophorus gujanensis</i>	Odontophoridae
Montes Cuelligris	Puctsiri	<i>Aramides cajanea</i>	Rallidae
Trompetero Aligris	Yami	<i>Psophia crepitans</i>	Psophiidae

NOMBRE COMÚN	NOMBRE KICHWA	NOMBRE CIENTÍFICO	FAMILIA
Polla Cabecicastaña	Pituro	<i>Anurolimnas castaneiceps</i>	Rallidae
Ave Sol Americano	Castilla patu	<i>Heliornis fulica</i>	Heliornithidae
Paloma Rojiza	Puscuyo	<i>Columba subvinacea</i>	Columbidae
Paloma Franjitigris	Urpi	<i>Leptotila rufaxilla</i>	Columbidae
Paloma – Perdiz Rojiza	Puma urpi	<i>Geotrygon montana</i>	Columbidae
Guacamayo Azuliamarillo	Quillu guacamaya	<i>Ara ararauna</i>	Psittacidae
Guacamayo Escarlata	Uchú	<i>Ara macao</i>	Psittacidae
Guacamayo Aliverde	Balsahuma	<i>Ara chloroptera</i>	Psittacidae
Guacamayo Frenticastaño	Awitia	<i>Ara severa</i>	Psittacidae
Guacamayo Frentirojo	Morete huacamaya	<i>Ara manilata</i>	Psittacidae
Perico Ojiblanco	Calli – calli	<i>Aratinga leucophthalmus</i>	Psittacidae
Perico Colimaron	Quikllu	<i>Pyrrhura malanura</i>	Psittacidae
Perico Alicobalto	Huichu	<i>Brotogeris cyanopectera</i>	Psittacidae
Loro Coroninegro	Chilicres	<i>Pionites melanocephala</i>	Psittacidae
Loro Cabeciazul	Tyuwish	<i>Pionus menstruus</i>	Psittacidae
Amazona Coroniamarilla	Llicuha	<i>Amazona ochrocephala</i>	Psittacidae
Amazona Alinaranja	Arahu	<i>Amazona amazonica</i>	Psittacidae
Cuclillo Piquioscuro	Lumu chicuhan	<i>Coccyzus malacoryphus</i>	Cuculidae
Cuco Ardilla	Chicujan	<i>Piaya cayana</i>	Cuculidae
Hoatzin	Shanshu	<i>Opisthocomus hoazin</i>	Opisthocomidae
Lechuza de Anteojos	Pum –pum anga	<i>Pulsatrix perpicillata</i>	Strigidae
Nictibio Común	Illucu	<i>Nyctibius griseus</i>	Nyctibiidae
Chotacabras Pauraque	Tucayu	<i>Nyctidromus albicollis</i>	Caprimulgidae
Trogón Colinegro	Ambi turushco	<i>Trogon melanurus</i>	Trogonidae
Trogón Coliblanco	Turushco	<i>Trogon viridis</i>	Trogonidae
Martin Pescador Amazónico	Tsalacualli	<i>Chloroceryle amazona</i>	Alcedinidae
Momoto Diadema Azul	Quilpundo	<i>Momotus momota</i>	Momotidae
Monja Frentinegra	Tyuwin kullo	<i>Monasa nigrifrons</i>	Bucconidae
Barbudo Negrimanchado	Titi	<i>Capito niger</i>	Capitonidae

NOMBRE COMÚN	NOMBRE KICHWA	NOMBRE CIENTÍFICO	FAMILIA
Arasari Bifajeado	Jatun kuillin	<i>Pteroglossus pluricinctus</i>	Ramphastidae
Arasari Letreado	Palanda kuillin	<i>Pteroglossus inscriptus</i>	Ramphastidae
Arasari Picomarfil	Kaka kuillin	<i>Pteroglossus flavirostris</i>	Ramphastidae
Tucán Filiamarillo	Yahu sicuanga	<i>Ramphastos culminatus</i>	Ramphastidae
Tucán de Cuvier	Jatun sicuanga	<i>Ramphastos cuvieri</i>	Ramphastidae
Carpintero Flavo	Ambi – tsuhan	<i>Celeus flavus</i>	Picidae
Carpintero Penachiamarillo	Kullo shuti	<i>Melanerpes cruentatus</i>	Picidae
Hormiguero Cejiamarillo	Lumu pishco	<i>Hypocnemis hypoxantha</i>	Thamnophilidae
Formicario Gorrirrufo	Tullic	<i>Formicarius colma</i>	Formicariidae
Piha Gritona	Suhuicha	<i>Lipaugus vociferans</i>	Cotingidae
Cuerva – Higuera de Gorguera	Dahua pishcu	<i>Querula purpurata</i>	Cotingidae
Saltarín Cola de Alambre	Huacamaya huish	<i>Pipra filicauda</i>	Pipridae
Saltarín Rayado	Pinchillito	<i>Machaeropterus regulus</i>	Pipridae
Saltarincillo Enano	Pararava pishcu	<i>Tyranneutes stolzmanni</i>	Pipridae
Bienteveo Grande	Quitupi	<i>Pitangus sulphuratus</i>	Tyrannidae
Golondrina Aliblanca	Charapa golondrina	<i>Tachycineta albiventer</i>	Hirundinidae
Golondrina Fajiblanca	Yana golondrina	<i>Atticora fasciata</i>	Hirundinidae
Boyero Gigante	Tuñdishcu	<i>Scaphidura oryzivora</i>	Icteridae
Oropéndola Crestada	Mango	<i>Psarocolius decumanus</i>	Icteridae
Oropéndola Olivácea	Yaji mango	<i>Gymnostinops yuracares</i>	Icteridae
Cacique Lomiamarillo	Chaua mango	<i>Cacicus cela</i>	Icteridae
Tangara Enmascarada	Yaguar piching	<i>Ramphocelus nigrogularis</i>	Thraupidae
Cardenal Gorrirrojo	Yutsu pishcu	<i>Paroaria gularis</i>	Emberizidae
MAMÍFEROS			

NOMBRE COMÚN	NOMBRE KICHWA	NOMBRE CIENTÍFICO	FAMILIA
Oso Hormiguero	Cuchipillan	<i>Myrmecophaga tridactyla</i>	Myrmecophagidae
Flor de Balsa	Tapia indillama	<i>Cyclopes didactylus</i>	Cyclopedidae
Perezoso de tres dedos	Indilama	<i>Bradypus variegatus</i>	Bradypodidae
Tatu Gigante	Yacu armadillo	<i>Priodontes maximus</i>	Dasypodidae
Vampiro	Tutapishcu	<i>Desmodus rotundus</i>	Phyllostomidae
Leoncito	Punshoochichico	<i>Cebuella pygmaea</i>	Callitrichidae
Mono de monte	Tutacushillo	<i>Aotus sp</i>	Aotidae
Sauí	Sungo sungo	<i>Callicebus cupreus moloch</i>	Pitheciidae
Barizo	Barizo	<i>Saimiri sciureus</i>	Cebidae
Machín	Machín	<i>Cebus albifrons</i>	Cebidae
Parauacu	Sipuro	<i>Pithecia aequatorialis</i>	Pitheciidae
Mono coto	Coto	<i>Alouatta seniculus</i>	Atelidae
Chorongo	Cushillo	<i>Lagothrix lagothricha</i>	Atelidae
Makisapa	Chuba	<i>Ateles belzebuth</i>	Atelidae
Cuchucho	Tijun	<i>Nasua nasua</i>	Procyonidae
Lobo de río	Pishña	<i>Lontra longicaudis</i>	Mustelidae
Lobo de río	Yacu puma / jatun pishña	<i>Pteronura brasiliensis</i>	Mustelidae
Tigrillo	Atalla puma	<i>Felis pardalis</i>	Felidae
Jaguarundi	Tuwee puma	<i>Puma yagouaroundi</i>	Felidae
León Colorado – Puma	Salatama puma	<i>Puma concolor</i>	Felidae
Tigre	Puca puma	<i>Pantera onca</i>	Felidae
Bufo	Bucyu	<i>Inia geoffrensis</i>	Iniidae
Danta	Huagra	<i>Tapirus terrestris</i>	Tapiridae
Saíno	Lomocuchi	<i>Tayassu tajacu</i>	Tayassuidae
Huangana	Huangana	<i>Tayassu pecari</i>	Tayassuidae
Venado	Taruga	<i>Mazama americana</i>	Cervidae
Capiguara	Capihuara	<i>Hydrochaeris hydrochaeris</i>	Caviidae
Guanta	Luamucucha	<i>Agouti paca</i>	Cuniculidae
Guatusa	Punshana	<i>Dasyprocta fuliginosa</i>	Dasyproctidae
REPTILES			
Tortuga terrestre	Tsahuata	<i>Geochelone denticulata</i>	Testudinidae
Charapa	Charapa	<i>Podocnemis expansa</i>	Podocnemididae
Caimán negro	Lagartu	<i>Caiman crocodrilus</i>	Alligatoridae

NOMBRE COMÚN	NOMBRE KICHWA	NOMBRE CIENTÍFICO	FAMILIA
Anaconda	Yacu mama	<i>Eunectes murinus</i>	Boidae
Boa	Amarun	<i>Boa constrictor constrictor</i>	Boidae
Equis	Pitalala	<i>Bothrops atrox</i>	Viperidae
PECES			
Pacu	Pacu	<i>Colossoma marcopomum</i>	Characidae
Carnero	Carnero	<i>Vandellia sp.</i>	Trichomycteridae
Anguila eléctrica	Puraque	<i>Electrophorus electricus</i>	Gymnotidae
Piraña	Paña	<i>Serrasalmus sp.</i>	Characidae
Boca chico	Challua	<i>Prochilodus nigricans</i>	Prochilodontidae
Carachama	Shiglli	<i>Rhinelepis genibarbis</i>	Hypostominae
Raya	Raya	<i>Potamotrygon hystrix</i>	Potamotrygonidae
INSECTOS			
Conga	Yuturi	<i>Paraponera clavata</i>	Formicidae
Morpho	Aya mariposa	<i>Morpho sp</i>	Nymphalidae

Fuente: Investigación y monitoreo de la fauna del río Curaray (SMITH, R. 1976)

e. **Ámbito económico productivo**

1) **Población económicamente activa**

En la comunidad Pavacachicuenta con una población,aproximadade 64 habitantes la oferta laboral es muy escasa obligando de esta forma a un gran porcentaje de la población a buscar fuentes de trabajo en ciudades como el Puyo y Shell Mera o a su vez a trabajar en empleos temporales en construcción, agricultura y turismo.

La población económicamente activa registrada en la comunidad Pavacachi es de un 35,93% de la población total, segúndatos recopilados en el censo del 2010.

2) **Actividades económicas**

La principal actividad económica es la pesca, a la que se dedica la mayor parte de la población incluyendo a niños, amas de casa y adultos, cabe señalar que esta actividad es ocasional y no demanda de todo el día por tal razón no existen datos estadísticos precisos. En fin, la mayoría de trabajos que pueden acceder las personas de la comunidad son temporales u ocasionales.

Cuadro N° 7. Principales actividades económicas de la comunidad Pavacachi

ACTIVIDAD	% PEA.
Pesca	sin registro
Agricultura	3,12
Quehaceres domésticos (pesca)	14,05
Servicios Profesionales	9,37
Turismo	3,12
Otros	6.24
Total	35,93

Fuente:CENSO DE LA COMUNIDAD PAVACACHI 2010.

a) Pesca

Esta actividad para las personas de la comunidad Pavacachi es tradicionalmente responsabilidad de las mujeres y niños, es considerada la principal fuente de ingresos económicos y sustento alimenticio básico para sus familias, se usan técnicas de pesca artesanal como la pesca con anzuelo y la calandria (serie de anzuelos amarrados en hilera sumergidos en el agua con la ayuda de un peso muerto al final de la cadena).

b) Agricultura

En lo que corresponde a la agricultura, la comunidad Pavacachi paso años difíciles ya que la comunidad se fundó en un lugar selvático y no tenían semillas de los productos agrícolas de la zona, más tarde con la ayuda de los militares del destacamento Pavacachi se obtiene las semillas y se siembra los productos básicos como: yuca, plátano, zapallo, camote, maíz, maní y plantas frutales.

En la actualidad se cultivan pequeñas parcelas, pero solo en calidad huertos familiares donde se siembran ciertas verduras, hortalizas, plantas frutales, y algunos granos como maíz,

habichuelas que sirven para el sustento alimenticio de un determinado número de personas.

c) Turismo

Entre los años de 1986 y 1988 el profesor Lorenzo Alberto Tapuy plantea a la Organización de Pueblos Indígenas de Pastaza (OPIP) que apoyen a desarrollar el turismo comunitario en la zona de Valle Hermoso – Pavacachi, respuesta que fue aceptada por la organización indígena OPIP y se construyen las primeras cabañas con equipamiento básico en la bocana del río Machanayacu a través del programa de turismo ATACAPI TOUR, que funcionó solamente hasta el año de 1992 ya que esta iniciativa se fue a pique por falta de asesoramiento turístico y marketing publicitario, quedando destruido toda su indumentaria e infraestructura por falta de mantenimiento y uso.

Luego de cuatro años, en 1996 con la llegada del guía de turismo Raúl Tapuy y su familia a la comunidad Pavacachi, el turismo comunitario fue retomado, con la colaboración de ECORAE, se construye las nuevas cabañas con un valor para equipamiento aproximado de 9.030 dólares. Gracias a esta gestión el turismo en Pavacachi toma fuerza.

En el año de 1998 se firma un convenio con la Fundación Global Visión de Inglaterra (GVI), cuyos términos fueron la ayuda constante para el desarrollo del turismo comunitario por siete años, en los mismos que se tuvo gran afluencia de turistas europeos. Al término del convenio con GVI, se firma otro convenio con la Fundación Earth Sessions de Australia para voluntariado e investigación científica en Pavacachi hasta el año 2005 y se construye las cabañas de investigación científica que son actualmente manejadas por la comunidad Valle Hermoso con el nombre de Wuaswaly.

En el año 2007 la Asociación Forestal Valle Hermoso-Pavacachi (ASFVHP) firma un convenio con el municipio del cantón Arajuno para la construcción del lodge Ipanlo valorado en 40.000 dólares, con un área operacional de cinco hectáreas entregadas en comodato por la ASFVHP. (ASOCIACIÓN FORESTAL VALLE HERMOSO-PAVACACHI, 1998).

i. **Áreas ecológicas y de recreación turística de la comunidad Pavacachi**

Cuadro N° 8. Áreas ecológicas y de recreación turística de la comunidad Pavacachi

ÁREAS ECOLÓGICAS Y DE RECREACIÓN TURÍSTICA DE LA COMUNIDAD PAVACACHI	
ÁREAS ECOLÓGICAS	Laguna de Shitiauco
	Laguna Cóndor
	Laguna Capiwara
	Laguna Pumacocha
	Laguna Lanchacocha
	Laguna Huailycocha
	Estero Cóndor
	Posa Sra. Guangana
	Saladero de Pavacachi
	Saladero de loros
	Saladero de monos
	Río Mitamo
	Río Curaray
	Zona de Amortiguamiento del Parque Nacional Yasuní
	RECREACIÓN
Mirador y playas del río Curaray	
Pista aérea Pavacachi / canchas deportivas	

f. **Ámbito político administrativo**

1) **División política**

La comunidad Pavacachi, parroquia Curaray del cantón Arajuno, provincia de Pastaza se divide en dos zonas: La primera es la comunidad Pavacachi o centro poblado y el Centro de Turismo Comunitario Pavacachi con su lodgeIpanlo.

2) Organización sociopolítica

La comunidad Pavacachi está representada por las siguientes autoridades, mismas que son las encargadas del desarrollo sociopolítico, cultural y turístico de la comunidad:

- Asamblea General
- Presidente
- Vicepresidente
- Tesorero
- Secretario
- Sindico
- Secretaria de finanzas
- Vocales principales y alternos

La organización de la comunidad está dirigido por la Asamblea General, conformada por todas las personas de la comunidad Pavacachi, los mismos que están representados por el presidente de la comunidad, a quien corresponde expedir acuerdos, resoluciones y normativa reglamentaria en las competencias de gobierno comunitario, cumpliendo con la aprobación del plan comunitario de desarrollo y el del ordenamiento territorial, proponer proyectos, autorizando suscripción de contratos, entre otras acciones.

De igual forma convoca y preside sesiones de la comunidad con voz y voto, elabora el plan comunitario de desarrollo, el Plan Operativo Anual, decide el modelo de gestión administrativa, etc., siempre que sea necesario para lograr el bienestar y desarrollo de toda la comunidad de Pavacachi.

3) Organizaciones de base

A parte de la Asamblea General y demás dirigentes comunitarios se han conformado varios grupos u organizaciones que se han organizado ya sean estos grupos de amigos, padres de familia, asociaciones, etc., con el fin de apoyar e impulsar el desarrollo de la comunidad y estos son los siguientes:

Cuadro N° 9. Organizaciones, instituciones que se encuentran en la comunidad Pavacachi

NOMBRE DE INSTITUCIÓN	ACTIVIDAD QUE REALIZAN	SECTOR
Asociación Forestal Valle Hermoso Pavacachi (ASFVHP)	Actividades de desarrollo cultural, social, educativo, mediante la protección y cuidado del recurso forestal existente en su territorio (Proyecto Socio Bosque).	Bloque 18 comunidad Valle Hermoso – Pavacachi
Grupo de Mujeres artesanas	Elaboración y comercialización de artesanías con semillas propias de la Amazonía ecuatoriana.	Zona Curaray

A parte de las organizaciones mencionadas anteriormente se pueden encontrar asociaciones, grupos y organizaciones que están presentes en las comunidades vecinas y en la parroquia Curaray, son importantes de mencionar ya que actúan en el desarrollo de la comunidad Pavacachi y son las siguientes:

- Junta Parroquial de Curaray
- Junta de Defensa Indígena Curaray.
- Comités de padres de familia de la escuela unidocente de Valle Hermoso.
- Organizaciones de mujeres Zuanua.
- Destacamento militar Pavacachi.

4) Infraestructura institucional

a) Instituciones públicas

Entre las instituciones públicas que están presentes en el lugar se tienen:

Cuadro N° 10. Instituciones públicas con presencia en la comunidad Pavacachi

NOMBRE DE INSTITUCIÓN	ACTIVIDAD QUE REALIZAN
Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Arajuno	Dotación de servicios básicos e infraestructura social como: construcción de canchas deportivas, casas comunales, sedes sociales, etc.
Gobierno de la Provincia de Pastaza	Mantenimiento de caminos vecinales, construcción y mantenimiento de infraestructura social como: centros infantiles, biblioteca, etc.
Junta Parroquial de Curaray	Es el órgano administrativo y regulador de la parroquia, encargado en impulsar el desarrollo de la parroquia
Ministerio de Educación (ME)	Educación primaria
Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI)	Programa de viviendas rurales. Mejoramiento y construcción de viviendas
Ministerio de Agricultura (MAG)	Legalización comunitaria
Secretaría de Tierras	Legalización de la tenencia de tierras
AMINGAY	Implementación fincas integrales y reforestación (todas las comunidades)
ECORAE	Construcción de puentes y muelles en la comunidad
GAE	Trasportes aéreos comunitarios en la Amazonía
IECE	Créditos educativos y becas

b) Seguridad

Existe la presencia del destacamento Militar Pavacachi, además existe un patrullaje frecuente por el Batallón militar de Lorocachi, quienes ayudan logísticamente en caso de emergencias.

2. Análisis situacional del centro de turismo comunitario Pavacachi – lodgeIpanlo

a. **Determinación de la infraestructura básica, turística, servicios complementarios y atractivos turísticos potenciales del centro de turismo comunitario Pavacachi - lodgeIpanlo**

1) **Centro de turismo comunitario Pavacachi - lodgeIpanlo**

Son importantes los recursos naturales y culturales al igual que la infraestructura turística, que el centro de turismo comunitario Pavacachi – lodge Ipanlo poseen ya que con ellos se dedica a la producción de bienes y servicios turísticos; desarrollando actividades turísticas, de recreación y de esparcimiento; permitiendo la articulación de actividades académicas y de investigación para el manejo sostenible y sustentable de los recursos naturales existentes; garantizando la conservación de la flora, fauna e identidad cultural.

En el Centro de turismo comunitario Pavacachi – lodge Ipanlo se encuentran los siguientes servicios e infraestructura turística:

2) Infraestructura turística

a) Hospedaje

Cuadro No. 11. Sitios de hospedaje en el centro de turismo comunitario Pavacachi lodge Ipanlo

ALOJAMIENTO			
Número de Establecimientos	Tipo de establecimiento	Habitaciones	Plazas
1	lodge	7	30
1	Áreas de camping		60

b) Alimentación

Cuadro No. 12. Sitios de alimentación del centro de turismo comunitario Pavacachi lodge Ipanlo

ALIMENTACIÓN		
Número de Establecimientos	Tipo de establecimiento	Plazas
1	Restaurante	50
1	Choza cocina tradicional	10
1	Bar	15

c) Recreación

Cuadro No. 13. Sitios de recreación en el centro de turismo comunitario Pavacachi lodge Ipanlo

ESPARCIMIENTO		
Número de Establecimientos	Tipo de establecimiento	Plazas
2	Patios y jardines	60
1	Tienda artesanal	10
1	Posa Sra. Guangana	10
8	Playas y miradores panorámicos del río Curaray	

d) Otros servicios

Existen algunos servicios complementarios dentro del centro de turismo comunitario Pavacachi como son los siguientes:

Cuadro No. 14. Otros Servicios que se brinda en el centro de turismo comunitario Pavacachi – lodge Ipanlo

OTROS SERVICIOS		
Número de Establecimientos	Tipo de establecimiento	Plazas
1	Salón de reuniones y conferencias	60
1	Sala de lectura y video	10

El lodge Ipanlo cuenta con un área operacional de cinco hectáreas, tiene la capacidad para hospedar a 30 personas en siete cómodas habitaciones múltiples, y un área de camping con capacidad para 60 personas, además posee un restaurante con capacidad para 50 personas donde funciona un salón de reuniones y conferencias, el área de la choza cocina tradicional y el bar poseen una capacidad para 25 personas, una sala de lectura y video con capacidad para 10 personas, el lodge cuenta con , dos bodegas de abastos, dos baños completos tanto para

hombres y mujeres. Además posee amplios patios y jardines decorados con vegetación propia de la zona, una tienda artesanal que es adecuada y funciona cuando existe la visita de turistas donde las personas de la comunidad pueden exponer y vender sus trabajos, existe una poza llamada Sra. Guangana (entrada del río Curaray a los patios del lodge) donde los turistas pueden bañarse y también se puede recorrer por las playas y miradores panorámicos existentes a lo largo del río Curaray.

3) Atractivos turísticos existentes en el CTC Pavacachi- lodge Ipanlo

a) Valoración y jerarquización de los atractivos turísticos existentes en el CTC Pavacachi – lodge Ipanlo

Cuadro No. 15. Resumen de la valoración y jerarquización de los atractivos turísticos existentes en el CTC Pavacachi – lodge Ipanlo

RESUMEN DE ATRACTIVOS TURÍSTICOS			
CRITERIO	VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE %
Categoría	Sitios Naturales	13	76.47
	Manifestaciones Culturales	4	23.52
TOTAL		17	100
Estado de Conservación del Atractivo	Conservados	14	82.35
	Alterados	2	17.64
TOTAL		17	100
Jerarquía	I	0	0
	II	2	11.76
	III	11	64.70
	IV	0	0
	Sin Jerarquía	4	23.52
TOTAL		17	100

Fuente:(YUCTA, A. 2002).

Según el **Cuadro No. 15** en el resumen de atractivos turísticos se ha determinado que existen 17 atractivos turísticos en total de los cuales, trece atractivos pertenecen a la categoría de

Sitios Naturales que representan el 76.46%, y cuatro atractivos que pertenece a la categoría de Manifestaciones Culturales que representan el 23.52%.

Respecto al estado de conservación del atractivo, catorce pertenecen a los que están conservados y representan el 82.35%; dos atractivo alterados y representan el 17.64%; no existe ningún atractivo deteriorado.

Según la jerarquía, dos atractivos son de jerarquía II y representan el 11,76%; once atractivos son de jerarquía III y representan el 64.70%; no existe ningún atractivo con jerarquía IV y los que podrían tener jerarquía I son considerados como atractivos individuales que conforman a otros con mejores características, existen cuatro atractivos sin valor jerárquico ya que por ser manifestaciones culturales, se ha considerado que su valor depende de la apreciación individual de cada individuo que lo consuma.

Las principales modalidades de turismo y actividades turísticas que se pueden desarrollar en el CTC Pavacachi- lodge Ipanlo son las siguientes:

Cuadro N° 16. Modalidades de turismo y actividades turísticas que se desarrollan en el CTC Pavacachi- lodge Ipanlo

MODALIDADES Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS		
MODALIDAD	ESPACIO	ACTIVIDADES
Turismo Cultural	Territorios y asentamientos tradicionales, comunidades indígenas	<ul style="list-style-type: none"> • Visita a museos • Convivencia cultural • Conocimiento de tradiciones y sabiduría ancestral • Prácticas de rituales • Participación en festivales comunitarios.
Turismo Educativo - Científico	Áreas naturales protegidas, ecosistemas y hábitats de importancia biológica y ecológica.	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas de campo • Investigación en terreno y en estaciones científicas • Visitas educativas • Actividades académicas <i>in situ</i>
Turismo de Aventura	Áreas naturales, rutas naturales e históricas.	<ul style="list-style-type: none"> • Senderismo • Camping • Excursiones en selva

MODALIDADES Y ACTIVIDADES TURÍSTICAS		
MODALIDAD	ESPACIO	ACTIVIDADES
		<ul style="list-style-type: none"> • Trekking • Pesca deportiva. • Observación de fauna terrestre y dulce acuífera • Bird watching • Paseos en lanchas
Turismo Deportivo	Áreas naturales, accidentes y elementos geográficos	<ul style="list-style-type: none"> • kayaking • Snorkeling • Escalada y descenso en árboles
Turismo Comunitario	Entornos comunitarios y rurales, unidades productivas agropecuarias, plantaciones y rodales	<ul style="list-style-type: none"> • Estancia en instalaciones comunitarias • Conocimiento de prácticas agrícolas tradicionales • Interacción con faenas productivas en el agro.
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

b. Caracterización de la infraestructura básica del centro turístico Pavacachi – lodge Ipanlo

1) Ubicación y extensión

El Centro de turismo comunitario Pavacachi – lodge Ipanlo, se encuentra ubicado en la orilla del río Curaray a 40 minutos del centro de la comunidad Pavacachi. En las coordenadas 01° 6' 00" S y 76° 4' 00" W a una altitud de 2987 m.s.n.m. con una superficie de cinco hectáreas.

2) Infraestructura básica

a) Energía eléctrica

No existe el servicio de red interconectada de energía eléctrica. El sistema de electrificación que posee el lodge Ipanlo es mediante un generador que funciona con combustible diesel. Este servicio es limitado dentro del lodge y solo se lo proporciona por un cierto número de horas al día y en horarios previamente establecidos por la administración del lodge.

b) Agua

En el lodge Ipanlo el agua que se utiliza para baños, duchas y aseo personal de los huéspedes y empleados es agua lluvia que es recogida de los techos, la misma que es transportada mediante tubería a un tanque reservorio, donde se aplican procesos de purificación para una futura distribución según las necesidades de los turistas. En épocas de verano el agua es acarreada del estero Guangana o del río Curaray, por los empleados del lodge con la ayuda de baldes y es almacenada en los tanques reservorios.

El agua que se utiliza para el consumo humano es agua de bidón comprada en las ciudades del Puyo o Shell Mera y transportada vía aérea hasta las instalaciones del lodge, la misma que se utiliza especialmente en la preparación de alimentos y bebidas.

c) Alcantarillado

No existe sistema de alcantarillado en el lodge Ipanlo, el desalojo de las aguas servidas se las hace mediante tubería que transporta el agua de los baños, duchas, cocina a un pozo séptico.

d) La recolección de basura

La mayor parte de la basura generada en el lodge Ipanlo es recogida en bolsas desechables y llevada a las ciudades de Puyo o Shell Mera donde es recogida 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

En el centro de turismo comunitario Pavacachi – lodgeIpanlo, 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

En el lodgeIpanlo no existe el servicio de telefonía convencional, y no existe cobertura de red celular. Sin embargo el centro de turismo comunitario Pavacachi maneja un sistema de radio comunicador para una adecuada comunicación entre el personal que ahí trabaja.

g) Abastecimiento de productos

El lodgeIpanlo se abastece de productos necesarios para la operación turística dependiendo de 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.

En lo que se refiere al abastecimiento de ciertos productos agrícolas como: yuca, camote, plátano y algunas frutas, consumen los productos que se cultivan en las chacras de los habitantes de la comunidad Pavacachi.

3) Servicios complementarios

a) Salud

No hay servicios de atención médica en el lodgeIpanlo con lo único que se cuenta es con un botiquín y dos personas capacitadas en primeros auxilios.

b) Seguridad

Existe la presencia del personal militar que patrulla ocasionalmente los alrededores del centro de turismo comunitario Pavacachi, y además en el lodge existe una persona encargada del cuidado y bienestar de los turistas y la infraestructura existente.

c. Requisitos para el ingreso y uso de las instalaciones del centro de turismo comunitario Pavacachi- lodge Ipanlo

Existen algunas normas para ingresar al lodge Ipanlo las mismas que fueron planteadas por la administración y la ASFVHP, para un adecuado manejo y mantenimiento del área y bienestar del turista.

- Para el ingreso al centro de turismo comunitario Pavacachi- lodge Ipanlo se debe pagar el valor de 250 dólares (por grupo de turistas), este impuesto fue establecido por la ASFVHP con el fin de solventar los gastos administrativos de la asociación y apoyar el desarrollo social y cultural de las comunidades y por ende de cada socio.
- No se permite el uso de ninguna clase de droga dentro de las instalaciones del lodge, aunque el consumo de bebidas alcohólicas está permitido en forma moderada y limitada.
- La permanencia dentro de los senderos está restringida en los horarios de 06 h 00 am hasta las 05 h 00 pm como máximo, por seguridad de los turistas, salvo ciertas excepciones como: recorridos nocturnos acompañados con un guía especializado e investigación científica (monitoreo y fotografía de ciertas especies de fauna nocturnas).
- No está permitido recolectar muestras de flora y fauna sin previa autorización, asustar o alimentar a los animales silvestres.
- Evitar las fogatas en sectores no autorizados y acampar en zonas establecidas (áreas de camping).

- Esta determinadamente prohibido portar cualquier arma de fuego en las instalaciones del lodge.

3. Análisis situacional del centro de turismo comunitario Pavacachi – lodge Ipanlo en relación a la actividad turística y a las buenas prácticas de turismo sostenible

Para el análisis situacional de la actividad turística del centro de turístico comunitario Pavacachi- lodge Ipanlo se procedió a identificar las fortalezas y debilidades internas, junto con las oportunidades y amenazas externas del sistema turístico existente en el centro de turismo comunitario y lodge. Para lo cual se utilizó la matriz FODA la misma permite identificar factores internos y externos de todos los componentes de la dinámica del turismo.

a. Análisis de los factores internos del sistema turístico del centro de turismo comunitario Pavacachi - lodge Ipanlo

Se procedió a analizar cada uno de los componentes del sistema turístico en el centro de turismo comunitario Pavacachi- lodge Ipanlo, a través de sus fortalezas y debilidades internas.

Cuadro N° 17. Análisis de los factores internos en la planta turística

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • En el lodge Ipanlo la planta turística es muy limitada sin embargo cuenta con un alto número de plazas de alojamiento y áreas de camping. • El establecimiento de alimentación existente en el lodge, son reconocidos por la comunidad como un bien patrimonial por su arquitectura, posee una gran área de funcionalidad, esto facilita y permite atender a un gran número de turistas. • La operadora de turismo que trabaja con el CTC Pavacachi- lodge Ipanlo se 	<ul style="list-style-type: none"> • No todos los establecimientos se manejan con criterios ambientales. • Bajo nivel de calidad en la prestación de servicios turísticos. • Alta inversión económica al implementar proyectos de hospedaje, alimentación, transporte y distracción debido a la baja cobertura de servicios básicos. • Precios altos en los servicios turísticos por cuestiones de transportación de turistas y víveres.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>especializa en promocionar el producto local.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El CTC Pavacachi posee un museo comunitario, donde se exponen muestras de la flora, fauna, piezas arqueológicas, artesanías y manifestaciones culturales actuales (vestimenta, adornos, utensilios de cocina) • Presencia de corredores y senderos ecológicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mínima variedad de alimentos y bebidas.
<p>Síntesis.- En el CTC Pavacachi – lodge Ipanlo posee un alto número de plazas de hospedaje y alimentación que forman parte de la planta turística, a pesar de que los servicios básicos no abastecen las necesidades de su territorio.</p>	

Cuadro N° 18. 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 Pavacachi- lodge Ipanlo está hecha con materiales propios de la zona. • Buen estado de la pista aérea Pavacachi. • Existencia de instituciones encargadas en velar por la seguridad de turistas y población local como son: Batallones y Destacamentos del Ejército Nacional, Gobiernos de Juntas Parroquiales, ASFVHP. 	<ul style="list-style-type: none"> • No existe ningún tipo de cobertura de los 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. • No existe un control adecuado para uso de combustibles y la energía eléctrica es racionalizada sin previa planificación. • Falta de personal capacitado para brindar un servicio óptimo • Existe descuido en la limpieza de riberas, miradores y espacios turísticos.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> • Falta sanitarios para el uso público en áreas improvisadas y de embarque tanto en las riberas del río Curaray y pista aérea. • No existen embarcaderos o muelles en las orillas del río Curaray y los improvisados están en pésimas condiciones. • Los costos de los servicios de transporte son muy elevados (aéreo), y el servicio de transporte fluvial es escaso. • 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 infraestructura turística existente (mirador, áreas de camping, esteros y senderos).
<p>Síntesis.- En la comunidad Pavacachi existe una adecuadapista aérea lastrada, que permite el acceso seguro de turistas, sin embargo factores como:costos elevados del trasporte aéreo, inexistencia de muelles o embarcaderos y la falta de señalización turística en puntos de aglomeración y atractivos turísticos, causan una imagen negativa del lugar a los turistas.</p>	

Cuadro N° 19. Análisis de los factores internos de los atractivos turísticos

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación estratégica en la zona de amortiguamiento y presencia de un área protegida en los límites de la comunidad, CTC Pavacachi-lodge Ipanlo. • Riqueza paisajística, biológica, 	<ul style="list-style-type: none"> • Escaza promoción de los atractivos a nivel local, provincial y nacional. • Bajo nivel de recursos económicos para promoción y preservación de los

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>arqueológica y cultural.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Paisajes únicos, en especial los atardeceres, en los meses de junio, julio, agosto y septiembre. • Variedad de ecosistemas. • Alta diversidad de especies de flora y fauna tanto acuática y terrestre. • Importantes manifestaciones culturales y muestra de artesanías locales. • Amplias lagunas, esteros, riveras y playas de arena en el río Curaray, clima cálido-húmedo. • Presencia física de piezas arqueológicas e históricas en el Museo y lodge. 	<p>atractivos turísticos por parte de autoridades y gobiernos seccionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Malas prácticas del turismo, generación impacto ambiental en todos los ecosistemas y provocando contaminación por excesiva acumulación de basura, alterando el comportamiento y hábitos alimenticios de ciertos animales. • Presencia de animales silvestres domesticados o en cautiverio en áreas de embarque (esta actividad es efectuada por los militares).
<p>Síntesis.- La comunidad Pavacachi, CTC y lodge Ipanlo cuentan con un gran potencial para desarrollar turismo gracias a su variedad de atractivos turísticos, sin embargo falta un mayor compromiso por parte la comunidad local, asociaciones existentes (ASFVHP), gobiernos seccionales, para conservar y promocionar los productos turísticos existentes en la zona.</p>	

Cuadro N° 20. Análisis de los factores internos de la comunidad receptora

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Integración de la comunidad Pavacachi para desarrollar proyectos turísticos. • Desempeño y correcta organización de la comunidad, CTC y lodge Ipanlo para desarrollar actividades turísticas. • Interés comunitario para proteger los patrimonios natural y cultural. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pocos conocimientos técnicos en la prestación de servicios turísticos. • Poco conocimiento de idiomas extranjeros • Carencia de guías bilingües. • Existencia de grupos de oposición y

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa de grupos y organizaciones de base para desarrollar actividades turísticas (ASFVHP). • Iniciativa de la Asociación Forestal Valle Hermoso – Pavacachi (ASFVHP) para proteger los recursos forestales (Proyecto Socio-bosque) • Incorporación y formación de grupos de jóvenes como guías nativos. • Interés por la comunidad y pobladores para desarrollar nuevos lugares de atracción turística en sus áreas circundantes. • Aceptación y capacitación de los moradores de la comunidad Pavacachi con el fin de participar y acoger a turistas en calidad de voluntarios. 	<p>competencia desleal por parte de comunidades vecinas con respecto a la actividad turística.</p>
<p>Síntesis.- Gran parte de pobladores de la comunidad Pavacachi se muestran interesados en recibir los beneficios que presta la actividad turística. Sin embargo se necesita implementar adecuados programas de capacitación técnica en temas como: manipulación de alimentos, servicio al cliente, idiomas, solución de conflictos, entre otros.</p>	

Cuadro N° 21. 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 asociativo (ASFVHP). • Firma de convenios de capacitación técnica y desarrollo de temas de investigación turística, ambiental y ecológica con universidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de leyes reguladoras y sancionadoras para el mal tratamiento de la basura. • Falta de presupuesto para ejecución de planes de conservación y desarrollo. • Falta de políticas municipales,

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>internacionales y nacionales directamente o por medio de ONG´s.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>gubernamentales y locales para una correcta organización, regulación y concienciación en el uso de los recursos naturales y culturales, también para la protección del medio ambiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carencia de facilidades logísticas para el apoyo y control militar en temas de seguridad local y turística. • Falta de actividades productivas y de conservación entre áreas protegidas y comunidades locales.
<p>Síntesis.- Los organismos públicos no cuentan con la suficiente experiencia y dinero para dar un correcto manejo de conservación a los recursos naturales y culturales de la comunidad y CTC Pavacachi, así como la regulación de la actividad turística.</p>	

Cuadro N° 22. Análisis de los factores internos de la demanda turística

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Presencia del Museo Comunitario que es un foco de visita y sirve como oficina de información turística. • Crecimiento anual de número de turistas nacionales y extranjeros. • Investigaciones permanentes por estudiantes nacionales y científicos, voluntarios extranjeros de diferentes instituciones e universidades tanto nacionales como internacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • La temporada de turismo es estacional dependiendo de los turistas extranjeros (voluntarios e investigadores) que visitan el CTC Pavacachi, siendo los meses más frecuentados junio a septiembre. • La oferta no promociona el producto a la demanda nacional siendo está muy escasa u ocasional. • Insuficiente promoción del CTC Pavacachi- lodge Ipanlo a nivel nacional e internacional.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> No existen datos escritos de los estudios científicos realizados en el área ya que los investigadores no publican sus trabajos o simplemente no dejan constancias de la investigación que beneficien a la comunidad.
<p>Síntesis.- De acuerdo a las estadísticas que se maneja en el CTC Pavacachi, el número de visitantes aumenta cada año, sin embargo, se debe promocionar de mejor manera los productos turísticos existentes ya que la oferta solo se enfoca a promocionar a turistas extranjeros y no a turistas nacionales.</p>	

a) Análisis de los factores externos de todo el sistema turístico en el centro de turismo comunitario Pavacachi - lodge Ipanlo

En lo que corresponde a este literal, 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 su accionar.

Cuadro N° 23. Análisis de los factores externos de todo el sistema turístico en el centro de turismo comunitario Pavacachi - lodge Ipanlo

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> Apoyo técnico y económico de ONG's para el desarrollo de proyectos comunitarios. Tendencia mundial al ecoturismo, (turismo de naturaleza y turismo comunitario). La Comunidad y el CTC Pavacachi están situados dentro del área de amortiguamiento del Parque Nacional Yasuní por lo tanto cuenta con atractivos 	<ul style="list-style-type: none"> Posicionamiento de otros destinos turísticos en el país y Sudamérica donde se ofrece productos turísticos similares de naturaleza y cultura. Clima muy húmedo en época de invierno, dificultando el ingreso de aeronaves a la zona y rápida destrucción de la señalética interpretativa y los senderos (en especial los elaborados en madera). Vulnerabilidad a fenómenos naturales,

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>turísticos de gran importancia científica, natural, cultural y paisajística.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asociatividad con otros destinos turísticos de gran importancia como el Parque Nacional Yasuní. • Elaboración de paquetes turísticos por parte de la operadora local, en los que se incluye la visita a la comunidad y áreas circundantes. • Promoción de atractivos a nivel cantonal y provincial en Ferias de turismo nacional e internacional. • Constitución con derechos a la naturaleza y el derecho al buen vivir, a la recreación y el esparcimiento de las personas. • El Ministerio de Turismo presenta el Plandetur 2020, el Plan de Marketing 2014, créditos para emprendimientos de turismo comunitario. • Cambio de la marca turística del Ecuador por parte del Ministerio de Turismo. 	<p>como inundaciones, terremotos y tsunamis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bajo nivel de recursos económicos para promoción de los productos turísticos por parte de gobiernos seccionales o del Ministerio Turismo. • Insuficiente participación del Ministerio del Ambiente y Turismo. • Escasez de entidades bancarias de ámbito nacional e internacional. • Conflicto de intereses entre el sector petrolero, turístico y ambientalista que perjudican la imagen de la zona. • Inestabilidad económica, social y política del país. • Manipulación partidista con intereses estrictamente personales distintos a las necesidades de la comunidad.
<p>Síntesis.- El sistema turístico de la comunidad y CTC Pavacachi- lodge Ipanlo puede beneficiarse de oportunidades en el ámbito turístico a nivel comunitario, cantonal, provincial, nacional e internacional, siempre y cuando se maneje una estructura organizada donde todos los actores del turismo trabajen en dirección a un mismo fin y se afiancen fuerzas para lograr una promoción de los productos turísticos a nivel global.</p>	

B. DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS EN BASE A LAS BUENAS PRÁCTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE, PARA EL CENTRO DE TURISMO COMUNITARIO PAVACACHI- LODEGE IPANLO

1. Identificación y priorización de nudos críticos y factores claves de éxito

En base a los diagnósticos realizados en la comunidad y el CTC Pavacachi – lodge Ipanlo, y la aplicación por dos ocasiones del Máster de verificación de gestión sostenible propuesto por Rainforest Alliance, se ha identificado los problemas o nudos críticos y los factores claves de éxito del CTC Pavacachi- lodge Ipanlo en función con las buenas prácticas del turismo sostenible, en los ámbitos: ambiental, socio-cultural, económico-empresarial e institucional y de gestión.

Se trata de identificar los problemas y las ventajas generadas por la misma actividad turística o por otras actividades, pero que afectan directamente al turismo ya sea de forma positiva o negativa.

Para cumplir con este objetivo se ha establecido una tabla de valoración, que permite identificar y priorizar los nudos críticos y los factores claves de éxito. El principio en el cual se basan estas tablas de ponderación es la identificación de variables de calificación que permitan alcanzar un desempeño operativo sostenible, no solo en aquellos criterios que promueven ahorro y responsabilidad en el uso de ciertos recursos naturales, o aquellos que involucran proyectos que benefician a un pequeño sector de la comunidad, o a su vez invierten recursos en mejorar la infraestructura y promover una mejor calidad de servicio. Las variables de calificación actúan en los tres ejes de la sostenibilidad (económico, ambiental, socio-cultural) ya que se requiere de una combinación armoniosa de todos los elementos y acciones para alcanzar un adecuado desarrollo sostenible, además esto permite realizar una propuesta acertada de estrategia de cambio, consolidación o competitividad inmediata según sea el caso.

a. Identificación y priorización de nudos críticos

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 ambiental

Cuadro No. 24. Problemas económico-empresariales presentes en el centro turístico comunitario Pavacachi – lodge Ipanlo

ÁMBITO EMPRESARIAL							
IDENTIFICACIÓN DE NUDOS CRÍTICOS EN BASE A LAS BUENAS PRÁCTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE							PRIORIZACION DE NUDOS CRITICOS
PRINCIPIO	No. CRITERIO	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACIÓN	TOTAL
<u>Gestión de la sostenibilidad</u>	E.1.1.	La empresa ha documentado los principales elementos de su política empresarial sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> La empresa ha notificado de su existencia y operación pero aún no se encuentra inscrita en el organismo competente (documentación en trámite). 	1	2	2	5
			<ul style="list-style-type: none"> La visión, misión y valores de la empresa no se encuentran por escrito. 	1	3	1	5
			<ul style="list-style-type: none"> No posee por escrito un código de ética, faltan principios de calidad de servicio, conservación y desarrollo sostenible. 	1	3	2	5

PRINCIPIO	No. CRITERIO	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACIÓN	TOTAL
	E.1.2.	La empresa implementa su política de sostenibilidad en acciones concretas y las divulga.	<ul style="list-style-type: none"> Falta de iniciativas empresariales, no existe una política empresarial sostenible y esto es desconocido por el personal, turistas y comunidad. 	2	3	2	7
Gestión de la calidad	E.2.1.	La empresa ha documentado su programa para el aseguramiento de la calidad.	<ul style="list-style-type: none"> No posee un programa de calidad, no existen documentos que funcionen como una guía básica para las actividades diarias de la empresa, detallado para cada puesto. 	2	3	2	7
			<ul style="list-style-type: none"> Informalidad en la prestación de los servicios. 	2	2	2	6
	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 se monitorea en forma continua y sistemática el desempeño de las diferentes áreas de la empresa, no se identifican medidas y acciones correctivas para optimizar resultados de sus actividades operativas y de mantenimiento. 	1	2	2	5
			<ul style="list-style-type: none"> Falta de infraestructura y equipo adecuado para la prestación de los servicios turísticos 	2	3	3	8
	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 	2	2	2	6

PRINCIPIO	No. CRITERIO	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACIÓN	TOTAL
	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 planifica la creación de un sistema para la gestión de la calidad. 	2	1	2	5
	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 está diseñada bajo principios técnicos: tema, estructura, organización, sin embargo existe desconocimiento de la estructura y manejo de los costos y gastos contables. 	2	3	2	7
			<ul style="list-style-type: none"> Existe desconocimiento de la diversidad de atractivos y productos turísticos por parte del personal. 	2	3	2	7
<u>Gestión de recursos humanos</u>	E.3.1.	La empresa ha documentado su sistema de administración de recursos humanos.	<ul style="list-style-type: none"> No posee un manual de puestos en el que se describan funciones de cada puesto, y contemplen el perfil personal de cada empleado. 	2	3	2	7
			<ul style="list-style-type: none"> No posee un manual para la inducción de nuevos trabajadores al puesto de trabajo 	2	2	2	6
			<ul style="list-style-type: none"> Inexistencia de un historial laboral o registro de colaboración de cada uno de los empleados. 	2	2	2	6
	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"> Débil participación de los empleados del lodge en las jornadas de capacitación 	2	2	3	7

PRINCIPIO	No. CRITERIO	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACIÓN	TOTAL
			<ul style="list-style-type: none"> No todo el personal cuenta con evidencia de capacitación sobre primeros auxilios, prevención y manejo de incendios, manejo y cuidado de equipos para emergencias, entre otros. 	2	3	3	8
	E.3.3.	La empresa ha implementado un sistema para la evaluación formal del desempeño de su personal.	<ul style="list-style-type: none"> La aplicación de lo aprendido en los cursos de capacitación impartidos por diferentes instituciones, es mínima en el lodge. 	2	2	2	6
			<ul style="list-style-type: none"> No posee un mecanismo para realizar las evaluaciones periódicas del desempeño de su personal 	1	2	2	5
<u>Gestión de seguridad</u>	E.5.1.	La empresa cuenta con un sistema de seguridad aplicable a su realidad física y operativa.	<ul style="list-style-type: none"> Inexistencia y falta de aplicación de un plan de riegos y prevención de desastres. 	3	3	2	8
			<ul style="list-style-type: none"> Carencia de organismos de gestión de riesgos tanto interna como externamente. 	3	3	2	8
	E.5.2.	La empresa posee los equipos, insumos, dispositivos & respaldos legales necesarios para la atención de emergencias y/o sus consecuencias.	<ul style="list-style-type: none"> La empresa posee algunos equipos, insumos, dispositivos necesarios para la atención de emergencias y/o sus consecuencias, pero no los suficientes. No posee lo realmente necesario. 	2	3	3	8
			<ul style="list-style-type: none"> 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	3	2	7

PRINCIPIO	No. CRITERIO	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACIÓN	TOTAL
	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 riesgos y emergencias.	<ul style="list-style-type: none"> Falta un plan de atención y reacción ante riesgos y emergencias, debido a la nula coordinación entre administrador del lodge, personal y autoridades locales (Ejército Nacional) para actuar en caso de ser necesario, falta implementación de simulacros. 	3	3	3	9
			<ul style="list-style-type: none"> No tiene identificadas las rutas de evacuación no están definidas y no existe señalización. 	2	3	2	7
	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	2	2	5
			<ul style="list-style-type: none"> Los espacios entre la pared y el techo hacia el exterior se encuentran desprotegidos facilitando la entrada de insectos. 	2	2	2	6
<u>Gestión de comunicación y mercadeo</u>	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"> No tiene diseñado páginas web y no utiliza mecanismos de comunicación necesarios para divulgar sus productos. 	2	2	2	6
			<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	2	3	7
			<ul style="list-style-type: none"> Falta de transparencia en la información (publicidad engañosa), en muchos folletos, no se informa adecuadamente a los turistas sobre la calidad de los servicios que realmente se prestan. 	2	3	3	8

PRINCIPIO	No. CRITERIO	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACIÓN	TOTAL
	E.6.2.	La empresa ha diseñado las herramientas necesarias para asegurar que los intermediarios que venden o promueven sus servicios lo hacen en forma fidedigna y en correcto conocimiento de las características y beneficios de los mismos.	<ul style="list-style-type: none"> No publica ni da a conocer su compromiso con el desarrollo de la sociedad, respeto al ambiente y a sus clientes, incluyendo información sobre sus esfuerzos y logros (certificaciones, premios, etc.) 	1	1	3	5
			<ul style="list-style-type: none"> Inexistencia de un adecuado un plan de desarrollo turístico y un plan de mercadeo con estrategias básicas de venta, promoción y comercialización de productos turísticos. 	3	2	2	7
			<ul style="list-style-type: none"> No posee materiales para ventas a través de intermediarios y participación en eventos promocionales 	2	2	2	6
	E.6.3.	La empresa lleva un registro de sus clientes y desarrolla programas de comunicación y fidelización.	<ul style="list-style-type: none"> No existe un registro escrito de la estadística mensual del número de clientes atendidos 	1	1	1	3
<u>Gestión de los servicios de alimentos y bebidas</u>	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. 	2	3	2	7
			<ul style="list-style-type: none"> No se implementa acciones concretas para el manejo seguro e higiénico de los alimentos. 	2	2	2	6
			<ul style="list-style-type: none"> No posee los equipos necesarios y adecuados para asegurar la cadena de frío para productos perecederos. 	2	3	2	7

PRINCIPIO	No. CRITERIO	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACIÓN	TOTAL
	E.7.2.	La empresa asegura que el personal a cargo de la manipulación y preparación de alimentos ha sido instruido en cuanto a las formas higiénicas y salubres para realizar sus labores.	<ul style="list-style-type: none"> No existe un manual de 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. 	2	2	3	7
	E.7.4.	La empresa implementa acciones concretas para el aprovisionamiento y almacenamiento de insumos.	<ul style="list-style-type: none"> Existe una apropiada bodega de alimentos donde se separa alimentos perecederos y no perecederos (enlatados y conservas), pero no está correctamente señalizada y los alimentos no tienen etiquetas de fácil reconocimiento y selección. 	2	2	2	6
	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"> Se ofrece comidas vegetarianas y típicas del sector pero en forma aislada (rebuscada), ya que no se tiene un menú permanente y definido. 	1	2	2	5
<u>Gestión de la calidad en los servicios de los productores</u>	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 la calidad de los productos adquiridos. 	1	2	2	5

PRINCIPIO	No. CRITERIO	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACIÓN	TOTAL
		sostenibilidad predeterminados.	<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. 	2	2	2	6
			<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. 	1	2	1	4
	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 con buenas prácticas de manejo. 	1	2	2	5
			<ul style="list-style-type: none"> No se tiene un registro de proveedores debido a que la inversión es mínima ya que falta todo el mobiliario, utensilios de cocina, menaje y lencería, sistemas adecuados de energía eléctrica y bombeo de agua, etc. 	2	3	3	8

2) **Ámbito sociocultural****Cuadro No. 25. Problemas socio-culturales presentes en el centro turístico comunitario Pavacachi – lodge Ipanlo**

ÁMBITO SOCIO-CULTURAL							
IDENTIFICACIÓN DE NUDOS CRÍTICOS EN BASE A LAS BUENAS PRÁCTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE							PRIORIZACION DE NUDOS CRITICOS
PRINCIPIO	No. CRITERIO	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACIÓN	TOTAL
<u>Contribución al desarrollo local</u>	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 (colmillos de guangana y semillas de palmas). 	2	2	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 (cerámica para la cocina). 	1	2	2	5
<u>Respeto de las regulaciones y normas de índole laboral</u>	SC.2.1.	La empresa implementa prácticas laborales que cumplen con la legislación vigente de la materia, tanto a nivel nacional como internacional.	<ul style="list-style-type: none"> Existen irregularidades como: No existen contratos de trabajo para sus empleados, no posee comprobantes de pagos de sueldos y salarios, ni comprobantes de afiliación al seguro social, no existe un reglamento ni un código de trabajo establecido, entre otros. 	3	3	3	9

PRINCIPIO	No. CRITERIO	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACIÓN	TOTAL
			<ul style="list-style-type: none"> Inestabilidad laboral del personal (guías, cocineros y demás personal de apoyo), por dependencia exclusiva de la demanda turística. 	2	2	3	7
			<ul style="list-style-type: none"> Falta de seguros médicos y contra accidentes para guías, conductores y personal de contacto. 	1	1	1	3
	SC.2.3.	La empresa ha tomado medidas para asegurar que las condiciones laborales atiendan al bienestar físico y emocional de sus trabajadores.	<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. 	1	2	2	5
<u>Respeto a las culturas y poblaciones locales</u>	SC.3.1.	La empresa toma medidas concretas para asegurar el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales, sociales y económicas de su comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> Pérdida de tradiciones, idioma, valores e identidad, adopción de nuevas formas de vestir por parte de la juventud (adopción de tatuajes y aretes). 	2	2	3	7
			<ul style="list-style-type: none"> Escasa valoración de los aspectos culturales del destino. 	1	2	3	6
			<ul style="list-style-type: none"> La gente es menos amable que antes (han aprendido que tienen que cobrar por todo y por nada). 	2	2	2	6
			<ul style="list-style-type: none"> Acoso sexual por parte de los guías y personas comunitarias a los turistas y viceversa. 	3	3	3	9

PRINCIPIO	No. CRITERIO	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACIÓN	TOTAL
			<ul style="list-style-type: none"> Falta de respeto a la privacidad de la comunidad, existe descoordinación en la operación turística al visitar a la comunidad, los turistas interfieren en las actividades de los comunitarios. 	1	2	2	5
			<ul style="list-style-type: none"> Muchas veces los horarios para atender al turista no son adecuados para la comunidad. 	1	2	2	5
			<ul style="list-style-type: none"> Creciente evidencia y consumo de tabaco y alcohol por los turistas, personal de contacto y personas comunitarias. 	2	3	3	8
<u>Rescate y protección del patrimonio histórico-cultural</u>	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 no tienen la capacidad de interpretar su propia cultura, debido a que su comunidad está conformada por individuos de diferentes grupos étnicos. 	2	2	2	6
			<ul style="list-style-type: none"> Falta información sobre las costumbres de la comunidad. 	1	2	3	6
	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"> No incorpora en su decoración, arquitectura y demás insumos, elementos típicos de la región en donde se ubican sus operaciones. 	1	1	1	3

3) **Ámbito económico – empresarial****Cuadro No. 26. Problemas ambientales presentes en el centro turístico comunitario Pavacachi – lodge Ipanlo**

ÁMBITO AMBIENTAL							
IDENTIFICACIÓN DE NUDOS CRÍTICOS EN BASE A LAS BUENAS PRÁCTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE							PRIORIZACION DE NUDOS CRITICOS
PRINCIPIO	No. CRITERIO	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACIÓN	TOTAL
<u>Política ambiental</u>	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 ha documentado solo una parte de su política ambiental, pero estas no define acciones correctivas en áreas como: Manejo sostenible del agua, energía, desechos, educación ambiental, protección de biodiversidad y calentamiento global. 	1	1	1	3
<u>Recurso agua</u> Inadecuada gestión y mal manejo de residuos líquidos para	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 puede llevar un registro adecuado del consumo del agua debido a que cuentan con agua potable, el agua que se usa es agua lluvia o agua de río/estero. 	1	1	1	3
	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. 	1	2	2	5

PRINCIPIO	No. CRITERIO	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACIÓN	TOTAL
conservar el recurso agua, ocasionando contaminación en los causes de agua cercanos al lodge.	A.3.4.	Las políticas y planes para el uso sostenible del agua se dan a conocer a clientes, empleados y demás interesados.	<ul style="list-style-type: none"> No existen políticas de ahorro de agua, sin embargo se informa a los clientes de las limitaciones y escases de agua potable , por lo cual existe una recesión 	1	2	2	5
	A.3.5.	La empresa da mantenimiento adecuado a sus dispositivos e instalaciones conductoras y receptoras de agua.	<ul style="list-style-type: none"> Falta de sistemas de tratamiento de aguas servidas (aguas negras y aguas jabonosas). 	2	3	3	8
			<ul style="list-style-type: none"> No existen trampas de grasa para aguas provenientes de áreas de restaurante y cocina. 	2	3	3	8
	A.3.6.	La empresa implementa medidas para asegurar el uso sostenible de fuentes propias de agua.	<ul style="list-style-type: none"> Falta un adecuado sistema de bombeo y almacenamiento de agua para uso y consumo humano. 	3	3	3	9
<u>Recurso energía</u>	A.4.1.	La empresa monitorea y lleva un registro de su consumo de energía.	<ul style="list-style-type: none"> No existe un registro de cuanta energía se produce por el generador, ni cuanta es utilizada satisfactoriamente. 	1	1	1	3
No existen medidas de ahorro de energía y existe un inadecuado uso de	A.4.2.	La empresa planifica y toma acciones concretas para el uso sostenible de la energía.	<ul style="list-style-type: none"> No existe una política de ahorro de energía (rótulos informativos y educativos, de igual manera no hay horarios establecidos para su uso). 	1	1	1	3
	A.4.3.	Se utilizan equipos y dispositivos para el uso eficiente de la energía.	<ul style="list-style-type: none"> No existe programas de mantenimiento preventivo para las instalaciones eléctricas y principales electrodomésticos que consumen electricidad. 	1	1	1	3

PRINCIPIO	No. CRITERIO	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACIÓN	TOTAL
combustible fósil.	A.4.6.	La empresa implementa un adecuado mantenimiento de dispositivos que consumen energía e instalaciones eléctricas.	<ul style="list-style-type: none"> No existe una correcta iluminación en ciertas áreas del lodge, no se aprovecha la luz solar (ventanas estrechas). 	1	1	3	5
	A.4.4.	Se utilizan equipos y/o vehículos de alto rendimiento y eficiencia.	<ul style="list-style-type: none"> No existe un registro de cuanto combustible fósil se consume en la operación turística del lodge (motores fuera de borda y generador de luz). 	1	1	1	3
	A.4.7.		La empresa utiliza las fuerzas naturales y fuentes alternativas para la generación de energía.	<ul style="list-style-type: none"> Existe un inadecuado almacenamiento del combustible a pesar que se cuenta con una bodega determinada. No existen los medios económicos necesarios para implementar sistemas alternativos que ayuden a generar energía eléctrica (paneles solares). 	1	1	1
					2	3	3
<u>Biodiversidad</u> y <u>Biodiversidad</u> <u>en jardines</u> Deterioro y alteración de la	A.5.1.	No se realiza crianza, reproducción, venta y/o exhibición de especies de plantas o animales silvestres a menos que estas sean parte de un programa autorizado y manejado en apego a principios sostenibles.	<ul style="list-style-type: none"> Los animales silvestres cazados sin un manejo adecuado son vendidos o exhibidos como productos turísticos por parte de las comunidades locales. 	2	3	3	8
			<ul style="list-style-type: none"> Sobreexplotación del recurso en actividades como pesca y caza. 	3	3	3	9
			<ul style="list-style-type: none"> Macheteo o marcación de árboles para mostrar taninos, resinas y otros (sangre de drago). 	1	1	2	4
			<ul style="list-style-type: none"> Extracción de lianas (ayahuasca, uña de gato) con fines medicinales. 	1	1	2	4

PRINCIPIO	No. CRITERIO	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACIÓN	TOTAL
fauna y flora			<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. 	2	3	3	8
			<ul style="list-style-type: none"> Manipulación de animales silvestres (monos, aves, culebras, tortugas, lagartos y otros) por parte de los guías y turistas. 	2	3	3	8
			<ul style="list-style-type: none"> (*)Tumbado de palmas (palmito, morete, chonta) para criar larvas de escarabajos, con fines de pesca y alimentación. 	3	3	3	9
			<ul style="list-style-type: none"> Sobreexplotación del recurso en actividades como pesca y caza. 	3	3	3	9
	A.5.3.	Se adoptan medidas para que el ruido e iluminación generados por las operaciones de la empresa no afecten la vida silvestre.	<ul style="list-style-type: none"> Contaminación acústica generada por motores fuera de borda y generador de luz. 	1	2	3	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"> Insuficiente control (cacería, pesca, turismo) en las áreas circundantes al lodge, especialmente por encontrarse en la zona de amortiguamiento del Parque Nacional Yasuní. 	2	3	3	8	

PRINCIPIO	No. CRITERIO	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACIÓN	TOTAL
	A.5.5.	Se toman medidas para evitar que sus construcciones impacten negativamente el entorno.	<ul style="list-style-type: none"> (*)Extracción de material vegetal para la construcción de viviendas, canoas, balsas (cedro, balsa, chuncho, nictio). 	1	1	1	3
	A.5.6.	El abastecimiento de leña para las operaciones se maneja en forma sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> Inadecuado manejo de los espacios turísticos, prácticas deportivas sin control: pesca y natación, fogatas. 	1	2	3	6
			<ul style="list-style-type: none"> (*)Tala y quemas forestales con fines alimenticios y de recreación para la actividad turística. 	1	2	3	6
<u>Áreas Naturales, Protegidas y de Conservación</u>	A.7.1.	La empresa apoya mediante acciones concretas en la conservación, administración y/o mantenimiento de algún área natural.	<ul style="list-style-type: none"> Poco cuidado al realizar prácticas turísticas, causando impactos negativos sobre la vegetación, animales (aves, mamíferos y otros) por la basura olvidada en senderos. 	1	2	2	5
	A.7.2.	La empresa divulga y cumple las normas de conducta que deben aplicarse en áreas naturales que visita.	<ul style="list-style-type: none"> Extracción de muestras vegetales (semillas y trozos de plantas, que permiten exportar ilegalmente la biodiversidad), acción de ciertos voluntarios, guías, comunidad e investigadores. 	3	2	3	8
<u>Contaminación</u>	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"> Existe contaminación de suelos y fuentes de agua (ríos y arroyos) por fosas sépticas, duchas y aguas servidas. 	2	3	3	8

PRINCIPIO	No. CRITERIO	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACIÓN	TOTAL
	A.9.2.	La empresa ha instalado algún mecanismo para el tratamiento y reutilización de sus aguas residuales o servidas.	<ul style="list-style-type: none"> No existe ningún tratamiento para agua residuales, van a depositarse directamente a un pozo séptico, existe contaminación por repelentes y cremas (cada turista usa al menos 5 gr/día, que suelen ir a parar al río). 	3	2	3	8
	A.9.4.	Se adoptan medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes y olores fuertes.	<ul style="list-style-type: none"> Humo de motores fuera de borda en el río Curaray en toda época (patrullaje militar, movilización personal del lodge y comunidad). 	2	2	3	7
			<ul style="list-style-type: none"> (*) Contaminación por quema de material vegetal en fogones para la preparación de alimentos. 	2	2	3	7
	A.9.5.	No se contamina el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.	<ul style="list-style-type: none"> Contaminación por fogatas y quema de basura (plásticos y papel higiénico). 	2	2	3	7
			<ul style="list-style-type: none"> Impactos negativos sobre los animales (peses, lagartos, tortugas y otros) goteo de combustible por los motores de las embarcaciones (navegación en ríos) que pueden provocar lesiones e incluso la muerte. 	1	2	2	5
	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. 	1	2	2	5
			<ul style="list-style-type: none"> El consumo de productos de origen orgánico es limitado o casi nulo. 	2	2	2	6
	<u>Desechos sólidos</u>	A.10.1.	La empresa planifica y toma acciones concretas para reducir	<ul style="list-style-type: none"> La empresa no realiza manejo de residuos sólidos (separación y disposición final). 	2	2	2

PRINCIPIO	No. CRITERIO	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACIÓN	TOTAL
		la cantidad de desechos sólidos generados por sus operaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Contaminación con basura generada sobre todo en lugares naturales y cauces de ríos, debido a que no hay basureros ubicados en zonas estratégicas dentro del lodge. 	2	2	3	7
			<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, ya que su almacenamiento es imposible por la humedad e insectos. 	1	2	2	5
	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	1	5
	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 poco interés en fomentar políticas que ayuden a mejorar el manejo de desechos sólidos. 	1	2	2	5

PRINCIPIO	No. CRITERIO	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACIÓN	TOTAL
	A.10.5.	La empresa promueve el reciclado y reutilización de los desechos sólidos.	<ul style="list-style-type: none"> La basura que se queda en el área de operación es enterrada o quemada sin ningún tratamiento. 	2	3	3	8
<u>Educación ambiental</u> Falta de educación e interpretación ambiental	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"> Insuficiente aplicación de técnicas de interpretación ambiental en el destino. 	1	2	2	5
			<ul style="list-style-type: none"> Falta de educación ambiental a turistas y comunidades locales 	1	2	2	5
	A.11.2.	Se apoyan programas (comités, grupos, etc.) de educación ambiental existentes en la zona.	<ul style="list-style-type: none"> Falta de conciencia ambiental por parte de los operadores de servicio, guías, algunos turistas, cocineros, motoristas y comunidad. 	2	2	2	6
			<ul style="list-style-type: none"> Se organizan mingas de limpieza del lodge, en las que participan turistas, empleados y miembros de la comunidad pero no se mantiene registro de la actividad. 	1	2	2	5
	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"> No sea implementado un calendario ambiental dentro de las actividades festivas del lodge y la comunidad, para invitar a los clientes a participar y/o contribuir en programas de educación ambiental. 	2	2	2	6
			<ul style="list-style-type: none"> Falta estudios del manejo ambiental y del impacto de la visitación (Capacidad de Carga). 	2	2	3	7

PRINCIPIO	No. CRITERIO	CRITERIO	NUDO CRITICO	DIFICULTAD	IMPACTO	DURACIÓN	TOTAL
			<ul style="list-style-type: none"> Sobre carga de visitas sobre los diferentes atractivos turísticos sensibles, especialmente ríos, saladeros y lagunas. 	2	2	2	6
<u>Gestión ambiental en los servicios de proveedores</u>	A.12.1.	La empresa implementa mecanismos formales para verificar, promover y asegurar la aplicación de los principios ambientales de su política, en los servicios de sus proveedores.	<ul style="list-style-type: none"> No sea implementado mecanismos formales para verificar y promover la práctica de adquirir productos ambientalmente saludables, debido a que la compra de productos no se las hace directamente con el proveedor, si no por medio de intermediarios ya sean empleados del lodge o miembros de la comunidad. 	2	2	2	6

(*) **Nudos críticos especiales:** No se puede eliminar el problema, solo se lo puede controlar, ya que las comunidades receptoras depende de estas actividades y forman parte de su vida cotidiana.

b. Identificación de factores claves de éxito

Para la identificación de los factores claves de éxito se analizó los elementos del sistema turístico y el máster de verificación de Rainforest Alliance y se obtuvo lo siguiente:

Cuadro No. 27. Factores claves de éxito presentes en el centro turístico comunitario Pavacachi – lodge Ipanlo

IDENTIFICACIÓN DE FACTORES CLAVES DE ÉXITO EN BASE A LAS BUENAS PRÁCTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE			
ÁMBITO	No. CRITERIO	INDICADOR	FACTOR CLAVE DE ÉXITO
<u>ÁMBITO EMPRESARIAL</u>	E.2.1.	Promueve la capacitación y el desarrollo de la empresa con la participación de la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa se preocupa por capacitar al personal y vincular a las organizaciones comunitarias que participen de la actividad turística.
	E.2.3.	Cuenta con un mecanismo estándar para recopilar opiniones, quejas y/o sugerencias y medir el grado de satisfacción de los clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Los empleados del lodge y personas de la comunidad realizan encuestas verbales a los turistas sobre el servicio brindado. Se realiza reuniones semanales/periódicas para analizar los comentarios y tomar medidas correctivas.
	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"> • Posee una oferta de circuitos y/o paquetes turísticos que han sido diseñados en apego a principios técnicos. (tema, estructura, organización, logística, etc.).

ÁMBITO	No. CRITERIO	INDICADOR	FACTOR CLAVE DE ÉXITO
	E.3.1	Aplica un procedimiento formal para el reclutamiento y selección de personal	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las personas de la comunidad tienen derecho a trabajar en el lodge, ya que es un proyecto enteramente comunitario, sin embargo existen una serie de obligaciones y/o requisitos que el postulante debe cumplir para acceder al trabajo.
	E.3.2.	Cuenta con evidencia de la capacitación técnica realizada para mejorar el desempeño de las competencias laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Todo el personal tiene como mínimo dos capacitaciones en temas ambientales, sociales y atención al cliente.
	E.5.1.	Tiene identificados los factores de riesgo naturales y accidentales más probables a los que está expuesta su operación	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa promueve la implementación de un sistema de seguridad y emergencia, respeta y cumple con las reglas y normas de seguridad para el traslado aéreo y fluvial de pasajeros y carga, priorizando la seguridad y el bienestar de los mismos.
	E.8.2.	Sus proveedores poseen un sistema formal para la prevención y/o atención de emergencias y/o riesgos accidentales o naturales contra la seguridad de clientes, trabajadores, terceros y la planta física.	
	E.5.2.	La empresa posee los equipos, insumos, dispositivos necesarios para la atención de emergencias.	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa cuenta radios de frecuencia corta para la operación turística y estos son una herramienta fundamental para solicitar y responder a posibles emergencias.

ÁMBITO	No. CRITERIO	INDICADOR	FACTOR CLAVE DE ÉXITO
	E.5.3.	La empresa cuenta con personal y medidas adecuadas para reaccionar ante riesgos y emergencias.	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa cuenta con personal profesional y calificado que puede actuar en caso de emergencia (un ex-militar especializado en técnicas de búsqueda y rescate y un piloto comercial especializado en navegación y primeros auxilios).
<u>ÁMBITO SOCIO-CULTURAL</u>	CS.1.1.	La empresa satisface sus necesidades de recurso humano, únicamente con personas de la comunidad donde tiene sus operaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • El 100 % de los empleados son miembros de la comunidad y pertenecen a la ASOFVHP, además todos los empleados y personas de la comunidad tienen la posibilidad de ofrecer y comercializan sus productos agrícolas/artesanales indispensables para la operación turística.
	CS.1.2.	Permite a organizaciones locales la exhibición de productos artesanales dentro de sus instalaciones	
	CS.1.3.	La empresa apoya formalmente los proyectos de organizaciones que promueven el desarrollo local	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa se encarga de gestionar el financiamiento de proyectos productivos comunitarios, con el fin involucrar a toda la comunidad a participar y ser gestores en el desarrollo de la economía local. • Se promueve y orienta a crear microempresas comunitarias con el fin de vincular toda actividad con el turismo (mujeres artesanas) • Se programa encuentros donde la comunidad muestra sus actividades culturales y comercializa sus productos con los huéspedes.
	CS.2.2.	La empresa toma acciones para asegurar la equitativa contratación de mujeres y minorías locales, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil	<ul style="list-style-type: none"> • Se adoptan políticas de equidad de género, evitando discusiones étnicas, raciales o religiosas, (la comunidad fue conformada por personas de etnias diferentes).

ÁMBITO	No. CRITERIO	INDICADOR	FACTOR CLAVE DE ÉXITO
	CS.3.1.	La empresa toma medidas concretas para asegurar el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales, sociales y económicas de su comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Se analiza y documenta el sentir de la comunidad hacia la actividad turística, a través de reuniones y asambleas generales • Se generan espacios para el intercambio cultural (aprendizaje y enseñanza de idiomas).
	CS.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"> • Implementación de un plan de rescate socio-cultural en la comunidad (documentación de usos de plantas, historias, leyendas y tradiciones). • Existencia de un museo étnico, donde se emprenden acciones de rescate y protección del patrimonio histórico-cultural, conjuntamente con la comunidad.
<u>ÁMBITO AMBIENTAL</u>	A.3.2.	La empresa planifica y toma acciones concretas para hacer un uso sostenible del agua.	<ul style="list-style-type: none"> • El agua lluvia es recolectada y se la utiliza para el aseo personal de turistas, regar jardines, limpieza de baños, etc.
	A.4.2.	La empresa planifica y toma acciones concretas para el uso sostenible de la energía.	<ul style="list-style-type: none"> • Se promueve actividades que no empleen uso de transporte motorizado (caminatas, paseos en botes de remos)

ÁMBITO	No. CRITERIO	INDICADOR	FACTOR CLAVE DE ÉXITO
	A.5.5.	Se toman medidas para evitar que sus construcciones impacten negativamente en el entorno, garantizando que los materiales de construcción (madera, palma) no provienen de especies en peligro de extinción o amenazadas, y son recolectadas bajo criterios técnicos.	<ul style="list-style-type: none"> Las cabañas, canoas y muebles fueron contruidos en su mayor parte con materiales reciclados (árboles y plantas tumbadas por acción del viento y agua), evitando utilizar especies en peligro de extinción y minimizando el impacto visual frente al paisaje.
	A.6.1.	La empresa toma acciones ambientalmente amigables para el manejo de sus áreas verdes y jardines.	<ul style="list-style-type: none"> Adecuación de jardines con plantas nativas, medicinales y de interés artesanal, con fines turísticos y educativos (interpretación ambiental). Huertas familiares en zonas establecidas y delimitadas correctamente. Se evita el uso de sustancias agroquímicas y pesticidas en jardines y huertos familiares.
	A.7.1	La empresa apoya mediante acciones concretas en la conservación, administración y/o mantenimiento de algún área natural.	<ul style="list-style-type: none"> Ubicación en la zona de amortiguamiento de un área protegida. Existen estudios e inventarios de flora y fauna local por parte del Ministerio del Medio Ambiente (Parque Nacional Yasuní). Variedad de ecosistemas en buen estado de conservación (lagunas, saladeros, esteros, bosques), con un alto valor paisajístico.

ÁMBITO	No. CRITERIO	INDICADOR	FACTOR CLAVE DE ÉXITO
OTROS FACTORES CLAVES DE ÉXITO PRESENTES EN CTC PAVACACHI- LODGE IPANLO			
<u>FACTORES CLAVES DE ÉXITO GENERALES</u>			<ul style="list-style-type: none"> • Poseen una gran cobertura vegetal que está protegida por medio de la ASOFVHP (Programa socio bosque).
			<ul style="list-style-type: none"> • Existen políticas de auspicios y becas a personas de la comunidad y empleados del lodge, que busquen acceder a cursos especializados de ambiente, turismo y afines.
			<ul style="list-style-type: none"> • Dentro del territorio comunitario existen corredores y senderos ecológicos, en muy buen estado, los mismos unen a los diferentes atractivos turísticos.
			<ul style="list-style-type: none"> • Las instalaciones del lodge están construidas estratégicamente para aprovechar la brisa del río como ventilación natural, de pasillos, salas de estar, restaurante y habitaciones.
			<ul style="list-style-type: none"> • La empresa ha generado varios convenios interinstitucionales con ong's, universidades y empresas privadas, de las cuales recibe apoyo económico y social.
			<ul style="list-style-type: none"> • El proyecto turístico no tiene competencia cercana, goza de un importante apoyo comunitario y el personal es comprometido, amable y muy servicial.
			<ul style="list-style-type: none"> • Se promueve y comparte entre todos los miembros de la comunidad el conocimiento sobre la fabricación de artesanías, tipos de semillas, técnicas y demás.

Fuente: Herramienta de verificación de buenas prácticas de turismo sostenible (MASTER), investigación de campo y resultados de la herramienta FODA aplicada en el diagnóstico.

- c. **Análisis, identificación y priorización de nudos críticos y factores claves de éxito** presentes en el centro de turismo comunitario Pavacachi- lodge Ipanlo, previo a la definición e implementación de estrategias de buenas prácticas para el turismo sostenible.

Cuadro No. 28. Análisis, identificación y priorización de nudos críticos y factores claves de éxito presentes en el centro de turismo comunitario Pavacachi- lodge Ipanlo

ANÁLISIS DE LA IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE NUDOS CRÍTICOS (N.C) Y FACTORES CLAVES DE ÉXITO (F.C)				
ÁMBITOS	NUDOS CRÍTICOS			FACTORES CLAVES DE ÉXITO
	Identificados	Prioritarios	% N.C priorizados	
ÁMBITO ECONÓMICO-EMPRESARIAL	46	22	47.82	8
ÁMBITO SOCIO-CULTURAL	16	6	37.5	10
ÁMBITO AMBIENTAL	53	20	37.73	9
OTROS				7

Una vez identificados y priorizados los nudos críticos y los factores claves de éxito, obtenidos del diagnóstico y la aplicación del master de verificación de la gestión sostenible propuesto por Rainforest Alliance, en el centro de turismo comunitario Pavacachi – lodge Ipanlo se obtuvo el **Cuadro No. 28**, donde se resume lo siguiente:

La identificación de nudos críticos permite conocer las falencias que tiene el CTC Pavacachi, tanto en la operación turística como en la gestión, planta e infraestructura turística, de manera amplia y generalizada. Mientras que la priorización de los mismos permite establecer mecanismos y/o procesos específicos dirigidos a dar posibles soluciones a problemas graves y urgentes, encaminándose a buscar alternativas de mejorar periódicamente para así alcanzar un desarrollo sostenible, equilibrado y justo.

En el centro de turismo comunitario Pavacachi – lodge Ipanlo se identificaron y priorizaron los siguientes nudos críticos: Para el ámbito económico-empresarial se registraron 46 nudos críticos, de los cuales 22 son prioritarios, alcanzando el 47.82%, los mismos que tienen una valoración de siete a nueve puntos, identificados como problemas urgentes de fácil solución, con un periodo de mitigación de hasta seis meses y de costos considerablemente bajos, como se indica en el **Cuadro No. 24**, para el ámbito socio-cultural se identificaron 16 nudos críticos, de los cuales seis son prioritarios, alcanzando el 37.5%, de igual manera su valoración es de siete a nueve puntos, con las mismas consideraciones que los nudos críticos del ámbito empresarial, esto se demuestra en el **Cuadro No. 25**, y por último para el ámbito ambiental se identificaron 53 nudos críticos, de los cuales 20 son prioritarios, los que alcanzaron el 37.73%, con una valoración de siete a nueve puntos y son considerados problemas fáciles de solucionar, de corto plazo y de costos bajos, como se lo demuestra en el **Cuadro No. 26**.

Al igual que los nudos críticos, en el CTC Pavacachi se identificaron factores claves de éxito los mismos que permiten conocer las buenas acciones implementadas por la empresa, con el fin de mejorar constantemente la prestación de servicios turísticos, la calidad de vida de las comunidades anfitrionas, la organización y el desempeño de los trabajadores, las prácticas ambientales y demás. Es así que para el ámbito económico-empresarial se identificaron ocho factores claves de éxito que cumplen con ciertas recomendaciones estipuladas en la Norma Técnica de buenas prácticas de turismo sostenible de Rainforest Alliance (MASTER), como se demuestra en el **Cuadro No. 27**, para el ámbito socio-cultural se identificaron 10 factores claves de éxito y para el ámbito ambiental se registraron nueve factores claves de éxito, bajo las mismas recomendaciones del Master, y de forma aislada, más bien de carácter general dentro de las acciones y obligaciones que tiene el CTC Pavacachi se identificaron siete factores claves de éxito, los que se mencionan en la parte final del **Cuadro No. 27**.

2. Definición e implementación de estrategias

La definición de estrategias se basa en proponer alternativas de mejoramiento y cambio para cada uno de los nudos críticos identificados permitiendo planificar de forma específica y

sencilla los pasos y procedimientos a seguir para superar los obstáculos, dificultades y necesidades, que se pudieron presentar en la implementación de una estrategia sea esta de cambio, consolidación o competitividad.

Con el propósito de recomendar medidas prácticas, viables y aplicables al centro de turismo comunitario Pavacachi – lodge Ipanlo se revisaron manuales, guías y acciones que han implementado otras empresas, sugeridas por la Organización Mundial de Turismo, el Programa de Naciones Unidas para el Ambiente, Rainforest Alliance. También se revisó las experiencias de mejores prácticas en las áreas protegidas (Parque Nacional Galápagos-Ecuador, Turismo en el Destino Rurrenabaque - Bolivia, entre otras). De este material se seleccionó lo compatible con las características de los ecosistemas amazónicos. Otros documentos importantes fueron el diagnóstico sobre los procesos productivos y los servicios turísticos, la identificación de las áreas en las que se puede incidir para el cambio, y los aportes de los diferentes actores, examinados durante las visitas de campo.

El planteamiento de las estrategias ha sido ajustado y reestructurado en base al manual de buenas prácticas del turismo sostenible, propuesto por Rainforest Alliance (2010), de modo que las estrategias actúen en la mayor cantidad de nudos críticos identificados en el CTC Pavacachi, en especial en aquellos nudos críticos que alcanzaron un valor de seis a nueve puntos, siendo estos considerados como prioritarios que necesitan de una acción inmediata.

Una vez planteadas las estrategias se procedió a su implementación, considerando interrogantes fundamentales como: ¿la estrategia a implementarse es capaz de generar soluciones inmediatas?, ¿cuál es plazo de implementación?, ¿la empresa cuenta con el personal calificado necesario para su implementación? y ¿cuál es el monto de inversión?, teniendo como resultado estrategias que cubren a los nudos críticos que alcanzaron puntajes de cinco a siete, las mismas que son de fácil implementación, generan soluciones inmediatas, la empresa cuenta con una persona o técnico encargado y el monto de inversión es mínimo, caso contrario ocurre con algunas estrategias que cubren a los nudos críticos que alcanzaron valores de ocho y nueve puntos debido a que su implementación demanda un alto monto de inversión que la empresa no puede cubrir por la falta de ingresos económicos, son a largo plazo, sale del alcance del técnico encargado o simplemente depende de una planificación

detallada que necesita ser consensuada con la comunidad, por tanto para este tipo de estrategias solo se mencionan los pasos a seguir quedando a disposición de la empresa la decisión de implementarlas o no.

Luego están las estrategias dirigidas a solucionar los nudos críticos que alcanzaron valores de uno a cuatro puntos, estas no son consideradas como urgentes, es decir su implementación puede ser a corto o largo plazo, ya que pueden ser cubiertas al implementar estrategias de mayor rango, sin embargo es importante cubrirlas en el transcurso del tiempo para alcanzar mejores niveles de calidad.

Y por último se implementaron estrategias para los factores claves de éxito, en base a procesos y herramientas contempladas en los manuales de buenas prácticas del turismo sostenible propuestos por Rainforest Alliance, con el fin de fortalecer y encaminar bajo criterios técnicos las buenas iniciativas de conservación ambiental, rescate y valoración socio-cultural, gestión empresarial y demás, con el único propósito de apoyar en el desarrollo comunitario y turístico del sector.

a. **Definición e implementación de estrategia para los nudos críticos y factores claves de éxito**

Cuadro No. 29. Definición de estrategias de cambio para los nudos críticos del ámbito ambiental presentes en el centro turístico comunitario Pavacachi -lodge Ipanlo

ÁMBITO EMPRESARIAL					
DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE CAMBIO PARA LOS NUDOS CRÍTICOS					
No. Criterio	No. Indicador	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ANEXO
E.1.1	3	<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 empleados y visitantes a comprometerse con las prácticas turísticas propias de la zona, 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"> 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 recogió normas y criterios fundamentales. Se redactó 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. 	No. 1
	4				No. 2
E.1.2.	1				No. 3 No. 4

No. Criterio	No. Indicador	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ANEXO
E.2.1.	1	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de un plan de calidad, que incluya propuestas viables para que el administrador encargado de la dirección de la empresa tomen decisiones apropiadas y oportunas. 	<ul style="list-style-type: none"> Generar una base de información, con propuestas viables que sirvan de guía para que el administrador de la empresa tome decisiones oportunas, planifique y comprometa los recursos de la empresa de forma apropiada y contribuya con el correcto desarrollo de la misma. 	<ul style="list-style-type: none"> Se coordinó reuniones entre el administrador de la empresa, dirigentes de la comunidad y personal para redactar un plan de acción que interactúe en todas las áreas de trabajo existentes en la empresa. 	No. 5
	2			<ul style="list-style-type: none"> Se explicó al administrador y al personal la importancia de tener un plan de acción global, que ataque deficiencias sociales, ambientales y empresariales. Se identificó estrategias para un plan de capacitación, elaboración de productos turísticos e implementación de buenas prácticas del turismo sostenible. 	No. 6
E.2.2.	1	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de hojas de reportes para llevar un registro del consumo de insumos y evaluar de manera constante y ordenada los monitoreos de control, limpieza y mantenimiento de las áreas de operación. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener registros periódicos del estado de las áreas de operación turística para tomar acciones oportunas en caso de ser necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> Se identificó al personal encargado del mantenimiento. Se creó una hoja de reportes similar a la propuesta por RA, que se ajuste a las necesidades de la empresa. 	No. 7
	2			<ul style="list-style-type: none"> Se capacitó y se aplicó de forma correcta y responsable la hoja de reportes. 	No. 8

No. Criterio	No. Indicador	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ANEXO
	6	<ul style="list-style-type: none"> (*)Adquisición de mobiliario, equipos y enseres adecuados para la prestación de los servicios turísticos. 	<ul style="list-style-type: none"> Dotar de mobiliario y equipos básicos necesarios para brindar un servicio adecuado y de calidad a los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Se debe levantar un registro de todos los bienes y enseres existentes, identificados en cantidad y fecha de adquisición. Se debe buscar fuentes y alternativas de financiamiento, mediante la aplicación de proyectos y fondos concursales (ej. Fondos USAID). Se puede gestionar y fabricar el mobiliario con la ayuda de artesanos locales y utilizando materia prima reciclada del bosque (muebles alternativos o rústicos) 	No.9
	7 8 9	<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 definió 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. 	No.10

No. Criterio	No. Indicador	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ANEXO
E.2.3.	1 2	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de mecanismos 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 un buzón, con un modelo de ficha de sugerencias, basada en los modelos propuestos por RA, según las actividades de la empresa. Se socializo la herramienta con todos los empleados de la empresa. Se analizó cada una de las sugerencias escritas y verbales. Se buscó posibles alternativas de solución a manera de ejercicio. 	No.11 No.12
E.2.6.	2	<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"> Se debe contratar personal especializado para crear paquetes turísticos, donde se maneje técnicamente los costos de operación. Se debe generar guiones turísticos detallando de las actividades y atractivos a visitar en cada uno de los circuitos o rutas. Se debe actualizar y validar la jerarquizar los atractivos turísticos. Se debe reforzar el conocimiento de guías y empleados de la empresa. 	No.13

No. Criterio	No. Indicador	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ANEXO
E.3.1.	1	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración un manual de puestos, donde se explica las funciones en una manera de guía básica para el correcto accionar de los empleados al desarrollar sus actividades diarias en cada área de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Incentivar a todo el personal para que se informe y utilice el manual de funciones creado específicamente para cada área de trabajo, con el fin de poner en práctica sus conocimientos y destrezas de forma ágil. 	<ul style="list-style-type: none"> Se impartió charlas sobre la importancia de generar documentos de gestión empresarial y manuales de funciones. Se diseñó y estableció el organigrama estructural de la empresa. Se redactó el manual de funciones para todas las áreas de trabajo con modelos propuestos por RA y con información bajada del internet. Se socializó el manual. 	<p>No.14</p> <p>No.15</p> <p>No.16</p>
	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 Pavacachi, donde se resalte virtudes y destrezas y se identifiquen defectos. 	<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 que se utilizó la ficha generada por RA. Se adaptó la ficha acorde a las necesidades de la empresa. Se socializó la ficha y se demostró con un ejemplo su aplicación. 	<p>No.17</p>

No. Criterio	No. Indicador	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ANEXO
	3	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de un manual para la inducción de nuevos trabajadores ala empresa. 	<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 capacito al administrador y al personal de la empresa sobre la importancia de implementar una manual de inducción y su correcta aplicación. Se adaptó el manual acorde a las necesidades dela empresa. Se socializó el manual con todos los miembros de la comunidad y la empresa. 	No.18
E.3.2.	1 2 3	<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 sus labores encargadas. 	<ul style="list-style-type: none"> Se propuso la creaciónde 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 redactó el programa de capacitación con modelos propuestos por Rainforest Alliance (RA) y con información de otros programas de capacitación facilitados por la Ing. Patricia Tierra. Se socializó el plan de capacitación. 	No.19 No.20

No. Criterio	No. Indicador	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ANEXO
E.3.3.	1	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de un sistema para la evaluación formal del desempeño de su personal. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar periódicamente el desempeño de su personal, implementando medidas que premien y corrijan posibles virtudes y falencias correspondientemente. 	<ul style="list-style-type: none"> Se explicó al administrador y al personal de la empresa la necesidad de implementar una ficha de evaluación del personal, para esto se utilizó la ficha generada por RA. Se adaptó la ficha acorde a las necesidades de la empresa. Se socializó la ficha y se demostró con un ejemplo su aplicación. 	No.21
E.5.1.	1 2	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de planes de atención de emergencias y contingencias, donde se identifique y evalúen los factores de riesgo naturales y accidentales que está expuesta la operación turística que desarrolla la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementar acciones preventivas y correctivas que optimicen los niveles de seguridad que la empresa puede brindar, atendiendo de manera adecuada cualquier emergencia natural o accidental. 	<ul style="list-style-type: none"> Se recibió una capacitación de gestión de riesgos para la actividad turística, con las personas de la comunidad y del lodge. Se organizó visitas de campo planificadas para evaluar e identificar posibles riesgos dentro de las instalaciones de la empresa. Se trabajó y se utilizó el manual de gestión riesgos establecido por RA, como documento base para generar un plan de emergencias acorde a las necesidades de la empresa. Se socializó el plan de emergencia a los comunitarios y empleados. 	No.22 No.23 No.24

No. Criterio	No. Indicador	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ANEXO
E.5.2.	1 al 10	<ul style="list-style-type: none"> Adquisición de equipos, insumos, dispositivos y respaldos legales necesarios para la atención de emergencias y/o sus consecuencias. 	<ul style="list-style-type: none"> Dotar a la empresa de los equipos e insumos necesarios para la atención de emergencias, de igual forma capacitar al personal para un adecuado uso y aplicación de los mismos. 	<ul style="list-style-type: none"> Se identificó los equipos prioritarios faltantes para una adecuada atención y reacción ante posibles riesgos y emergencias. Se gestionó a Rainforest Alliance para conseguir la donación de extintores y boquines. Se ubicaron los extintores y botiquines en zonas específicas con su respectiva señalización y recomendación para un adecuado manejo. Se capacito al personal para que utilice correctamente los extintores, verificando fecha de envasado, etiquetas de información, tipo de material que contienen, formas de aplicación, etc. Se identificaron los medicamentos indispensables y necesarios de venta libre que no necesiten prescripción médica, tomando en cuenta sus debidas indicaciones y se responsabilizó la adquisición de los mismos al administrador del lodge. 	<p>No.25</p> <p>No.26</p> <p>No.27</p> <p>No.28</p>

No. Criterio	No. Indicador	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ANEXO
E.5.3.	<p>1</p> <p>2</p> <p>4</p>	<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 debe identificar los posibles factores de riesgo, de igual forma se debe identificar y señalar una zona segura, alejada de cauces de ríos, en lo posible sin árboles, zonas altas, etc. (Ej. pista aérea de Pavacachi). Elaborar un mapa de evacuación de acuerdo a las instalaciones del lodge y a la ubicación de la zona de seguridad. Socializar el mapa con todos los involucrados en la actividad turística y practicar u organizar simulacros. Señalizar de forma clara y precisa las distancias de las zonas seguras, colocar los mapas de evacuación en áreas visibles dentro de la empresa. 	<p>No.29</p> <p>No.30</p>
E.5.6.	<p>1</p> <p>2</p>	<ul style="list-style-type: none"> (*)Identificación de medidas preventivas para el control de plagas mediante la aplicación de planes de prevención y control de plagas. 	<ul style="list-style-type: none"> Evitar enfermedades o pérdidas económicas por presencia de plagas. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar las plagas existentes en la zona. Buscar medidas de solución amigables con el ambiente (imitación de emprendimientos vecinos/similares). Establecer convenios inter-institucionales (Ministerio de salud) 	

No. Criterio	No. Indicador	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ANEXO
E.6.1.	1	<ul style="list-style-type: none"> Diseño e implementación de un logotipo y demás medios como mecanismo de identificación y proyección hacia nuevos mercados. 	<ul style="list-style-type: none"> Generar oportunidades de posicionamiento con mayor facilidad ante el cliente y fortalecer el sentido de pertenencia de los colaboradores y empleados de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Se explicó al personal y al administrador sobre la importancia de tener un logotipo y un eslogan propios de la empresa. Se definió los lineamientos que debe contemplarse en el mismo. Se elaboró el logotipo y el eslogan bajo el criterio técnico y la ayuda de la empresa de diseño e impresión digital Águila Desing. 	No.31
	3			<ul style="list-style-type: none"> Se socializó el logotipo 	No.32
	4			<ul style="list-style-type: none"> Se implementó el logotipo en todos los documentos generados por el lodge. 	
	5			<ul style="list-style-type: none"> Se elaboró un carnet para identificar a los empleados y colaboradores del lodge. 	No.33
	<ul style="list-style-type: none"> El administrador del lodge gestiona la creación de una página web donde se promociona los productos turísticos existentes en la zona, con un video en ingles que vincula la vida diaria de la comunidad con la flora y fauna del sector. (www.earthsessions.com). 				

No. Criterio	No. Indicador	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ANEXO
E.7.1.	1 2	<ul style="list-style-type: none"> (*)Implementación de acciones concretas para un adecuado estudio y manejo de las fuentes de agua utilizadas para el consumo humano. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementar acciones, medios y equipos que garanticen la calidad del agua a ser utilizada en la operación turística. 	<ul style="list-style-type: none"> Se puede utilizar agua embotellada para la preparación de alimentos. El agua que se consume es agua de río o agua lluvia, la que debería ser por lo menos clorada. Se debe gestionar la adquisición de plantas de bombeo, tanques reservorios e implementar un sistema de potabilización del agua. Se debe realizar estudios de calidad de agua en institutos especializados. 	No.9
	3 5 7	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de acciones concretas para el manejo seguro e higiénico de los alimentos. 	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar una adecuada higiene en todo el proceso de preparación de alimentos, cuidando del aseo de las áreas y del personal encargado. 	<ul style="list-style-type: none"> Se transcribió y socializo un manual de procedimientos para el área de alimentación propuesto por RA y se capacito al personal con la ayuda de estudiantes de gastronomía. Se revisaron documentos tales como: Forma correcta de lavarse las manos, manipulación de utensilios de cocina y procedimientos básicos para manipular objetos corto punzantes. Se identificaron las normas correctas de comportamiento, vestimenta y manipulación de alimentos. 	No.34 No.35

No. Criterio	No. Indicador	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ANEXO
	8 9	<ul style="list-style-type: none"> Determinación de espacios y bodegas para un correcto almacenamiento de alimentos y víveres e implementos de limpieza. 	<ul style="list-style-type: none"> Dotar de un espacio apropiado para el almacenamiento de víveres e implementos de limpieza separados e identificados correctamente para evitar posibles imprevistos. 	<ul style="list-style-type: none"> Se identificaron bodegas y espacios apropiados para el almacenamiento por separado de víveres e implementos de limpieza. Se adecuo y limpio espacios y bodegas con el fin exclusivo de almacenar los alimentos correctamente señalizados. Se identificó a los responsables y encargados del manejo de las bodegas y se restringió el ingreso a los demás empleados. Se socializaron las acciones implementadas. 	No.36
E.7.4.	1	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de una ficha de aprovisionamiento para el adecuado registro y control de alimentos precederos. 	<ul style="list-style-type: none"> Llevar una adecuado registro de los alimentos precederos para evitar su descomposición y desperdicio. 	<ul style="list-style-type: none"> Se explicó al administrador y al personal encargado del manejo de bodegas la importancia de implementar una ficha de aprovisionamiento, para lo que se utilizó la ficha generada por RA. Se adaptó la ficha acorde a las necesidades dela empresa. Se socializó la ficha y se demostró con un ejemplo su aplicación. 	No.37

No. Criterio	No. Indicador	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ANEXO
E.8.1.	1	<ul style="list-style-type: none"> Revisión e implementación de políticas de compras con el fin de verificar que los productos o servicios de sus proveedores cumplen con requisitos de calidad y sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Adquirir productos y servicios con proveedores que garanticen y cumplan con los requisitos de calidad y sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Se socializo a todos los miembros de la comunidad Pavacachi y empleados del lodge, el documento propuesto por RA de políticas de compras, con la finalidad de que pongan en práctica algunos criterios básicos ya que ellos son quienes proveen de los alimentos de primera necesidad para la actividad turística que se desarrolla en la empresa. Se transcribió a manera de respaldo parte de las políticas. Se analizaron algunas políticas con los empleados del lodge, para adoptar ciertas medidas y actuar en razón de ellas. Ejemplificando con la actividades agrícolas propias del personal que trabaja en la empresa. Se concluyó que la aplicación de estas políticas son mínimas debido a que la operación turística en la zona es casi nula. 	No.38

Cuadro No. 30. Definición de estrategias de cambio para los nudos críticos del ámbito socio-cultural presentes en el centro turístico comunitario Pavacachi -lodge Ipanlo

ÁMBITO SOCIO-CULTURAL					
DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE CAMBIO PARA LOS NUDOS CRÍTICOS					
No. Criterio	No. Indicador	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ANEXO
SC.1.2.	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 subvenir. Se comprometió a los artesanos locales evitar el uso de materiales de origen animal y utilizar material vegetal reciclado. Se comprometió a los artesanos a transmitir sus conocimientos y técnicas utilizadas con los demás miembros de la comunidad. Se adecuo un lugar donde exponer y comercializar sus productos manufacturados. La administración ha gestionado la construcción de un museo cultural para exhibir artesanías y objetos elaborados por la comunidad. 	No.39

No. Criterio	No. Indicador	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ANEXO
SC.2.1.	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<ul style="list-style-type: none"> (*)Implementación de prácticas laborales que cumplen con la legislación vigente. 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplir con todos los reglamentos, obligaciones y deberes que exige la ley con respecto a los derechos y beneficios laborales que tiene el empleado. 	<ul style="list-style-type: none"> Se debe llevar un registro a manera de archivo con respaldos de cada uno de los documentos que garanticen el cumplimiento de la ley. En el caso de no poseer estos documentos generarlos de manera urgente. Evitar que personas particulares a la empresa manejen esta información con libre albedrío. Responsabilizar al administrador el correcto manejo de la documentación contable, firma de contratos, roles de pagos, etc. 	
	10	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de un reglamento interno de trabajo, el cual en caso de ser requerido, está debidamente autorizado por la entidad pública correspondiente 	<ul style="list-style-type: none"> Informar y permitir la aplicación de los beneficios de ley, derechos y deberes que pueden acceder los empleados de la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> Se revisó con el personal de la empresa, las normas, restricciones, horarios, faltas y sanciones y demás información que deba estar en el reglamento interno. Se socializó y se puso en práctica las normas y restricciones establecidas en el reglamento interno de la empresa que es parte estructural del manual de gestión sostenible. 	No. 5

No. Criterio	No. Indicador	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ANEXO
SC.2.3.	1 3	<ul style="list-style-type: none"> (*)Identificación de materiales y uniformes necesarios para un correcto desempeño laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementar y dotar al personal de uniformes y materiales básicos para el desarrollo correcto y seguro de su trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> Se debe identificar los materiales indispensables del trabajo a realizar. Diseñar y dotar uniformes con colores apropiados para cada área de trabajo. Implementación de una ficha de dotación de uniformes y materiales. 	No.40 No.41
SC.3.1.	1 2 3	<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 comunidad. 	<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, diseñada para el correcto desempeño de la actividad turística. 	<ul style="list-style-type: none"> Se aprovechó las capacitaciones organizadas por RA, para reunirse con la comunidad y personal, con fines de establecer normas apropiadas de conducta para el personal, comunidad y turistas. Se redactó los documentos generados en forma participativa. Se socializó las normas de conducta. Se informa al turista sobre las normas de comportamiento establecidas por medio de los guías. Se diseñó e imprimió hojas informativas con las normas de comportamiento establecidas Se colocó las hojas informativas en áreas estratégicas dentro de las instalaciones del lodge. 	No. 4 No. 5 No.42

No. Criterio	No. Indicador	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ANEXO
SC.4.1.	1 4	<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 comunidad y región. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conversación con la comunidad sobre costumbres, tradiciones y leyendas. • Se revisó anteriores investigaciones y estudios realizados en la comunidad como el Estudio de la Potencialidad Turística (Yucta, A. 2002). • Se organizó una noche cultural para los miembros de la comunidad y personal con el fin de transmitir sus costumbres y tradiciones. • Se informa al turista sobre las costumbres de la comunidad a través de los guías. 	No.42
	2	<ul style="list-style-type: none"> • Información y divulgación de las actividades culturales, atractivos turísticos y demás, por lo menos en dos idiomas diferentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con material informativo de las tradiciones, costumbres y leyendas, propias de la zona, al igual que sus productos turísticos y demás información útil para la buen desempeño de la actividad turística por lo menos en dos idiomas diferentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se clasifico el material informativo existente en la empresa. • Se corrigió, edito y transcribió parte de la información existente. • Se socializo la información a toda la comunidad y personal, con el fin de cerciorarnos que sea correcta. • Se gestionó la creación de páginas web, videos y demás documentos informativos procurando que sea en dos idiomas (español e inglés). 	

Cuadro No. 31. Definición de estrategias de cambio para los nudos críticos del ámbito ambiental presentes en el centro turístico comunitario Pavacachi -lodge Ipanlo

ÁMBITO AMBIENTAL					
DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE CAMBIO PARA LOS NUDOS CRÍTICOS					
No. Criterio	No. Indicador	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ANEXO
A.1.1.	1 2	<ul style="list-style-type: none"> Definición de políticas ambientales como complemento de la gestión empresarial sostenible. 	<ul style="list-style-type: none"> Documentar y socializar las normas que la empresa ha implementado como medios de control para utilizar el recurso natural necesario para su operación, de forma responsable y cuidadosa de no provocar desperdicios o usos inmoderados. 	<ul style="list-style-type: none"> Se reunió a la comunidad y al personal para identificar y definir las normas y políticas que se debe implementar para la utilización correcta de los recursos naturales. Se creó y socializo un comité de gestión sostenible ambiental. Se identificó y definió los ejes a ser controlados por el comité y se realizó un diagrama estructural del mismo. 	No.43
A.3.2.	1 2	<ul style="list-style-type: none"> (*) Planificación e implementación de acciones concretas para hacer un uso sostenible del agua. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementar normas de control y conducta para utilizar de forma sustentable el recurso agua. 	<ul style="list-style-type: none"> Se revisó información de fuentes secundarias sobre el tema. Redactar un documento aplicando herramientas y estableciendo metas para el ahorro en el consumo. Socializar el documento con el personal y miembros de la comunidad. 	

No. Criterio	No. Indicador	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ANEXO
<p>A.3.3.</p> <p>A.3.4.</p> <p>A.3.5.</p> <p>A.3.6</p>	<p>1</p>	<ul style="list-style-type: none"> (*)Gestión e implementación de un adecuado sistema de bombeo y almacenamiento de agua para uso humano. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar el financiamiento para la instalación de un adecuado almacenamiento, purificación y bombeo de agua para uso humano. 	<ul style="list-style-type: none"> Realice estudios técnicos y ambientales para identificar fuentes posibles de extracción de agua (esteros, ríos, lagunas), y determine los materiales, herramientas y maquinarias (bombas y motores), disponibles en el mercado y que garanticen el funcionamiento correcto y durabilidad de los mismos en el área a ser implementados. Mantenga controles y registros periódicos sobre el uso de agua. Instale medidores de caudal por áreas operativas (habitaciones, baños, cocina, etc.) para determinar cuáles consumen más agua y determinar causas (fugas o falta mantenimiento). Procure que las instalaciones de su empresa estén conectadas a un correcto sistema de tratamiento de aguas servidas. Encargue un análisis de laboratorio para evaluar la calidad de las aguas residuales de su empresa 	<p>No. 9</p> <p>No.44</p>

No. Criterio	No. Indicador	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ANEXO
A.4.1.	1 5	<ul style="list-style-type: none"> Planificación e implementación de acciones concretas para hacer un uso sostenible del recurso energía. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementar normas de control y conducta para utilizar de forma sustentable el recurso energía. 	<ul style="list-style-type: none"> Se revisó información de fuentes secundarias sobre el tema. Se redactó el documento aplicando herramientas y estableciendo metas para el ahorro en el consumo. Se socializó el documento con el personal y miembros de la comunidad. 	No.45
A.4.2.	1 3	<ul style="list-style-type: none"> (*)Gestión e implementación de un adecuado sistema de generación y almacenamiento de energía. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar el financiamiento para la instalación de un adecuado sistema generación y almacenamiento de energía. 	<ul style="list-style-type: none"> Realice estudios técnicos y ambientales para identificar fuentes alternativas de generación de energía (agua, viento, sol), y determine los materiales, herramientas y equipos disponibles en el mercado y que garanticen el funcionamiento correcto y durabilidad de los mismos en el área a ser implementados. Mantenga controles y registros periódicos sobre el consumo de combustibles fósiles y uso de energía. Instale medidores por áreas operativas (habitaciones, baños, cocina, etc.). 	No. 9

No. Criterio	No. Indicador	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ANEXO
A.4.5.	2	<ul style="list-style-type: none"> (*)Implementación de rótulos e información para que los clientes y colaboradores participen de sus acciones de uso sostenible de los recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> Participar de forma integral y responsable en el uso sostenible de los recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> Se organizó reuniones con los empleados y personas de la comunidad. Elaborar señalética de compromiso al uso responsable de los recursos. Socializar e instalar en lugares estratégicos de la empresa. 	No.46
A.5.1.	1	<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 sector (captura y alimentación de animales silvestres, comercialización, exposición, etc.). 	<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 a lo referente a la biodiversidad del sector. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar a las personas que capturan animales con fines comerciales. Definir de forma participativa con la comunidad y el personal las políticas y acciones a seguir en contra de estos actos. Fortalecer el inventario de la biodiversidad y la cooperación científica como elemento enriquecedor del desarrollo de la actividad turística sostenible. Fomentar sistemas de evaluación y monitoreo de la biodiversidad a largo plazo, para utilizarlos como indicadores de sostenibilidad en los destinos turísticos 	No.43 No.47

No. Criterio	No. Indicador	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ANEXO
A.7.1. A.7.2.	1	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación y socialización de normas de conducta definidas para áreas naturalmente sensibles, por su alta biodiversidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Divulgar y aplicar normas de conducta apropiadas para el correcto desempeño turístico en áreas naturalmente sensibles por su alta biodiversidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Se creó y socializaron las políticas ambientales del comité de gestión ambiental. Se realizó un recorrido a manera de ejercicio práctico con los guías para implementar las políticas ambientales en el desarrollo diario de las actividades turísticas. 	No.43
A.9.1. A.9.2.	1	<ul style="list-style-type: none"> (*)Gestión e implementación de un adecuado sistema para el manejo correcto de 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"> Incorporar un sistema adecuado para el tratamiento y purificación en el descargo de aguas fecales y jabonosas generadas en la operación turística. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar estudios técnicos y ambientales para la construcción de pozos sépticos y tanques de tratamiento de agua (determinación de planos, materiales y costos). Utilice sistemas de tratamiento, como tanques sépticos construido de acuerdo con el tamaño de la operación y las características de los suelos. Asegúrese que las aguas servidas no descarguen directamente en las fuentes de agua naturales (ríos, lagunas). Genere herramientas de mantenimiento. 	No.09

No. Criterio	No. Indicador	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ANEXO
<p>A.9.5.</p> <p>A.9.6.</p>	<p>1</p>	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de un manual para el correcto tratamiento y manejo de los desechos tóxicos y contaminantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer medidas de controles y de mitigación para un adecuado manejo de los desechos tóxicos y contaminantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó reuniones con los empleados y miembros de la comunidad. Se identificó cuáles son los materiales y sustancia peligrosos que emplea la empresa en su operación. Se adecuó un lugar específico para el almacenamiento de combustibles y químicos de limpieza. Se revisó información secundaria relacionada al manejo correcto de desechos tóxicos y contaminantes, la que sirvió de guía para realizar e implementar un manual que se ajuste a las necesidades de la empresa. Se sugirió investigar sobre el uso de productos orgánicos (ventajas y desventajas) y utilizar productos amigables con el ambiente en todas las áreas de la operación turística. Se socializo el manual elaborado con todos los miembros del CTC Pavacachi. 	<p>No.48</p>

No. Criterio	No. Indicador	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ANEXO
A.10.1.	1	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de una política de compras que considere acciones concretas para reducir la cantidad de desechos sólidos generados en la operación turística. 	<ul style="list-style-type: none"> Crear un marco referencial para construir una cultura de compras responsables al adquirir productos y servicios que generen la menor cantidad de desechos sólidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó reuniones con los empleados. Se identificó los productos más necesarios y cuáles son los que generan más desechos sólidos. Se revisó información secundaria y se adoptó políticas de compras basado en las recomendaciones de RA, que se ajuste a las necesidades de la empresa. Se socializó las políticas adoptadas. 	No.49
A.10.2.	1	<ul style="list-style-type: none"> Generación y documentación de un plan de manejo sostenible para desechos sólidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar normas sostenibles para un adecuado manejo de los desechos sólidos producidos en la operación turística. 	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó reuniones con los empleados y comunidad. Se identificaron las áreas donde se genera más basura durante la operación turística. Se revisó información secundaria sobre el tema y se definieron metas que permitan un correcto manejo de los desechos sólidos y que se ajuste a las necesidades de la empresa. Se socializó el documento con los miembros del CTC. 	No.50

No. Criterio	No. Indicador	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDAD	ANEXO
A.11.1.	1 3	<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"> Generar personas con criterios responsables, que transmitan y pongan en práctica los conocimientos de educación ambiental e implementación de medidas ambientales sostenibles para el adecuado desarrollo de su comunidad y empresa. 	<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. 	
A.11.4.		<ul style="list-style-type: none"> Motivación entre el personal, comunidad y visitantes a contribuir con los esfuerzos de conservación y uso racional de los recursos naturales. 	<ul style="list-style-type: none"> Educar al personal, comunidad y turistas para conservar los recursos naturales y culturales de la empresa, para un adecuado desarrollo turístico comunitario. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de un calendario ambiental dentro de las actividades festivas del lodge y la comunidad, para invitar a los clientes a participar y/o contribuir en programas de educación ambiental. 	No.52

(*) **Estrategias propuestas:** Estrategias que no se puede implementar en su totalidad debido a la falta de capital, tiempo y predisposición de autoridades del lodge y comunidad.

b. Identificación y definición de estrategia de consolidación o competitividad para los factores claves de éxito

Cuadro No. 32. Factores claves de éxito presentes en el centro turístico comunitario Pavacachi – lodge Ipanlo

FACTORES CLAVES DE ÉXITO				
DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS DE CONSOLIDACIÓN O COMPETITIVIDAD				
No. Criterio	FACTOR CLAVE DE ÉXITO	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ANEXO
E.2.1.	<ul style="list-style-type: none"> La empresa se preocupa por capacitar al personal y vincular a las organizaciones comunitarias que participen de la actividad turística. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de un plan anual de capacitaciones, con temas de operación, servicio turístico, atención a emergencias y primeros auxilios. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar por medio de la administración capacitaciones constantes dirigidas a todo el personal y comunidad. 	No.20
E.2.3.	<ul style="list-style-type: none"> Los empleados del lodge y personas de la comunidad realizan encuestas verbales a los turistas sobre el servicio brindado. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de un sistema formal para recoger y analizar los comentarios de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar reuniones semanales/periódicas con el fin de analizar los comentarios de los clientes y tomar medidas correctivas en caso de ser necesario. 	No.11 No.12
E.2.6.	<ul style="list-style-type: none"> Posee una oferta de circuitos y/o paquetes turísticos que han sido diseñados en apego a principios técnicos. (tema, estructura, organización, logística, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento de la calidad de los servicios turísticos a través de la aplicación de buenas prácticas ambientales, socio-culturales y empresariales, involucrando siempre a las comunidades hospederas. 	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar productos turísticos diversificados basados en las buenas prácticas del turismo, garantizando la protección del ambiente y la preservación de las culturas existentes en la zona, en base a estudios técnicos, con personal calificado. 	No.13

No. Criterio	FACTOR CLAVE DE ÉXITO	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ANEXO
E.5.1. E.8.2.	<ul style="list-style-type: none"> La empresa promueve la implementación de un sistema de seguridad y emergencia, respeta y cumple con las reglas y normas de seguridad para el traslado aéreo y fluvial de pasajeros y carga, priorizando la seguridad y el bienestar de los mismos. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de un manual de gestión de riesgos donde se incluyan todos los procedimientos de seguridad necesarios para un correcto desempeño de la actividad turística. 	<ul style="list-style-type: none"> Salvaguardar la integridad física de todo el personal, miembros de la comunidad y turistas, aplicando normas y políticas de seguridad en base a las necesidades y el entorno de la empresa. 	No.22
E.5.3.	<ul style="list-style-type: none"> La empresa cuenta con personal profesional y calificado que puede actuar en caso de emergencia (un ex-militar especializado en técnicas de búsqueda y rescate y un piloto comercial especializado en navegación y primeros auxilios). 	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de los equipos, métodos y personal calificado que pueda actuar adecuadamente en caso de emergencia y trasmite o capacite a los demás empleados las técnicas y procedimientos a seguir en caso de ser necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitar a las personas de la comunidad y de la empresa para reaccionar de forma correcta en situaciones de riesgo. 	No.22
CS.1.1.	<ul style="list-style-type: none"> El 100% de los empleados son miembros de la comunidad y pertenecen a la ASOFVHP, además todos los empleados y personas de la comunidad tienen la posibilidad de ofrecer y comercializan sus productos agrícolas/artesanales indispensables para la operación turística. 	<ul style="list-style-type: none"> Participación de las familias, la comunidad y los actores institucionales, para construir juntos proyectos colectivos que apunten a la inclusión y la participación cultural de los niños, niñas y jóvenes. 	<ul style="list-style-type: none"> Informar e involucrar al personal a participar en los beneficios del turismo sostenible, con criterios no solo económicos, sino también de conservación y bienestar social. 	

No. Criterio	FACTOR CLAVE DE ÉXITO	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ANEXO
CS.1.3.	<ul style="list-style-type: none"> La empresa se encarga de gestionar el financiamiento de proyectos productivos comunitarios, con el fin involucrar a toda la comunidad a participar y ser gestores en el desarrollo de la economía local. 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión para buscar ayuda de organismos gubernamentales y no gubernamentales que estén dispuestos a impulsar mediante capacitaciones el aprendizaje y desarrollo de artesanías, prácticas agrícolas responsables, crianza de animales, para de esta forma dinamizar la economía local involucrando a toda la comunidad y promover la equidad de género en todas las actividades comunitarias. 	<ul style="list-style-type: none"> Crear cadenas de valor, mediante la formación de microempresas comunitarias. Crear alianzas estratégicas entre comunidad, proveedores y empresa para trabajar con rumbo firme hacia un mismo fin. Generar un ambiente laboral equilibrado, donde existan los mismos deberes y derechos tanto para hombres y mujeres. Establecer normas de conducta en base al respeto a la libertad de culto, religión y descendencia étnica 	No.39
	<ul style="list-style-type: none"> Se promueve y orienta a crear microempresas comunitarias con el fin de vincular toda actividad con el turismo (mujeres artesanas) 			
	<ul style="list-style-type: none"> Se programa encuentros donde la comunidad muestra sus actividades culturales y comercializa sus productos con los huéspedes. 			
	CS.2.2.			

No. Criterio	FACTOR CLAVE DE ÉXITO	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ANEXO
CS.3.1.	<ul style="list-style-type: none"> Se analiza y documenta el sentir de la comunidad hacia la actividad turística, a través de reuniones y asambleas generales 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de procesos de control y seguimiento para todo los compromisos contraídos entre empresa, empleados y comunidad generando canales de información disponible de forma periódica para mantener un equilibrado beneficio económico, social y ambiental en el desarrollo de la actividad (rendiciones de cuentas). 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener una comunicación clara y precisa con todos los miembros del CTC Pavacachi-lodge Ipanlo, para la toma de decisiones oportunas y de forma participativa, buscando el beneficio general para todos los involucrados en la actividad turística. 	
CS.4.1.	<ul style="list-style-type: none"> La empresa cuenta con un plan de revitalización socio-cultural de la comunidad (documentación de usos de plantas, historias, leyendas y tradiciones). 	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de charlas y talleres participativos con la comunidad sobre la importancia del valor cultural y del patrimonio ancestral que guarda su territorio. Elaboración de estudios e investigaciones históricas sobre el uso de plantas, arqueología, antropología con el fin de levantar documentos que ayuden a dar un contexto de importancia nacional a la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Implementar un plan de revitalización socio cultural participativo, donde intervengan todos los actores turísticos del CTC Pavacachi. Promover el conocimiento y la investigación sobre la producción artesanal propia de la zona y capacitar a las personas de la comunidad. 	No.53

No. Criterio	FACTOR CLAVE DE ÉXITO	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ANEXO
A.4.2.	<ul style="list-style-type: none"> Se promueve actividades que no empleen uso de transporte motorizado (caminatas, paseos en botes de remos) 	<ul style="list-style-type: none"> Consolidación de productos turísticos de bajo impacto ambiental mediante el uso de herramientas interpretativas como carteles, videos y fotografías y actividades comunitarias como fabricación de artesanías, recolección de semillas, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Promover actividades turísticas no extractivas y que generen el menor impacto posible en el ambiente. Fomentar la práctica de actividades turísticas no motorizadas y tradicionales propias de la zona. 	No.54
A.6.1.	<ul style="list-style-type: none"> Adecuación de jardines con plantas nativas, medicinales y de interés artesanal, con fines turísticos y educativos (interpretación ambiental). 	<ul style="list-style-type: none"> Creación y adecuación de jardines y áreas verdes con plantas nativas de la zona, y adecuación áreas de captación pluvial, ya sea de pozos de absorción o vasos captadores que puedan ser utilizados en el riego de jardines y huertos familiares. 	<ul style="list-style-type: none"> Adecuar jardines y espacios verdes con plantas propias de la zona, utilizando materiales y técnicas amigables con el ambiente. 	No.55
	<ul style="list-style-type: none"> Huertas familiares en zonas establecidas y delimitadas correctamente. 	<ul style="list-style-type: none"> Incorporación de tecnologías destinadas a mejorar y diversificar la productividad de cultivos tradicionales, mediante capacitaciones de manera participativa, buscando el bienestar social y ecológico de la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar la productividad de los alimentos básicos y la diversificación de la producción de alimentos para el autoabastecimiento familiar. 	No.56

No. Criterio	FACTOR CLAVE DE ÉXITO	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ANEXO
A.7.1	<ul style="list-style-type: none"> Ubicación en la zona de amortiguamiento de un área protegida. 	<ul style="list-style-type: none"> Generación de revistas y publicaciones periódicas de todas las investigaciones generadas, con el fin de promocionar y dar a conocer al público en general la importancia y el alto valor biológico que posee la zona. 	<ul style="list-style-type: none"> Generar políticas de conservación y protección para áreas naturales frágiles cercanas a áreas protegidas. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Existen estudios e inventarios de flora y fauna local por parte del Ministerio del Medio Ambiente (Parque Nacional Yasuní). 	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración e implementación de acuerdos y reglamentos con el Ministerio del Ambiente, para que la zona de amortiguamiento existente en el área no sea el espacio que solamente amortigüe los posibles efectos negativos, sino que busquen medidas de protección de los espacios que se intenta proteger del avance humano y de esta manera lograr obtener responsabilidades y beneficios compartidos. 	<ul style="list-style-type: none"> Aprovechar de forma sustentable y racionalizada los recursos naturales y culturales existentes en la zona. 	
	<ul style="list-style-type: none"> Variedad de ecosistemas en buen estado de conservación (lagunas, saladeros, esteros, bosques), con un alto valor paisajístico. 		<ul style="list-style-type: none"> Generar el involucramientos de instituciones educativas a contribuir con la investigación científica. Establecer parámetros que justifiquen y garanticen la conservación de toda la zona por parte de instituciones gubernamentales. 	

No. Criterio	FACTOR CLAVE DE ÉXITO	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ANEXO
	<ul style="list-style-type: none"> • Poseen una gran cobertura vegetal que está protegida por medio de la ASOFVHP, quienes reciben regalías económicas gubernamentales. (Programa socio bosque). 	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de estudios de factibilidad para la creación y declaración del territorio correspondiente a la ASFVHP como área protegida privada, con fines turísticos y de investigación científica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el nivel de vida de las comunidades y generar diferentes alternativas económicas a través de proyectos de protección y conservación del ambiente. 	No.57
	<ul style="list-style-type: none"> • Existen políticas de auspicios y becas a personas de la comunidad y empleados del lodge, que busquen acceder a cursos especializados de ambiente, turismo y afines. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de un fondo económico, con el único fin de asegurar y mantener una regularidad en la asistencia educativa de todos los miembros de la comunidad que les permita contar con los materiales didácticos y demás elementos que resulten necesarios para llevar adelante y completar la trayectoria educativa y de especialización satisfactoriamente, y a su vez esta ayuda, sea devengada en forma práctica a través de aplicaciones que permitan el desarrollo y bienestar de la comunidad en general. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir en la formación académica e intelectual de los miembros de la comunidad, a través de capacitaciones. • Gestionar financiamientos y estudios investigativos que enriquezcan e impulsen la actividad turística de la zona y generen alternativas de trabajo que mejoren el nivel de vida de las comunidades hospederas. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • La empresa ha generado varios convenios interinstitucionales con ong's, universidades y empresas privadas, de las cuales recibe apoyo económico y social 			

C. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO TURÍSTICO EN FUNCIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS BASADAS EN LAS BUENAS PRÁCTICAS DEL TURISMO SOSTENIBLE

1. Resultados generales de las verificaciones ejecutadas en el centro de turismo comunitario Pavacachi, lodge Ipanlo.

Para evaluar la calidad del producto turístico en función de la implementación de estrategias basadas en las buenas prácticas del turismo sostenible se tomó en cuenta todas las intervenciones y aplicaciones de la herramienta de verificación para la gestión sostenible de proyectos turísticos comunitarios, propuesta y aplicada por Rainforest Alliance en el centro de turismo comunitario Pavacachi, lodge Ipanlo, obteniendo los siguientes resultados:

a. Análisis de los resultados obtenidos en el proceso de verificación realizado en el centro de turismo comunitario Pavacachi, lodge Ipanlo

Al aplicar por primera vez la herramienta de verificación de la gestión sostenible en proyectos turísticos comunitarios, la empresa debe saber que no siempre basta con tener los recursos, es indispensable desarrollar esquemas de gestión que permitan alcanzar y cumplir con ciertos principios, criterios e indicadores fundamentales de la sostenibilidad. Por esta sencilla razón la empresa de turismo comunitario Pavacachi, lodge Ipanlo ha decidido participar de dicha actividad y así garantizar la protección del ambiente, fortalecer sus raíces culturales y generar fuentes alternativas de trabajo para su comunidad por medio de la actividad turística.

1) Primera verificación

Cuadro No. 33. Resultados generales de la primera verificación en los tres ámbitos de la sostenibilidad del centro turístico comunitario Pavacachi -lodge Ipanlo

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
20	13	78	3	21	1	12	8	24	11	64	1
Calificación		Porcentaje		Calificación		Porcentaje		Calificación		Porcentaje	
26,5		23,87%		21,5		63,24%		29,5		29,80%	

Resultado General					
Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	Calificación	Porcentaje
65	25	154	12	77,5	38,97%

Fuente: Rainforest Alliance (28 de junio del 2010)

Una vez aplicada la verificación se obtuvo los siguientes resultados:

a) **Ámbito empresarial**

De un total de 114 indicadores que corresponden al 100%, la empresa no cumple con 78 de estos lo que equivale al 68,42%, seguidos por 20 indicadores que si se cumplen con el 17,54%, mientras que con 13 indicadores cumplidos parcialmente equivalentes al 11,40%, además posee tres indicadores que equivalen al 2,63% que no son aplicables ya que la empresa no posee medios de transporte por lo tanto no necesita de choferes que tengan sus papeles en regla y tampoco se utiliza animales de carga. Debido a que existen tres indicadores no aplicables para este ámbito la calificación que alcanza es de 26,5 puntos, correspondiente al 23,87%.

b) Ámbito socio-cultural

De un total de 42 indicadores que corresponden al 100%, la empresa cumple con 21 de estos lo que equivale al 50%, seguidos por 12 indicadores que no se cumplen con el 28,57%, y apenas un solo indicador se cumple parcialmente con el 2,38%, además posee ocho indicadores que equivalen al 19,04% que no son aplicables, debido a que la empresa no cuenta con personal de planta en la actualidad por que la rentabilidad de la operación no lo permite, esta condición marca su calificación la misma que alcanza 21,5 puntos y corresponde al 63,24%.

c) Ámbito ambiental

De un total de 100 indicadores que corresponden al 100%, la empresa no cumple con 64 de estos lo que equivale al 64%, seguidos por 24 indicadores que si se cumplen con el 24%, mientras que 11 indicadores se cumplen parcialmente y equivalen al 11%, además posee un indicador que no es aplicable en el momento de la verificación ya que la empresa utiliza aguas lluvias en toda la operación turística. La calificación alcanzada es de 29,5 correspondiente al 29,80%.

d) Resultados generales de la primera verificación

Una vez revisado y calificado cada uno de los ámbitos de la sostenibilidad, la empresa se hace merecedora de una calificación total de 77,5 puntos los mismos que equivalen al 38,97%, lo que significa que su rendimiento e implementación de buenas prácticas es relativamente bajo.

2) Segunda verificación

Cuadro No. 34. Resultados generales de la segunda verificación en los tres ámbitos de la sostenibilidad del centro turístico comunitario Pavacachi -lodge Ipanlo

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
19	16	76	2	21	1	12	8	24	11	64	1
Calificación		Porcentaje		Calificación		Porcentaje		Calificación		Porcentaje	
27		24,11%		21,5		63,24%		29,5		29,80%	
Resultado General											
Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	Calificación		Porcentaje					
64	28	152	11	78		39,05%					

Fuente: Rainforest Alliance(28 de junio del 2010)

En la segunda verificación no se refleja un cambio significativo en ninguno de los tres ámbitos de la sostenibilidad, el ámbito socio-culturales y ambientales prácticamente no se modifican en ninguno de los indicadores, ni criterios, excepto el ámbito empresarial que modifico un solo factor implementando las medidas necesarias de seguridad para todo tipo de transporte turístico como son: el uso de chalecos salvavidas y adquisición y disponibilidad de extinguidores en canoas de motor, etc. Logrando de esta forma incrementar su calificación a 27 puntos los que equivalen a 44,1%.

a) Resultados generales de la segunda verificación

Una vez revisado y calificado cada uno de los ámbitos de la sostenibilidad, la empresa alcanza la calificación total de 78 puntos los mismos que equivalen apenas al 39,05%, lo que significa que su rendimiento e implementación de buenas prácticas es relativamente bajo.

3) Tercera verificación

Cuadro No. 35. Resultados generales de la tercera verificación en los tres ámbitos de la sostenibilidad del centro turístico comunitario Pavacachi -lodge Ipanlo

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
55	17	39	3	25	3	11	3	52	8	37	3
Calificación		Porcentaje		Calificación		Porcentaje		Calificación		Porcentaje	
63,5		57,21%		26,5		67,95%		56		57,73%	
Resultado General											
Cumple	Cumple Parcial	No Cumple	No Aplica	Calificación	Porcentaje						
132	28	87	9	146	60,96%						

Fuente: Rainforest Alliance (27 de julio del 2011)

Una vez aplicada la tercera verificación se obtuvo los siguientes resultados:

a) **Ámbito empresarial**

De un total de 114 indicadores que corresponden al 100%, la empresa cumple con 55 de estos lo que equivale al 48,24%, seguidos por 39 indicadores que no se cumplen con el 34,21%, mientras que con 17 indicadores cumplidos parcialmente equivalentes al 14,91%, además posee tres indicadores que equivalen al 2,63% que no son aplicables ya que la empresa no posee medios de transporte por lo tanto no necesita de choferes que tengan sulicencia de conducir de tipo requerido legalmente para estas actividades y tampoco la empresa no posee y no utiliza animales de carga. Debido a que existen tres indicadores no aplicables para este ámbito la calificación que alcanza es de 63,5 puntos, correspondiente al 57,21%.

b) Ámbito socio-cultural

De un total de 42 indicadores que corresponden al 100%, la empresa cumple con 25 de estos lo que equivale al 60,97%, seguidos por 11 indicadores que no se cumplen con el 26,19%, y tres indicadores se cumple parcialmente con el 7,14%, además posee tres indicadores que equivalen al 7,14% que no son aplicables, debido a que la comunidad de Pavacachi se encuentra muy separada de otras comunidades, por lo que las actividades que realicen no van a influir en estas, el evaluador ha considerado que no es necesario implementar procesos para evaluar el grado de satisfacción y los reclamos de la comunidad local, sobre las actividades promovidas a su favor, pero a pesar de esta consideración el lodge Ipanlo recoge y evalúa todas las inquietudes presentes en la comunidad Pavacachi, esta condición marca su calificación la misma que alcanza 26,5 puntos y corresponde al 67,95%.

c) Ámbito ambiental

De un total de 100 indicadores que corresponden al 100%, la empresa cumple con 52 de estos lo que equivale al 52%, seguidos por 37 indicadores que no se cumplen con el 37%, mientras que ocho indicadores se cumplen parcialmente y equivalen al 8%, además posee tres indicadores que no son aplicables en el momento de la verificación ya que la empresa posee pocos aparatos y equipos eléctricos, no existen cuartos fríos, ni áreas de refrigeración, se utiliza aguas lluvias en toda la operación turística y los desechos inorgánicos son llevados de regreso a la ciudad del Puyo, como no existe evidencia de un correcto sistema de manejo de desechos de este Municipio se hace constar como "No Aplica". La calificación alcanzada es de 56 correspondiente al 57,73%.

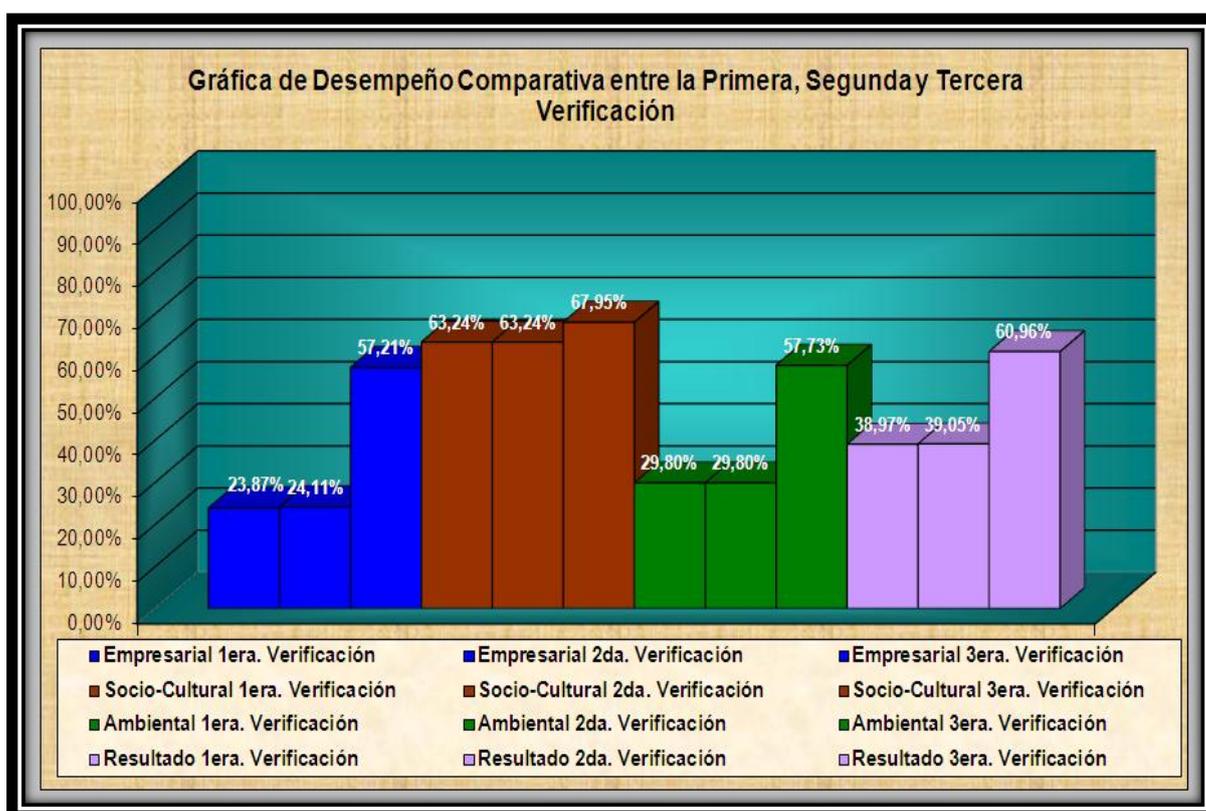
d) Resultados generales de la tercera verificación

Una vez revisado y calificado cada uno de los ámbitos de la sostenibilidad, la empresa se hace merecedora de una calificación total de 146 puntos los mismos que equivalen al 60,96%, teniendo un rendimiento e implementación de buenas prácticas relativamente alto por tal razón la empresa de turismo comunitario Pavacachi, lodge Ipanlo se hace merecedora al sello de calidad de Rainforest Alliance, el mismo que certifica que la empresa está en procesos de

implementación y trabaja con normas, criterios e indicadores basados en el manual de buenas prácticas para el turismo sostenible. La empresa podrá usar y exhibir el sello de calidad en cualquier proceso de operación y promoción turística que lo considere necesario.

b. Análisis del desempeño comparativo en los resultados obtenidos en cada uno de los procesos de verificación realizados en la empresa de turismo comunitario Pavacachi, lodge Ipanlo

Grafico No. 1. Grafica de desempeño entre la primera, segunda y tercera verificación, realizadas en el centro turístico comunitario Pavacachi, lodge Ipanlo



El proceso de verificación exige a la empresa un verdadero comprometimiento con la sostenibilidad en cada uno de sus procesos, esto hace posible considerar una serie de factores y requisitos indispensables para cada área, tratando de alcanzar el mayor porcentaje de calificación.

Por lo tanto el centro de turismo comunitario Pavacachi, lodge Ipanlo, una vez aplicadas las estrategias propuestas y terminado el proceso de la tercera verificación en base a la norma técnica de buenas prácticas de turismo sostenible propuesto por Rainforest Alliance (2010), se obtiene los siguientes resultados:

Los porcentajes alcanzados en la primera y segunda verificación son relativamente bajos especialmente en los ámbitos empresariales y ambientales, para este análisis sea tomado los porcentajes de la segunda y tercera verificación, ya que entre la primera verificación y la segunda no existen diferencias considerables de variación en sus calificaciones. La calificación porcentual que corresponde al ámbito empresariales en la segunda verificación es de 24,11%, mientras que para los ámbitos socio-culturales corresponde la calificación de 63,24%, finalmente la calificación para los ámbitos ambientales es de 29,80%, alcanzando un resultado final cuyo promedio de calificación es de 39,05%.

Luego de la tercera verificación el incremento en cada uno de los ámbitos es notable, obteniendo la calificación de 57,21% para los ámbitos empresariales, mientras que para los ámbitos socio-culturales se alcanzó la calificación de 67,95%, el resultado es igual de alentador para los ámbitos ambientales con una calificación de 57,73%, el promedio y calificación final que alcanza la tercera verificación es de 60,96%.

De esta manera se concluye que el tercer proceso de implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en el CTC Pavacachi, lodge Ipanlo es aceptable evidenciando un incremento considerable en cada uno de los ámbitos, teniendo los siguientes valores: en el ámbito empresarial se incrementó un total de 36.5 puntos, equivalentes al 33.1%, de igual manera en el ámbito socio-cultural se incrementó un total de cinco puntos, equivalentes al 4.71%, mientras que para el ámbito ambiental se incrementó un total de 26.5 puntos, equivalentes al 27.93%, obteniendo como resultado final un incremento de 68 puntos, equivalentes al 21.96%, de su calificación total. Por tanto la hipótesis planteada para este documento es 100% aceptable quedando comprobada su efectividad.

VI. CONCLUSIONES

- A.** En la comunidad Pavacachi no existen servicios básicos ni telecomunicaciones lo que frena el progreso y el desarrollo de la actividad turística sobre todo a la planta turística, debido que esta condición no permite adecuar su lodge y sus áreas de operación correctamente y por ende no logran cumplir con las expectativas y necesidades de los clientes.
- B.** La principal actividad productiva es la pesca artesanal y la agricultura en pequeña escala a la que se dedica el 80% de la población, sin embargo esta actividad se ve seriamente afectada por la falta de medios de comercialización, provocando que la pesca y los productos cosechados sirvan solamente para el consumo familiar y local, bajo esta circunstancia las personas de la comunidad han optado por unirse a la actividad turística participando en su mayoría como empleados del lodge Ipanlo, dando el servicio de transporte fluvial , guías naturalistas, cocineras, meseras, entre otros.
- C.** Se está condicionando a la comunidad Pavacachi, lodge Ipanlo para atraer un flujo turístico de bajo impacto social y ambiental con alta capacidad de gasto, utilizando sosteniblemente las excelentes características naturales y culturales en las que se desarrolla la actividad turística de la zona.
- D.** Actualmente la operación turística del lodge es limitada debido a la falta de equipos, muebles y demás materiales necesarios para desarrollar una actividad turística de calidad.
- E.** Existe una mala práctica de funciones por parte del administrador y personal ocasionando la pérdida de documentación, tras papeleo de información, desconocimiento, descuido e inexistencia de una base de datos de la situación financiera del lodge, que no ha podido ser solventada a pesar de los esfuerzos realizados por la empresa para mejorar la calidad de sus servicios al aplicar la herramienta de evaluación de Rainforest Alliance.

- F.** No todas las estrategias son factibles de ser implementadas en un corto plazo, debido a condiciones económicas, técnicas, gerenciales, entre otras. Por eso se busca metodologías que ayuden a priorizar e identificar los problemas urgentes, y a solucionarlos con acciones determinantes y fáciles de implementar; mediante la aplicación de manuales de buenas prácticas para el turismo sostenible, buenas prácticas en acción para las áreas de alimentos y bebidas, guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades de Latinoamérica, manuales de gestión de riesgos para actividades turísticas y demás manuales y guías propuestas por Rainforest Alliance.
- G.** Se acredita y permite a la empresa utilizar el sello de verificación de la calidad y uso de buenas prácticas de turismo sostenible en sus planes de difusión, comercialización y demás acciones responsables que permitan impulsar el desarrollo de la actividad turística de la zona, por obtener en su tercera aplicación de la herramienta de verificación de Rainforest Alliance del año 2010, un total de 68 puntos, equivalentes al 21.96%.

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 Pavacachi, lodge Ipanlo 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 Pavacachi, lodge Ipanlo 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 Pavacachi, lodge Ipanlo 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.** Implementar todas las estrategias propuestas en el documento para mejorar la promoción y operación turística de los productos existentes, se debe tomar en cuenta todos los criterios e indicadores establecidos en los manuales de buenas prácticas para el turismo sostenible propuestos por Rainforest Alliance.

- F.** Identificar a una persona verdaderamente comprometida con la actividad turística, que tenga conocimientos de gerencia y administración para que esté a cargo del correcto manejo y desarrollo del lodge.

VIII. RESUMEN

La presente investigación propone la implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en el lodge Ipanlo, comunidad Pavacachi, cantón Arajuno, provincia de Pastaza; utilizando la 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 5-7 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 agua, ahorro de energía, 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 60,96% en el cual se evidencia un incremento del 21,96%, demostrando que el proceso es viable lo cual permitió 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, y dar un seguimiento continuo y evaluar todos los procesos de gestión, administración y asistencia técnica implementados en el CTC Pavacachi, lodge Ipanlo.

IX. SUMMARY

The main reason this of research is to implement good practices for sustainable tourism in the Ipanlo lodge which is located in the Pavacachi community, Arajuno canton from Pastaza province. In order to develop this analysis it was followed the methodology created to identify and prioritize critical knots and success key factors involved in the tourist activity inherent to this region. The whole touristic system was also evaluated through the technical instrument MASTER to make evident the fact that it is necessary to put into practice and apply mechanisms and touristic tools able to contribute to the accurate development of the sustainable tourism, to make this possible; the strategies resulting from the analysis of prioritization of the critical knots and identification of success key factors were implemented into a rate of 5 -7 to be carried out in a short term period with a minimal investment, it also can be retorted in the community by influencing in its touristic scoring system, taking into account aspects like supply and water management plans, energy saving, solid waste management, training programmes, creation and implementation of management and operational tools.

After having implemented these strategies, the whole process was monitored and assessed getting a qualification out of 60.96% from which is possible to make evident the viability of the process, this outcome enabled the lodge to obtain and use the good practices for sustainable tourism of Rainforest Alliance. It is recommended to keep going on with the development process by involving all the participants of the touristic activity by following up closely and assessing the management, administration and technical assistance processes implemented in the CTC (Community Turismo Centre) Pavacachi, Ipanlo lodge.

X. BIBLIOGRAFÍA

1. ASOCIACIÓN FORESTAL VALLE HERMOSO-PAVACACHI, “ASOFVHP” Plan de Desarrollo Local, Acuerdo Ministerial # 102 del 19 de junio de 1998.
- 2.URGWAL, G. 1999. “Planificación Estratégica y Operativa” Impresiones.
- 3.BRUNDTLAND, OUR COMMON FUTURE, 1987. “Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo (CMMAD), presidida por la primer ministra noruega Gro Harlem Brundtland presentado ante la Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU).
- 4.CAÑADAS, L. 1983 Mapa Bioclimático del Ecuador. Quito-Ecuador.
- 5.CENSO DE LA COMUNIDAD PAVACACHI, 2010. “Realizado por la dirigencia de ASOFVHP, con el afán de contribuir y facilitar el levantamiento del Censo Nacional”.
- 6.UTRERAS, V. y JORGENSON, J. 2001. “DIAGNÓSTICO DEL PARQUE NACIONAL YASUNÍ”, “Resumen de los mamíferos de la Amazonia ecuatoriana”, Conservación y desarrollo sostenible del Parque Nacional Yasuní y su área de influencia. Memorias del Seminario-Taller 2001. Consultado en línea disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://wclivinglandscapes.com/90119/where/90273>
- 7.DRUMM, A 2002. “Introducción a la Planificación del Ecoturismo Volumen I” The Nature Conservancy Virginia -Estados Unidos.
- 8.ESTRELLA, M. 2007. La incidencia jurídica en el turismo comunitario en Ecuador. In Ruiz, E. & Solis, D. Turismo comunitario en Ecuador. Desarrollo y Sostenibilidad social. Quito: Abya-Yala.

9. FEPTCE, 2007 Manual de Calidad para la Gestión del turismo comunitario en Ecuador y guía de turismo comunitario del Ecuador. Quito.
10. GUERRAS, Guillermo. 1995. La Planificación Estratégica en el Agronegocio, Editorial Limusa.
11. HAMPTON, David. R. 1989. “Administración”-Estrategia y dirección estratégica. México D.F. Consultado en línea disponible en la siguiente dirección electrónica: www.gestiopolis.com/...estrategia.../el-poder-en-las-organizaciones.ht
12. LUQUE, Y. 2009, “Definiciones de Turismo”, Consultado en línea disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.monografias.com/trabajos17/turismo/turismo.shtml>
13. MINTUR. 2008. “PLANDETUR 2020, Plan estratégico de desarrollo del turismo Sostenible del Ecuador”
14. NOBOA, Patricio, 2001. “Manual de Revitalización Cultural”
15. OMT. 2004. “Turismo sostenible”, En línea disponible en la siguiente dirección electrónica: http://www.world-tourism.org/espanol/frame_sustainable.html
16. POURRET. 1990. citado por LIPS, J. 1998. “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
17. ROJO, Marín. 2002. “Dirección y Gestión de Empresas del sector Turístico”. Ediciones Pirámide (Grupo Anaya, S.A.). Madrid – España.
18. RAIFOREST ALLIANCE. 2005. Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible.

19. RAMIREZ, Jose. 1996 “ Elementos metodologicos para la planificaciónEstrategica, en programnas de educacion superior”. Algarrobo – Chile
20. SIERRA, Rodrigo. 1999. “Propuesta Preliminar de un Sistema de Clasificación de vegetación para el Ecuador Continental”. Quito – Ecuador
21. SMITH, Randy. 1996. Manual de Ecoturismo para guías y comunidades indígenas de la Amazonía ecuatoriana. Cayambe-Ecuador
22. SNV, RAINFOREST Alliance, COUNTERPART. Internacional, 2010 “Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades de Latinoamérica.
23. ULLOA, Bayardo. 1998. “Redacción de Proyectos y Tesis de Grado”. ESPOCH. Riobamba – Ecuador.
24. YUCTA, Alejandra. 2002. Estudio de la potencialidad turística de la comunidad Valle Hermoso-Pavacachi.
25. YUCTA, Patricio. 2011 “Memoria de la información obtenida y analizada con representantes de la operación turística comunitaria de Pavacachi”

XI. ANEXOS

Anexo No. 1: Manual de políticas de la gestión sostenible.

MANUAL DE POLÍTICAS PARA UNA GESTIÓN SOSTENIBLE

El Centro de turismo comunitario (CTC) Pavacachi, lodge Ipanlo está comprometido con promover prácticas que permitan conservar y proteger el ecosistema amazónico, orientar el desarrollo sostenible de la provincia de Pastaza con la participación comunitaria con el fin de mejorar la condición de vida de sus familias y comunidad, se velará por la integridad del personal y de los clientes, así como por el éxito en el desempeño económico de la empresa.

Su objetivo principal es fortalecer la parte socio cultural y económico mediante un proyecto de desarrollo humano y comunitario consolidado con el desarrollo sostenible, generar empleo y bienestar económico a cada uno de los miembros de la comunidad.

Se debe fortalecer los valores e identificar un producto diferenciado donde el contacto directo con la naturaleza y la comunidad indígena sean para compartir sus conocimientos en botánica, agricultura, medicina tradicional, cosmovisión, cultura y el equilibrio de la vida con la naturaleza, mediante la adopción de buenas prácticas basadas en criterios de manejo eficiente y responsable de los recursos naturales y culturales.

Se fomentarán los programas para la protección de la biodiversidad, la producción más eficiente y el cumplimiento de las leyes. Además, se velará por la integridad de los colaboradores y de los clientes, así como por el éxito en el desempeño económico de la empresa.

a) Políticas específicas

1) Políticas para el turismo responsable

- **Viabilidad económica.-** Asegurar que los destinos y empresas turísticas sean competitivos y viables, con el fin de que se desarrollen y generen beneficios a largo plazo.
- **Prosperidad local.-** Maximizar la contribución del turismo a la prosperidad económica del destino anfitrión, de gasto de los visitantes que es retenida localmente en las compras no obligadas de sus artesanías.
- **Calidad de empleo.-** Reforzar la calidad y aumentar el número de los empleos locales creados y mantenidos por el turismo, mejorando el nivel de pago, las condiciones del servicio y la disponibilidad, sin discriminación de género, raza, discapacidades u otras.
- **Equidad Social.-** Buscar una distribución amplia y justa de los beneficios económicos y sociales generados por visitantes en la comunidad.
- **Satisfacción del visitante.-** Proveer una experiencia satisfactoria y segura a los visitantes según sean sus fines, sin discriminación de género, raza, discapacidades o cualquier otra.
- **Control Local.-** Involucrar y empoderar a las comunidades, y otros actores locales, de manera que participen activamente en la planificación y diseño del turismo en sus áreas.
- **Bienestar comunitario.-** Mantener y fortalecer la calidad de vida en la comunidad, mejorando las estructuras sociales y el acceso a recursos, atractivos y sistemas de apoyo a la vida, evitando cualquier forma de explotación o degradación social.
- **Riqueza Cultural.-** Respetar y mejorar la herencia histórica, cultura auténtica, tradiciones y características de la comunidad anfitriona.
- **Integridad física.-** Mantener y mejorar la calidad de los paisajes y evitar la degradación física o visual del entorno.
- **Diversidad biológica.-** Apoyar en la conservación de las áreas naturales, hábitats y vida silvestre minimizando el daño en los mismos.
- **Eficiencia en los recursos.-** Minimizar el uso de los recursos escasos o no renovables en el desarrollo y operación de servicios y facilidades turísticas.
- **Pureza ambiental.-** Minimizar la contaminación del aire, agua y suelo, así como la generación de desechos por parte de las empresas turísticas y sus visitantes.

2) Políticas para la conservación y manejo ambiental

- **Manejo de basura y desechos sólidos**

El lodge produce cantidades importantes de desechos sólidos, incluyendo envolturas y sobras de comida. Además de la degradación visual del sitio, el mal manejo de estos desechos puede desencadenar impactos negativos en el ambiente como incendios, malos olores, atracción de plagas entre otros. De igual manera materiales tóxicos como baterías o pintura pueden contaminar el agua, suelo y aire amenazando la salud humana y la calidad del ambiente.

El tratamiento de los desechos es entonces de suma importancia para la operación correcta del lodge. El tratamiento es en el proceso mediante el cual se manipulan, clasifican, neutralizan o desintoxican los materiales de desecho según sea su composición química y física. Se propone que el lodge cuente con un centro de manejo de desechos, donde se procesen los desechos de acuerdo a su tipo antes de ser sacados de los predios del lodge.

- **Conservación de recursos**

- La conservación del recurso agua es una política clara del lodge. Como ejemplo para la conservación de este recurso se puede implementar carteles que indiquen a los visitantes que sus toallas solo serán lavadas de ser encontradas en el piso. Si las toallas se encuentran colgadas estas no serán removidas de la habitación para su reutilización.
- Los pasajeros además serán incentivados a tomar el respectivo baño con un menor tiempo que sea posible.
- Al no disponer de energía eléctrica, ni agua potable, la iluminación del lodge se la realizará con velas y con lámparas fotovoltaicas y el agua será recogida de la lluvia, correspondientemente.
- Los visitantes deben ser incentivados a no consumir innecesariamente los recursos tanto de energía y agua, mediante el racionamiento de velas y a mantener apagadas sus linternas el mayor tiempo posible.

- **Uso de productos biodegradables**

Todos los jabones y shampoo utilizados por los clientes y por empleados del lodge deberán ser biodegradables ya que las aguas negras serán tratadas de manera biológica.

- **Control de plagas**

El control de plagas en lodge puede ser un desafío ya que las condiciones del bosque húmedo tropical naturalmente benefician y permiten la invasión y fácil reproducción de ciertas plagas por esta razón, en lugar de la aplicación de insecticidas tóxicos en el lodge se aplicarán trampas físicas (ratoneras, placas con pegas) o biológicas (cebos enzimáticos para cucarachas), etc.

3) Políticas para el servicio al cliente

- El cliente (o visitante) siempre será considerado y atendido de la mejor manera, por lo tanto los servicios deberán buscar su máximo bienestar y satisfacción. Es importante que se respeten las normas enumeradas a continuación para alcanzar el nivel de atención deseado.
- A pesar de que administradores, guías, meseros, motoristas y demás personal, poseen contacto directo con los visitantes, las normas de servicio al cliente deben ser entendidas y aplicadas por todos los empleados del lodge.

- **Disponibilidad**

El personal debe estar listo para interactuar con los visitantes y atender cualquier problema que se les presente durante las 24 horas del día. Los empleados deben demostrar su deseo de satisfacer a los visitantes en cada petición que sean necesarios, siempre y cuando no afecte la integridad física, moral e intelectual del hospedante. Además es importante que ellos sientan que todo el personal está disponible para cualquier necesidad que requieran. Esta disponibilidad debe ser explicada a los visitantes antes del inicio de sus actividades.

- **Puntualidad**

Todo empleado debe conocer los horarios para cada día y actuar en coordinación con el administrador. El personal debe llegar a los lugares indicados por lo menos cinco minutos antes de la hora indicada. De igual manera, las comidas, transporte fluvial o cualquier servicio que brinde el lodge deben estar listas con antelación a la llegada/salida de los visitantes. Debido a la importancia de la puntualidad, quienes tengan contacto directo con los visitantes como; administrador y guías, deben asegurarse de comunicar claramente las horas y lugares de reunión de manera que todo el grupo de clientes e incluso empleados, conozcan de la puntualidad para todas las actividades.

4) Políticas de cortesía con el cliente

- Los visitantes deben sentirse importantes, por lo tanto es necesario que siempre se mantenga una actitud cortés hacia ellos. Todo empleado del lodge debe saludar a los visitantes, sin importar el cargo que posea. El lenguaje hablado y corporal con el que se trata a los visitantes debe ser adecuado mostrándose claro y respetuoso en todo momento.
- Es importante que los empleados no muestren señales de nerviosismo al momento que el cliente les haga preguntas. Si se ha ofrecido o afirmado algo a un visitante, debe estar seguro para que lo ofrecido o afirmado se cumpla, hay que evitar cualquier tipo de exageraciones o mentiras acerca de las actividades, atractivos o cualquier tipo de servicio dentro del lodge.

5) Políticas para el personal

- Tendrá la obligación y la responsabilidad de cumplir con lo establecido en las políticas para la sostenibilidad de la empresa, así como modelar un comportamiento impecable.
- Cultivará los valores y creencias que fortalezcan la idiosincrasia del país, haciendo hincapié en las comunidades donde opera.

- Respetará las diferentes etnias, religiones y costumbres de sus clientes, proveedores de servicios, personal de planta y demás partes interesadas.
- Atenderá los programas de capacitación y actualización que le permitan comprometerse con la implementación de buenas prácticas y con su mejora continua.
- Cumplirá con las normas constituidas en los manuales y procedimientos que se establezcan tanto para la prestación de servicios de forma sostenible, como para el uso efectivo y eficiente de los recursos energéticos, hídricos y el tratamiento de los desechos sólidos.

6) Políticas para los directivos

- Deberán divulgar, mercadear y vender servicios que contribuyan con la redistribución equitativa del capital y beneficien a la comunidad.
- Velarán para que las actividades que realizan promuevan el desarrollo humano de forma equitativa y sostenible.
- Estimularán a los asociados a incorporar prácticas para el uso sostenible de los recursos, la protección ambiental y social, y las normas laborales equitativas en sus organizaciones.

7) Políticas para los proveedores

- Proveer información sobre el compromiso que tiene la empresa con la sostenibilidad.
- Dar prioridad a quienes ofrezcan insumos amigables con el ambiente o de bajo impacto. Por ejemplo, papel certificado por el Consejo de Manejo Forestal que proviene de bosques manejados de forma responsable.

- Seleccionar únicamente proveedores (hospedaje, transporte, alimentos, actividades, etc.) que estén certificados, o que al menos estén implementando buenas prácticas para el turismo sostenible.
- Divulgar las prácticas sostenibles y promover acciones conjuntas como capacitación y campañas.

8) Políticas para el trato con los clientes

- Facilitar la información adecuada sobre los atractivos naturales y culturales de los sitios visitados.
- Procurar la satisfacción de sus expectativas y necesidades. La empresa deberá monitorear y evaluar regularmente el grado de satisfacción de los clientes y la efectividad de los servicios que brinda.
- Garantizar seguridad en cualquiera de los servicios y actividades que reciben y realicen.
- Explicar sobre la implementación de buenas prácticas de manejo, en especial sobre la disposición de los desechos producidos durante las visitas que realicen.

9) Políticas para la protección ambiental

- Apoyar capacitaciones sobre el tema de conservación, incluyendo conceptos como áreas protegidas y sitios de Patrimonio Mundial, entre los directivos, comunidades y el personal de planta con el fin de crear conciencia ambiental.
- Denunciar, ante las autoridades competentes, cualquier fuente de contaminación e impacto ambiental negativo en las zonas donde opera y sus alrededores.

10) Políticas para el desarrollo social

- Velar por la protección de la niñez y por los grupos sociales más vulnerables, incluyendo al adulto mayor de las comunidades hospederas.
- Establecer los mecanismos para denunciar prácticas de explotación sexual y prostitución infantil.
- Divulgar los compromisos que establecen las leyes de igualdad de oportunidades para personas con discapacidad y velar por su cumplimiento.
- Respetar la igualdad de género y de etnias dentro y fuera de sus instalaciones de la empresa.
- Denunciar cualquier acto de discriminación racial, religiosa o cultural.

11) Políticas para la protección cultural

- Asegurar que los clientes reciban una interpretación adecuada y verdadera de los atractivos naturales, culturales y arqueológicos que se visiten.
- Implementar mecanismos para evitar y denunciar toda comercialización de piezas del patrimonio histórico, arqueológico y cultural de la comunidad y del país.
- Fomentar acciones para la conservación del patrimonio cultural tangible e intangible de la comunidad y del país y, en particular, para el beneficio de las comunidades hospederas y participantes de la actividad turística.

12) Políticas para la capacitación

- Apoyar la inducción y capacitación de su personal en temas específicos de acuerdo con sus funciones, asegurándose que éstas sean congruentes con las políticas para la sostenibilidad.
- Capacitar al personal para que pueda atender adecuadamente situaciones de emergencia, según lo establecido en un plan de contingencia y atención de emergencias.
- Diseñar e implementar mecanismos y procedimientos para la evaluación y cumplimiento de los programas de capacitación.
- Brindar información a sus empleados sobre la cultura y las diferentes nacionalidades que poseen los clientes potenciales, que hacen uso de los servicios turísticos de la empresa.

13) Políticas para el desarrollo del producto

- Tomar en cuenta criterios de sostenibilidad durante el diseño de estrategias de mercadeo.
- Reducir el uso de productos que no sean amigables con el ambiente.
- Evaluar las sugerencias y comentarios de los clientes, para hacer las modificaciones que contribuyan al mejoramiento del producto; posteriormente comunicar al consumidor sobre los avances.
- Realizar la promoción de los productos ofrecidos basada en información veraz.

14) Políticas de quejas y sugerencias de los visitantes

- Las quejas deben ser manejadas con la mayor paciencia y entendimiento, siendo franco con los visitantes. El administrador y los guías deben ser los mediadores y realizar su mejor esfuerzo para resolver cualquier queja o problema.

- Para esto el administrador debe llevar una “encuesta de retroalimentación” del cliente en donde también se incluirá las sugerencias y quejas de los mismos, para tomar las medidas correctivas correspondientes en conjunto con el administrador, empleados y comunidad en caso de ser necesario.
- En caso que al momento de producir la queja, el administrador, no estaba presente, es deber del empleado quien estuviese presente en aquel momento, informar de manera detallada lo sucedido al administrador.
- La función principal de los formularios (plantilla de quejas y sugerencias) es el diagnosticar el servicio en las distintas áreas e identificar problemas o deficiencias en la administración, operación y funcionamiento de la empresa.

Los formularios de evaluación de servicios serán dejados en las habitaciones de los visitantes la noche anterior a la salida de los mismos. El proceso para completar la información debe ser sencillo y voluntario.

Anexo No. 2: Visión, Misión y Valores de la empresa

VISIÓN, MISIÓN & VALORES DE LA EMPRESA

a. Visión

Ser una comunidad líder en la prestación de servicios turísticos, fortalecida con conocimiento y responsabilidad social y ambiental, que se distinga por su enfoque hacia el desarrollo sostenible promoviendo el sumak kawsay en cada uno de los miembros de la comunidad y visitantes, que garanticen oportunidades de desarrollo profesional y personal para mejorar la economía familiar y comunitaria, generando experiencias de vida para los visitantes, garantizando un verdadero intercambio cultural mediante un compromiso con la sociedad y el ambiente.

b. Misión

Somos una organización comunitaria conformada por 35 familias de nacionalidad kichwa, Shiwiar, Quijos, Achuar y Mestizos, que viven armoniosamente en un territorio de 53.125 hectáreas, en las que desarrollamos actividades turísticas sostenibles, ya que ofrecemos servicios y productos de calidad que son respetuosos con el ambiente y la cultura, satisfaciendo los gustos y necesidades de turistas nacionales y extranjeros, comprometidos con el desarrollo profesional y personal de cada uno de los miembros de nuestra comunidad garantizando el bienestar económico de nuestras familias, generando un ambiente de intercambio cultural entre comunidad y visitante, respetando, los saberes ancestrales de nuestros pueblos indígenas, a la naturaleza, y trabajando siempre bajo los criterios de desarrollo sostenible.

c. Valores empresariales

Ama killa.- No ser ocioso

Ama shwa.- No robar

Ama llulla.- No mentir

Dentro de estos tres valores fundamentales están inmersos todos los demás valores que un ser humano puede tener como:

- Respeto.- Defendemos nuestro hogar que es la naturaleza (selva), no rompemos las plantas sin necesidad, no cazamos por placer, cuidamos y transmitimos toda la riqueza natural y cultural que fue heredada a nosotros por nuestros ancestros, compartimos, más no juzgamos por ideologías y formas de pensar diferentes a las nuestras.
- Honestidad.- Somos honestos llegando puntuales, cumpliendo con responsabilidad todas las funciones y acciones encomendadas a nuestro cargo.
- Visionarios.- Haciendo las cosas con dedicación y tratando de dar todo de nosotros para lograr la perfección en las tareas encomendadas incluso proponiendo nuevas herramientas y formas de lograr alcanzar o superar la meta planteada.

d. Objetivos Estratégicos

- Implementar políticas de conservación ambiental y socio-cultural.
- Establecer planes de manejo para protección de recursos naturales.
- Implementar las buenas prácticas del turismo sostenible en el lodge.
- Establecer canales de marketing (promoción y difusión)
- Mejorar la calidad en la prestación de servicios y productos turísticos.
- Implementar estrategias de seguridad tanto para los turistas como para el personal.
- Capacitar al personal continuamente en las diferentes áreas que maneja el lodge.
- Optimización de los recursos de la empresa.

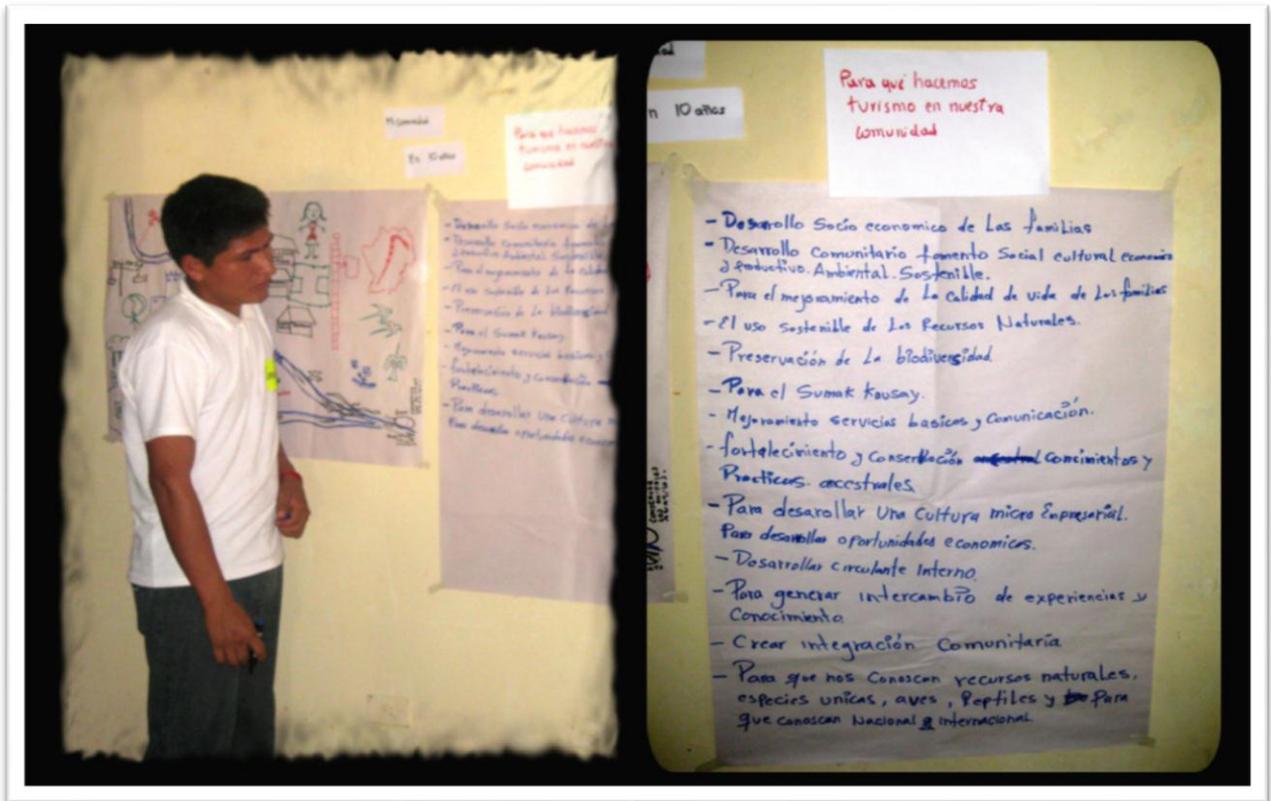
e. Metas

- Ser una empresa rentable que genere un 30% de ganancias del volumen total de ventas por año, establecer un aumento del 0.5% por lo menos cada año durante los 30 primeros años.

- Para el 2015 nuestra empresa debe captar un 25% del total de los turistas extranjeros que visitan la Amazonia ecuatoriana.
- En los próximos 6 meses cumplir con el 80% de los indicadores de verificación establecidos según el manual de buenas prácticas de turismo sostenible de Rainforest Alliance.
- Para el 2013 nuestra empresa debe tener la certificación de buenas prácticas del turismo sostenible, con un cumplimiento del 100%.
- Para el 2016 incrementar en un 50% los ingresos económicos de las familias de la comunidad.
- Establecer para el próximo año por lo menos tres canales de promoción directa que garantice en un 50% la aceptación de nuestra empresa en el mercado nacional e internacional.
- Para los próximos 10 años la empresa debe garantizar el 100% de estabilidad laboral y financiera a los miembros de la comunidad que participen en la actividad turística.
- Para los próximos 30 años la empresa debe garantizar en un 80% la formación profesional y personal de cada uno de los miembros de la comunidad con un alto nivel de formación intelectual.

Para los próximos 30 años la empresa debe mejorar en un 80% el sistema de salud, vivienda y educación y mejorar o implementar en un 50% los servicios básicos necesarios para la comunidad.

Anexo No. 3: Fotografías del taller de elaboración de la visión y misión empresarial.



Visión

Ser una comunidad líder en la prestación de servicios turísticos, fortalecida con conocimiento y responsabilidad social y ambiental, que se distinga por su enfoque hacia el desarrollo sostenible promoviendo el sumak kawsay en cada uno de los miembros de la comunidad y visitantes, que garanticen oportunidades de desarrollo profesional y personal para mejorar la economía familiar y comunitaria, generando experiencias de vida para los visitantes, garantizando un verdadero intercambio cultural mediante un compromiso con la sociedad y el ambiente.

Misión

Somos una organización comunitaria conformada por 35 familias de nacionalidad kichwa, Shiwiar, Quijos, Achuar y Mestizos, que viven armoniosamente en un territorio de 53.125 hectáreas, en las que desarrollamos actividades turísticas sostenibles, ya que ofrecemos servicios y productos de calidad que son respetuosos con el ambiente y la cultura, satisfaciendo los gustos y necesidades de turistas nacionales y extranjeros, comprometidos con el desarrollo profesional y personal de cada uno de los miembros de nuestra comunidad garantizando el bienestar económico de nuestras familias, generando un ambiente de intercambio cultural entre comunidad y visitante, respetando, los saberes ancestrales de nuestros pueblos indígenas, a la naturaleza, y trabajando siempre bajo los criterios de desarrollo sostenible.

**Capacitación
Rainforest Alliance
Puyo, 01-04-2011**

Preguntas generadas para elaborar la misión, visión, valores y principios de la empresa.

Principios: ¿Para que hacemos turismo comunitario?

Valores: ¿Como debe ser nuestra comunidad para tener éxito en el turismo comunitario?

Misión:
¿Quiénes somos?
¿Qué es lo que hacemos?
¿Para que lo hacemos?
¿Cómo lo hacemos?

Visión:
¿Que queremos ser?
¿Que queremos hacer?
¿A quien beneficiar?
¿En que queremos beneficiarnos?

Anexo No. 4: Ética empresarial.

ÉTICA EMPRESARIAL

a. Ética de la empresa

El centro de turismo comunitario Pavacachi, por medio de su área de operación turística lodge Ipanlo, participa a todos sus clientes la responsabilidad social que asume en su diario accionar, y así, trata de contribuir con un modelo exitoso que sirva de ejemplo para todas las actividades turística del sector, por tal razón se distingue como objetivos principales, el trato y uso consciente de los recursos naturales y el respeto a los límites de capacidades, es por eso que le pedimos a todo turista que visite nuestro territorio, respeto hacia nuestra cultura y forma de vida, ya que deberán ser conscientes que tenemos costumbres y tradiciones diferentes a las de ellos. Algunos de sus acciones pueden ser ofensivas o mal interpretadas por miembros de nuestra comunidad, para evitar estas aberraciones se han establecido normas de conducta para los visitantes que debe ser respetado y cumplido durante todo el tiempo de permanencia en la selva. En caso de no estar de acuerdo con dichas normas de conducta, se procederá a cancelar la expedición para garantizar el bienestar de la comunidad.

b. Normas de conducta para visitantes

- Las normas o código de conducta para **visitantes** deberá ser informado al momento de la reservación del tour, y posteriormente entregado a los visitantes de manera individual a su ingreso al lodge.
- El código de conducta de **empleados** será expuesto claramente en el dormitorio y áreas exclusivas para empleados donde será visible para todos.

1) Relación con el patrimonio natural

- Mantengamos limpio y bien presentado el lugar colocando la basura en los sitios destinados para ello.

- No dejar desechos plásticos, vidrios y otros que no sean de fácil reciclaje, y si lo ha traído, es preferible si usted lleva su propia basura de vuelta.
- Acampar en áreas autorizadas por el CTC.
- No manchar, pintar o realizar cualquier tipo de graffiti en árboles o infraestructura del CTC.
- Limite su visita a los sitios señalados por los guías del área, evitando salirse de ellos.
- Es prohibido ingresar con armas de fuego, no las necesita.
- Debe respetar la vida de todos los seres que habitan en el área, no dañe los árboles, troncos, cabañas, etc.
- No recolecte (semillas, plantas, insectos o animales) sin autorización, no asuste, alarme o persiga a los animales silvestres.
- Evite las fogatas, es prohibido fumar, puede causar incendios, para ello existen áreas predeterminadas.
- La pesca sólo se permite en lugares predispuestos y con uso de anzuelo. Se permite la pesca, pero los visitantes tienen que usar el pescado para su alimentación y no debe pescar más de lo requerido.
- La caza, compra o consumo de animales silvestres está totalmente prohibido.
- Recuerde que al lodge usted nunca debe introducir, extraer o alterar especies de animales, aves o plantas que no son de la zona.
- Permanezca en los senderos todo el tiempo y sea silencioso.
- Tome precauciones apropiadas para las condiciones del clima, pregunte previamente que ropa debe utilizar y que equipo debe llevar a los recorridos.
- Utilice lo más racionadamente los recursos.
- Respete todas las instrucciones de sus guías, ellos conocen el entorno y velarán por su seguridad y disfrute de su experiencia.

2) **Relación con la comunidad**

- No se permite la entrega de propinas o regalos de los visitantes hacia miembros del lodge o de la comunidad, de igual manera está determinadamente prohibido participar en cambios o venta de ropa usada. El procedimiento adecuado es a través de donaciones coordinadas con el administrador.

- El visitante debe considerar que ciertos conceptos “normales” para unos pueden no serlo para otros. Ser flexible y paciente cuando visita las familias y/o a las comunidades.
- Trate a los de la comunidad de la misma manera que a usted le gustaría ser tratado.
- Sea amable y respetuoso con los de la comunidad frecuentemente. Exprese su respeto y agradecimiento con gestos corporales.
- Evítese el contacto físico totalmente con hombres y mujeres de la comunidad.
- No regale alcohol ni cigarrillos y mucho menos drogas, está totalmente prohibido estas sustancias.
- Se permite la visita a las casas de la comunidad, pero siempre con la compañía de un guía.
- No se permiten fotografías en las comunidades a individuos sin antes no haberles preguntado, en caso que desee hacerlo por favor pregunte a su guía.
- Absténgase de usar drogas y/o alcohol durante su visita.
- Los turistas mantendrán siempre un comportamiento de respeto a las costumbres de la comunidad anfitriona.
- Evitar el contacto íntimo con el guía o miembros de las comunidades, pues afectaría la moral y tradiciones culturales comunitarias.
- Es prohibido prestar dinero a los guías o a los otros miembros del CTC.
- Respetar los conocimientos locales.
- Respetar a todas las personas de la comunidad, especialmente a los ancianos.
- Siempre recuerden que están tratando con personas que tienen muy poco contacto con el mundo exterior. Por favor sea cortés con sus comentarios y preguntas sobre la forma de vida ancestral de la familia, ya que pueden tener valores diferentes y normas distintas a las suyas.
- No hagan promesas que no puedan cumplir (ejemplo, envío de fotografías).
- Durante las visitas a las familias de la comunidad es preferible no tomar la chicha o comer de los alimentos ofrecidos, ya que pueden afectar a su salud, por ello se recomienda solo probarlos, considerando que las persona que lo regalan lo hacen con todo cariño y se pueden sentir ofendidos. En caso que desee tomar o comer lo regalado, hable con su guía.
- Compre artesanías locales, ya que son una fuente de ingresos importante para la comunidad, especialmente para las mujeres. No compre artesanías hechas con plumas o partes de animales.

c. Normas de conducta para realizar investigaciones científicas

- Es necesario solicitar los permisos respectivos para realizar investigaciones científicas, previa autorización.
- Los habitantes locales deben participar en las investigaciones.
- El Coordinador del CTC y el Presidente de la comunidad serán los responsables de los pedidos para autorizar la investigación científica.

d. Normas de conducta para garantizar su seguridad

- Siga siempre las instrucciones del guía y personal del CTC.
- No hacer juegos y bromas incómodas en lugares riesgosos (miradores, ríos, pendientes).
- No tocar o recolectar ningún animal, en especial insectos, anfibios y reptiles ya que pueden ser venenosos o pueden causar lesiones serias en su cuerpo.
- Evite descuidar sus pertenencias.

e. Normas de conducta para empleados

Todos los empleados del lodge independientemente de su cargo deberán cumplir con las siguientes normas:

- Se prohíbe desarrollar actividades para los visitantes fuera de las establecidas en los programas del lodge.
- Se prohíbe cazar.
- Se prohíbe sugerir la entrega de propinas o regalos a los visitantes.
- Cada empleado es responsable de realizar el arreglo y limpieza de su habitación.
- Está absolutamente prohibida la tenencia de bebidas alcohólicas u otras drogas en el complejo (incluyendo el consumo de cerveza).
- Está permitido escuchar música con un volumen razonable durante del día hasta las 21h00 y exclusivamente en el dormitorio de empleados. A partir de ésta hora y hasta las 05h30 no se permitirá el uso de radios o reproductores de música / mp3's sin audífonos personales. A partir de las 21h00 tampoco se permitirán reuniones sociales en ninguna

habitación del dormitorio de empleados.

- Está prohibido el consumo de bebidas alcohólicas (incluyendo chicha fermentada) en el dormitorio de empleados u otros sectores dentro del lodge.
- Ningún empleado podrá abandonar el complejo durante las horas laborales. De tener que hacerlo será a través de una notificación hablada al administrador del lodge.
- Está terminantemente prohibido el uso de canoas o quillas durante la noche, excepto por disposición directa del administrador.

f. Normas de conducta entre los miembros del CTC

- Deben mantener un trato amable entre sí.
- Deben mantener conductas decentes entre sí y que no incomoden a los turistas.
- Deben trabajar en conjunto y de manera coordinada.
- No deben ingerir bebidas alcohólicas ni drogas en su horario de trabajo ni horas libres, en las que se encuentren dentro del establecimiento.
- No deben fumar en las instalaciones o sitios que molesten a los visitantes.
- Deberán abstenerse de utilizar aquellas áreas destinadas a los visitantes.
- Deben evitar reuniones sociales y fiestas que molesten a los visitantes.
- Deberán ser separados de su trabajo en el caso de que tengan comportamientos impropios o de acoso sexual hacia sus compañeros/as.

g. Normas de conducta entre los miembros del CTC con el visitante

- Deberán atender las necesidades del visitante con prontitud y amabilidad.
- Deberán mantenerse fuera de las áreas destinadas al descanso de los visitantes, excepto cuando sean requeridos.
- Deberán realizar las labores de limpieza y mantenimiento del establecimiento, sin molestar al visitante (seguir manuales de procedimientos).
- Deben abstenerse de ingerir bebidas alcohólicas u otras sustancias que impidan su correcto desenvolvimiento.
- Deberán ser respetuosos con el visitante.

- Deberán ser separados de su trabajo en el caso de que tengan comportamientos groseros o de acoso sexual hacia los visitantes.
- Deberán tener una limpieza personal permanente.
- Deberán tener presente ciertos patrones culturales de los visitantes y respetarlos.
- Deben evitar gritos y comportamientos exagerados que puedan molestar al visitante.
- No pedir regalos a los turistas.
- No tomar las pertenencias de los turistas.

h. Normas de higiene personal para los empleados del lodge

- La higiene personal de los empleados es de suma importancia. La gran mayoría de los visitantes de otros países son provenientes de culturas muy sensibles a la higiene personal. Por tanto los empleados del lodge deben realizar el mayor esfuerzo para satisfacer las necesidades higiénicas del visitante.
- Los empleados deben tomar al menos una ducha o baño diario con champo y jabón, y deben utilizar desodorantes para eliminar olores corporales.
- Los cabellos despeinados no son bien aceptados. El cuidado debe ser impecable, teniendo que estar siempre bien cuidados y peinados.
- Las uñas deben mantenerse siempre limpias y bien cortadas. El lavado de manos debe realizarse periódicamente y de manera adecuada.
- La apariencia de todos los empleados del lodge debe ser siempre impecable y profesional. Su aspecto debe ser igual de presentable en todo momento y lugar.
- Las prendas nunca deben atraer la atención por encontrarse viejas o en mal estado. Ropas con agujeros, rasgaduras o manchas visibles no deben ser usadas en frente de los visitantes en ningún momento.
- No serán usadas vestimentas que puedan afectar la susceptibilidad de los visitantes o que muestren opiniones sobre el uso de alcohol, drogas, asuntos sexuales, de raza, religión o política.
- Los uniformes deben ser cambiados por lo menos cada 2 días.

Anexo No. 5: Reglamento general de la empresa.**REGLAMENTO GENERAL DEL CTC PAVACACHI – LODGE IPANLO**

A continuación se presentan las regulaciones para todo el personal del lodge Ipanlo, estas regulaciones deberán ser cumplidas en su totalidad mientras el personal se encuentre laborando en el lodge.

a. Reglamento para el consumo de bebidas alcohólicas

Como disposición de la asamblea de la comunidad Pavacachi queda terminantemente prohibido el consumo de bebidas alcohólicas por parte de los empleados, con las siguientes excepciones:

- 1) El administrador y los guías podrán consumir socialmente bebidas alcohólicas únicamente si el cliente los invita y esto se lo realizara en el bar y el comedor exclusivamente. El límite máximo de consumo es de dos cervezas personales, sin ninguna excepción.
- 2) El consumo de las bebidas alcohólicas de los clientes e invitados mencionados, no podrán pasar de las 12 de la noche.

b. Reglamento para el correcto funcionamiento del dormitorio de empleados

El dormitorio de empleados tendrá un jefe rotativo para cada día, el cual tendrá que encargarse de la limpieza diaria de la habitación(es), corredores y baños, de igual manera deberá mantener la disciplina, los buenos modales e impulsar el compañerismo en todas las áreas de trabajo, así como el respeto de los bienes ajenos y del lodge. Luego pasará el cargo a otro empleado el cual será responsable de cumplir con los mismos deberes anteriormente mencionados. El jefe del día, estará sujeto a sanciones en caso de existir incumplimiento de sus funciones encomendadas.

c. Reglamento para el pago de sueldos

Los pagos que sean establecidos por la gerencia con la directriz de la comunidad y el lodge, serán cancelados por el administrador después de cada tour, con la demora de un mínimo de una semana o dependiendo de la facilidad de cambios de cheques o de recibir la valija que envían desde el Puyo. De igual manera cualquier tipo de ajuste en las remuneraciones será considerado en el presupuesto anual de la empresa y se basará en:

- 1) Cualquier aumento que proponga el Gobierno Nacional.
- 2) Las condiciones económicas de la empresa.
- 3) La evaluación del desempeño del trabajador, según formato y procedimiento de evaluación que establezca la empresa y del cumplimiento de las labores a él o ella encomendados.

d. Reglamento para el ascenso o promoción de cargo

Como promoción se entiende el ascenso de un encargado para que desempeñe funciones de mayor responsabilidad de las que ejecutaba antes de su nueva posición.

Las promociones se pueden producir por 2 motivos:

- 1) Necesidad del lodge de crear una nueva posición.
- 2) Necesidad de cubrir una posición vacante.

Los trabajadores elegibles para las promociones son solamente aquellos que cumplan con los siguientes requisitos:

- 1) Cumpla a cabalidad con las labores a él o ella encomendados.
- 2) Cumpla con las reglas y normas de conducta establecidas por el lodge.
- 3) No tenga amonestaciones por faltas disciplinarias según el reglamento interno del lodge.
- 4) Durante sus labores en el lodge, no haya sufrido problema alguno con los huéspedes y directivos.

e. Reglamento para la rotación de turnos

Se hará la rotación según el horario establecido por los directivos del CTC y del lodge, el mismo que está a cargo del administrador, en caso de llegar el turno respectivo y la persona no esté dispuesto a cumplir su turno, le remplazará la siguiente persona que le toque su turno.

Las rotaciones de cada área de servicio se realizaran por cada grupo de clientes que visiten el lodge, sin importar la duración de días.

f. Reglamento para sanciones y sus causas

1) Categoría de sanciones

Las sanciones disciplinarias se establecieron con la asamblea de la comunidad Pavacachi y los directivos del CTC Pavacachi – lodge Ipanlo, y están basadas en 4 categorías:

- **Primera categoría**

Llamada de atención verbal del administrador al empleado, sin anotación en la hoja de registro del empleado ni archivos.

- **Segunda categoría**

Amonestación escrita y dada a conocer a la directriz del lodge Ipanlo, con anotación en la hoja de registro del empleado.

- **Tercera categoría**

Multa del 75% del costo de producto destruido o extraviado, sin importar cual fuese el objeto, y, en caso de incumplimiento a una tarea designada se le descontara el 100% del pago diario de su sueldo.

- **Cuarta categoría**

Despido de toda área de trabajos en el lodge, de forma definitiva sin tener opción a reclamos ni resentimientos. Téngase presente que no podrá retornar a las labores del lodge, nunca más.

Toda falta contemplada en este reglamento y cometida por un empleado, debe obligatoriamente ser reportada por escrito a la comunidad Pavacachi- lodge Ipanlo, con firma del gerente o administrador. Toda sanción deberá ir con copia al archivo del lodge, a la comunidad y al empleado.

2) Categoría de causas o incumplimientos

• Primera categoría

- Atraso injustificado (hasta veinte minutos).
- Ingresar al área de cocina sin ser llamado y/o invitado.
- No conservar su puesto de trabajo ordenado y limpio.
- Usar vocabulario y hacer gestos obscenos ante los demás compañeros y/o clientes.

• Segunda categoría

- Ausencia injustificada o no autorizada entre 30 minutos hasta 1 día de trabajo.
- El no reportar actos o hechos, que perjudiquen la buena marcha del trabajo.
- Abandonar su puesto de trabajo al que ha sido asignado a cualquier hora, durante las horas laborales sin un permiso apropiado.
- Dañar por negligencia materiales o equipos.
- Utilizar la canoa a motor, canoa a remos, u otra herramienta de la compañía sin autorización.
- Realizar colectas o negocios de cualquier naturaleza, con los clientes, compañeros de trabajo o en la comunidad sin ser autorizado.
- Dormir durante las horas de trabajo.
- Usar la radio UHF para conversaciones de asuntos privados sin la debida autorización.
- No usar el uniforme en cada área de trabajo y en el momento de sus funciones o usar incorrectamente el uniforme proporcionado por la empresa.
- Alterar o sobre estampar arbitrariamente el uniforme de trabajo diseñado por la empresa.
- No obedecer las precauciones de seguridad personal, regulaciones, señales, instrucciones de seguridad, verbales o escritas.

- No respetar las horas de sus funciones o llamados para sus designaciones.
- Ingresar a las habitaciones de visitantes (clientes) sin ser autorizado, excepto el personal de limpieza en turno.
- Holgazanear con compañeras/os de trabajo o perder el tiempo realizando actividades que no le competen, en las horas de trabajo.

- **Tercera categoría**

- Ejecutar el trabajo encomendado con descuido y negligencia en la forma y tiempo convenido.
- Realizar trabajos no autorizados en áreas destinadas a los programas del lodge.
- Mantener conducta desordenada, pelear, amenazar, intentar u ocasionar heridas corporales a otros, empeñarse en bromas pesadas o peligrosas.
- Tratar de forma despectiva o racista a otros sin importar su procedencia.
- Hacer campaña o propaganda proselitista dentro del lodge.
- Fumar en áreas no autorizadas o portar artefactos que puedan producir incendios, daños o explosiones en áreas peligrosas.
- Participar en huelgas, motines o disturbios.
- Comprometer la seguridad o causar lesiones al personal por negligencia.
- Hacer declaraciones falsas, chismes o mal infundadas y que difamen y perjudiquen a las demás personas del lodge.
- Realizar marcas de nombres o dibujos en los árboles e instalaciones del lodge.

- **Cuarta categoría**

- Faltar el respeto al superior (presidente de la comunidad, gerente o administrador del lodge)
- Causar maliciosamente daños a las propiedades del lodge.
- Presentarse al trabajo bajo la influencia de drogas o bebidas alcohólicas en forma reincidente.
- Faltar o retrasar en cumplir las asignaciones de trabajo o las instrucciones de sus superiores por más de tres veces.

- Falsificar, tergiversar, exagerar, encubrir o correr falsos rumores en asuntos relacionados con el empleo, promociones, ascensos o investigaciones.
- Solicitar o recibir directamente o por terceras personas sobornos económicos o bienes.
- Intento o comprobación de robo de los bienes y dinero del lodge, visitantes o de otras personas.
- Ser encontrado con tenencia de drogas o bebidas alcohólicas en área de trabajo.
- Vender drogas o bebidas alcohólicas en el área de trabajo ya sea al personal de servicio del lodge, a los clientes y a los moradores de la comunidad.
- Negarse si se les pidiera prestar auxilio personal y urgente a los compañeros de trabajo, clientes o a las personas de la comunidad.
- Disparar armas de fuego, portar armas con el fin de malicia y producir confusión o desorden dentro de las instalaciones del lodge.

Anexo No. 6: Plan de acción para reforzar la gestión de la calidad y metas de la empresa.

PLAN DE ACCIÓN PARA EL CTC PAVACACHI - LODGE IPANLO

ANTECEDENTES

El turismo es un eje fundamental de la actividad económica a nivel mundial, tiene la capacidad de reportar significativos ingresos económicos tanto nacional como internacionalmente que pueden ser encaminados a temas prioritarios tales como la reducción de la pobreza mundial, incluso si se contempla el desarrollo del turismo sostenible, ya que esta actividad satisface las necesidades de los turistas y orienta a obtener una rentabilidad financiera para las regiones hospederas, con principios básicos y fundamentales para garantizar oportunidades en el futuro.

En Ecuador, el turismo se ha convertido en una de las actividades de mayor incidencia e importancia, no solo por el aporte a la economía nacional, sino por abrir nuevas posibilidades de empleo y fortalecer el respeto y la valorización a los pueblos ancestrales y comunidades existentes en el país.

La región Amazónica es el tercer destino de preferencia de los turistas nacionales e internacionales después de Galápagos y los Andes ofertando como productos turísticos centrales actividades en selva, convivencia e intercambio cultural, pero siempre basándose en los principios de la sostenibilidad dando así verdadero valor y reconocimiento al Turismo Comunitario como una estrategia transversal para el desarrollo de los pueblos que habitan en esta región.

Ante esta realidad es propicio la implementación de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en las poblaciones locales y comunitarias asentadas en la Amazonía ecuatoriana que ven al turismo como la fuente alternativa de trabajo, para contribuir al desarrollo integral de sus pueblos, garantizando la protección de los recursos naturales y culturales y, permitiendo de esta manera la conservación de su patrimonio para el disfrute y aprovechamiento sostenible de generaciones futuras.

ESTRATEGIAS GENERALES DEL PLAN DE ACCIÓN

PLAN FORTALECIMIENTO ORGANOZATIVO MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS GENERALES

ESTRATEGIA	RESULTADOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>1. Identificación y socialización de la propuesta de implementación de buenas prácticas de turismo sostenible con los participantes de las comunidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación de líderes comunitarios y socialización con tesisistas de la ESPOCH. 	<ul style="list-style-type: none"> • Presentación y convivencia entre comunidades y tesisistas. • Conversatorio e identificación de falencias en temas turísticos y ambientales que requieren de capacitación. • Identificación servicios y productos turísticos. • Identificación de nudos críticos y factores claves de éxito para la operación turística del lodge y de la comunidad. • Levantamiento de información primaria en base a talleres participativos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un Plan de intercambio de experiencias. • Matriz de identificación de problemas. • Fichas de levantamiento de servicios y productos turísticos. 	<p>Se realizará una presentación de cada uno de los participantes comunitarios, estudiantes tesisistas de la ESPOCH y técnicos de Rainforest Alliance, para familiarizarse y generar un ambiente de trabajo idóneo para la intervención.</p> <p>Se estructurará un Plan de trabajo donde se socializarán las actividades que se van a realizar en cada una de las comunidades participantes, de conformidad con la problemática empresarial, ambiental y socio-cultural del emprendimiento.</p> <p>Identificación de nudos críticos y factores claves de éxito, mediante la observación directa y el intercambio de experiencias.</p>

ESTRATEGIA	RESULTADOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>2. Implementación de un plan de capacitación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contar con un plan de capacitación en servicios turísticos, enfocado desde la visión de buenas prácticas de turismo sostenible. ▪ Implementación de un plan de capacitación en el cual se usa el manual de calidad y la guía de buenas prácticas del turismo sostenible para la oferta de servicios de guianza, hospedaje, alimentación, tour operación y transporte. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Análisis de información respecto a las necesidades de capacitación de acuerdo a los servicios y productos turísticos identificados para el área de estudio. ▪ Elaboración del plan de capacitación. ▪ Preparación de la logística para el desarrollo del plan de capacitación. ▪ Implementación del Plan de capacitación. ▪ Evaluación del plan de capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un plan de capacitación que contenga, temas, contenidos, metodología de trabajo, horarios y material de trabajo requerido. 	<p>Para la elaboración del plan de capacitación se utilizará el manual de estándares de calidad y buenas prácticas de gestión para operaciones turísticas comunitarias el cual servirá como material de trabajo para la capacitación.</p> <p>Servirán como insumos para este proceso, manuales de calidad, guías de criterios e indicadores de empresas comunitarias, guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades de Latinoamérica elaborado por Rainforest Alliance.</p> <p>En base a la información registrada sobre necesidades de capacitación, modelos de gestión, servicios turísticos a ofertar, disponibilidad de tiempo de los actores; se preparará el plan de capacitación.</p>

ESTRATEGIA	RESULTADOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>3. Definición de la línea base del producto turístico comunitario real y potencial en base a los estándares de calidad del manual de buenas prácticas de turismo sostenible de Rainforest Alliance.</p>	<p>Identificación de las necesidades de implementación de buenas prácticas de turismo sostenible en los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atractivos turísticos naturales y culturales, representativos del sector. ▪ Servicios y Planta turística existente. ▪ Modelos de gestión administrativa y operativa. ▪ Necesidades para la operación turística (Infraestructura, equipamiento, servicios básicos) de cada una de las comunidades participantes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilización de formatos para levantamiento de información primaria (atractivos turísticos), elaboración de itinerarios y productos turísticos. • Taller de capacitación para actores locales en planificación del espacio turístico. • Conformación de grupos de trabajo para la realización de las visitas de campo. • Elaboración de plan de salidas de campo. • Realización de salidas de campo. • Sistematización de información. • Preparación de informes. • Socialización y validación de la información registrada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Un estudio de las necesidades de implementación de buenas prácticas de turismo sostenible por cada uno de los ámbitos (ambiental, socio – cultural y empresarial) y áreas de operación (hospedaje, alimentación, guianza, entre otros). 	<p>Se prepararán fichas para el registro de información en base a los ámbitos y área operativa del centro comunitario, regidos al manual de buenas prácticas de turismo sostenible.</p> <p>Los resultados que arroje esta línea base general, permitirá tomar decisiones respecto al tipo de producto turístico que se desea tener en cada comunidad.</p> <p>Este trabajo será la oportunidad para generar capacidades locales en los actores locales, para ello se propone hacer un proceso de capacitación en el uso de las herramientas con la finalidad de conformar promotores locales de planificación turística, quienes apoyarán en el desarrollo del trabajo de estructuración de la línea base del área de estudio.</p>

ESTRATEGIA	RESULTADOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>1. Implementación de una propuesta de buenas prácticas de turismo sostenible en el ámbito ambiental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Optimizar la utilización de los recursos naturales disponibles. ▪ Manejo de desechos líquidos y sólidos, para minimizar la contaminación ambiental producida por la actividad turística. ▪ Propuesta de educación ambiental basada en la problemática local. ▪ Contar con un sistema de señalética turística interna y externa adecuado al lodge y sus áreas de influencia. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desarrollar un sistema de abastecimiento y reserva de agua para el beneficio del lodge y sus visitantes. ▪ Implementar un sistema de purificación y filtrado de agua para el lodge que sea de fácil réplica en la comunidad. ▪ Implementación de un sistema de energía alternativa para el lodge. ▪ Elaborar una guía de biodiversidad de especies. ▪ Organización de espacios verdes y jardines del lodge ▪ Implementación de pozos sépticos y tratamiento de aguas servidas. ▪ Elaboración de un plan de manejo de desechos orgánicos e inorgánicos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un sistema de filtración de agua de río y agua lluvia. ▪ Un sistema de energía alternativa. ▪ Un inventario comentado de las especies de flora y fauna según el conocimiento ancestral. ▪ Un documento con Planificación territorial delimitando zonas de uso, objetivos de conservación y actividades turísticas permitidas y no permitidas. ▪ Implementación de un pozo séptico y un sistema de tratamiento de aguas servidas. ▪ Implementación de un sistema de manejo de desechos sólidos. 	<p>En función de la línea base se definirá en forma participativa un cronograma de implementación de cada uno de los sistemas que requieren ser mejorados en lodge.</p> <p>Tomando como guía el manual de buenas prácticas de turismo sostenible de Rainforest Alliance y a través de diálogos de saberes se procederá a definir la técnica más apropiada a ser implementada para un mejor manejo del lodge.</p> <p>Definidas las acciones y las técnicas a ser aplicadas se procederá a la dotación de materiales y ejecución de las obras previstas.</p>

ESTRATEGIA	RESULTADOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>2. Implementación de una propuesta de buenas prácticas de turismo sostenible en el ámbito socio-cultural.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revalorización y revitalización del conocimiento y formas de vida comunitaria. ▪ Contar con un calendario y planificación para la celebración de tradiciones, y ritos que formen parte de su identidad cultural y que puedan ser utilizados dentro de la oferta turística. ▪ Formar promotores culturales que mantengan viva las manifestaciones y representaciones de la cultura de su pueblo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrevistar con los abuelos de la comunidad para la elaboración de las fichas de revalorización cultural. ▪ Socializar la información. ▪ Planificar el calendario cultural de la comunidad. ▪ Capacitar para formar promotores culturales. ▪ Generar componentes de valor agregado a los productos artesanales locales a través de un proceso de capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un documento que contenga la información cultural susceptible de ser utilizada en la actividad turística. ▪ Un calendario cultural de la comunidad. ▪ Una planificación que contenga el proceso, medios y materiales para la ejecución de las actividades culturales identificadas. ▪ Una guía cultural que contenga el diseño conceptual y gráfico de cuentos, leyendas, mitos del lugar. ▪ Un catálogo artesanal con los productos de la comunidad. 	<p>Se entrevistará a los miembros de la comunidad, para poder recuperar la información sobre su riqueza cultural, para continuar con las prácticas sociales que han perdurado en el tiempo.</p> <p>A través de un proceso de capacitación se formarán promotores culturales, con quienes se desarrollarán talleres para la revitalización de las manifestaciones y representaciones culturales.</p> <p>Se identificarán personas que elaboren artesanías, con quienes se desarrollarán talleres prácticos para generar valor agregado a sus productos (distingos propios y exclusivos basados en el conocimiento cultural).</p> <p>Finalmente se elaborará un catálogo de productos artesanales para que pueda ser observado y/o difundido.</p>

ESTRATEGIA	RESULTADOS	ACTIVIDADES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>3. Implementación de una propuesta de buenas prácticas de turismo sostenible en el ámbito empresarial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición de un modelo de gestión, planificación estratégica y políticas de administración, dirección y operación ▪ Diseño y mejoramiento en la construcción del lodge de acuerdo a estándares de salubridad, seguridad con materiales de la zona. ▪ Identificación de nuevas alternativas de actividades turísticas principales y/o complementarias para diversificar la oferta del lodge. ▪ Implementación de herramientas para la evaluación de calidad del servicio y de satisfacción del cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Capacitación en calidad, servicio al cliente, y gestión administrativa. ▪ Definir normas de conducta y reglamentos de funcionamiento. ▪ Elaborar manuales de funciones y procedimientos. ▪ Mejorar las instalaciones del lodge (infraestructura, equipamiento, facilidades y adecuaciones). ▪ Capacitar para el uso de herramientas de evaluación del servicio y calidad de la oferta. ▪ Sistematizar a través de un proceso de capacitación la información producto de la aplicación de las herramientas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un modelo de gestión administrativa y operativa para la operación turística. ▪ Un manual de funciones y procesos. ▪ Construcciones, instalaciones y facilidades turísticas mejoradas con materiales de la zona para que compaginen con los requerimientos de salubridad y seguridad. ▪ Un documento con las estadísticas turísticas generadas. 	<p>Una vez identificados los modelos de gestión y política de dirección y operación turística del lodge, se propondrán estructuras administrativas y operativas tomando como ejemplo los gestores turísticos y modelos exitosos de operaciones turísticas del Ecuador.</p> <p>Se desarrollarán talleres participativos que identifiquen y propongan nuevas alternativas de actividades turísticas que ayuden a diversificar la oferta turística del lodge.</p> <p>Se encuestará a todos los turistas que visiten el lodge, utilizando los formatos de evaluación de la calidad de servicios y satisfacción del cliente, propuestos en el manual de buenas prácticas de turismo sostenible de Rainforest Alliance.</p>

Anexo No. 9: Gestión de fondos para la aplicación de proyectos (Fondos USAID).

USAID Order No. 200
Attachment "A"

**AGENCIA DE LOS ESTADOS UNIDOS PARA
EL DESARROLLO INTERNACIONAL (USAID)
FONDOS SDAA**

Edificio Embajada de los Estados Unidos
E12-170 y Av. Eloy Alfaro
Teléfono: 398-5406

FONDOS PARA PROYECTOS ESPECIALES

(LEER DETALLADAMENTE ANTES DE LLENAR ESTE FORMULARIO)

El objetivo principal del Fondo para Proyectos Especiales es el de ofrecer asistencia directa a las comunidades/organizaciones que están desarrollando proyectos socio-económicos con el fin de mejorar su nivel de vida. Esta asistencia es una contribución modesta que hace USAID, a comunidades/organizaciones de base que han demostrado interés en ayudarse a sí mismas. En resumen, este Fondo apoya a aquella agrupación comunitaria o de la sociedad civil que, una vez analizadas sus necesidades, está dispuesta a buscarles solución.

REQUISITOS BASICOS

1. El proyecto deberá beneficiar al mayor número posible de personas dentro de la comunidad.
2. La organización solicitante deberá tener personería jurídica y contar con un grupo, comité, directiva u otro, que, debidamente organizado, administre y supervise el proyecto.
Es indispensable, adjuntar copia del acuerdo que concede personería jurídica a la organización solicitante y copia actualizada del registro legal de la directiva en funciones.
3. El proyecto deberá ser descrito en términos claros y con el mayor detalle posible, las responsabilidades y contribuciones de la organización, de otros organismos públicos o privados y de USAID.
4. La organización deberá contribuir al máximo de sus posibilidades con gastos del proyecto que podrían incluir: mano de obra, local, material o dinero en efectivo para la compra de materiales y gastos operativos. Asimismo, procurará la cooperación de las agencias gubernamentales respectivas en aquellas necesidades fuera del alcance de USAID que aseguren el éxito del proyecto.
5. La organización deberá presentar estudios o constancia de factibilidad que asegure la sustentabilidad del proyecto.
6. La organización debe adjuntar un documento que indique los gastos que demandará el proyecto y los ingresos que se espera obtener con la actividad propuesta.
7. Si el proyecto cuenta con supervisión técnica, se deberá adjuntar constancia escrita de la misma que bien puede ser una carta de intención de la organización que brindará esta asistencia técnica cuando el proyecto esté en ejecución.

8. La ayuda de USAID será dada una sola vez por comunidad/organización.
9. No se financian gastos recurrentes: (salarios, transporte, alimentación, obras de infraestructura, terrenos, gastos de capacitación o asistencia técnica, capital semilla, insecticidas, fungicidas y vehículos.
10. El proyecto debe demostrar un efecto multiplicador.
11. Las respectivas proformas deberán ser adjuntadas a la solicitud para justificar la cantidad solicitada a USAID.
12. La organización solicitante debe tener una cuenta corriente o de ahorros a nombre de la organización donde se pueda depositar y efectivizar la cantidad solicitada en caso de ser aprobada su solicitud de apoyo.
13. Favor usar letra de molde, computador o mecanografiar.

I. PARTE DEL FORMULARIO DE INFORMACIÓN PARA PROYECTOS ESPECIALES

1. **Provincia:** Pastaza **Cantón:** Arajuno
Parroquia: Curaray **Pueblo o Comunidad:** Pavacachi
2. **Distancia del proyecto a la capital de la Provincia:**
Horas de viaje: 55 minutos de vuelo
3. **Es posible llegar al lugar del proyecto en carro?**
(Marcar "SI" o "NO").....**No**.....
4. **Comentario adicional o mayor información sobre la forma más conveniente para llegar al lugar del proyecto:**
El proyecto se lo llevará cabo en el lodge Ipanlo, Comunidad Pavacachi, Cantón Arajuno, Provincia de Pastaza, el principal y único medio de transporte es el avión, el mismo que tiene una duración de 55 minutos de vuelo desde la ciudad de Shell-Mera hasta la pista de Pavacachi, donde inmediatamente se debe abordar un bote con motor y navegar aguas abajo por el río Curaray alrededor de 40 minutos hasta las instalaciones del lodge Ipanlo.
5. **Indicar el nombre de la persona responsable del proyecto, teléfonos, fax, dirección electrónica, dirección de correo.**
Nombre: Raúl Tapuy
Teléfono: 095154243
Email: tamia212000@yahoo.com

Anexo No. 10: Plan de mantenimiento.**MANTENIMIENTO DE EQUIPOS, INSTALACIONES Y ÁREAS DEL LODGE**

Considerando las características climáticas de la región y los materiales con los que están construidas las paredes, pisos y soportes de las cabañas y demás áreas del lodge, de igual manera tomando en cuenta el fácil deterioro que tiene el equipamiento, instalaciones y equipos por causa de la humedad, la lluvia, el sol y ciertos insectos o plagas, se ha considerado de suma importancia desarrollar un manual con herramientas que faciliten el registro y control de todos los procesos establecidos periódicamente en bien del mantenimiento de todo el lodge.

Se ha considerado a los senderos y otras instalaciones como los muelles, jardines y cuartos de máquinas como áreas que necesitan un mantenimiento diario debido que estas suelen deteriorarse más rápido su uso continuo. De igual manera los equipos como motores, generadores eléctricos, y mini-paneles solares deben ser revisados constantemente para evitar su rápido deterioro y asegurar su tiempo de vida útil.

Todo el equipamiento, instalaciones y equipos de la planta turística deben estar sujetos a un mantenimiento semestral obligatorio. La descripción de los métodos de mantenimiento apropiados para cada tipo de equipamiento e instalaciones del lodge no están dentro del alcance del presente manual, pero existe una serie de conceptos que permitirán al usuario tener una idea y adaptarla según sean las necesidades.

Por ello se recomienda realizar una inspección general de toda la planta del lodge semanalmente con el fin de detectar falencias reales o potenciales y darles el tratamiento adecuado.

Mantenimiento del sistema eléctrico

Cada mes se debe revisar todo el sistema de cables y generadores de energía, limpiando cada uno de los motores, evitando que exista residuos de combustible y revisando los tornillos de conexión, las boquillas, el cableado y las conexiones internas por cada área de operación,

identificando si existen cables pelados que hagan contacto directo con la madera o la tierra para evitar posibles accidentes.

De igual manera se debe limpiar periódicamente las malezas, basura, el combustible derramado de las áreas de almacenamiento y ubicación de plantas, motores y baterías generadoras de energía.

Para el mantenimiento de paneles solares, que cargan las lámparas de bombillos led, que se usa en las áreas de cocina y restaurante se los debe limpiar semanalmente con una brocha de cerdas suaves revisando los tornillos de conexión y los cables que se encuentren bien ajustados.

Los fusibles pueden fundirse debido a sobrecargas o descargas eléctricas y cortó circuito, razón por la cual se los debe revisar y dar un mantenimiento constante, después de apagar el generador, luego de una tormenta, etc.

Mantenimiento del sistema de abastecimiento de agua

- Se debe verificar diariamente que los tanques reservorios y de recolección de aguas lluvia mantengan sus filtros libres de hojas, tierra y demás impurezas arrastradas por el agua, en especial luego de cada llovizna por más leve que esta sea.
- Se debe revisar semanalmente las mangueras, tubos, uniones, y demás instalaciones del lodge de manera general, para evitar fugas de agua.

Mantenimiento de motores fuera de borda

Para realizar mantenimiento se debe fijar la fecha de inicio de trabajo, verificando las horas de uso del motor, ya que cada motor debe trabajar un mínimo de 30 horas para ser remplazado por otro motor y dar el correcto mantenimiento a este.

Cada motor debe tener un ABC completo cuando cumpla las 50 horas de uso (cuando es nuevo) luego de esto debe cumplir las 350 horas de uso para hacer un segundo ABC de

chequeo completo en cuyo caso se deberá contratar los servicios profesionales de un técnico para realizar el mantenimiento general.

Mantenimiento de las cabañas

- **Techos**

- Para reparar los techos de las cabañas se debe primero identificar el material con los que fueron construidos y prepararlo adecuadamente ya que iniciada la tarea no se la podrá interrumpir hasta terminarla.
- Sacar la sección que se encuentre en mal estado.
- Cambiar la base de soporte de la sección dañada, en caso que sea requerido.
- Proceder a cambiar las partes afectadas siempre y cuando sea necesario.

- **Pisos**

- Dependiendo el tipo de madera con el que esté construido el piso de la cabaña se debe realizar el mantenimiento de éste, utilizando sustancias como maderol o diesel/brea, por lo menos una vez cada año.
- El piso siempre debe estar seco y debe ser rasquetado y encerado cada 30 días, al momento del rasquetado se debe revisar el buen estado de las tablas, en caso de encontrar alguna novedad como aparecimiento de comején, humedad o polilla se debe reemplazar por otra tabla de manera urgente.

- **Pilares y durmientes**

- Dependiendo el tipo de madera con el que estén construidos los durmientes y pilares de la cabaña se debe realizar el mantenimiento de estos, utilizando sustancias como maderol u otro fungicida por lo menos una vez cada año.
- Los pilares y durmientes siempre deben estar secos y deben ser fumigados con diesel cada 30 días, al momento de fumigar se debe revisar el buen estado de los mismos, en caso de encontrar alguna novedad como aparecimiento de comején, humedad o polilla se debe reemplazar por otro pilar o durmiente de manera urgente.

- **Baños y duchas**

Cuando se realiza la limpieza diaria, siempre el personal del lodge debe chequear el buen funcionamiento de los siguientes ítems:

- Llave de paso que permite la salida de agua en la ducha.
- Limpiar eventualmente los residuos en los agujeros de salida de agua de la ducha
- Limpiar eventualmente los residuos en los agujeros de salida de agua del lavamanos
- Lavar y revisar el buen funcionamiento del sifón de la ducha, inodoro y lavamanos
- Revisar eventualmente el funcionamiento normal del tanque interno del inodoro (fliper, boya, llave de paso)
- Chequear la tapa del inodoro, la taza que no se encuentren con posibles fugas en la parte posterior
- Limpiar y lavar el lavamanos, duchas e inodoro, chequear posibles fugas en la parte inferior, ajustar las llaves.
- Limpiar muy bien y chequear que en los rincones de los baños, lavamanos y demás no existan nidos de insectos u otros animales.

- **Mallas**

- Deben ser limpiadas cada 15 días por dentro y por fuera con una mezcla de agua, detergente, desinfectante y cloro.
- La parte delantera de la cabaña donde se encuentra la malla metálica debe ser limpiada con un cepillo o escoba y puesto con diesel por medio de una brocha una vez cada 3 meses.

- **Caminos internos del área de jardines y cabañas**

Para mantener los caminos internos entre las cabañas y las áreas circundantes a los jardines se debe revisar el estado de los mismos, evitando la acumulación de agua o lodo, estableciendo un ancho de camino mínimo a 1,5 metros, también se debe establecer o definir canales recolectores de agua, los mismos que deberán ser limpiados una vez por semana.

- **Senderos del lodge**

El personal de mantenimiento debe revisar y limpiar los senderos eventualmente, así como también el guía debe informar al administrador los problemas o lugares que deben ser limpiados y arreglados por ejemplo mantenimiento de gradas, palos de agarraderas, pasamanos, puentes, etc.

- **Herramientas para un adecuado registro del mantenimiento del lodge**

HOJA DE CONTROL DE TAREAS Y TRABAJO Personal operativo / Mantenimiento					
ORDEN DE TRABAJO No:			ÁREA:		
FECHA:			ENCARGADO ÁREA:		
PERSONAL DE TRABAJO					
1.....	6.....	11.....			
2.....	7.....	12.....			
3.....	8.....	13.....			
TAREAS O ACTIVIDADES A REALIZAR:					
TIEMPO DE TRABAJO O TAREA					
1 DÍA	2 DÍAS	3 DÍAS	4 DÍAS		
1 SEMANA	2 SEMANA	3 SEMANAS	1 MES		
ÁREA DEL TRABAJO:					
REQUERIMIENTO DE HERRAMIENTAS / EQUIPO Y/ O MANTENIMIENTO					
EQUIPO		HERRAMIENTA		MANTENIMIENTO	
DESCRIPCIÓN:					
DESCRIPCIÓN:					
FECHA FINALIZACIÓN DE TAREA Y/O TRABAJO				OBSERVACIONES	
..... RESPONSABLE DEL ÁREA		 REVISADO ADMINISTRACIÓN		

HOJA DE LIMPIEZA DIARIA



ÁREA / EQUIPO:

N°	Fecha	Hora	Responsable	Controla	Hora	Observaciones	Firma
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							

Anexo No. 11: Ficha de evaluación y sugerencias para la calidad de los servicios.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO			
Su opinión nos interesa Se respetará su confidencialidad, toda la información consignada servirá únicamente para mejorar nuestro servicio			
Nombre:		Nacionalidad:	
Nivel de escolaridad:		Género:	Edad:
¿Cómo ha conocido nuestro Establecimiento? Marque con una X y Especifique como nos conoció			
Internet	<input type="checkbox"/>	Amigos/Conocidos	<input type="checkbox"/>
Otros	<input type="checkbox"/>		
Rogamos valores a cada uno: Donde 5 equivale a Excelente , 4-3 Muy Bueno, 2 Bueno y 1 es equivalente a Deficiente			
Hotel/Habitación	Calificación	Restaurante/Bar	Calificación
Servicio/Personal		Servicio/Personal	
Equipamiento del lodge		Equipamiento-instalaciones	
Limpieza general		Ambiente	
Equipamiento de la habitación		Selección de platos-bebidas	
Limpieza de la habitación		Calidad de platos- bebidas	
Equipamiento exteriores		Valoración general de su estancia	
Oferta de ocio			
Nombre del Guía:			
Guianza		Calificación	
Amabilidad			
Conocimiento del tema			
Atendió a sus preguntas			
La información que recibió fue apropiada			
Comunicación con el grupo			
Liderazgo			
Comentarios/Recomendaciones:			

Anexo No. 12: Fotografía del buzón de sugerencias y



Anexo No. 13: Creación de itinerarios, manejo de costos, guiones interpretativos y desarrollo de paquetes turísticos a través de capacitaciones a cargo del facilitador, (Yucta, P. 2011.)

EJEMPLO DE UN ITINERARIO TURÍSTICO PARA EL LODGE IPANLO

DÍA 01:

06:00	07:00	Desayuno
07:00	07:30	Charla y preparación para la caminata
07:45	08:00	Partida hacia la visita de los monos
08:00	08:30	Observación de saladero y monos
09:00	11:30	Visita a la comunidad valle Hermoso
11:30	12:00	Retorno al centro de operaciones
12:00	13:00	Almuerzo
13:00	13:30	Descanso
13:30	15:00	Caminata por senderos para observar plantas medicinales
15:00	15:30	Retorno al centro de operaciones
15:30	17:00	Prácticas de natación en el río Curaray
17:00	18:00	Cena

DIA 02:

06:00	07:00	Desayuno
07:00	07:30	Charla y preparación para el recorrido en el bosque primario
07:30	07:45	Partida hacia la visita de la laguna de capibaras
07:45	09:45	Observación de nutrias, pájaro martín pescador, shansho, colembas, con suerte boa en la laguna Capibara.
09:45	10:00	Traslado hacia el saladero de monos.
10:00	11:45	Observación de mono Martín y otros en el saladero.
11:45	12:00	Retorno al centro de operaciones
12:00	01:00	Almuerzo
01:00	02:00	Descanso.
02:00	02:15	Preparación de accesorios de pesca en la laguna Lanchacochoa.
02:15	02:30	Partida a la laguna Lanchacochoa.
02:30	04:00	Pesca deportiva en la laguna
04:00	05:00	Retorno al centro de operaciones a remo.
05:00	06:00	Ducharse y descansar
07:00	08:00	Cena

**EJEMPLO DE ANÁLISIS DE COSTOS DE UN TOUR A PAVACACHI – LODGE
IPANLO**

Identificación de rubros en base al ejemplo de itinerario para el lodge Ipanlo, cuya duración es de dos días, una noche y con un mínimo de 5 pax.

RUBROS	COSTO UNITARIO
Taza aeroportuaria	5,10
Transporta aéreo, y 5 pax	1.260,00
Vuelo de transporte de carga	630,00
Desayuno	2,00
Refrigerio	2,00
Almuerzo	2,00
Cena	3,00
Guías	60,00
Cocineras	30,00
Ayudantes de cocina	20,00
Motoristas	20,00
Puntero	20,00
Hotelera	20,00
Administrador	40,00
Recuerdos	5,00
Combustibles	8,75
Hospedaje	10,00
Impuesto a la asociación	250,00
Coordinador	20,00
Transporte fluvial (canoa y motor)	50,00
Grupo de danzas	100,00
Brindis	10,00
Implementos de pesca	10,00
Instructor de artesanías	20,00
Visitas a las familias, demostraciones culturales	10,00
Aporte a la comunidad	10,00
TOTAL	2617,85

Precio por pax = 523,57

Utilidad 25 % = 654,46 por pax.

EJEMPLO DE ANÁLISIS DE COSTOS DE UN REFRIGERIO, PARA 5 PERSONAS.

MATERIALES	VALOR	TOTAL
Pan	0,20	1,00
Queso	2,00	1,00
Manzana	0,25	1,25
Agua	0,50	2,50
Chocolate	0,35	1,75
fundas papel	0,05	0,25
Total		7,25

Precio por pax = 1,45

Utilidad 58 % = 2,50 por pax.

Fuente:YUCTA, P. 2011 “Memoria de la información obtenida y analizada con representantes de la operación turística comunitaria de Pavacachi”

PRODUCTOS TURÍSTICOS DE LA COMUNIDAD PAVACACHI – LODGE IPANLO, EN SOCIEDAD CON LA AGENCIA DE VIAJES “MADRE SELVA”



Expedición Pavacachi 6 días 5 noches

“Una aventura al corazón de la Amazonía Ecuatoriana”

Viaje exclusivo para amantes de la naturaleza y la cultura

¿Por qué visitar Pavacachi?

- Por encontrarse dentro del área de influencia del Parque Nacional Yasuní declarado este como Reserva de Biosfera para el mundo por la UNESCO en 1989 y uno de los

"puntos calientes" por su mega diversidad biológica.

- Podrá conocer la selva amazónica profunda, aquí se protege 53.000 hectáreas de bosque húmedo tropical.
- Pavacachi se encuentra alejada completamente del turismo industrial, su único acceso es vía aérea lo que garantiza la oportunidad de interactuar y observar abundante variedad de flora y fauna amazónica.
- La miembros de la comunidad son hospitalarios con el viajero, ellos le esperan para compartir momentos inolvidables, además, tienen vasta experiencia en atender grupos de visitantes de todas partes del mundo.
- Conocerá lagunas, saladeros, extensas playas de arena, bosques con árboles gigantes (ceiba sp.), realizara caminatas por la selva, aprenderá acerca de las plantas medicinales de la selva, podrá relajarse en la soledad de los paisajes selváticos, pescara pirañas y compartirá la vida de una comunidad indígena Kichwa de la Amazonía ecuatoriana.

ITINERARIO DÍA POR DÍA

6 DÍAS 5 NOCHES

Primer día. Salida en avión desde el Aeropuerto Río Amazonas de Shell en la provincia de Pastaza, el viaje hasta la comunidad de Pavacachi dura 45 minutos, durante el viaje quedara maravillado de la vista impresionante de los ríos amazónicos y el bosque húmedo tropical. Arribo a la comunidad, bienvenida y almuerzo. Caminata de reconocimiento por la selva y acomodación en las cabañas. Coctel de bienvenida y Cena.

Segundo día. Después del desayuno partimos en canoa a motor por el río Curaray hasta el saladero aquí es la oportunidad de observar bandadas de guacamayos escarlatas, azules, loras amazonas, tucanes y muchos más. Retorno a las cabañas para el almuerzo. Visita a las playas de arena del río Curaray, baño y natación. Cena.

Tercer día. Salida en canoa por el río Curaray para visitar la Laguna Patuama, estos sistemas lacustres albergan una gran cantidad de fauna, aquí destacan las tortugas charapas, nutrias conocidos como lobos de agua, caimanes, entre los más importantes. Esta laguna es hábitat de pirañas pescaremos algunas de ellas para nuestro almuerzo que lo tendremos en la playa de la laguna. En la tarde realizaremos una caminata por la selva acompañados de un Shaman, quien nos adentrar al mundo de los espíritus, as platas medicinales y de la Ayahuasca. Cena

Cuarto día. Realizaremos una caminata de 4 horas por la selva aprendiendo técnicas ancestrales de cacería y observando algunas especies como monos y aves. Almuerzo. Tarde libre. Cena

Quinto día. Viaje en canoa hasta la Laguna Puma Cocha, aquí buscaremos con el guía nativo la famosa Anaconda, por los senderos podremos observar algunas huellas de jaguar, en esta laguna es posible encontrar dependiendo del tiempo la gran Águila Arpía. Almuerzo tradicional. En la tarde exposición de artesanías por parte de las mujeres de la comunidad, aquí podrá adquirir cerámica y bisutería de semillas de la selva. En la noche despedida de la comunidad. Cena

Sexto día. Después de un desayuno nutritivo, salida a tomar nuestro avión de regreso a la ciudad de la Shell. Fin de nuestros servicios.

Grupo: Mínimo 4 personas, máximo 25

Tarifa: \$ 100.00 por persona y por día (tarifa para grupos de 10 pax en adelante), para grupos inferiores consultas.

Incluye: transporte fluvial, hospedaje en cabañas con habitaciones cómodas, alimentación completa (incluye algunos platos tradicionales), guías nativos y bilingües, equipo de selva (botas de caucho y poncho de aguas).

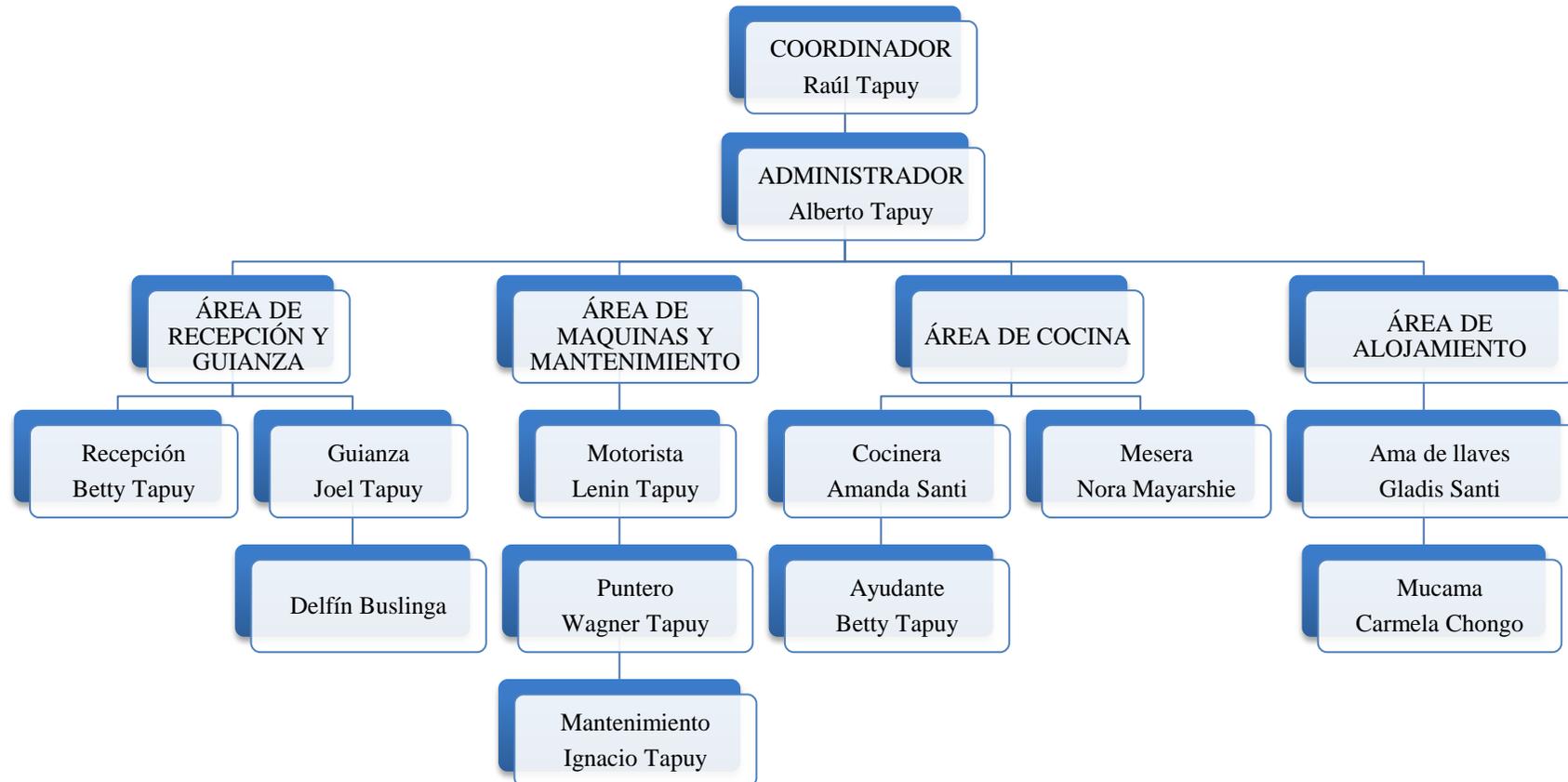
No Incluye: Transporte aéreo Shell-Pavacachi-Shell

EMPRESA AÉREA	CAPACIDAD	TARIFA
Aéreo Regional	5 pasajeros	\$ 650.00
	9 pasajeros	\$ 1091.00
Aéreo Club	5 pasajeros	\$ 600.00
Tao	5 pasajeros	\$ 680.00
Aéreo Master	19 pasajeros	\$ 2.500.00

Facilidades: Cabañas construidas por la comunidad respetando las condiciones del medio ambiente, habitaciones amplias con camas con mosquiteros individuales, capacidad para 24 personas, cuenta con bar-restaurant, energía eléctrica producida por un generador, baños y duchas de cerámica.

Fuente: Tour operador “Madre Selva” Puyo-Ecuador, consultado en línea en la dirección electrónica: info@madreselvaecuador.com info@madreselvaecuador.com

Anexo No. 14: Organigrama estructural del lodge.



Anexo No. 15: Manual de funciones

INFORMACIÓN GENERAL PARA LA OPERACIÓN TURÍSTICA

Es importante que todos los visitantes estén al tanto de las actividades, programas, servicios, recomendaciones y sugerencias del lodge. Esta información se le hará llegar a los visitantes a través de la implementación de varios recursos como; página web, booklets, charlas con administrador y guías, entre otros.

a. Manejo del equipaje

Para tranquilidad de los turistas, el equipaje al momento de ser transportado en la canoa se tapara con lonas plásticas para evitar que se mojen y serán sujetados con cuerdas nailon, sin embargo se recomienda se recomienda empacar la ropa y todos sus pertenencias en bolsas impermeables o plásticas, antes de meter a la maleta. De igual forma es recomendable llevar sus aparatos eléctricos y cosas de valor (cámaras, filmadoras, celulares y documentos personales) en un bolso a la mano.

b. Dietas especiales

En caso de que un pasajero, este bajo una dieta estricta o especial deberá informar de la misma al coordinador del lodge al momento de hacer su reservación del tour, caso contrario el pasajero/ra deberá asumir los costos extras que se generen al momento de dar solución a su problema.

c. Información complementaria

1) Objetos personales

- Se recomienda que los pasajeros no descuiden sus pertenencias o valores. El lodge cuenta con el servicio de caja fuerte en la administración, por lo tanto se recomienda entregar sus pertenencias al gerente administrativo.

2) Comunicaciones

- No existen redes de telefonía pública o celular en el CTC Pavacachi – lodge Ipanlo, ya que desde la comunidad Pavacachi, no existe la posibilidad de tener señal de las compañías celulares como son; Movistar y Claro, sin embargo para comodidad de los visitantes, se puede realizar llamadas vía radio U.H.F., en caso de ser necesario.

3) Donaciones

- Si el visitante desea efectuar una donación, necesita llenar un formulario entregado por el administrador describiendo el monto que desea donar y en que se deberá invertir su donación. Los datos personales del visitante se mantendrán confidenciales y no se le solicitarán futuras donaciones.

4) Restricción para pasajeros con discapacidades

- El lodge no cuenta con instalaciones de caminos internos - externos para hacer el uso de sillas de ruedas.

5) Documentos personales

- Cada pasajero es responsable de portar los documentos en regla. Para viajar al lodge Ipanlo es necesario llevar por lo menos un documento de identidad (pasaporte válido o cédula de ciudadanía), para la operación turística, es indispensable que el pasajero saque dos copias a color de sus documentos, mientras que las originales se puede dejar en la ciudad a la que retornara (coordinador ciudad del Puyo).

6) Actividades acuáticas

- Se puede practicar natación en el río Curaray ya que dispone de extensos lugares de playa. Cabe mencionar que en momentos de natación en la playa, existen abundantes mosquitos (arenillas), por lo que es recomendable llevar consigo repelente de mosquitos.

- Los visitantes están permitidos de practicar la pesca en los ríos y lagunas del territorio correspondiente a la comunidad de Pavacachi. Sin embargo todos los peces capturados deben ser utilizados para el consumo de los visitantes o empleados ya que el atrapar y soltar a los peces puede resultar molesto para ciertas personas.

7) Intercambio cultural

El lodge Ipanlo es operado turísticamente por la comunidad de Pavacachi. Dentro de los programas se cuenta con visitas a la comunidad y convivencia con las familias. Es importante que los visitantes mantengan un comportamiento adecuado durante los periodos de interacción. Por tal razón es indispensable que los visitantes se informen y respeten el código de conducta para visitantes que posee el lodge.

Anexo No. 16: Perfil laboral de los empleados del lodge

Raúl Tapuy



Raúl, whose photo appears at the right, does not have direct access to the Internet, and logistics and communications for his tours are handled by his friend, Richard Tiules from Inglaterra Global Vision International manager. When I wrote us, this is what he said of himself, in his own words:

I am a QUICHUA and SHIWIAR INDIAN. am from village of curaray river, deep in the jungle region

Anexo No. 17: Ficha para la selección del personal

<p style="text-align: center;">MATRIZ DE EVALUACIÓN PARA SELECCIÓN DE PERSONAL</p>					
		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: Sumatoria de cada una de las calificaciones.					
<p>Puntaje: 10 = Sobresaliente; 7= Bueno; 5= Regular; 3= Malo</p>					

Anexo No. 18: Manual de inducción**MANUAL DE INDUCCIÓN****Organización:** Comunidad Pavacachi - lodge Ipanlo**Departamento:****Fecha:**

Estimado/a,le damos la bienvenida a nuestra organización comunitaria y centro de operación turística “lodge Ipanlo”. 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 organización comunitaria conformada por 35 familias de nacionalidad kichwa, Shiwiar, Quijos, Achuar y Mestizos, que viven armoniosamente en un territorio de 53.125 hectáreas, en las que desarrollamos actividades turísticas sostenibles, ya que ofrecemos servicios y productos de calidad que son respetuosos con el ambiente y la cultura, satisfaciendo los gustos y necesidades de turistas nacionales y extranjeros, comprometidos con el desarrollo profesional y personal de cada uno de los miembros de nuestra comunidad.

HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

La comunidad kichwa de Pavacachi se fundó en el año de 1986 con ocho familias provenientes de las comunidades de Santa Babara del cantón Arajuno, Uyuimi del cantón Pastaza, organizados por el Sargento Navarrete quien en esos años fuese miembro activo del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas de Ecuador, con la ayuda del profesor Lorenzo Alberto Tapuy Grefa y la Organización de Pueblos Indígenas de Pastaza (OPIP), fundaron la comunidad en las orillas del gran río Curaray.

Luego de algunos procesos organizativos la comunidad Valle Hermoso-Pavacachi logró establecer una organización de base y en 1998 se constituyó en Asociación, como una organización social, hoy posee la personería Jurídica otorgada por el Ministerio del Ambiente del Ecuador No. 102 del 19 de Junio de 1998, teniendo como objetivos principales; conservar y controlar el manejo del Bloque No. 18 Pavacachi y mejorar las condiciones de vida de sus socios, a través de proyectos sostenibles (ASOCIACIÓN FORESTAL VALLE HERMOSO-PAVACACHI, 1998).

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA ORGANIZACIÓN



FUNCIONES DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN E INDUCCIÓN

Una vez identificada la necesidad de personal para un puesto de trabajo existente o nuevo, contrato, reemplazo, etc. Se debe generar el Requerimiento de Personal.

- **Área de recursos humanos**
 - Definir las competencias de todo el personal que labora en la organización, estableciendo principalmente las competencias en base a su educación, formación, habilidades y experiencia requeridas para cumplir a cabalidad con las actividades requeridas.

- En el caso que exista un candidato que no cumpla con los requerimientos del perfil de competencias pero que tenga experiencia y capacidades que puedan cumplir con solvencia el cargo se lo tratará como caso especial solicitando a la Gerencia su análisis y aprobación para entrar en el proceso de selección.
- Para el reclutamiento, indicar la documentación que se les solicita como requisito para su potencial contratación (Requerimiento de documentación obligatoria detallado en la solicitud de empleo)
- Revisar los documentos presentados por los candidatos. Clasificar las carpetas según el perfil.
- Organizar las entrevistas y entrevistar a los candidatos y establecer los que tienen más opción en base al análisis de sus competencias personales. Además llenar el formato de entrevistas por cada aspirante.
- Entrevistar al personal con mayor opción a ocupar el cargo.
- Definir el candidato final que mejor cumpla los requerimientos solicitados.
- Elaborar el contrato de trabajo de acuerdo a los formatos existentes y legalizarlos en el Ministerio del Trabajo.
- Realizar la inducción administrativa inicial y entregar la información de la política de calidad, objetivos de calidad, hacer conocer el reglamento interno, así como las políticas empresariales. En el caso del lodge el Administrador se encargará de realizar esta inducción y el registro será enviado al Puyo para registrarlo en el archivo del personal.
- Elaborar el informe de líderes en el que se debe indicar cualquier circunstancia que afecte al desempeño del proceso así como el resultado de los indicadores y cualquier oportunidad de mejora.

- **Área de administración del lodge**

- Anunciar la vacante en caso de ser un requerimiento para personal operativo del lodge, comunicar a parte de los requisitos establecidos en el perfil de competencias para cubrir el cargo, los documentos que deben de llevar el día de la entrevista.
- Hacerle llenar la solicitud de empleo al postulante en el momento de la entrevista.
- El personal que desee trabajar para la organización, deberá cumplir con la documentación que se detalla en el la Solicitud de Empleo, esta información deberá ser entregada el momento de la entrevista.
- Comunicar a los aspirantes a cubrir la vacante en el lodge que existe un tiempo de prueba de una semana donde se les reconocerá ese tiempo de prueba en alimentación y hospedaje con el fin de evidenciar o no su buen desempeño para obtener el puesto.
- Definir el candidato final que mejor cumpla los requerimientos solicitados, y enviar toda la documentación del candidato final al Puyo, a las oficinas del CTC Pavacachi, para que se formalice el contrato.

- **Área Solicitante**

- Presentar los datos personales y demás información solicitada en la solicitud de empleo.
- Rendir las pruebas técnicas que el puesto amerite y que además certifiquen sus competencias y habilidades para el puesto de trabajo al que postula. Los test serán tomados por el responsable o delegado del área requirente “Administrador”.
- Aprender y transmitir la inducción técnica en donde se le debe capacitar sobre normas de seguridad, manejo de equipos y sistemas, los procesos en el que estará participando.

PERFIL DE COMPETENCIAS

Cargo: Gerente General

Educación: Título Superior en Administración de Empresas, (Hotelería y Turismo)

Formación: Planeación Estratégica, Gestión de Procesos, Liderazgo

Experiencia: De preferencia haber estado en cargos similares por lo menos cuatro años

Habilidades: Dominio del idioma inglés, hablado y escrito, manejo de paquetes utilitarios, (Microsoft Office)

Cargo: Dirección Administrativa - Financiera

Educación: Título superior en Administración de Empresas y/o carreras afines

Formación: Actualizaciones Tributarias y Laborales, Presupuestos

Experiencia: De preferencia haber estado en cargos similares por lo menos dos años

Habilidades: Conocimiento del idioma de inglés, manejo de paquetes utilitarios (Microsoft Office), capacidad de toma de decisiones (a ser evaluado dentro de los 3 primeros meses), interpretación de Balances e Índices Financieros.

Cargo: Jefe de Ventas

Educación: Título Superior en Administrador de Empresas de preferencia en Marketing

Formación: Atención al cliente y marketing

Experiencia: De preferencia haber estado en cargos similares por lo menos dos años

Habilidades: Dominio del idioma inglés escrito y hablado, manejo de paquetes utilitarios (Microsoft Office), preparación de paquetes turísticos y costos, elaboración de Plan de Mercadeo

Cargo: Agente de Ventas

Educación: Estudios Superiores, de preferencia Título Superior en Carreras afines a Marketing, Hotelería y/o Turismo

Formación: Atención al cliente y marketing

Experiencia: De preferencia haber estado en cargos similares por lo menos un año.

Habilidades: Dominio del idioma inglés escrito y hablado, manejo de paquetes utilitarios (Microsoft Office)

Cargo: Contador

Educación: Título Superior en Contabilidad y Auditoría

Formación: Actualizaciones Tributarias y Laborales, Normas Contables

Experiencia: De preferencia haber estado en cargos similares por lo menos dos años

Habilidades: Manejo de Programas Contables y Paquetes Utilitarios (Microsoft Office), elaboración de Balances y Control de Costos

Cargo: Asistente Contable

Educación: Título de Bachiller en Contabilidad o Cursando Estudios Superiores en Contabilidad

Formación: Actualizaciones Tributarias y Laborales, Normas Contables

Experiencia: De preferencia haber estado en cargos similares por lo menos un año

Habilidades: Manejo de programas contables y Paquetes utilitarios (Microsoft Office), elaboración de declaraciones tributarias.

FICHA DE REQUERIMIENTO DEL PERSONAL

REQUERIMIENTO DE PERSONAL		
FECHA DEL REQUERIMIENTO: _____		
TIPO DE REQUERIMIENTO:		
EMPLEO <input type="checkbox"/> PRACTICAS PROFESIONALES <input type="checkbox"/> PRACTICAS PRE-PROFESIONALES <input type="checkbox"/>		
NOMBRE DEL SOLICITANTE: _____		
REQUISITOS DE PERSONAL		
Area especifica: _____		
Nombre del Cargo: _____ Número de vacantes: _____		
PERFIL DEL CARGO		
Educación: _____ Título: _____		
Formación: _____		
Experiencia en tareas afines: _____		
Habilidades específicas: _____		
REQUISITOS DEL CARGO		
Género	Edad: _____	Estado civil
<input type="checkbox"/> Masculino		<input type="checkbox"/> Soltero
<input type="checkbox"/> Femenino		<input type="checkbox"/> Casado
<input type="checkbox"/> Indistinto		<input type="checkbox"/> Indistinto
Horarios de trabajo: _____		
Jefe inmediato: _____		
Modalidad de Contrato:		
- A plazo fijo y período de prueba <input type="checkbox"/>		
- Por Horas <input type="checkbox"/>		
- Prácticas Profesionales <input type="checkbox"/>		
- Prácticas Pre- Profesionales <input type="checkbox"/>		
- (Especificar Otro) <input type="checkbox"/>		
Describa las funciones más importantes del cargo:		

Observaciones de no aprobacion: (Talento Humano o Gerencia)		

Fecha límite de recepción de Hoja de Vida _____		
Solicitante	Talento Humano	Gerente General
_____	_____	_____

SOLICITUD DE EMPLEO

CTC PAVACACHI - LODGE IPANLO		
SOLICITUD DE EMPLEO		
Fecha: _____	Aspiración Salarial: _____	
Cargo al que aspira: _____		
FUNCIONES EN LAS QUE TIENE EXPERIENCIA:		

DATOS PERSONALES		
Nombre: _____		
Dirección: _____	Ciudad/Provincia: _____	
Teléfonos: _____	Teléfono de referencia: _____	
Fecha de Nacimiento: _____	Estado Civil: _____	
Nombre de familiar que no viva con usted: _____		
Ocupación/Profesión: _____	Dirección de trabajo: _____	Teléfono: _____
Dirección domiciliaria: _____	Teléfono (fijo): _____	
INSTRUCCIÓN		
<input type="checkbox"/> Ninguna	<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/> Secundaria
<input type="checkbox"/> Técnica	<input type="checkbox"/> Universitaria	<input type="checkbox"/> Post-grado
<input type="checkbox"/> Título profesional: _____		
ULTIMO EMPLEO:		
Nombre de la Empresa: _____		
Ciudad/Provincia: _____	Teléfonos: _____	
Proyecto: _____	Ciudad/Provincia: _____	
Cargos Desempeñados : _____		
Actividades Realizadas: _____		
Duración: _____	Desde: _____	Hasta: _____
Sueldo Inicial: _____	Sueldo Final: _____	
Jefe Inmediato: _____		
Motivo de Separación: _____		
Documentos obligatorios que debe presentar (originales o copias)		
Oficina Puyo <input type="checkbox"/>	CTC - lodge <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/> Hoja de Vida	<input type="checkbox"/> Documentos que acrediten su nivel de educación	
<input type="checkbox"/> Record policial	<input type="checkbox"/> Documentos acrediten formación (Cursos realizados)	
<input type="checkbox"/> Record de transito (cuando aplique)	<input type="checkbox"/> Aval de la Comunidad	
<input type="checkbox"/> Referencias Personales (2)	<input type="checkbox"/> Aval de la ASOFVHP	
<input type="checkbox"/> Copia de la cédula de identidad (color)		
<input type="checkbox"/> Certificado de experiencia de trabajo anteriores (2)		
<input type="checkbox"/> Copia de la última papeleta de votación (color)		

TEST DE HABILIDADES

TEST DE HABILIDADES		
Nombre del aspirante: _____	Area: _____	
Cargo al que aspira: _____	Fecha del test: _____	
TAREAS QUE DEBE REALIZAR: _____		
TAREA No. 1		

RESULTADO: _____		

TAREA No. 2		

RESULTADO: _____		

RESULTADO FINAL: _____		

_____		_____
NOMBRE RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN		FIRMA RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN

INDUCCIÓN ADMINISTRATIVA

INDUCCIÓN ADMINISTRATIVA		
<p>FECHA: _____</p> <p>Yo,con CI certifico que he recibido al inducción necesaria en cuanto a la visión, misión, objetivos, valores, principios y políticas vigente en....., las mismas que cumpliré a cabalidad para desempeñar mis funciones en el cargo de</p>		
<p>_____</p> <p>EMPLEADO ENTRANTE C.I.:</p>	<p>_____</p> <p>ADMINISTRADOR (A)</p>	
Puntos que se deben comunicar al personal:		
HORARIO DE TRABAJO	<input type="checkbox"/>	
ALIMENTACIÓN	<input type="checkbox"/>	
VACACIONES	<input type="checkbox"/>	
REGLAMENTO INTERNO	<input type="checkbox"/>	
POLÍTICAS GENERALES	<input type="checkbox"/>	
SEGUROS DE VIDA Y ASISTENCIA MÉDICA	<input type="checkbox"/>	
AUTORIDADES	<input type="checkbox"/>	
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (Política de Calidad, Objetivos de calidad, estructura del sistema de gestión, líderes de procesos auditorias internas y externas)	<input type="checkbox"/>	

INDUCCIÓN TÉCNICA

INDUCCIÓN TÉCNICA DE PERSONAL



FECHA: _____

NOMBRE: _____

CARGO: _____ ÁREA: _____

El presente Formato tiene por objeto dar a conocer al nuevo personal la inducción Técnica, a continuación se describe:

Funciones generales:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Actividades objetivas inherentes al cargo:

OBJETIVOS:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

EMPLEADO ENTRANTE
C.I.:

JEFE INMEDIATO

TEST DE ENTREVISTA PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL

CTC PAVACACHI - LODGE IPANLO	
	
PREGUNTAS PARA ENTREVISTA	
Nombre del entrevistado:
Entrevistado por:
Fecha:
Pregunta	Respuesta
1. ¿Cuál es su estado Civil?	
2. ¿Número de hijos en caso de tenerlos?	
3. ¿Sector en donde Vive?	
4. ¿Cuál piensa usted que es su mayor fortaleza?	
5. ¿Cuál piensa usted que es su mayor debilidad?	
6. ¿Cuáles son sus planes a corto y largo plazo?	
7. ¿Cuál es su estado laboral actualmente?	
8. ¿Ha escuchado hablar de nuestra empresa, cuéntenos?	
9. ¿Cuál es su interés de trabajar en nuestra empresa?	
10. ¿Cómo piensa usted que sería su aporte trabajando en nuestra empresa?	
OBSERVACIONES:	

Anexo No. 19: Plan de capacitación

I. PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO DEL TURISMO COMUNITARIO EN EL LODGE IPANLO, COMUNIDAD PAVACACHI

A. ANTECEDENTES

1. PROPÓSITO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

Generar capacidades locales para el desarrollo sostenible en la Provincia de Pastaza, el presente plan de capacitación está dirigido a los miembros de la comunidad Pavacachi, lodge Ipanlo, que deseen adquirir conocimientos en el área turística, para fortalecer su desempeño laboral en las distintas áreas de trabajo, sean estas el área micro empresarial, gerencial, productiva y de servicio, gestión ambiental, desarrollo de la actividad turística entre otras. 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.

Al presente plan se debe incluir una propuesta de capacitación en inglés, el cual se debería realizar con una metodología apropiada que permita en un corto tiempo el manejo de este idioma por los representantes del lodge Ipanlo y comunidad. Para ello se debería establecer una alianza con alguna institución nacional o internacional con experiencia en el desarrollo de este tipo de programas de capacitación en idiomas y elaborar una propuesta para su posterior implementación.

B. OBJETIVOS

- Capacitar y profesionalizar al talento humano, para fortalecer sus conocimientos, habilidades y destrezas para la prestación de servicios turísticos.

- Fortalecer el uso de herramientas y manuales de buenas prácticas de turismo sostenible en todos los emprendimientos de turismo comunitario generando capacidades locales ligadas a los mismos.
- Contribuir al mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios turísticos en el lodge Ipanlo, comunidad Pavacachi.

II. ESTRATEGIAS ORGANIZATIVAS Y DE GESTIÓN ACADÉMICA

A. CARÁCTER TÉCNICO-PEDAGÓGICO

- La parte teórica se desarrollará mediante charlas expositivas con el apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria que posibiliten el compartir experiencias e intercambiar ideas acerca de los temas tratados.
- La parte práctica se realizará en el campo, utilizando las técnicas de investigación requeridas y adaptadas a cada tema, las mismas que facilitarán la construcción de los conocimientos de forma complementaria a la parte teórica.
- Se recomienda que el horario y fecha de cada curso se lo haga participativamente entre gerente o administrador, personal del lodge y personas de la comunidad interesadas, se puede adoptar el horario académico que corresponde a una hora clase de 40 minutos de duración. Para el caso del curso de guías nativos, naturalistas y renovación de licencias se deberá coordinar y acordar el horario con el Ministerio de Turismo siempre y cuando ellos proporcionen los instructores.
- Como requisitos para tener el certificado de aprobación de los cursos se requiere asistir como mínimo al 90 % de las clases presenciales previstas, aprobar cada uno de los módulos, cumplir los trabajos prácticos del curso y los procesos de evaluación de los instructores.
- El plan de capacitación se cumplirá en jornadas presenciales la cual se realizará en un sitio de trabajo donde se combinará la teoría con ejercicios prácticos.

- El aval académico del curso de guías nativos y naturalistas lo da el Ministerio de turismo y el Ministerio del Ambiente para ello se recomienda coordinar la realización del curso con la Gerencia Regional del Ministerio de Turismo y con la Dirección Provincial de Ambiente.
- Para el desarrollo de los módulos previstos en cada uno de los cursos del programa de capacitación, se recomienda revisar el Ítem de CAPACITADORES que contiene este plan.

1. ESTRATEGIAS DE CARÁCTER ORGANIZATIVO Y DE GESTIÓN

- Cada participante debería cubrirse los gastos de alimentación, alojamiento y movilización.
- Los requisitos de los participantes en los cursos del programa de capacitación son:

a. Requisitos para el curso de guías nativos

- Como requisitos para acceder al curso de guías nativos de acuerdo a exigencias del Ministerio de Turismo son:
 - Copia de la Cédula de Identidad.
 - Certificado del tipo de Sangre.
 - Certificado de una comunidad legalmente constituida, que acredite que el interesado es miembro de la misma y que realiza trabajos de guianza a turistas nacionales y extranjeros, por un tiempo superior a los dos años.
 - Título de Bachiller (Se puede aceptar personas terminadas el ciclo básico).
 - Dos fotografías tamaño carné a color.
 - Certificado médico de encontrarse en perfecto estado de salud para realizar este tipo de trabajo.
 - Solicitud dirigida al / la señor/a Ministro/a de Turismo, expresando su interés de obtener la licencia de guía nativo.

b. Requisitos para el curso de actualización de guías nativos.

Como requisito para acceder al curso de actualización de guías nativos de acuerdo a las exigencias del Ministerio de Turismo son:

- Copia de la Cédula de Identidad.
- Contar con la licencia de guía nativo por caducar o caducada.
- Certificado médico de encontrarse en perfecto estado de salud para realizar este tipo de trabajo.

c. Requisitos para el curso de guías naturalistas I

Como requisitos para acceder al curso de guías nativos de acuerdo a exigencias del Ministerio de Ambiente son:

- Ser ecuatoriano de nacimiento o por naturalización.
- Ser bachiller (o haber aprobado el ciclo básico).
- Dominio del idioma Español para los aspirantes nativos.
- Se dará prioridad a los residentes y vecinos permanentes del Área.
- Experiencia en actividades turísticas en la región.
- Conocimiento básico del idioma Inglés.
- Certificado médico actualizado.
- Referencias personales.
- Récord Policial.

d. Requisitos para los cursos del área de hospedaje y mantenimiento

- Certificado de una comunidad legalmente constituida, que acredite que el interesado/a es miembro de la misma.

e. Requisitos para el curso del área de alimentación

- Certificado de una comunidad legalmente constituida, que acredite que el interesado/a es miembro de la misma.
- Certificado médico de encontrarse en perfecto estado de salud.

f. Requisitos para los cursos del área de administración y contabilidad

- Certificado de una comunidad legalmente constituida, que acredite que el interesado/a es miembro de la misma.
- Título de Bachiller (Se puede aceptar personas terminadas el ciclo básico).

2. CAPACITADORES

Se podría considerar a técnicos (tesistas) en Turismo Sostenible de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), la participación de la Federación plurinacional de turismo comunitario del Ecuador (FEPTCE) ya que la misma posee dentro de sus miembros recurso humano técnico de amplia y probada experiencia, técnicos en temas turísticos y ambientales de Rainforest Alliance, técnicos de los Ministerios de Turismo y Ambiente especializados en gestión y desarrollo sostenible del turismo, los mismos que estarán encargados de promover el desarrollo de la actividad turística a través de la generación de habilidades y destrezas en el talento humano existente en el CTC y comunidad.

B. DURACIÓN Y ESTRUCTURA MODULAR DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

1. DURACIÓN

La duración estimada del plan de capacitación es de 690 horas teórico-prácticas.

ÁREA	MODULO	HORAS
ADMINISTRATIVA	Turismo Sostenible	10
	Paquetes turísticos	20
	Comunicación comercial	20
	Administración	20
	Marco legal	10
	Tecnología de información y comunicación	20
GUIANZA		
CURSO DE GUÍAS NATIVOS	Recursos culturales y revitalización cultural	10
	Ecología y conservación	10
	Flora y fauna	15
	Turismo Sostenible	10
	Productos turísticos	10

ÁREA	MODULO	HORAS
	Áreas protegidas y turismo	10
	Guianza	20
	Primeros auxilios	30
	Campamentismo	30
	Legislación turística y ambiental	10
	Senderismo	10
CURSO DE ACTUALIZACIÓN DE GUÍAS NATIVOS	Áreas protegidas y turismo	5
	Guianza	10
	Primeros auxilios	10
CURSO DE GUÍAS NATURALISTAS	Historia cultural del Parque Nacional Yasuní	5
	Historia natural del Ecuador	10
	Manejo del patrimonio de las áreas protegidas	10
	Técnicas de interpretación ambiental	15
	Legislación turística y ambiental	5
	Ecología y conservación	10
	Geografía del Ecuador	10
	Educación ambiental	10
	Cartografía	10
	Técnicas de campismo	20
	Primeros auxilios y supervivencia	20
	Principales grupos de flora y fauna silvestre	15
	Problemática ambiental ecuatoriana	10
ALIMENTACIÓN		
COORDINADORES DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	Preparación de alimentos	30
	Definición de precios e inventarios	10
	Tecnología de bar	10
	Manipulación e higiene alimentaria	30
AYUDANTES DEL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	Tecnología de restaurante	20
	Manipulación e higiene alimentaria	30
HOSPEDAJE	Tecnología de pisos	40
MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES TURÍSTICAS	Mantenimiento de instalaciones turísticas	40
CONTABILIDAD	Contabilidad	40
TOTAL DE HORAS DE CAPACITACIÓN		690

2. ESTRUCTURA MODULAR

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN NOMBRE: CURSO PARA COORDINADORES ADMINISTRATIVOS

MODULO 1: TURISMO SOSTENIBLE	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema turístico • Turismo comunitario en el Ecuador: • Tipos de turistas y procedencia. • Productos turísticos
METODOLOGÍA	Talleres, trabajos grupales y plenaria, dinámicas, presentación y análisis de videos
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 2: PAQUETES TURÍSTICOS	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de inventarios turísticos • Elaboración de excursiones • Elaboración de paquetes turísticos • Análisis de costos para paquetes turísticos
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 20

MODULO 3: COMUNICACIÓN COMERCIAL	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos básicos • Marketing Mix (Producto, plaza, precio, promoción) • Políticas generales de cobros y devoluciones • Estrategias para la publicidad de imagen y de venta • Estrategias para relaciones públicas • Estrategias para las promociones • Estrategias para el merchandising
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.
NUMERO DE HORAS	Total: 20

MODULO 4: ADMINISTRACIÓN	
TEMAS A TRATAR	<p>Contenido 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de Administración • Planificación y dirección administrativa. • Recursos humanos • Organización administrativa. • Control, reportes y seguimiento • Manejo de fichas de descargo, definición de perfil del visitante, satisfacción del visitante. <p>Contenido 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de reservaciones • Sistema de registro de visitantes • Manejo de fichas de descargo, definición de perfil del visitante, satisfacción del visitante. • Elaboración de contratos <p>Contenido 3:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solución de Problemas • Políticas y procedimientos generales • La 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 discusión plenaria.
NUMERO DE HORAS	Total: 20

MODULO 5: MARCO LEGAL	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos de Ley y reglamento • Legislación turística y ambiental • Actividades turísticas en el Ecuador • Requisitos para obtener el Registro y la Licencia Única Anual de Funcionamiento LUAF. • Requisitos para legalizar los centros de turismo comunitario
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria.
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 6 : TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de correo electrónico y redes sociales. • Navegación y búsquedas en la Web

	<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de boletines electrónicos • Manejo de Mensajería Instantánea y Chat • Diseño de folletería
METODOLOGÍA	Talleres, trabajos grupales y plenaria, dinámicas, presentación y análisis de videos
NUMERO DE HORAS	Total: 20

ÁREA DE GUIANZA
NOMBRE: CURSO DE GUÍAS NATIVOS

MODULO 1: RECURSOS CULTURALES Y REVITALIZACIÓN CULTURAL	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Las culturas ancestrales. • El incario. Ecuador Colonial. Ecuador siglo XX. • Nacionalidades y pueblos del Ecuador. • Cultura y turismo: implicaciones. • Pluriculturalidad e interculturalidad. • Inventario turístico cultural y revitalización cultural
METODOLOGÍA	Talleres, trabajos grupales y plenaria, dinámicas, presentación de videos.
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 2: ECOLOGÍA Y CONSERVACIÓN	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Ecología • Los recursos naturales. • Los seres vivos y sus interrelaciones. • Ecosistemas. • Biodiversidad. • Ciclos de la naturaleza. • La contaminación. • La conservación, re-uso, reciclaje, Manejo de desechos • Problemas ambientales generados por las actividades extractivas y el turismo en el Ecuador
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo.
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 3: FLORA Y FAUNA	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Flora representativa de la zona (Vegetación, principales especies). • Fauna representativa de la zona (Invertebrados, peces, anfibios y reptiles, aves, mamíferos).
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 15

MODULO 4: TURISMO SOSTENIBLE	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos básicos turismo. • Sistema turístico • Efectos del turismo. • Diversificación de la práctica turística. • Tipos de turistas y procedencia. • Turismo comunitario en el Ecuador:
METODOLOGÍA	Talleres, trabajos grupales y plenaria, dinámicas, presentación y análisis de videos
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 5: PRODUCTOS TURÍSTICOS	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos turísticos naturales y culturales • Ubicación, horarios y datos generales de los servicios y planta turística local y regional. • Acceso y vías de comunicación locales y regionales • Producto turístico • Definición de productos turísticos • Difusión y comercialización de productos turísticos
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 6: ÁREAS PROTEGIDAS Y TURISMO	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Importancia de las Áreas protegidas • Sistema Nacional de Áreas Protegidas • Categorías de uso de las áreas protegidas • Conflictos ambientales y sociales en las áreas protegidas • Turismo en las área protegidas

METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 7: GUIANZA	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de guiar • Atención a grupos • Rutas turísticas • Preparación de tours • Técnicas de animación • Protocolo • Relaciones públicas • Técnicas de comunicación y expresión
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 20

MODULO 8: PRIMEROS AUXILIOS	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Primeros auxilios
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 30

MODULO 9: CAMPAMENTISMO	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Campamentismo • Supervivencia
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 30

MODULO 10: LEGISLACIÓN TURÍSTICA Y AMBIENTAL	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Legislación turística • Legislación ambiental • Manejo del reglamento de Guías de turismo
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y

	audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria.
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 11: SENDERISMO	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Senderismo • Señalética
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria.
NUMERO DE HORAS	Total: 10

NOMBRE: CURSO DE ACTUALIZACIÓN DE GUÍAS NATIVOS

MODULO 1: ÁREAS PROTEGIDAS Y TURISMO	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Nacional de Áreas Protegidas • Turismo comunitario en las área protegidas
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 5

MODULO 2: GUIANZA	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de guiar • Técnicas de animación • Interpretación del patrimonio natural y cultural
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 3: PRIMEROS AUXILIOS	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Primeros auxilios
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 10

NOMBRE: CURSO DE GUÍAS NATURALISTAS

MODULO 1: HISTORIA CULTURAL DEL PARQUE NACIONAL YASUNÍ	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Las culturas ancestrales. • Nacionalidades y pueblos del Ecuador. • Cultura y turismo: implicaciones. • Pluriculturalidad e interculturalidad. • Inventario turístico cultural y revitalización cultural
METODOLOGÍA	Talleres, trabajos grupales y plenaria, dinámicas, presentación de videos.
NUMERO DE HORAS	Total: 5

MODULO 2: HISTORIA NATURAL DEL ECUADOR	
TEMAS A TRATAR	<p>Contenido 1: Ecuador Pasado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La tierra y sus cambios así como los eventos geológicos. • El ambiente de cada era y los procesos evolutivos de los organismos. <p>Contenido 2: Ecuador Presente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regiones geográficas del Ecuador • Zonas ecológicas • Pisos zoogeográficos <p>Contenido 3: Ecuador Futuro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso de los ecosistemas y su conservación.
METODOLOGÍA	Talleres, trabajos grupales y plenaria, dinámicas, presentación de videos.
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 3: MANEJO DE PATRIMONIO DE ÁREAS PROTEGIDAS	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Conservación de la naturaleza • Conservación in situ y conservación ex situ • Protección y conservación de la diversidad biológica • Origen y desarrollo de las áreas silvestres protegidas a nivel mundial • Las áreas silvestres protegidas y sus objetivos • Importancia de las Áreas protegidas

	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema Nacional de Áreas Protegidas • Parque nacional Yasuní. • Beneficios de las áreas silvestres protegidas para el ser humano. • Zona de amortiguamiento (restricciones y normas) • Funciones y responsabilidades del guía naturalista • La imagen que debe proyectar un guía naturalista
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 4: TÉCNICAS DE INTERPRETACIÓN AMBIENTAL	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos básicos • Recorridos y paseos guiados • Elaboración de guiones interpretativos • Animación • Servicios Casuales
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo.
NUMERO DE HORAS	Total: 15

MODULO 5: LEGISLACIÓN	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Legislación turística • Legislación ambiental • Turismo en áreas protegidas • Manejo del reglamento de Guías naturalistas
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria.
NUMERO DE HORAS	Total: 5

MODULO 6: ECOLOGÍA Y CONSERVACIÓN	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Ecología • Los recursos naturales. • Los seres vivos y sus interrelaciones. • Ecosistemas. • Biodiversidad.

	<ul style="list-style-type: none"> • Ciclos de la naturaleza. • La contaminación. • La conservación, re-uso, reciclaje, Manejo de desechos
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo.
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 7: GEOGRAFÍA DEL ECUADOR

TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación geográfica del Ecuador • Regiones geográficas del Ecuador • División política del Ecuador • Geografía turística del Ecuador
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 8: EDUCACIÓN AMBIENTAL

TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos de educación ambiental • Tópico vs tema • Planificación de charlas temáticas • Dinámicas grupales.
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 9: CARTOGRAFÍA

TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos de cartografía • Lectura de cartas topográficas • Manejo de equipos (GPS y brújula)
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 10: TÉCNICAS DE CAMPISMO	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Campamentismo
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 20

MODULO 11: PRIMEROS AUXILIOS Y SUPERVIVENCIA	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Primeros auxilios • Supervivencia
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 20

MODULO 12: PRINCIPALES GRUPOS DE FLORA Y FAUNA SILVESTRE DEL ECUADOR	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Flora representativa de la zona (Vegetación, principales especies). • Fauna representativa de la zona (Invertebrados, peces, anfibios y reptiles, aves, mamíferos).
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 15

MODULO 13: PROBLEMÁTICA AMBIENTAL ECUATORIANA	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Problemática ambiental en el Ecuador • Conflictos ambientales y sociales en las áreas protegidas • Turismo en las área protegidas sus impactos positivos y negativos. • Soluciones
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria, prácticas de campo
NUMERO DE HORAS	Total: 10

ÁREA DE ALIMENTACIÓN
NOMBRE: CURSO PARA COORDINADORES DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

MODULO 1: PREPARACIÓN DE ALIMENTOS	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Valor nutricional de los productos locales y orgánicos • Manejo de géneros • Elaboración de recetas estándar y tradicionales de la zona • Preparación de recetas estándar (Desayunos, Almuerzos, cenas, box lunch) • Elaboración de menús y cartas • Elaboración de jugos, frutas en almíbar, galletas, helados, cremas, jarabes, refrescos, panes, pasteles, confites, postres y ensaladas en general. • Elaboración de alimentos y bebidas para los visitantes que siguen dieta, son vegetarianos o tienen algún problema especial en alimentación. • Elaboración de Box Lunch.
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.
NUMERO DE HORAS	Total: 30

MODULO 2: DEFINICIÓN DE PRECIOS E INVENTARIOS	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de precios de venta de alimentos y bebidas • Elaboración de Inventarios de materiales, equipo y utensilios que se utiliza en la cocina • Procedimientos en caso de emergencias en la cocina
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, estudio de casos y discusión plenaria.
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 3: TECNOLOGÍA DE BAR	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place del bar • Clasificación de bebidas alcohólicas • Preparación de géneros decorativos, jugos y jarabes • Manejo del equipo técnico del bar • Elaboración de cocteles
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.
NUMERO DE HORAS	Total: 10

MODULO 4: MANIPULACIÓN E HIGIENE ALIMENTARIA (SANITACIÓN)	
TEMAS A TRATAR	<p>Nº 1 Salubridad de la comida</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfermedades Alimenticias. • Tipos de Contaminación. • Contaminación de los Alimentos. <p>Nº 2 Higiene del Manipulador</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas de aseo personal del manipulador. • Como lavarse las manos. • Uso de guantes desechables. <p>Nº 3 Conservación y aprovechamiento de los alimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de conservación. • Aceptar o rechazar. • Utilización del termómetro. • Almacenar. <p>Nº 4 Manipulación en el ciclo elaboración de alimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descongelación. • Temperaturas de cocción. • Temperaturas de mantenimiento frías y calientes. • Enfriamiento. • Recalentamiento. • Higiene en el servicio. <p>Nº 5 Limpiar y desinfectar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diferencia. • Tipos de desinfección. • Desinfección con productos (vinagre, cloro, etc.). • Desinfección de utensilios y espacio físico. • Desinfección de alimentos. • Almacenamiento de productos de limpieza.
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.
NUMERO DE HORAS	Total: 30

NOMBRE: CURSO PARA AYUDANTES DEL ÁREA DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

MODULO 1: TECNOLOGÍA DE RESTAURANTE	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place del restaurante • Protocolo y estilos de servicio • Uso y mantenimiento de lencería y menaje para el servicio de alimentos y bebidas

	<ul style="list-style-type: none"> • Montaje de mesas para desayuno, menú y carta • Recepción y toma de comandas a clientes • Tipos de servicio • Elaboración de inventarios
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.
NUMERO DE HORAS	Total: 20

MODULO 2: MANIPULACIÓN E HIGIENE ALIMENTARIA (SANITACIÓN)	
TEMAS A TRATAR	<p>Nº 1 Salubridad de la comida</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enfermedades Alimenticias. • Tipos de Contaminación. • Contaminación de los Alimentos. <p>Nº 2 Higiene del Manipulador</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas de aseo personal del manipulador. • Como lavarse las manos. • Uso de guantes desechables. <p>Nº 3 Conservación y aprovechamiento de los alimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipos de conservación. • Aceptar o rechazar. • Utilización del termómetro. • Almacenar. <p>Nº 4 Manipulación en el ciclo elaboración de alimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descongelación. • Temperaturas de cocción. • Temperaturas de mantenimiento frías y calientes. • Enfriamiento. • Recalentamiento. • Higiene en el servicio. <p>Nº 5 Limpiar y desinfectar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diferencia. • Tipos de desinfección. • Desinfección con productos (vinagre, cloro, etc.). • Desinfección de utensilios y espacio físico. • Desinfección de alimentos. • Almacenamiento de productos de limpieza.
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.
NUMERO DE HORAS	Total: 30

ÁREA DE HOSPEDAJE
NOMBRE: CURSO PARA COORDINADORES DE HOSPEDAJE

MODULO 1: TECNOLOGÍA DE PISO	
TEMAS A TRATAR	<p>Contenido 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Recepción • Reservaciones <p>Contenido 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Importancia del departamento de ama de llaves • Políticas del departamento de ama de llaves, administrativas y operativas. • Importancia de las relaciones con otros departamentos • Sistemas de comunicación • Importancia de la higiene personal • Perfil del personal <p>Contenido 3 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uso de materiales y equipos • Herramientas de limpieza e insumos • Uso de productos • Procedimiento para la limpieza y arreglo de habitaciones • Procedimiento para la limpieza de baños <p>Contenido 4:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepción de turnos y entrega • Cuidado de las llaves • Equipos • Planteamiento de problemas <p>Contenido 5:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención de huéspedes • Cobertura y procedimientos • Inventarios • Control de blancos • Calidad de servicio • Lavado y planchado de blancos, lencería y ropa de visitantes
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.
NUMERO DE HORAS	Total: 40

ÁREA DE MANTENIMIENTO
NOMBRE: CURSO PARA COORDINADORES DE MANTENIMIENTO

MODULO 1: MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES TURÍSTICAS	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de energías alternativas • Utilización de mejores prácticas en el ámbito ambiental • Manejo de sistemas de reciclaje • Mantenimiento de señalética • Ajardinamiento • Control biológico de plagas • Elaboración y utilización de productos de limpieza biodegradables • Técnicas de ventilación e iluminación natural • Técnicas de tratamiento de maderas
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.
NUMERO DE HORAS	Total: 40

ÁREA DE CONTABILIDAD
NOMBRE: CURSO PARA COORDINADORES DE CONTABILIDAD

MODULO 1: CONTABILIDAD	
TEMAS A TRATAR	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos Básicos • Elaboración de inventarios • Emisión, y manejo de recibos, facturas, notas de venta. • Elaboración de proceso contable(Plan de cuentas, estado de situación inicial, diario general, mayorización, balance de comprobación, estados financieros, análisis financiero, libro de caja, libro bancos, conciliaciones bancarias). • Elaboración de estados financieros • Llenado de formularios y forma de declaración de impuestos • Elaboración de roles de pago de agua, luz, teléfono, suministros etc.
METODOLOGÍA	Charlas expositivas, apoyo de materiales escritos y audiovisuales, práctica.
NUMERO DE HORAS	Total: 40

III. MATERIALES

Para el desarrollo eficaz y eficiente de la capacitación será necesario trabajar con los manuales y herramientas de buenas prácticas de Rainforest Alliance, al igual que con manuales y documentos actuales de turismo y ambiente como por ejemplo: PLANDETUR 2020.

Para cada una de las conferencias se utilizará infocus, computador, un adecuado equipo de audio, papelotes, tiza líquida, pizarra, cinta adhesiva, tarjetas de cartulina (10 x 5 cm).

Como medios donde se desarrollará la capacitación se deberá proveer de un local con facilidad de obscurecer, ventilación apropiada, servicios higiénicos dentro o cerca del mismo y bancas y mesas movibles.

IV. PLAN DE TRANSFERENCIA DE CAPACITACIÓN

Una vez culminado la capacitación, los participantes estarán en la capacidad de diseñar nuevos productos turísticos de su zona, crear, modificar y promocionar diferentes paquetes turísticos, manejar correctamente herramientas como el Marketing Mix, políticas de cobros, reservaciones y devoluciones, publicidad de imagen y venta de productos turísticos, también estarán en la capacidad de planificar y dirigir administrativamente el recurso humano de su empresa, garantizar el bienestar y satisfacción de sus clientes, corregir y proponer soluciones ante cualquier problema posible que se dé en el diario proceder de sus actividades, brindar servicios de calidad en cada una de las áreas que maneja el lodge, trabajar bajo los criterios de conservación y desarrollo sostenible con prácticas responsables, enmarcados en los objetivos, misión, visión, de la empresa considerados prioritarios en el desarrollo de la actividad turística de la empresa.

V. EVALUACIÓN

La evaluación se la realizara de la siguiente forma:

- Para los participantes se harán de forma esporádica mediante simples preguntas que ayudaran al desarrollo del curso (antes, durante y después) con la finalidad de que cada tema tratado sea comprendido, analizado y procesado para tener una idea centrada y concisa de lo que se quiere conseguir o hacer en la práctica.
- La evaluación para el programa de capacitación es la parte primordial ya que nos permite cuantificar y cualificar el desempeño del plan, permitiendo aplicar medidas de corrección en caso de desviación de temas, optimizar los recursos y en generar elevar la calidad del trabajo. La evaluación permite retroalimentar y dar continuidad al proceso de capacitación, por eso es necesario hacer una evaluación de la capacitación. Para lo cual se propone el siguiente formato de evaluación.

FORMATO DE EVALUACIÓN DE CAPACITACIÓN

Evaluación de capacitación					
	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
					
Importancia de los temas					
Claridad de la exposición					
Metodología utilizada					
Aprendizaje y compromiso					
Cumplimiento de horario					
Observaciones					

VI. PRESUPUESTO GENERAL

El presupuesto dependerá de los siguientes factores:

- Número de participantes
- Materiales y herramientas para los talleres (dependerá del número de participantes)
- Lugar donde se realizaran los cursos (Pavacachi-Puyo-Quito)
- Facilidades de traslado, alojamiento y alimentación de capacitadores
- Facilidades de traslado, alojamiento y alimentación de participantes (cada participante se deberá hacer cargo de sus gastos – dependerá de la coordinación de la gerencia o administración de la empresa)
- Memorias y certificados (dependerá del número de participantes)
- Pago de horas académicas presenciales a los facilitadores dependerá de su nivel de estudios, como por ejemplo: capacitador o facilitador con el título de tecnólogo, guía, licenciados sus honorarios corresponden a 15 dólares por hora, mientras que para el capacitador con el título de ingeniero es de 20 dólares por hora y para los doctores, magister, etc., es de 25 dólares la hora clase.
- Presupuesto de materiales de oficina, equipos y alquiler de local de eventos como ejemplo para un grupo máximo de 10 participantes.

PRESUPUESTO DE RECURSOS

Recursos	Unidad	Cantidad	Valor U. usd.	Valor T. usd.
<u>Materiales de Oficina:</u>				
Hojas de papel bond.	Resma	1	4,00	4,00
Carpeta de papel	Unidad	10	0,30	3,00
Papelote	Unidad	5	0,30	1,50
Lápiz	Caja	1	2,00	2,00
Esferográficos	Caja	1	2,00	2,00
Libreta de campo	Unidad	1	1,00	1,00
Tinta de impresora b/n	Cartucho	1	35,00	35,00
Tinta de impresora a color	Cartucho	1	45,00	45,00
Masking	Unidad	1	1,00	1,00

Copias	Global	1	50,00	50,00
SUBTOTAL 1				144,50
<u>Equipos en caso de compra:</u>				
Computadora	Unidad	1	800,00	800,00
Infocus	Unidad	1	750,00	750,00
Impresora	Unidad	1	150,00	150,00
Cámara Digital	Unidad	1	500,00	500,00
Memoria USB	Unidad	1	20,00	20,00
GPS	Unidad	1	280,00	280,00
Pilas – Batería	Juego de 4	1	8,00	8,00
SUBTOTAL 2				2508,00
<u>Requerimientos Básicos:</u>				
Salón de eventos	Unidad	1	60,00	60,00
SUBTOTAL 3				60,00
<u>Total antes de imprevistos:</u>				2712,50
Imprevistos 10 %				271,25
<u>TOTAL</u>				2983,75

PLAN DE CAPACITACIÓN POR ÁREAS (MÓDULOS) Y MESES EN HOJA ELECTRÓNICA DE EXCEL

PLAN DE CAPACITACIÓN																					
FECHA DE ELABORACIÓN: -----																					
ELABORADO POR: -----																					
NOMBRES DE PARTICIPANTES	CURSO / SEMINARIO						CALENDARIO ANUAL										FECHA- HORA - LUGAR	PRESUPUESTO (USD)	CUMPLIMIENTO SI / NO		
	CURSO A	CURSO B	CURSO C	CURSO D	CURSO E	CURSO F	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE				NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TOTAL USD																					
0																					
#																					
% DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA: (No. de modulos cumplidos/No. de modulos programados)*100= 0,00 %																					
DESCRIPCION DEL CURSO POR ÁREAS:																					
CURSO A: Área de Administración																					
CURSO B: Área de Guianza																					
CURSO C: Área de Alimentación y Bebidas																					
CURSO D: Área de Hospedaje																					
CURSO E: Área de Mantenimiento de Instalaciones turísticas																					
CURSO F: Área de Contabilidad																					
GERENTE GENERAL																					

Anexo No. 20: Fotos de capacitación del personal y certificados obtenidos



Anexo No. 21: Fichas de evaluación del desempeño del personal

FICHA DE EVALUACIÓN AL PERSONAL

El presente formulario controla y supervisa el desempeño laboral y social de los empleados del CTC Pavacachi – lodge Ipanlo.

INDICACIONES GENERALES											
Nombre del Empleado											
Cargo											
Supervisor											
Fecha											
Trimestralmente				Semestralmente							
Evaluación: Escala del 1-5 (5 Sobresaliente, 4 Muy buena, 3 Promedio, 2 Regular y 1 Malo)											
Factores para la Evaluación		Autoevaluación del Empleado			Evaluación del Supervisor						
COMUNICACIÓN: Se expresa en forma efectiva para dar y solicitar información, y expresar ideas u opiniones.		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
RESPONSABILIDAD EN EL TRABAJO: Termina el trabajo en forma puntual y acertada		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
PRODUCTIVIDAD: Cumple el trabajo en el tiempo determinado		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD: Llega a tiempo a su turno de trabajo. Cuando no va a estar en su sitio de trabajo se asegura que su supervisor lo sepa.		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
TRATO: Es cortés, amable y tiene tacto para tratar con colegas y clientes. Ofrece reconocimiento a sus colegas y es reconocido por ellos.		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
COOPERACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO: Acepta supervisión y trabaja en armonía con colegas.		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
APARIENCIA PERSONAL: Proyecta una imagen positiva con su presentación personal, aseo y uniforme.		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
CONFIABILIDAD: Es excepcional en todas sus facetas, normalmente no requiere supervisión directa		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
INICIATIVA: Va más allá de sus responsabilidades en circunstancias adecuadas.		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
CONOCIMIENTOS/HABILIDADES: Aptitud o capacidad para desempeñar el trabajo.		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
MOTIVACIÓN: Demuestra entusiasmo y actitud positiva en el desempeño de lo asignado.		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
CALIDAD: Cumple con los estándares de servicio, sin errores, buena presentación.		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
COMPETENCIA: Sólidos conocimientos técnicos que abalizan un desempeño sobresaliente en la ejecución de su función.		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
¿CREE USTED QUE NECESITA CAPACITACIÓN?		SI.....					NO.....				
OBSERVACIONES DEL SUPERVISOR:											

FIRMA DEL EMPLEADO

FIRMA DEL SUPERVISOR

Anexo No. 22: Manual de gestión de riesgos

MANUAL DE GESTIÓN DE RIESGOS

INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE RIESGOS

Los riesgos están presente en cualquier actividad realizado por el ser humano, hablar de cero riesgos es algo inverosímil, los riesgos tanto laborales como los ocasionados por fuerzas de la naturaleza esto se evidencia en las noticias actuales de grandes desastres ocurridos por causas antropológicas como naturales.

A nivel mundial organizaciones como la OIT (Organización Internacional del Trabajo), la OMS (Organización Mundial de la Salud) han establecidos acuerdos internacionales que tienen como finalidad la protección y el cuidado de los trabajadores.

En la actualidad nos encontramos en una corriente mundial que habla sobre estos aspectos donde grandes como microempresas establecen mecanismos unos más avanzados que otros en este campo de la Gestión de Riesgos.

GESTIÓN DE RIESGOS

Existen tres principios fundamentales en la Gestión de Riesgos los cuales son muy importantes para alcanzar un ambiente preparado para afrontar los riesgos de su entorno.

Estos principios son: evitar, evaluar y controlar.

DEFINICIÓN DE PELIGRO Y RIESGO

Peligro.- Se denomina a la fuente o situación con potencial daño, en términos de accidente o daño a la salud, daños a la propiedad, al ambiente del sitio de trabajo o una combinación de ellos.

Riesgo.- Es la combinación de posibilidades y consecuencias de que ocurra un daño o una pérdida, expresada de manera general por el producto de la probabilidad de ocurrencia y el nivel de consecuencia del daño o pérdida.

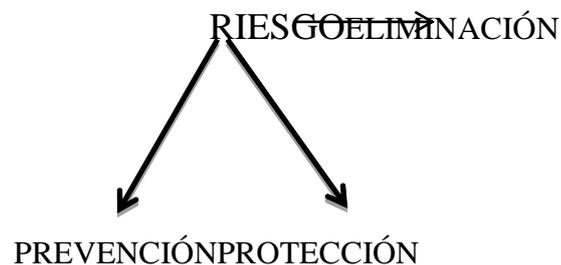
$$\text{Riesgo} = \text{Probabilidad} * \text{Consecuencia}$$

ETAPAS DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

Las etapas de la gestión de riesgos se dividen en dos:

- **Análisis de riesgos:** Se basa prácticamente en identificar, medir y evaluar los riesgos.
- **Gestión de riesgo:** Esta utiliza en su totalidad el análisis de riesgo, tomando como medida la identificación y el control de los mismos.

Cuando hemos identificado un riesgo se pueden tomar las siguientes acciones correctivas:



FACTORES DE RIESGO PARA LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Existen diferentes tipos de riesgos los cuales se clasifican de la siguiente forma:

- **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
- Atrapamiento por o entre objetos / por vuelcos de maquinaria o vehículo.

- **Factores de Riesgos Físicos**
 - Incendios
 - Explosiones
 - Estrés térmico
 - Contacto térmico o eléctrico
 - Exposición a radiaciones ionizantes
 - Ruido
 - Vibraciones
 - Iluminación

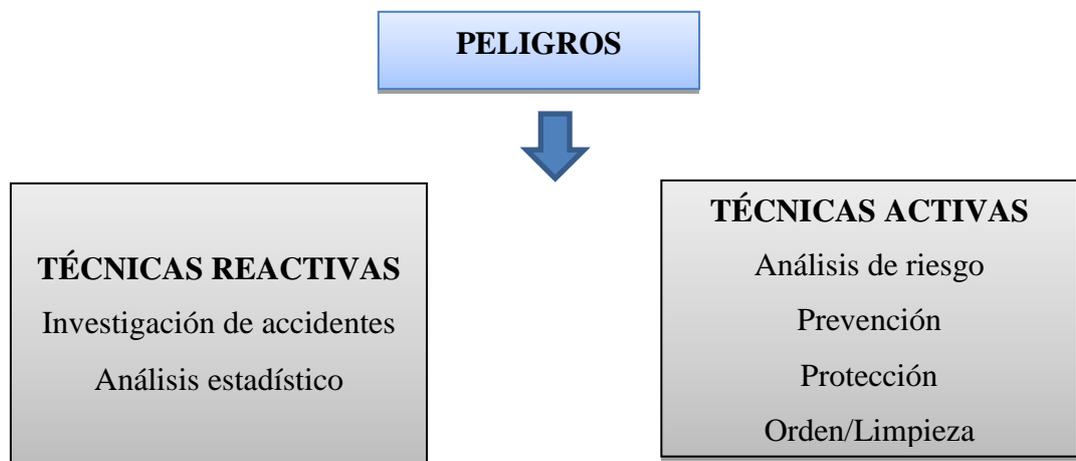
- **Factores de Riesgos Químicos**
 - Contacto con sustancias peligrosas
 - Exposición a gases y vapores
 - Exposición a aerosoles
 - Exposición a sustancias nocivas, tóxicas
 - Contacto con sustancias corrosivas

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

- **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)
- **Factores de Riesgos Psicológicos**
 - Tiempo de trabajo
 - Tarea
 - Estructura organizacional
- **Principios de la gestión de Salud y Seguridad en el trabajo**
 - Evitar los riesgos en nuestras actividades laborables
 - Evaluar los riesgos que no se puedan evitar
 - Controlar los riesgos en su origen
 - Aplicar el mejoramiento continuo de las condiciones y actuaciones de seguridad y salud ocupacional
 - Integrar la acción preventiva en los procesos
 - Promocionar el mejoramiento continuo del estilo de vida de los trabajadores.

TÉCNICAS DE GESTIÓN DE RIESGOS



GESTION ADMINISTRATIVA

Política de Seguridad, Salud y Medio Ambiente

La comunidad Pavacachi - lodge Ipanlo presta los servicios de hospedaje, alimentación y guianza y observando los más altos niveles de seguridad en todas y cada una de sus actividades. Su personal constituye el valor más importante de nuestra organización por lo que se asignan recursos para la detección y corrección de las condiciones y actos inseguros que pueden derivar en daños a la salud, las instalaciones y el medio ambiente.

Los procesos y actividades desarrolladas en las instalaciones cumplen normas y requerimientos legales locales e internacionales y se aplica de forma sistemática y proactiva el mejoramiento continuo y la prevención de riesgos.

PREPARACIÓN PARA RESPUESTA A EMERGENCIAS

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.

ANÁLISIS DE TIPO DE EMERGENCIAS (RIESGOS MAYORES)

Realizando un análisis previo a la situación de la comunidad Pavacachi – lodge Ipanlo se ha decidido explicar a continuación 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.

EMERGENCIAS POR ACTIVIDADES HUMANAS

- **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.

- **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 No. 23: Fotos identificación de riesgos dentro del lodge



Inseguridad en la navegación por la falta de chalecos salvavidas e inadecuado mantenimiento de canoas y motores.

Inseguridad en las áreas de cocina, alta probabilidad de incendio



Manipulación de machetes, hachas y motosierras sin equipos de seguridad

Anexo No. 24: Plan de emergencia del lodge

PLAN DE EMERGENCIA

En caso de enfrentar una emergencia (accidentes, mordeduras de serpientes, reacciones de alergias, desastres naturales, etc.) existen procedimientos que el personal del lodge deberá cumplir con el fin de salvaguardar la seguridad de los visitantes. Este procedimiento también es conocido como protocolo de emergencias. El protocolo contempla procedimientos básicos en primeros auxilios los cuales deberán ser tratados dependiendo del caso.

Los accidentes pueden producirse en el campo durante los programas internos y externos del lodge, por lo que los miembros del personal que generalmente poseen acceso inmediato a la situación son los guías.

El protocolo deberá ser tratado minuciosamente y en todo momento. Bajo ninguna circunstancia puede se puede auto medicar o frotar con cremas ya que podría terminar en un empeoramiento, como alergias entre otros, llegando a la peor situación del accidentado o incluso su fallecimiento. Los procedimientos a realizar se concentran en la evaluación de las víctimas con base única en la observación de los signos vitales y aplicación de primeros auxilios básicos.

Diagnóstico al accidentado

1. Apenas sucedido el accidente comunicarse inmediatamente por radio con la administración del lodge e informar detalladamente la situación. Se debe informar sobre el número de personas involucradas en el accidente, descripción de lo sucedido y la locación exacta.
2. Realizar un reconocimiento del entorno donde sucedió el accidente. Si el entorno no ofrece las seguridades necesarias para la intervención es mejor esperar por ayuda ya que la situación podría agravarse o el mismo auxiliador podría convertirse en víctima. Si el entorno no es seguro para el ingreso hasta el visitante o este no puede ser evacuado del

área, el guía Naturalista se quedara auxiliando a la víctima y el ayudante del guía o el guía de apoyo debe ir en busca de ayuda hasta el lodge, para poder transportar al paciente con mayor facilidad. (Si se sospecha de fracturas en la columna del accidentado es preferible no movilizarlo hasta que se le pueda trasladar seguro en camilla con la ayuda de un médico especialista del ejército nacional).

Normas para la evacuación

El administrador o el gerente del lodge serán los encargados de coordinar, junto a los guías los procedimientos de evacuación necesaria para sacar a un accidentado de cualquier área de operación hasta el área de hospedaje del lodge y de ser necesario hasta un centro de salud más cercano, o a su vez a hospitales del Puyo, Tena o inclusive Quito dependiendo de la gravedad y estado del paciente.

Una vez que se han aplicado los primeros auxilios al accidentado se debe proceder a su inmediata evacuación. Los procedimientos a seguir son:

Transporte al visitante al área de hospedaje del lodge para evaluar su estado, en caso de existir alguien pueda asistirlo médicamente se debe proceder.

Dependiendo el estado de la víctima, debe ser evacuada con la mayor precaución posible. En el caso de que el accidentado no pueda esperar a su salida programada por el tour, su traslado debe hacerse de manera que se evite el menor daño y lo antes posible.

De no poseer una camilla a la mano, las formas más adecuadas para transportar a una víctima hasta el lodge son:

1. Hacer una camilla con dos palos en los que se debe incrustar camisetas, cuantas sean necesarias.
2. Se debe cortar dos palos, y tejer una malla con lianas o bejucos.
3. También se puede transportar a la víctima en hamacas o en sabanas.

Anexo No. 25: Fotografía y manual para el uso correcto de los extintores ubicados en el lodge



MANUAL PARA EL USO CORRECTO DE EXTINTORES

INTRODUCCIÓN

Muchas veces un incendio no da la doble opción de poder huir de él ó tener la posibilidad de atacarlo, quedando solamente la segunda para salvar nuestra vida. Es decir: hay que atacarlo, dominarlo y extinguirlo. Pero, si llegado ese momento, no sabemos cómo hacerlo, será demasiado tarde y antes de que el fuego nos alcance, seguro que los vapores calientes y gases tóxicos, nos habrán arrastrado a una muerte segura en muy pocos segundos. No permita que su ignorancia en el tema sea la causa de ésta desgracias en la que usted, un familiar, ó un compañero de trabajo pueda ser el involucrado.

Estos incendios relacionados al trabajo ó en nuestro propio hogar han causado muchas muertes, la gran mayoría innecesarias, como otras veces secuelas físicas o psíquicas, que nos acompañarán por el resto de nuestras vidas.

OBJETIVO

- Capacitar a los miembros de la comunidad y empleados del lodge Ipanlo a usar correctamente y con responsabilidad los extintores, a demás a mantener la calma en caso de emergencia.

EN ÉSTA GUÍA DE PROTECCIÓN SE APRENDERÁ ACERCA DE:

- Autoprotección contra incendios
- Factores de incendio
- Las clases de incendios
- Cómo prevenir los incendios
- Cómo extinguir un incendio
- Qué hacer si se ve involucrado en un incendio

FACTORES DE INCENDIO

Entendemos por factores de incendio, aquellos elementos que deben estar presentes para que se manifieste el fuego. Estos son:

COMBUSTIBLE: Todo aquello que puede quemarse y arder, sea sólido, líquido y gaseoso.

OXIGENO: Entre un 21 a 22% del oxígeno lo encontramos en el aire que respiramos. No obstante, un fuego requiere sólo que la atmósfera tenga un 16% de oxígeno.

CALOR: A través del calor (energía de activación) es que se provee la energía necesaria para que los materiales combustibles generen suficientes vapores de manera que ocurra la ignición.

Hasta aquí podríamos reunir éstos tres elementos y formar con cada uno un TRIÁNGULO, de manera tal que, a cada lado de la figura geométrica le corresponda un factor de incendio. Pero, modernas teorías han agregado un factor más que se le llama:



REACCIÓN EN CADENA: Cuando los tres factores mencionados precedentemente se combinan en cantidades adecuadas (proporcionándose y bajo ciertas condiciones apropiadas), se produce a nivel molecular lo que se conoce como “reacción química en cadena”, lo cual mantiene estable la combustión. Es decir, en vez de tener una figura plana (triángulo), tenemos una figura geométrica de cuatro caras (poliedro) tipo pirámide.

CLASES DE INCENDIO

A los efectos de saber cual es el agente extintor más adecuado para extinguir un fuego, éstos se han dividido en 4 (cuatro) clases, a saber:

 Clases de Fuego				
				
Materiales que producen brasas.	Líquidos inflamables (naftas, et.c).	Equipos eléctricos.	Metales combustibles (aluminio, magnesio, etc.).	Grasas, aceites vegetales y animales.
				

Fuegos de clase “A”: Se desarrollan sobre combustibles sólidos comunes, tales como: madera, el papel, telas, goma, plásticos, etc

Fuegos de clase “B”: Son aquellos que se desarrollan sobre combustibles líquidos y/o inflamables, tales como los derivados del petróleo, naftas, gas-oil, fuel-oil, kerosene, JP-4, pinturas, solventes, etc.

Fuegos de clase “C”: Son fuegos sólidos que por distintas razones se encuentran energizados eléctricamente, como conductores, motores eléctricos, tableros, máquinas, etc.

Fuegos de clase “D”: Son fuegos especiales y poco comunes; pero, muy peligrosos, ya que se desarrollan sobre metales reactivos a los agentes extintores comunes. Entre ellos encontramos al sodio, magnesio, titanio, aluminio, potasio, etc.

COMO PREVENIR INCENDIOS

Previendo incendios clase “A”

Los incendios Clase “A” pueden ser evitados a través de una simple rutina de mantenimiento, en donde el orden y la limpieza son factores sumamente importantes. Asegúrese que las áreas de almacenamiento y de trabajo estén libres de basura.

Coloque trapos con grasa o aceite ó desechos similares en recipientes metálicos cubiertos (con tapa) y lejos de cualquier fuente productora de calor. Vacíe los recipientes de basura diariamente.

Previniendo incendios clase “B”

Los incendios Clase “B” pueden ser evitados o prevenidos tomando ciertas precauciones especiales cuando se trabaja alrededor o con líquidos inflamables o combustibles. Son mucho más peligrosos que los de Clase “A”, ya que muchos de ellos están emitiendo vapores inflamables a temperatura ambiente (por ejemplo: la nafta emite vapores inflamables a la baja temperatura de 44 grados bajo cero)

Use líquidos inflamables solamente en áreas bien ventiladas. Mantenga los líquidos inflamables guardados en recipientes herméticamente cerrados (recipientes de seguridad) a prueba de derrames y con cierre automático. Almacene líquidos inflamables lejos de fuentes productoras de chispas. Limite los recipientes portátiles a un máximo de 10 litros cada uno.

Nunca guarde más de 50 litros de líquido inflamable dentro de un edificio, a menos que esté en un lugar de almacenamiento aprobado.

Asegúrese que el lugar donde almacena los líquidos inflamables esté por lo menos a 6 (seis) metros de distancia del edificio.

Recuerde que otros combustibles líquidos, como el aceite de cocinar, una vez que toma cierta temperatura desprende vapores inflamables y se incendia por arriba de sartenes u otros recipientes.

Previniendo incendios clase “C”

Los incendios Clase “C” están relacionados con el mal uso, mantenimiento pobre, deterioro de materiales, impericia, etc. en el manejo de la energía eléctrica en sí y su transformación en energía calorífica.

Revise por cables viejos o dañados, partes sueltas o partidas en los equipos. Prevenga el recalentamiento de los motores manteniéndolos limpios y en buen estado de trabajo.

- Nunca instale en un circuito un fusible mayor al especificado.
- Nunca sobrecargue los enchufes ubicados en las paredes o pisos.
- Una toma corriente no debe tener más de dos enchufes.
- No enchufe más de un artefacto productor de calor en una toma corriente.
- Revise de inmediato cualquier artefacto o equipo que tenga un olor peculiar, casi siempre este olor peculiar es la primera señal de que un incendio está a punto de ocurrir.
- Use lámparas o tubos que estén protegidos.
- El contacto directo de una lamparilladescubierta puede encender el material combustible.

Previniendo incendios clase “D”

Para prevenir incendios Clase “D” se deberán seguir las instrucciones en las planillas de control o en los envases de los fabricantes. Recuerde – No use extintores para fuegos Clase “A, B ó C”

EXTINTORES DE INCENDIO

Cada extintor de incendio presenta en las etiquetas entre otras cosas, las clases de fuego para los cuales el agente extintor que contiene en su interior, es apto. Así veremos extintores con las letras AB, BC ó ABC (podemos encontrar alguno con la clasificación A).

Extintores clase “A”: Estos equipos son efectivos sobre combustibles sólidos comunes. El agente extintor enfría; sacando el calor por debajo del punto de inflamación.

El agente extintor puede ser agua a presión, agua con aditivos espumígenos, espuma mecánica o física, ó agentes químicos secos (polvos) de uso múltiple – polivalente (universal). Viene en diferentes tamaños según el riesgo y la carga de fuego a proteger. Los más comunes son los de 10 litros (líquidos) manuales o carros de 25, 50, 100 o mayor capacidad.

Los equipos de polvo varían desde 1 kilo, 2, 4 y 8 kilos, y carros de mayor capacidad hasta trailers de 250 kilos.

Extintores clase “B”: Deben ser usados sobre líquidos combustibles o inflamables. Hay de diferentes tipos. Los más usados y efectivos son los de Polvo Químico Seco (polivalentes u ordinarios) ABC y BC; espuma física, Anhídrido Carbónico (CO₂), Halotrón 1, Fe-36, Haloclean, etc. (fluorocarbono de última generación y poco impacto ambiental, sustitutivo de los halones).

Extintores clase “C”: Son específicos para incendios bajo tensión eléctrica. El Anhídrido Carbónico – CO₂, los Polvos Químicos Secos, el Halotrón 1 ó cualquier otro halocarburo, son los ideales. Nunca use agua.

Recuerde que es muy buena conductora de la corriente eléctrica y puede recibir un choque si antes no tuvo la precaución de cortar la energía eléctrica.

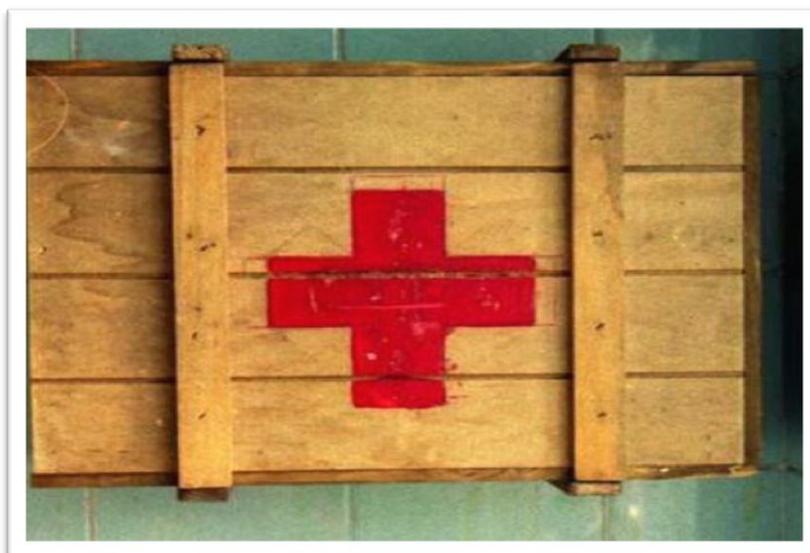
Extintores clase “D”

Los extintores Clase “D” están específicamente diseñados para el material involucrado

Anexo No. 26: Señalética y fotografías de los botiquines ubicados en el lodge



Instalación de un botiquín rustico de primeros auxilios en el lodge Ipanlo



Anexo No. 27: Manual para el uso correcto del botiquín de primeros auxilios y lista de medicamentos

BOTIQUÍN DE PRIMEROS AUXILIOS



El Botiquín de Primeros Auxilios sirve para actuar en caso de lesiones leves o indisposiciones que, en principio, no necesiten asistencia sanitaria. Si ocurre un accidente grave se debe esperar a que llegue el personal calificado ya que, en caso contrario, se puede incluso perjudicar al accidentado.

En cada hogar y en todo lugar donde exista concentración de personas debe existir un Botiquín de Primeros Auxilios.

El Botiquín Básico de Primeros Auxilios debería contar con los siguientes elementos:

MEDICINAS	EQUIPO Y OTROS	VENDAS
Alcohol	Pinza	Vendas elásticas
Algodón	Tijera para uso exclusivo	Venda de gasa
Agua oxigenada	Jeringa descartable	Esparadrapo
Tintura de yodo	Agujas descartables	Gasa estéril
Jabón desinfectante	Mascarillas descartables	Curitas
Sal de andrews	Guantes descartables	Toallitas húmedas
Sal oral rehidratante	Termómetro	
Analgésicos	Baja lenguas	
Antisépticos (Betadine)	Manual de Primeros Auxilios	
Antiinflamatorios	Lista de teléfonos de emergencia	
Antiácidos	Aguja e hilo	
Antidiarreicos		
Tranquilizantes		
Crema para quemaduras		
Crema para picaduras		
Crema para lesiones		
Colino monodosis		

Recomendaciones:

1. Use medicinas solamente con indicación médica.
2. Antes de administrar un medicamento, asegúrese que quien lo va a usar no sea alérgico al mismo. Igualmente, considere eventuales contraindicaciones indicadas en el folleto del producto.
3. Si algún miembro de la familia padece alguna enfermedad, el botiquín deberá contar
4. con aquellos fármacos que hayan sido recetados por el médico (insulina para diabetes, inhaladores para asma, medicina para cirrosis, entre otros)
5. Los medicamentos deben mantener su envase original con el fin de tener a la mano las
6. indicaciones que servirán de ayuda ante las posibles dudas sobre su utilización, así
7. como fecha de vencimiento.
8. Evite su uso en mujeres embarazadas (primer trimestre).
9. Los medicamentos se pueden alterar por la humedad o por el calor. No ubique el
10. Botiquín en el baño o en la cocina.
11. Es importante hacer revisiones periódicas para su correcto mantenimiento y desechar las medicinas caducadas.
12. Para evitar que se alteren los medicamentos, se debe procurar que los envases estén bien cerrados y guardados en un lugar fresco, seco y oscuro.
13. En el caso de líquidos, se recomienda utilizar envases plásticos, pues el vidrio puede romperse fácilmente.
14. Si algún miembro de su familia sufre de alergia o tiene reacción alérgica a picaduras de insectos, debe tener a mano una jeringa cargada con 1/2 cm³ de adrenalina para inyección subcutánea inmediata.
15. Antes de utilizar el botiquín deberá lavarse debidamente las manos.
16. Después de utilizar el botiquín deberá lavarse las manos y/o desinfectarse para evitar todo tipo de contagios.
17. El botiquín no debe tener cerradura y se debe colocar fuera del alcance de los niños.
18. Es aconsejable que todo esté ordenado y etiquetado.
19. Haga una lista del contenido y péguelo en la contratapa del botiquín.
20. Debe contar con una lista de los teléfonos de emergencia.

En este caso, además de los elementos ya indicados en el Botiquín Básico de Primeros Auxilios, se deberían añadir los siguientes equipos, los cuales son de utilidad en caso suceda alguna emergencia en la ruta:

- Linterna
- Manta térmica
- Lupa
- Caja de fósforos o encendedor
- Bolsas de plástico
- Libreta de notas y lápiz
- Botella de plástico
- Pastillas contra el mareo
- Preservativos

Tome en cuenta que los medicamentos generalmente no se pueden exponer a temperaturas superiores a los 25°C, por lo cual se recomienda no dejarlos de manera permanente en el vehículo.

BOTIQUIN DE PRIMEROS AUXILIOS PERSONAL

En este caso usted salga de viaje es recomendable llevar consigo un Botiquín Personal que deberá incluir los elementos ya indicados en el Botiquín Básico de Primeros Auxilios pero en cantidades inferiores.



Además, se aconseja consultar al médico previamente para evaluar necesidades de vacunación, y consejos prácticos de higiene de acuerdo con el lugar de destino.

En caso su destino sea una localidad ubicada en zona de altura deberá incluir los siguientes elementos:

ZONA DE ALTURA

- Lentes de sol
- Manta térmica
- Impermeable
- Bolsas plásticas
- Botella de plástico
- Pastilla contra el mal de altura
- Agua para rehidratación
- Preservativos
- Artículos de higiene femenina
- Pañales (en caso viaje con bebés)

En caso su destino sea una localidad en la selva deberá incluir los siguientes elementos:

LOCALIDAD DE LA SELVA

- Medicamento antipalúdico
- Mosquitero
- Repelente de insectos
- Bloqueador solar y para labios
- Vestimenta de manga larga
- Gorrita para el sol
- Impermeable
- Lentes de sol
- Desinfectante y filtro para agua
- Bolsas plásticas
- Botella de plástico
- Agua para rehidratación
- Preservativos

Anexo No. 28: Fotografías del sistema de comunicación



Anexo No. 29: Posible ruta de evacuación, e identificación de un área segura

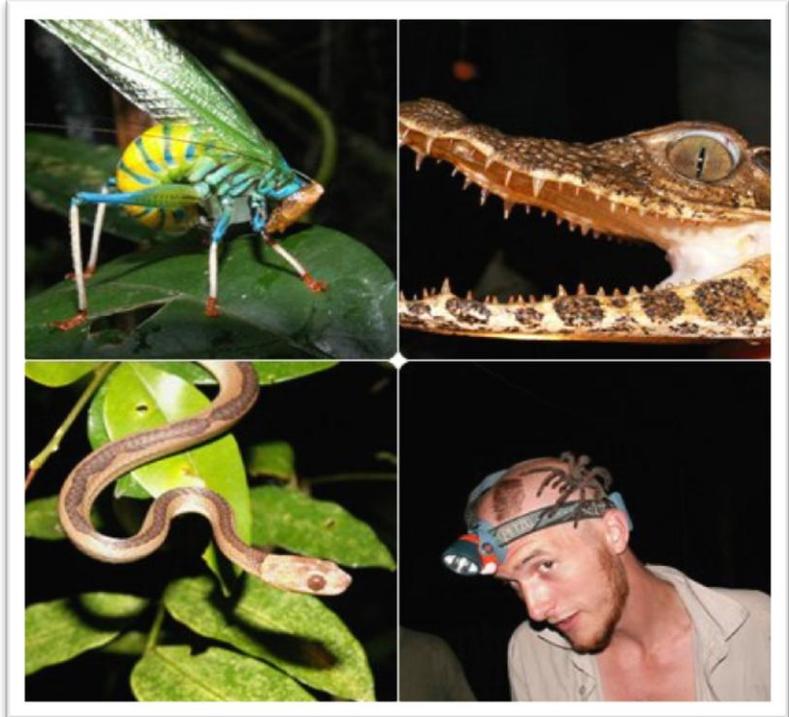


Anexo No. 30: Identificación de peligros potenciales



Inundaciones por el
desbordamiento del río
Curaray

Picadura de insectos,
mordedura de reptiles,
intoxicación por
contacto directo con
animales y plantas
venenosas, etc.



Anexo No. 31: Logotipo y eslogan del lodge

CREACIÓN DEL LOGOTIPO Y ESLOGAN DEL LODGE IPANLO

Valor diferencial

El presente proyecto cuenta con características esenciales que marcan la diferencia como:

- Servicio de alojamiento en un lodge comunitario que guarda en su diseño arquitectónico símbolos de la naturaleza local; ubicado en las entrañas de la selva ecuatoriana.
- Interrelación armónica entre la naturaleza y ser humano.
- Observación del proceso cultural y la forma de vida autóctona de comunidades indígenas ancestrales a los alrededores del lodge.
- Interpretación de la naturaleza y evolución de las comunidades indígenas locales para un adecuado entendimiento.
- Responsabilidad ambiental: forestación en el territorio comunitario y el adecuado plan de manejo para el lodge.
- Responsabilidad social: generación de empleo en la comunidad de Pavacachi y Valle Hermoso.

BRANDING

Es el proceso de hacer y construir una marca; para que el lodge alcance posicionamiento en el mercado, debe tener una marca que lo identifique, es decir, nombre, símbolo/logotipo, slogan, identidad corporativa, esto permitirá establecer una diferencia con la competencia.

Nombre: El nombre que se eligió para la empresa comunitaria es: “Lodge Ipanlo”, el mismo que tiene la siguiente connotación.

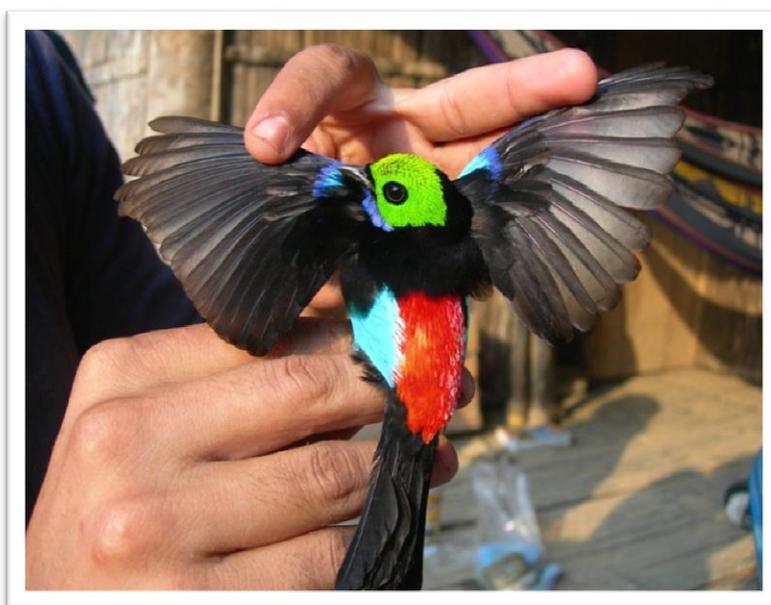
Lodge: Es un tipo de hotel pequeño, adaptado a todo tipo de lugares usado especialmente por personas que practican deportes o gustan de lugares como las montañas, las selvas, la sabana, etc. El lodge era originalmente un albergue pequeño construido como una casa de temporada. El uso actual no es tan diferente como el mencionado, ya que un lodge es especialmente un

sitio de alojamiento para cazadores o pescadores de temporada, deportistas o simplemente para aquellos que van a buscar recreación en algún lugar en la naturaleza.

Ipanlo: Es el nombre quichua de una ave muy apreciada por los visitantes, por su variado y pintoresco plumaje, es considerada como la ave guardián de los lugares sagrados, por su canto en las madrugadas se lo conoce como mensajero de buenas noticias.

En conclusión “El lodge Ipanlo” da la connotación de la posada del ave guardián de un lugar sagrado, portadora de buenas noticias.

Tangara Paraíso “*Tangara chilensis*”; nombre kichwa Ipanlo



Slogan: Se establece el siguiente slogan: “Aposento natural comunitario, en el seno de la selva ecuatoriana”; el cual denota que el lugar está conservado y en el cual habitan comunidades indígenas milenarias; y en el que los humanos puedan disfrutar del esplendor de la vida espiritual e inmaterial.

Símbolo/logotipo de la empresa: Los colores y el logotipo son diseñados pensando en el público objetivo que son personas mayores de 25 años; y que en su mayoría son aventureras, dinámicas e investigadoras y prefieren la simplicidad, naturalidad y realidad.

Logotipo de la empresa



Componentes

Los componentes utilizados dentro del logotipo están constituidos por imágenes gráficas y textuales, las mismas que representan lo siguiente:

- El majestuoso río Curaray al que se atribuye todo un legado indígena cultural, embajador de vida, escenario espectacular de paisajes encantados en medio de este infinito bosque natural.
- También se destaca la naturaleza infinita del área o la choza de madera en la parte central que representa la fachada del lodge a implementarse y que brindará el servicio de hospedaje y alimentación; el cual trata de recuperar técnicas ancestrales y símbolos indígenas para su diseño como: el techado de paja toquilla, medias paredes hechas con tiras de chonta o madera dura y piso de tierra.
- El nombre del emprendimiento: “lodge Ipanlo” y del centro de turismo comunitario Pavacachi que da la marca de la empresa con su significado cultural, valorizando su naturaleza y sector.
- Y por último el ave Tangara Paraíso “*Tangara chilensis*”, que representa la alta biodiversidad, el nombre de la comunidad y del lodge ya que Pavacachi significa saladero de pavas e Ipanlo es considerada como una ave guardián.

Gama cromática de la empresa

La utilización de este tipo de colores se encuentran ligados a la cromática natural, anunciándolos con colores de la tierra y la madera, pues al tratarse de una empresa que trabajara con elementos de interacción con la naturaleza, dichos colores distinguen su enfoque con la misma, los fondos empleados en aplicaciones son colores tomados de diferentes escenarios o paisajes naturales además de las fotografías adquiridas de los diferentes sitios que se recorrieron en la zona de estudio.

A continuación se detalla la gama cromática a utilizarse en la empresa, teniendo como base el verde, negro, azul y plomo:

Gama cromática de la empresa

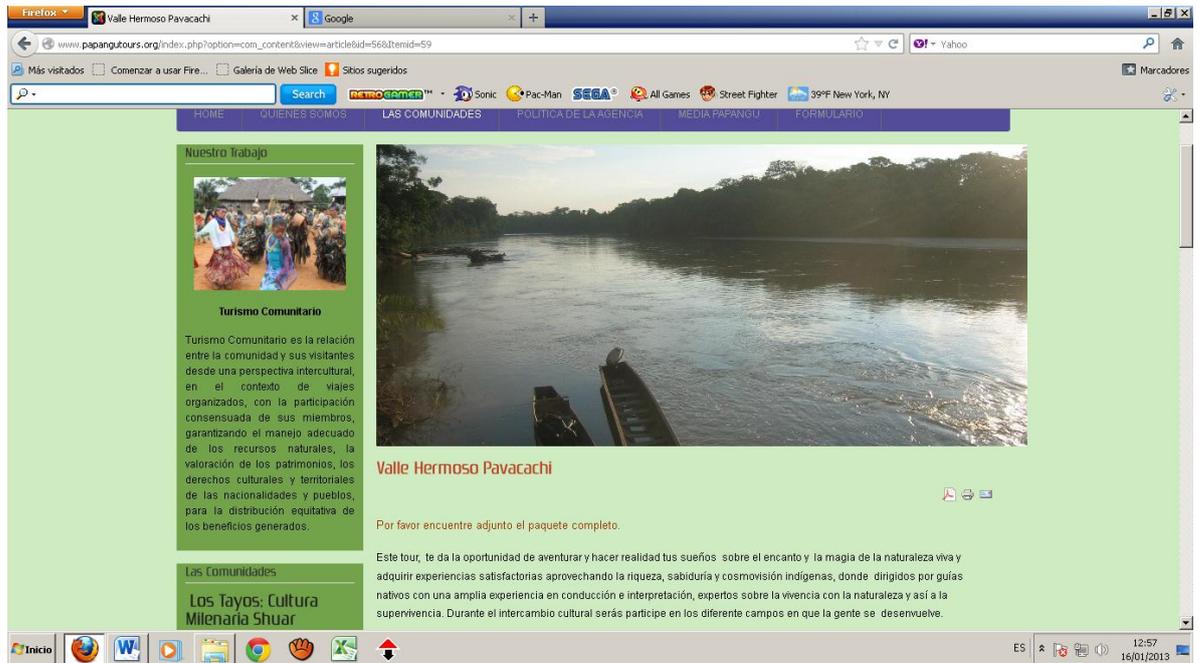


- **Verde:** Seleccionado para representar la parte ecológica y natural del lugar; además actúa como indicador de que el lodge está comprometido con el desarrollo sostenible del sector.
- **Negro:** Representa el legado cultural, ancestral y místico del lugar. El negro asocia la parte incomprensible de la cultura indígena ancestral, en donde se encuentra la noche, la luna, las estrellas y demás astros, esa parte que solo puede ser visto, sentido y entendido por ciertas personas.
- **Plomo:** Utilizado como color neutral (en los soportes se podrá utilizar la gama de grises como color principal)
- **Azul y blanco:** Representa la pureza del aire, la tranquilidad y la excelente calidad de los servicios turísticos que se pretende brindar a los visitantes.

Anexo No. 32: Carnet de identificación de los empleados del lodge



Anexo No. 33: Diseño y creación de una página web del CTC Pavacachi – lodge Ipanlo



Anexo No. 34: Plan de seguridad“Manual de procedimientos en la cocina y manejo de cuchillos”

PLAN DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

INTRODUCCIÓN

La salud es un recurso con que cuentan los miembros de un trabajo determinado, y esta no debe entenderse simplemente como la ausencia de enfermedad, sino además como un estado completo de bienestar físico, mental y social que permita el desarrollo cabal de la personalidad.

Es fundamental reconocer que la salud constituye un derecho de toda persona y de ninguna manera una concesión, ya que todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona, es entonces una obligación del administrador preocuparse por la salud integral de los miembros del trabajo así como por la protección contra accidentes.

Las condiciones higiénicas deficientes, así como las enfermedades profesionales, tienen un impacto psicológico sobre el trabajador: desarrollan en las personas amenazadas el temor constante de verse lesionadas gravemente y esto produce un ambiente de inseguridad personal que afectará su trabajo.

Con frecuencia los trabajadores están expuestos a factores de riesgos físicos, químicos, biológicos, psicosociales y ergonómicos presentes en las actividades laborales. Dichos factores pueden conducir a una ruptura del estado de salud, y pueden causar accidentes, enfermedades profesionales y otras relacionadas con el ambiente laboral.

Si bien ya se ha reconocido la trascendencia del estudio de estos factores y, considerando que una vez bien definidos se pueden eliminar o controlar, aún se necesita incrementar el interés, responsabilidad social y la sociedad civil en sus diferentes manifestaciones organizativas, para desplegar más esfuerzos en este sentido.

CONCEPTOS GENERALES

SEGURIDAD LABORAL

Es el conjunto de conocimientos técnicos y su aplicación para la reducción, control y eliminación de accidentes en el trabajo, por medio de sus causas, encargándose de implementar las reglas tendientes a evitar este tipo de accidentes.

Es toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior, o la muerte, producida repentinamente en ejercicio, o con motivo de trabajo, cualesquiera que sean el lugar y el tiempo en que se preste. Quedan incluidos en la definición anterior los accidentes que se produzcan al trasladarse el trabajador directamente de su domicilio al lugar del trabajo y de éste a aquél.

HIGIENE LABORAL

Es el conjunto de conocimientos y técnicas dedicadas a reconocer, evaluar y controlar aquellos factores del ambiente, psicológicos o tensionales, que provienen del trabajo y que pueden causar enfermedades o deteriorar la salud.

Es todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios.

FACTORES DE ENFERMEDADES

- **Químicos.**

La industria moderna requiere materias primas, todas de naturaleza química, que en su manejo o transformación son capaces por sí mismas o mediante sus derivados, de desprender partículas sólidas, líquidas o gaseosas, que absorbe el trabajador produciendo el cuadro

nosológico de la enfermedad profesional de que se trate. La absorción de estas sustancias puede efectuarse por la piel, el aparato respiratorio y el digestivo.

Se reconocen todos aquellos en los que el ambiente normal cambia, rompiéndose el equilibrio entre el organismo y su medio. Se citan defectos de iluminación, calor o frío extremo, ruido y humedad excesivos, manejo de corriente eléctrica, exceso o defecto de presión atmosférica, presencia de polvos en la atmósfera, radioactividad, etc. Estas situaciones anómalas traen como consecuencia repercusiones en la salud, por ejemplo: disminución de agudeza visual, ceguera

- **Biológicos.**

Este tipo de factores tienen como origen la fijación dentro y/o fuera del organismo, o la impregnación del mismo, por animales protozoarios, parásitos, o toxinas de bacterias que provocan el desarrollo de alguna enfermedad. Por ejemplo: el paludismo, en zonas tropicales; o tétanos.

- **Psicológicos.**

Medio tensional en el cual se desempeña el trabajo, que pueda causar alteraciones en la estructura psíquica y de personalidad de los trabajadores. Por ejemplo: neurosis, psicosis, histerias, etc.

- **De fuerza del trabajo.**

Todos aquellos que tiendan a modificar el estado de reposo o de movimiento de una parte o de la totalidad del cuerpo vivo; es decir, a modificar su situación en el espacio y capaces de provocar enfermedades o lesiones. Por ejemplo: grandes esfuerzos físicos pueden provocar desgarres musculares, hernias, etc.

OBJETIVOS DEL PLAN DE SEGURIDAD

- Proveer de seguridad, protección y atención a los empleados de la comunidad “Pavacachi, lodge Ipanlo”.
- Reducir los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o portadoras de defectos físicos y eliminar las causas de dichas enfermedades.
- Mantener la salud de los trabajadores de la comunidad.
- Aumentar la productividad por medio del control del ambiente de trabajo
- Disminuir mediante el cumplimiento de reglas y normas de seguridad e higiene, los accidentes laborales y la transmisión de enfermedades.

DESARROLLO DEL PLAN DE SEGURIDAD

DETECCION DE RIESGOS

Para eliminar las causas de los accidentes es necesario conocer los riesgos. La mayor parte son razones evidentes y basta el sentido común para reconocer su peligrosidad; sin embargo, otras requieren la experiencia para darse cuenta de su peligrosidad. Hay otras situaciones cuyo riesgo no puede ser reconocido más que por personas con educación y experiencia técnica.

Para detectar los riesgos es necesario:

- Saber qué condiciones o qué prácticas son inseguras, y en qué grado. Conocer el tipo de material con que se trabaje, instalaciones, etc., así como la forma en que se efectúan determinadas operaciones o prácticas.
- Encontrar qué condiciones inseguras hay o qué prácticas inseguras se cometen.
- Investigar y hacer un análisis especial de los accidentes que ocurren, cuyo objetivo principal es descubrir las causas reales que originaron el caso.
- Corregir las condiciones y las prácticas inseguras que se encuentran es la actividad indispensable del proceso de eliminación de causas de accidentes.

Un instrumento muy valioso para encontrar las condiciones y prácticas inseguras son las inspecciones. Las inspecciones son búsquedas específicas de peligros (condiciones y prácticas

inseguras) que pueden ocasionar accidentes, incendios o situaciones que podrían dificultar la protección, el tratamiento de lesiones y el combate de incendios.

Normas de prevención

Orden y limpieza de los lugares de trabajo

- Teniendo en cuenta uno de los principios de la prevención, como es evitar los riesgos desde su origen, deben descubrirse las causas que originan desorden, suciedad y vertidos incontrolados con el fin de adoptar las medidas necesarias para su eliminación.
- El administrado es la persona responsable de transmitir a los trabajadores las normas de orden y limpieza que deben cumplir con la normativa aplicable a cada caso y fomentarán los hábitos en este sentido de las tareas laborales. Del mismo modo, serán los responsables de realizar las operaciones de chequeo del estado de orden y limpieza en sus áreas correspondientes. Igualmente, gestionarán y realizarán todos aquellos trámites procedentes a subsanar las anomalías.
- Los trabajadores deberán mantener su puesto de trabajo ordenado y limpio en lo que le compete y posibilitarán las labores de limpieza del personal de servicios al efecto, igualmente mantendrán las herramientas ordenadas y en perfecto estado de conservación, notificando la necesaria reposición de la misma cuando sea necesario.
- Los lugares de trabajo dispondrán de zonas de almacenamiento seguras adecuadas a los productos y materias allí contenidas, de manera que eviten los riesgos a los que pueda dar lugar. Se tendrá en cuenta en estas zonas las medidas de seguridad para evitar los desplomes de lo almacenado, así como la distribución de materias.
- Los desechos que se vayan produciendo deben ser eliminados constantemente a fin de mantener las inmediaciones de la empresa limpia y en total orden.

IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES Y FORMAS DE PREVENCIÓN	
RIESGOS LABORALES	PREVENCIÓN
Quemaduras por contactos con objetos o comida caliente	<ul style="list-style-type: none"> • Guantes de protección. • Los trasvases de fluidos calientes y la adición de componentes de los diferentes guisos se harán lo más lentamente posible. • JAMÁS apagar con agua el aceite ardiendo
Contusiones leves o esguinces por caídas en suelo resbaladizo	<ul style="list-style-type: none"> • Calzado antideslizante. • Evitar los cajones y puertas de armarios entreabiertas. • Mantener el suelo seco y la cocina ordenada
Cortes por uso de cuchillos de cocina y rotura de vasos	<ul style="list-style-type: none"> • Ropa de trabajo • Guante de malla
Explosión /implosión de la olla a presión por válvulas en mal estado o por vacío.	<ul style="list-style-type: none"> • Uso y manejo correcto de los utensilios.
Contactos eléctricos por manipulación de aparatos eléctricos	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de las instalaciones y del correcto funcionamiento de los medios de protección contra incendios. • Los conductores de los diferentes equipos se mantendrán en perfecto estado.
Sobreesfuerzos	<ul style="list-style-type: none"> • Usar bases con ruedas para manipular objetos muy pesados (ollas, bombonas de gas, paquetes de alimentos). • Capacite a los trabajadores en manipulación de cargas. • Recurra a la manipulación de los objetos más pesados entre varias personas.
Agentes biológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Sustitución los agentes biológicos peligrosos por otros que no lo sean o lo sean en menor grado. • Reducir al mínimo posible del número de trabajadores expuestos a un agente biológico patógeno.

IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES Y FORMAS DE PREVENCIÓN	
	<ul style="list-style-type: none"> • Utilización de medidas de higiene que eviten o dificulten la dispersión del agente biológico fuera de lugar de trabajo. Existencia de servicios sanitarios apropiados, en los que se incluyan productos para lavarse los ojos o antisépticos para lavarse la piel.
Agentes Químicos	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción al mínimo de las cantidades de agentes químicos peligrosos presentes en el lugar de trabajo. • Reducción al mínimo del número de trabajadores expuestos o que puedan estarlo. • Reducción al mínimo de la duración e intensidad de las exposiciones.
Selección de los alimentos y utensilios Manos	<ul style="list-style-type: none"> • Lavarse con agua y jabón. • Frotar vigorosamente. • Lavar todas las superficies. • Enjuagar bien. • Secar con toallas de papel • Cierre el grifo con la toalla de papel. • Desechar la toalla.
Utensilios	<ul style="list-style-type: none"> • Limpios • No oxidados • No dejarlos a la intemperie sucios, para volver a usarlos sin lavar.
Lavar y desinfectar los alimentos Alimentos: especial cuidado con verduras y frutas	<ul style="list-style-type: none"> • Lavar • Desinfectar • Usar agua.
Cocer los alimentos Tiempo	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar que se consuman crudas o semi-cocidas. • Deben estar en su punto. • Servir alimentos fríos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS EN LA COCINA Y MANEJO OBJETOS CORTO

PUNZANTES

CUCHILLOS

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:

- 1.- Un cuchillo afilado es más seguro que uno sin filo.
- 2.- Use el cuchillo correcto para el trabajo adecuado.
- 3.- Cuando transporte un cuchillo llévelo paralelo a su cuerpo o pegado a su pierna mientras camina.
- 4.- El mango del cuchillo debe estar siempre seco y limpio.
- 5.- Corte siempre sobre superficies asignadas para cortar, como tablas, tableros o superficie similar.
- 6.- Corte siempre en dirección opuesta a su cuerpo y corte siempre lo más separado de su cuerpo.
- 7.- 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:

1.- 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.

2.- 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.

3.- 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.

4.- 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 porte 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

Afilador o Chaira

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

Piedras de afilar

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

Afiladores mecánicos

Con este tipo de afilador se logran excelentes resultados en cuanto a tijeras, cuchillos tipo navaja como el mondador y algunos deshuesadores, 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 No. 35: Fotografías de capacitación “Procesos culinarios y presentación de platos”



Anexo No. 36: Fotografías de la distribución y señalización de bodegas



Bodega de
almacenamiento de
combustible y generador
eléctrico

Propuesta de señalética para bodegas



Anexo No. 37:Fichas de aprovisionamiento de alimentos

FICHA DE APROVISIONAMIENTO DE ALIMENTOS

FICHA DE APROVISIONAMIENTO DE ALIMENTOS					
Responsable de pedido: Empresa o proveedor: Lugar de procedencia:			Responsable de bodega 	No. de Orden 	
FECHA	DESCRIPCIÓN DE PRODUCTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	OBSERVACIONES



Anexo No. 39: Fotografías de las artesanías locales expuestas para la venta



Anexo No. 40: Lista de materiales y uniformes para cada área de trabajo

Todos los empleados que trabajen en el sistema de rotación de trabajo en el Lodge, deben recibir una dotación de uniformes requeridos y completos.

CUADRO DE DOTACIÓN DE UNIFORMES

DOTACIÓN DE UNIFORMES		
ADMINISTRADOR / GERENTE		
Cantidad	Detalle	Dotación
2	Camisa kaki, manga corta	Semestral
2	Camiseta kaki manga larga	Semestral
2	Pantalón kaki	Semestral

DOTACIÓN DE UNIFORMES		
2	Short kaki	Semestral
1	Sandalias	Anual
1	Sombrero de ala ancha	Semestral
1	Botas de caucho	Anual
CHEF		
Cantidad	Detalle	Dotación
2	Sombrero chef bajo	Anual
2	Chaqueta blanca Chef	Anual
2	Pantalón de Chef	Anual
1	Short	Semestral
2	Camisetas	Semestral
1	Tunica Tipica Chef	Anual
10	Mallas cubre cabello	Anual
2	Mandil de Chef	Anual
CAMARERO		
Cantidad	Detalle	Dotación
2	Camisa kaki, manga corta	Semestral
2	Camiseta kaki manga larga	Semestral
2	Pantalón kaki	Semestral
2	Short kaki	Semestral
1	Sandalias	Anual
1	Sombrero de ala ancha	Semestral
1	Botas de caucho	Anual
GUÍA		
Cantidad	Detalle	Dotación
2	Camisas manga corta	Semestral
2	Camiseta manga larga	Semestral
2	Short	Semestral
1	Machete solo para guías de selva	Anual
1	Mochila	Anual
1	Botas de caucho	Anual
1	Poncho de agua	Anual
1	Linterna y cantinflora	Anual

Anexo No. 42: Material publicitario e informativo, trípticos y hojas volantes de las actividades culturales y servicios de la comunidad y del lodge.

A Jungle Expedition among the Shiwiar Quichuas Indians

Host: Raul Tapuy.

When: Anytime

Languages: English, Spanish

Length: 6 days, 5 nights proposed

Fee charged:

1. Adult rate is \$120 US per night per person for non-Ecuadorians
2. Children up to age 12 pay \$50US per night when accompanied by parents
3. Special rates for students and groups
4. Payment is due upon confirmation



This program is produced by Raul Tapuy Vargas, a Quichua and Shiwiar Indian of the Amazon River Basin. For in-depth information during the tour, Pavacachi



relies upon his hired guide, Raul Tapuy. Visitors should keep in mind that here we are dealing with a truly out-of-the-way place where usual amenities simply are unavailable. At the left you can see where you will be staying. In return for the occasional inconvenience, Raul and Marcia can offer you profound insights into the Amazonian Rainforest and Shiwiar and Quichuas culture.

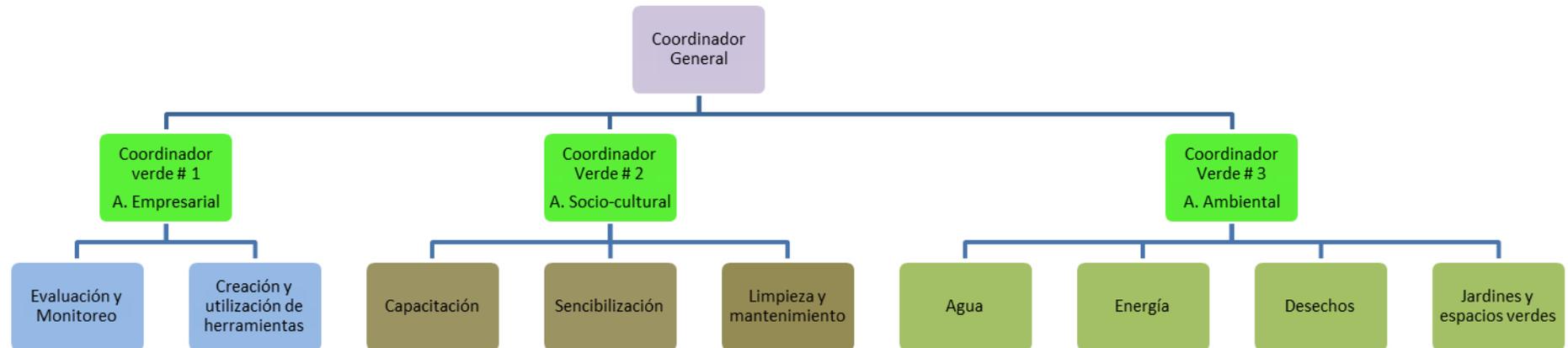
In order to give you the best idea of what the experience may be like, and of Raul's expertise with English, the itinerary below is presented as Pascual himself wrote it.




Anexo No. 43: Comité de gestión sostenible ambiental. “Políticas Ambientales”

COMITÉ DE GESTIÓN SOSTENIBLE AMBIENTAL

El comité de gestión sostenible del centro de turismo comunitario Pavacachi, lodge Ipanlo está conformado de acuerdo al organigrama estructural que se muestra a continuación:



- Aplicación de las "3rs" (reducir, reutilizar , reciclar)
- Preservación del medio ambiente, investigación flora y fauna
- Controles y registros continuos , eficiencia en el uso de los recursos naturales

COMITÉ DE GESTIÓN SOSTENIBLE AMBIENTAL

Visión

Ser el ente organizador de la información, encargado de analizar, reportar, reforzar e implementar estrategias de consolidación, prevención o cambio ante cualquier acción en el diario proceder de la operación turística de la empresa, mediante la aplicación de sistemas de gestión enfocados en el desarrollo sostenible, aprovechando de forma correcta los principios de calidad y rentabilidad de la empresa, socializando oportunamente los conocimientos a todo el personal.

Misión

Somos un grupo técnico que conoce temas de sostenibilidad y buenas prácticas de turismo sostenible, creados con el fin identificar necesidades y desarrollar estrategias de cambio o consolidación para socializar la información generada previo a ser aplicada en la empresa bajo un sistemas de gestión sostenible, la cual es transmitida al personal de la empresa y los clientes, a través de talleres participativos, reuniones, conferencia y foros abiertos, donde se pone en práctica los conceptos y valores del desarrollo sostenible.

Objetivos del comité de gestión sostenible

- Consolidar un grupo capaz de ser un referente en la gestión sostenible.
- Divulgar la importancia de asumir los principios del desarrollo sostenible como garantía de futuro para la sociedad.
- Compartir experiencias y conocimientos para enriquecer la labor de la empresa en materia de sostenibilidad.
- Definir un modelo de gestión sostenible para la empresa.

Anexo No. 44: Campaña de uso correcto del agua y fichas de registro/control de agua

CAMPAÑA DE AHORRO DE AGUA

Una campaña de ahorro debe considerar los siguientes aspectos:

- Asignar un responsable.
- Crear un logo que la diferencie de las demás campañas y le permita posicionamiento.
- Elaborar un plan de trabajo con las acciones a implementar para lograr el objetivo.

Ejemplo de una campaña de ahorro de agua:

Una empresa puede desarrollar una campaña enfocada al ahorro de agua, cuyo plan de acciones incluirá:

- Mantener el nivel del agua del tanque de los inodoros al mínimo.
- Conservar todas las tuberías en excelente estado para evitar fugas.
- Revisar que las llaves estén siempre bien cerradas.
- Realizar una revisión constante a los medidores de agua y verificar los recibos, para poder llevar un registro que permita mantener el control del consumo.
- Llevar a cabo el programa de revisión mensual de las tuberías con su respectivo registro para su reparación.
- Coordinar campañas de concientización con el personal.
- Registrar el consumo, de preferencia en metros cúbicos para facilitar los cálculos.
- Instalar dispositivos en las llaves para controlar la salida del agua.
- Elaborar un plan de acción para aplicar las medidas correctivas. Nombrar un responsable.

PLAN DE ACCIÓN GENERAL DEL COMITÉ DE GESTIÓN SOSTENIBLE AMBIENTAL

Con el objetivo de implementar las acciones correctivas de cada campaña y de monitorear el cumplimiento de cada proceso, se recomienda llevar un cuadro de control.

El plan de acción se lo debe elaborar para cada área y para cada una de las campañas de ahorro ya sea de agua, energía, etc. Y este debe estar con un plan de trabajo y un responsable.

A continuación se presenta un ejemplo de plan de acción para campañas. La iniciales corresponden a (F) Financiero, (P) Político, (A) Ambiental y (H) Humano.

Medida correctiva	Acciones	Período ejecución	Responsable	Comentarios	Fecha inicio	Fecha finalización	Recursos			
							F	P	A	H

Por ejemplo el plan de acción del comité de gestión debe incluir:

- Promover los principios del desarrollo sostenible.
- Crear y hacer cumplir las políticas sostenibles de la empresa.
- Comunicar la Misión, Visión y Valores sostenibles empresariales y ambientales.
- Diseñar el plan de trabajo y asignar responsables.
- Sensibilizar a los involucrados para un mayor compromiso con el cambio.
- Promover la implantación de buenas prácticas en la gestión empresarial sostenible.
- Capacitar al personal en el tema de buenas prácticas.
- Dar seguimiento a la implementación de buenas prácticas.
- Realizar informes del desempeño de la empresa en relación con buenas prácticas.
- Ejecutar acciones correctivas en caso de resultados negativos respecto a buenas prácticas.
- Restructurar las políticas, de ser necesario, e informar periódicamente sobre estos cambios.
- Proponer soluciones en caso de problemas que impidan cumplir con las metas.
- Definir un modelo de sistema integrado de gestión sostenible, así como herramientas y factores claves de éxito para su ejecución.

Anexo No. 45: Plan de ahorro de energía “Fichas de registro de consumo de energía”**PLAN DE AHORRO DE ENERGÍA**

El plan de ahorro de energía es una herramienta que permite frenar y disminuir los impactos ambientales que causa la generación de la electricidad poniendo en práctica medidas o acciones concretas, vinculando a todos los miembros de la comunidad, personal y turistas.

Con la adopción de las medidas propuestas, se pretende disminuir el uso de combustible en la generación de electricidad necesaria para la actividad turística, sin disminuir la calidad del servicio y sin afectar la forma de vida de las comunidades hospederas.

OBJETIVOS

1. Conocer, registrar y monitorear el consumo de energía, así como racionalizar y reducir el consumo de combustible fósil.
2. Utilizar mecanismos y sistemas para el uso eficiente de la energía.
3. Educar a clientes y empleados sobre la importancia de la energía, su conservación y cómo emplearla responsablemente.
4. Mantener documentos escritos sobre las acciones, periodicidad, metas, registros y responsables, relativos al uso eficiente de la energía.

ACCIONES

- Sensibilizar y capacitar al personal para reducir el consumo de energía.
- Usar fluorescentes y/o focos ahorradores.
- Colocar anuncios en zonas claves para apagar luces innecesarias, no dejar los equipos eléctricos prendidos.
- Compre aparatos eléctricos modernos y eficientes en cuanto al uso de energía. (Cuando se cuente con recursos económicos necesarios)
- Cuando se vaya a implementar equipos que utilicen energía al comprarlos lea las etiquetas que le informan cuánta energía consumen. (bajo, medio y alto consumo de energía)

- Apagar la luz cuando no se está usando, tanto en las áreas de clientes como en las del personal.
- Colocar los electrodomésticos en lugares estratégicos: por ejemplo, poner la refrigeradora alejada de la estufa para que no esté cercana a fuentes de calor.
- Aprovechar la luz, el calor y la ventilación natural
- Trate de utilizar energía alternativa como la energía solar es decir las que se obtiene de las radiaciones del sol, las cuales se recolectan a través de paneles y baterías solares que las convierten en electricidad.
- Educación al visitante, al pedir que, siempre que sea posible, aproveche la iluminación de la luz solar, que es más natural, menos contaminante y, además, gratuita.

METAS

Para que el plan de ahorro de energía se complemente se debe plantear metas claras y medibles en el tiempo con resultados a corto, mediano y largo plazo.

A continuación se plantea metas más generales que se quiere alcanzar con este plan de ahorro de energía.

1. En dos meses se revisara y cambiara los cables defectuosos de toda la instalación eléctrica del lodge.
2. En seis meses el personal estará capacitado para el trabajo del plan de consumo de energía.
3. En cuatro meses se colocara focos ahorradores en todas las áreas así como también se revisaran los ya instalados.
4. Se mantendrán un registro mensual de consumo de energía y combustible y se registrará de igual manera el mantenimiento de instalaciones.
5. En un plazo no mayor a un año se tendrá implementado la señalética para los visitantes donde se estimula al ahorro de energía y por medio de este el ahorro de combustible.
6. Se incentivara a que el personal no solo en el trabajo aplique este plan sino que lo haga extensivo a su propia casa y a largo plazo a la comunidad.
7. El mantenimiento de todo lo que implique el recurso energía estará plasmado en el plan de mantenimiento preventivo de la comunidad.

FICHA DE REGISTRO SEMESTRAL DE CONSUMO DE ENERGÍA

PLAN DE AHORRO DE ENERGÍA					
					
RESPONSABLE					ÁREA
FECHA				
MES	LUZ Kwh	Kwh USD	Ocupacion	Cantidad Combustible	USD / pax
TOTAL					
PROMEDIO SEMESTRAL					

Anexo No. 46: Diseño y proposición de carteles y rotulación para el ahorro de los recursos

Con el afán de comunicar a los turistas, empleados y demás involucrados en la actividad turística que se desarrolla en el lodge Ipanlo sobre la importancia de ahorrar el agua, se sugiere colocar anuncios de conservación o aplicación de buenas prácticas ambientales en las oficinas, habitaciones y/o servicios higiénicos.

Por ejemplo los textos a ser utilizados en los letreros a ser ubicados en los baños del lodge son los siguientes:



Anexo No. 47: Identificación de prácticas ambientales y turísticas indebidas “Captura y alimentación de animales silvestres”



Anexo No. 48: Hoja informativa para el uso correcto de sustancias tóxicas

Productos de limpieza tóxicos de uso frecuente

Limpiar y desinfectar son pasos importantes para reducir la propagación de enfermedades. Sin embargo, muchos de los productos que se usan comúnmente para la limpieza y mantenimiento del hogar se encuentran entre los productos tóxicos más riesgosos y potencialmente peligrosos que puede haber en su hogar.

Fuente de contaminación del aire interior

Los estudios de investigación realizados por la Agencia de Protección Ambiental de EE.UU demuestran que la calidad del aire del interior es mucho peor que la calidad del aire exterior. Hay muchas fuentes de contaminación del aire libre incluyendo los productos del hogar tales como: productos de limpieza y desinfectantes, pinturas, decapantes y otros solventes, conservantes de madera, rociadores en aerosol, repelentes de polillas y desodorantes de ambiente, entre otros. Muchos de los productos de limpieza comunes, como los productos para limpiar y lustrar muebles y pisos, los limpiadores para horno, los productos multiuso y los jabones limpia alfombras tienen compuestos orgánicos volátiles (VOCs, por su sigla en inglés), que son solventes orgánicos que fácilmente se evaporan en el aire y entran a los pulmones (y los niños inhalan más aire por cada libra de peso corporal que los adultos!).

Exposición a sustancias químicas de productos de limpieza

Al igual que con otros productos contaminantes, el alcance y la índole de los efectos en la salud por estar expuestos a estos materiales dependerán de varios factores, incluyendo la cantidad de sustancia, la duración, la toxicidad o el grado de concentración de toxinas y la edad, el género y el estado de salud de las personas expuestas a estos productos.

Los efectos a corto plazo pueden ser irritación de ojos, nariz y garganta, dolor de cabeza, mareo leve, náusea, diarrea, sarpullido en la piel, reacciones alérgicas y ataques de asma. Los efectos a largo plazo pueden ocasionar daños a los sistemas nervioso, reproductor, endocrino, e inmunológico, como así también defectos congénitos, cáncer del cerebro y leucemia.

También se determinó que los productos de limpieza en el hogar son los responsables de los envenenamientos involuntarios en niños menores de 6 años de edad.



Proporcionada por California Childcare Health Program
Para mayor información, póngase en contacto con:
Línea de Salud 1-800-333-3212

Distribuida por:

Consejos útiles para reducir la exposición a productos tóxicos

- Lea las etiquetas de los productos que piensa comprar. Compre productos cuyas etiquetas tengan las palabras "precaución" o "advertencia" porque son menos dañinos que los productos en cuyas etiquetas se encuentran las palabras "veneno" o "peligro."
- Cuando compre productos de limpieza, busque palabras claves tales como: ingredientes naturales, no tóxicos, biodegradables, y con base cítrica.
- Evite productos con frases tales como: "asegúrese de que la habitación esté ventilada," "use algo para protegerse los ojos o use guantes," "peligroso si se traga," "inflamable," "corrosivo" o "irritante" porque estas palabras implican riesgos para la salud.
- Elija rociadores a gatillo, en vez de productos en aerosol.
- Guarde los productos en un mueble bajo llave en los envases originales, y en áreas bien ventiladas, pero fuera del alcance de los niños y las mascotas.
- Evite el uso excesivo. Reduzca la necesidad de usar más cantidad de productos tóxicos evitando así el crecimiento de moho y bacterias, y limpie inmediatamente. Use alternativas más sanas (ingredientes tales como: bicarbonato de sodio, jabones y detergentes líquidos, vinagre blanco, y jugo de limón) porque a menudo funcionan igual que el uso en gran cantidad de productos tóxicos.
- Use los productos según las instrucciones del fabricante y úselos para el fin fabricado. Nunca mezcle con otros productos a menos que así se indique en la etiqueta.
- Conserve los productos en los envases originales.
- Asegúrese de airear bien la habitación cuando use estos productos.
- Elija productos que están envasados para reducir la cantidad de derrames, goteos y manipuleo por parte de los niños.
- Los productos sin usar o que han sido usados parcialmente no van en la basura—llévelos al Centro de Desechos Peligrosos de Artículos del Hogar. Compre los productos en cantidades que usted usará pronto.
- Use pinturas con látex a base de agua que 1) no tengan ningún solvente, y 2) que tengan un nivel cero o un nivel bajo de compuestos orgánicos volátiles (VOCs, por su sigla en inglés).

Por Rahman Zamani, MD, MPH

Información y fuentes de consulta

The Healthy School Networks: www.healthyschools.org/index.html.

The Environmental Protection Agency: www.epa.gov.

Sitio en la red de CCHP: www.ucsfchildcarehealth.org.

Anexo No. 49: Políticas de compras para proveedores**POLÍTICAS DE COMPRAS PARA PROVEEDORES**

Contar con buenos proveedores no sólo significa contar con insumos de calidad y precios bajos sino que además se promueve el intercambio y colaboración entre proveedores, empresa y clientes, para de esta manera fortalecer la cadena de valor turístico sostenible y brindar un servicio eficiente.

El éxito de una empresa se basa principalmente en la organización de la misma, desde lo más notorio como el aseo y la limpieza hasta lo que algunos consideran lo menos importante o simplemente lo que no es necesario, como lo es el suministro de productos y más aún cuando se trata de una empresa que tiene como una de sus políticas la armonía con la sostenibilidad.

- Siempre se debe procurar proveedores con precios razonables, que sean acordes a la calidad del producto o servicio que ofrecen, y a los precios promedio del mercado.
- Que sean empresas legalmente constituidas y con papeles en regla.
- Que sean honestos, cumplidos y puntuales.
- Que sean productos amigables con el medio ambiente y productos biodegradables.
- Al momento de evaluar el factor precio, se debe considerar los posibles descuentos que el proveedor pueda otorgar, tales como descuentos por volumen de compra, descuentos por pronto pago, etc.
- Siempre que sea posible se debe procurar proveedores que ofrezcan insumos, productos o servicios de muy buena calidad, en todo caso, que la calidad de éstos sea acorde con los precios que tienen.

- Se debe tomar en cuenta los materiales o componentes del producto, sus características, sus atributos, su durabilidad, etc.
- Siempre se debe buscar las mejores condiciones de pago, es decir, que el financiamiento o plazo del crédito otorgado sea el mayor posible, sin que ello implique recargo alguno.
- Mientras mejores condiciones de pago, mayor liquidez para la empresa.
- En el servicio de post venta se evalúa principalmente las garantías que el proveedor pueda brindar, qué garantías otorga y cuál es el periodo de éstas.
- También se evalúa la capacitación que pueda brindar en el uso de sus productos, la asistencia técnica, el servicio de mantenimiento, su política de devoluciones, la posibilidad de canjear productos de baja rotación, etc.
- Que sean en lo posible productos orgánicos.
- Que posea Certificaciones en productos limpios
- Que sean productos provenientes de entidades locales.
- A mayor experiencia de la empresa proveedora, probablemente mayor eficiencia y seguridad en su abastecimiento.
- Se debe considerar, por ejemplo, si los testimonios de sus clientes son favorables.

Anexo No. 50: Plan de manejo de desechos solidos**PLAN DE MANEJO DE DESECHOS SÓLIDOS****INTRODUCCIÓN**

La generación de desechos sólidos es parte indisoluble de las actividades que realiza una organización. Considerando que dentro de las etapas del ciclo de vida de los desechos sólidos (generación, transportación, almacenamiento, recolección, tratamiento y disposición final), las empresas constituyen el escenario fundamental, en el que se desarrollan y se vinculan las diferentes actividades asociadas al manejo de los mismos.

Se entiende por gestión de los residuales a las acciones que deberá seguir las organizaciones dentro de la gestión ambiental, con la finalidad de prevenir y/o minimizar los impactos ambientales que se pueden ocasionar los desechos sólidos en particular y por plan de manejo se entiende el conjunto de operaciones encaminadas a darles el destino más adecuado desde el punto de vista medioambiental de acuerdo con sus características, que incluye entre otras las operaciones de generación, recogida, almacenamiento, tratamiento, transporte y disposición final.

OBJETIVOS

1. Crear una conciencia sobre el manejo de desechos, entre los miembros de la empresa.
2. Utilizar mecanismos y sistemas para el uso eficiente de recursos y de los desechos de estos dar un reciclaje adecuado así como una disposición final a los diferentes tipos de desechos.
3. Educar a clientes y empleados sobre la importancia de un manejo adecuado de desechos.
4. Mantener documentos escritos sobre las acciones, periodicidad, metas, registros y responsables, relativos al manejo de desechos.

ACCIONES

SEPARACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

Los residuos sólidos se dividen en dos grupos principales: los orgánicos y los inorgánicos.

Orgánicos: Son todos aquellos que se pueden incorporar fácilmente al suelo mediante procesos naturales como la descomposición que realizan los hongos y bacterias.

Inorgánicos: Son todos aquellos desechos producidos por el ser humano a partir de procesos químicos, los cuales no pueden ser incorporados a la naturaleza o tardan mucho tiempo en descomponerse, tales como plásticos, aluminio, vidrio, etc.

Los residuos sólidos deben ser separados en la fuente directamente, ejemplo: En la cocina en contenedores diferentes: vidrio, papel, metal, plástico, orgánicos, electrodomésticos, residuos tóxicos, etc.

Separación y disposición de residuos inorgánicos

La separación por contenedores en colores, nombres y/o íconos puede facilitar el proceso. Es preferible usar tres tachos en las áreas públicas y operacionales, como orgánico (Color verde), inorgánico (Color amarillo) y rechazo (Color negro).



Señalética: Orgánico, inorgánico y rechazo

El personal debe ser capacitado para que el proceso funcione. Los diferentes tipos de residuos sólidos inorgánicos necesitan diferentes disposiciones en el sitio y puedan estar registrados por área. Así mismo es importante contar con lugares fijos para la deposición final de los desechos separados en la ciudad más cercana.

Ejemplos prácticos de la separación de residuos inorgánicos

- En la habitación: Cuando hay la limpieza de los cuartos, el personal debe tener diferentes fundas o contenedores para separar los residuos inorgánicos en la fuente, como funda para papel, funda para plásticos y funda para baterías usadas. Depende de la cantidad y tipo de residuos en las habitaciones.
- En la cocina: La cocina debe tener contenedores diferentes asignados con imágenes o por colores, como contenedor de papel, plástico, vidrio, metal y residuos orgánicos para la separación. Adicionalmente sería importante almacenar en recipientes de vidrio las grasas usadas en la cocina.

Ejemplo práctico de la disposición de los residuos inorgánicos (Área limpia)

- El almacenamiento de residuos inorgánicos debe estar en un solo lugar para todos los producidos (orgánicos, inorgánicos y rechazo). Ejemplo: Ubicado donde los contenedores de compostaje.
- Un contenedor cuadrado de madera, puede ser dividido con tablas de madera en cuatro cámaras para vidrio, papel, metal y plásticos. Preferible construirlo debajo de un techo.
- La disposición de residuos tóxicos serán almacenados en diferentes contenedores cerrados.

Tipo de residuo inorgánico	Que recolectar	Que no recolectar	Disposición
 <p>Vidrio</p>	<p>Recipientes de cristal vacío, como botellas, vasos de alimentos, botellas de cosmética, etc.</p>	<p>Cierres, tapas, porcelana, cerámica, bombillas, cristal de espejo, etc.</p>	<p>Los vidrios podrán ser dispuestos en cualquier tipo de contenedor</p>
 <p>Papel</p>	<p>Periódicos, ilustrados, prospectos, cuadernos, libros, papel de escribir, catálogos, Cajas de cartón, etc.</p>	<p>Embalajes de congelación, celofán, el papel pintado, papel higiénico, pañuelos de papel, embalajes de bebidas</p>	<p>El papel puede disponerse en contenedores cuadrados o cualquier tipo de contenedor</p>
 <p>Metal</p>	<p>Latas de conservas, latas de bebidas, papel de aluminio, etc.</p>	<p>Latas, - de spray, laca con contenidos de restos (dependiendo del sitio de la disposición final)</p>	<p>Los metales pueden ser recolectados en cualquier tipo de contenedor cerrado.</p>
 <p>Plástico</p>	<p>Folio de plástico, botellas de plástico, embalajes en general, etc.</p>	<p>CD`s, cables, etc.</p>	<p>Los plásticos pueden estar almacenados en cualquier tipo de contenedor.</p>
 <p>Residuo tóxico</p>	<p>Baterías, aceite usado, tubos fluorescentes, focos ahorradores, colores y barnices, desinfectantes, sustancias químicas, medicamentos, acidez, lejías, grasa, etc.</p>	<p>Productos de limpieza</p>	<p>Los residuos tóxicos deben ser dispuestos separados en contenedores cerrados.</p>

Compostaje

En general tratar los desechos orgánicos en contenedores de compostaje significa permitir que la naturaleza descomponga dichos desechos para convertirlos en humus.

Un contenedor de compostaje es nada más un almacenamiento en el que se depositaran los desechos orgánicos en contacto con la tierra para permitir el proceso natural a través de macro y microorganismos.

Normalmente esto funciona a través de dos o tres contenedores de compostaje, donde el material orgánico se traslada de un contenedor al otro.

LO QUE PUEDE SER COMPOSTADO

- **Desechos del jardín:** Restos de cosecha de la verdura, corte de plantas vivaces, corte de césped y corte de prados, mala hierba, hojas y restos de raíz.
- **Desechos orgánicos de la cocina:** restos de verduras y alimentos crudos que no incluyan carne, huesos o grasa.
- **Desechos domésticos orgánicos:** Papel y cartón (excepto papel con impresión a color y papel brillante), lana, restos de cabellos, plumas o cenizas de madera.

LO QUE NO PUEDE SER COMPOSTADO

- Restos de platos cocinados, fritos o con mucha grasa. En pequeñas cantidades no afectan al compostaje, sin embargo en cantidades más significativas gestionan espacios sin aire provocando putrefacción.
- Carne, huesos y pescado pues estos producen malos olores y atraen animales.
- Los excrementos de animales domésticos y de personas.
- Ceniza y aserrín de madera tratada o aglomerados.
- Colas y barnices, nada que genere putrefacción.

Diseños de un contenedor de compostaje sencillo

Existe una variedad de diferentes diseños disponibles en el mercado. En este manual se muestra dos tipos de construcción simple y económica para la reducción y descomposición del material orgánico.

Entre los recipientes más usuales se usan contenedores de compostaje redondos de malla y/o cajones cuadrangulares de madera.

El tipo más sencillo de compostaje consiste en apilar el material orgánico compostable con una altura que no debe sobrepasar un metro aproximadamente. La altura es importante porque se necesita manejar un cierto peso que permita el paso de aire por los espacios para la descomposición. El ancho puede acomodarse a la necesidad de producción del material orgánico.

Construcción de un contenedor de compostaje de malla

Herramientas: Pinza

Materiales:

Malla (aprox. 1m de ancho y 3.20m de longitud)

Alambre (aprox. 1 m)

Pasos de la construcción:

- Paso 1: Elegir una ubicación acomodada para el contenedor de compostaje
- Paso 2: Extender la malla
- Paso 3: Enrollar la malla en forma circular y unir ambos extremos.
- Paso 4: Usar el alambre por lo menos en tres puntos de la unidad.

Reciclaje: Con los residuos debidamente separados se puede proceder al reciclaje de los diversos tipos de desechos en empresas especializadas en el tema. Con esto ayudamos a la conservación del planeta y además ganamos un rédito económico de esta actividad.

TABLA DE GENERACIÓN DE DESECHOS

GENERACIÓN DE DESECHOS PARA SER COMPOSTADOS			
RESPONSABLE:		ÁREA:	
FECHA:		No. VISITANTES:	
TIPO DE RESIDUO	PUNTO DE GENERACIÓN	CANTIDAD GENERADA KG	DETALLE/DESCRIPCIÓN
ORGÁNICO			
PAPEL			
LATAS			
PLÁSTICO			
VIDRIO			
OTRO			



Anexo No. 51: Fotografías de creación e implementación “Composteras”



Preparación de la urna de composta

Generación de compost en urnas múltiples



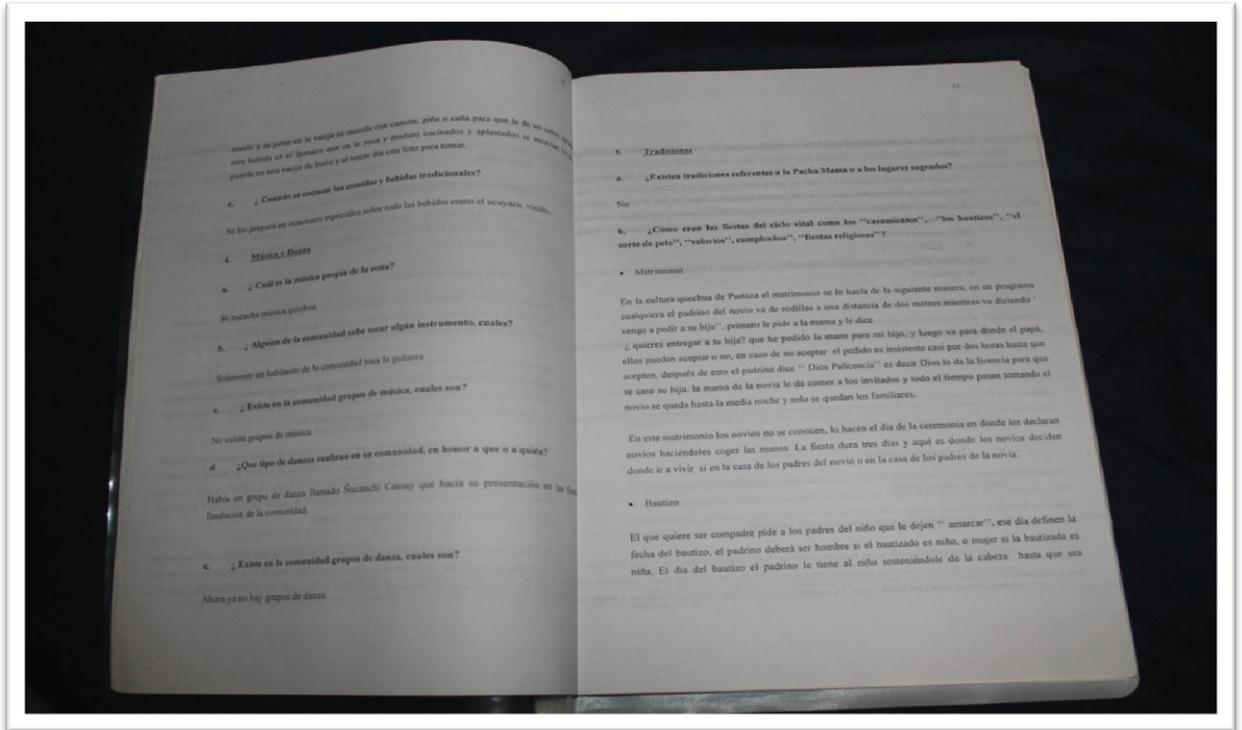
Preparación y selección de materia orgánica para compostas



Anexo No. 52: Calendario turístico ambiental de la comunidad y del lodge**Calendario Ambiental**

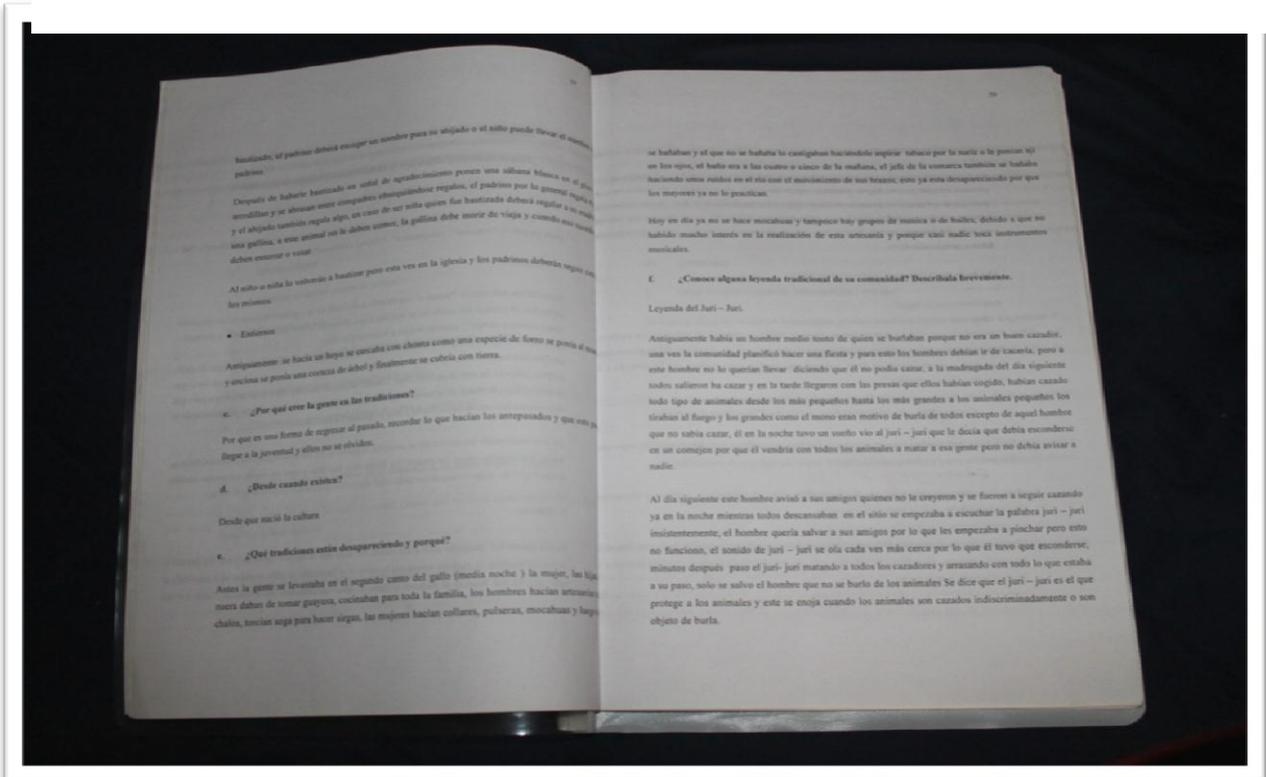
Día	Mes	Celebración
01	enero	Día Mundial de la Paz
02	febrero	Día Mundial de los Humedales
08	Marzo	Día Internacional de la Mujer
22	marzo	Día Mundial del Agua
23	marzo	Día Forestal mundial
26	marzo	Día del clima
01	Abril	Día Mundial de la Educación
07	abril	Día mundial de la salud
22	Abril	Día de la Tierra
24	abril	Día mundial de la conciencia contra el ruido
09	mayo	Día Internacional de las Aves
17	mayo	Día mundial del reciclaje
22	mayo	Día de la Biodiversidad
31	mayo	Día mundial sin tabaco
5	junio	Día del ambiente
8	junio	Día mundial de los Océanos
7	julio	Día del Cóndor Andino (Ecuador)
11	julio	Día Mundial de la Población
12	agosto	Día Internacional de la Juventud
22	agosto	Día mundial del folklore
16	septiembre	Día Internacional para la Conservación de la capa de ozono
27	septiembre	Día Internacional del Turismo
	Octubre	Mes de las Aves (Ecuador)
	Octubre	1er. Lunes de octubre. Día Mundial del hábitat
	Octubre	1er. Sábado de octubre. Día Interamericano del Agua
12	octubre	Día Internacional de la Reducción de Desastres Naturales
16	octubre	Día Mundial de la Alimentación
21	Octubre	Día mundial del ahorro de energía
01	noviembre	Día Mundial de la Ecología
10	diciembre	Día Internacional de los Derechos Humanos
11	diciembre	Día Internacional de las montañas

Anexo No. 53: Fotografías de documentos de las costumbres, tradiciones y leyendas de la comunidad Pavacachi



Documentos de la caracterización de los atractivos culturales de la comunidad Pavacachi.

YUCTA, A. 2001



Anexo No. 54: Fotografías de la vinculación de turistas con actividades de la comunidad



Práctica de caza ancestral
“Soplo de la bodoquera”

Intercambio cultural entre comunidad y turistas



Anexo No. 55: Fotografías de los jardines y áreas verdes



Patio principal del lodge
Ipanlo



Choza cocina y adecuación de jardines con plantas nativas



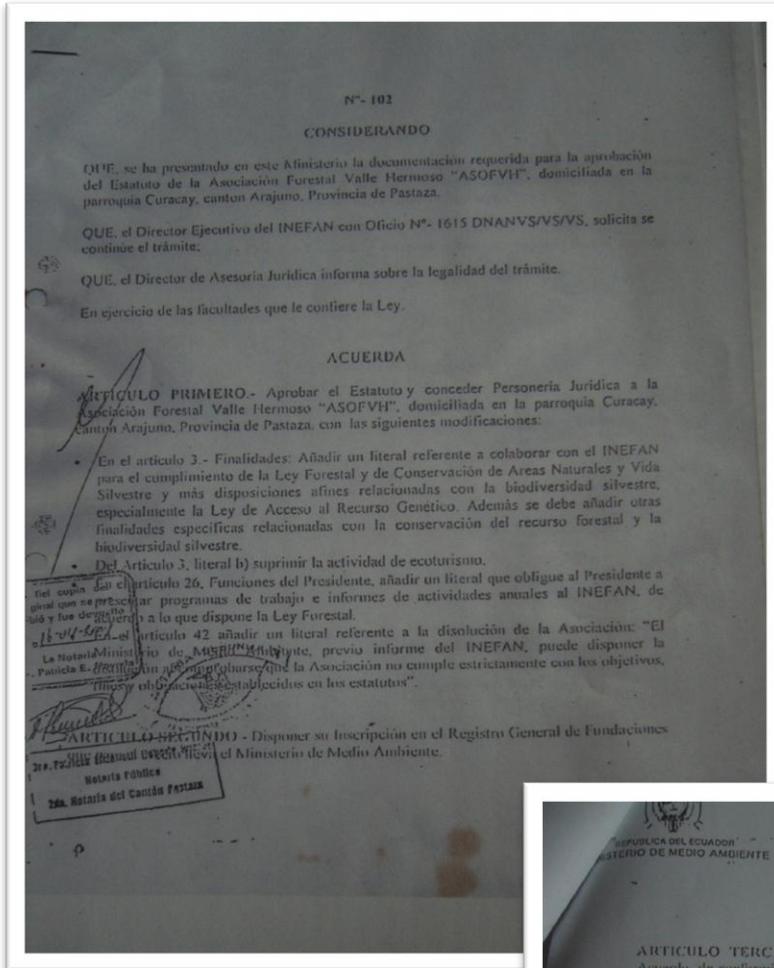
Anexo No. 56: Fotografías de los productos cosechados en las chacras comunitarias



Chacra comunitaria
“Cosecha de papayas y de chonta-curos”



Anexo No. 57: Fotografías del registro oficial de la constitución de la ASFVHP



Aprobación como Asociación Forestal Valle Hermoso Pavacachi ASOFVHP

