

# **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

## **Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas**

Diseño Colaborativo de un producto turístico ofertado por la comunidad indígena Shuar del cantón Bucay, provincia del Guayas

### **PROYECTO INTEGRADOR**

Previo la obtención del Título de:

### **Licenciado en Turismo**

Presentado por:

Cynthia Marisol Ramírez Lazo

Vicente Gabriel Chimarro García

GUAYAQUIL - ECUADOR

Año: 2020

## **AGRADECIMIENTOS**

A mi familia por ser siempre mi pilar de vida. A todos los docentes quienes han compartido su conocimiento para nuestra formación profesional. A mis tutores Mathias Pecot y Gabriela Arellanos quienes nos acompañaron durante todo el desarrollo de la tesis. A mi compañera de Tesis Cynthia Ramírez por su excelente colaboración y esfuerzo invertidos. A los representantes de la comuna por la predisposición y confiar en nosotros como profesionales para la realización de la investigación.

Att: Vicente Chimarro

## **DEDICATORIA**

A mi madre, le dedico con mucho amor y cariño todo mi esfuerzo, por brindarme todo su apoyo a la distancia durante mi formación profesional, a mis hermanos que siempre estuvieron dándome ánimos en los momentos difíciles, a mi compañeros y amigos presentes y pasados quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas durante estos cinco años.

Gracias a todos

Att: Vicente Chiamarro

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis padres por su apoyo y comprensión. A la ESPOL y sus docentes quienes no formaron como los profesionales que somos. A mis tutores Mathias Pecot y Gabriela Arellanos quienes nos acompañaron durante todo el desarrollo de la tesis. A mi compañero de Tesis Gabriel Chimarro con quien trabaje de la mejor manera y pudimos realizar un trabajo de excelencia. A los representantes de la comuna por invertir su tiempo y conocimientos para la realización de la investigación.

Att: Cynthia Ramírez

## **DEDICATORIA**

A Dios, porque fue mi pilar de fuerza durante toda mi vida, en especial en esta etapa universitaria, a mis padres por estar conmigo en cada meta cumplida y por su apoyo incondicional. A mis abuelitos que ya no están conmigo físicamente y a mis abuelitos que si lo están. A la comuna Shuar ya que sin ellos no se hubiera podido realizar el proyecto

Att: Cynthia Ramírez

## DECLARACIÓN EXPRESA

"Los derechos de titularidad y explotación, nos corresponde conforme al reglamento de propiedad intelectual de la institución a; *Cynthia Marisol Ramírez Lazo* y *Vicente Gabriel Chimarro García* y damos nuestro consentimiento para que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual"

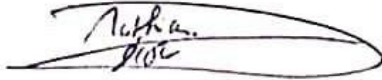


Cynthia Marisol  
Ramírez Lazo



Vicente Gabriel  
Chimarro García

## EVALUADORES



**Mathias Pecot**

PROFESOR DE LA MATERIA



**Gabriela Arellano**

PROFESOR TUTOR

## **RESUMEN**

Las Comunidades indígenas que practican la actividad del turismo deben pertenecer al registro oficial avalado por MINTUR para tener el reconocimiento como Centro Turístico Comunitario. La comunidad Shuar de Bucay forma parte de ese gran porcentaje de comunidades que no pertenecen a dicho registro. El objetivo de este proyecto es elaborar un diseño de producto turístico comunitario con el propósito de mantener el bienestar de la comunidad logrando que pueda alcanzar la acreditación como CTC. Mediante la aplicación de herramientas como el Group Creativity y Group Discussion se pudo analizar la vocación turística existente en la comuna, se identificaron perfiles, los cuales pueden colaborar con la creación del centro turístico comunitario. Así mismo, se implementó una mejora mediante un nuevo régimen de estructura organizacional, definiendo las áreas necesarias a cubrir para el desarrollo de la actividad turística. Por medio de la herramienta Blue Print definió el proceso del servicio turístico ofertado por la comuna, en el cual se detalló el antes, durante y después, así como todas las herramientas necesarias para la prestación de servicio. Como último punto se realizó un análisis financiero en donde se puede destacar que del total de los costos por producción del servicio turístico el 68% retorna a la comuna, además, la tasa de retorno de la inversión corresponde a 16% proyectado un incremento anual del 0.1% de turistas.

**Palabras Clave:** Turismo comunitario, producto, folklorización, estructura organizacional, servicio.



## **ABSTRACT**

The indigenous communities that practice the activity of the tourism must belong to the official register endorsed by MINTUR in order to have the recognition as Community Tourist Center. The Shuar community of Bucay is part of this large percentage of communities that do not belong to the register. The objective of this project is to develop a community tourism product design with the aim of maintaining the well-being of the community by achieving accreditation as a CTC. Through the application of tools such as the Creativity Group and Group Discussion it was possible to analyze the tourist vocation existing in the commune, profiles were identified, which can collaborate with the creation of the community tourist center. In addition, an improvement was implemented through a new organizational structure regime, defining the areas to be covered for the development of tourism activity. Through the Blue Print tool, he defined the process of the tourist service offered by the commune, in which he detailed the before, during and after, as well as all the tools necessary for the provision of service. As a final point, a financial analysis was carried out in which it can be noted that 68% of the total costs of producing the tourist service go back to the commune, in addition, the rate of return on investment corresponds to 16% projected an annual increase of 0.1% of tourists.

**Keywords:** Community tourism, product, folklorization, organizational structure, service.

# ÍNDICE GENERAL

<b>EVALUADORES</b> .....	VI
<b>RESUMEN</b> .....	VII
<b>ABSTRACT</b> .....	VIII
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	IX
<b>ABREVIATURAS</b> .....	XI
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	XII
<b>ÍNDICE DE ILUSTRACIONES</b> .....	XIII
<b>CAPÍTULO 1</b> .....	1
<b>1. Introducción</b> .....	1
<b>1.1. Descripción del Problema</b> .....	1
<b>1.2. Justificación del Problema</b> .....	3
<b>2. Objetivos</b> .....	4
<b>2.1. Objetivo General</b> .....	4
<b>2.2. Objetivos Específicos</b> .....	4
<b>3. Marco Teórico</b> .....	5
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	6
<b>4. Modelo de desarrollo de turismo indígena</b> .....	6
<b>5. Diseño de la investigación</b> .....	9
<b>5.1. Investigación Exploratoria</b> .....	9
<b>5.2. Investigación Concluyente Descriptiva</b> .....	9
<b>6. Identificación de la vocación turística de la comunidad</b> .....	9
<b>7. Adaptación de un Modelo de estructura organizacional</b> .....	13
<b>8. Proyección y análisis financiero</b> .....	13
<b>9. Técnicas de Data Análisis</b> .....	14
<b>9.1. Codificación</b> .....	14
<b>9.2. Matriz Descriptiva</b> .....	15
<b>10. Criterios de Rigor</b> .....	15
<b>10.1. Credibilidad</b> .....	15
<b>10.2. Objetividad</b> .....	16
<b>10.3. Validez Externa</b> .....	17
<b>11. Códigos de Ética</b> .....	17
<b>11.1. Consentimiento firmado</b> .....	17
<b>11.2. Confidencialidad</b> .....	18

11.3. Valor social.....	19
<b>CAPÍTULO 3 .....</b>	<b>19</b>
12. Vocación turística de la comunidad Shuar de Bucay .....	19
12.1. Contexto Histórico.....	19
12.2. Plan de servicio de la comunidad Shuar de Bucay .....	22
12.3. Caracterización Turística de la comunidad Shuar de Bucay .....	24
13. Diseño de modelo de estructura organizacional.....	29
14. Estudio Financiero.....	37
<b>CAPÍTULO 4 .....</b>	<b>42</b>
15. Conclusiones .....	42
16. Recomendaciones .....	43
17. Bibliografía.....	44
18. ANEXOS.....	44

## **ABREVIATURAS**

ESPOL Escuela Superior Politécnica del Litoral

MINTU Ministerio de Turismo

CTC Centro de Turismo Comunitario

FEEP Ferrocarriles de Ecuador

UNESCO United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1 Oferta de Servicio de la Comunidad Shuar.....	24
Tabla 3.2 Transporte y accesibilidad de la comunidad Shuar de Bucay .....	25
Tabla 3.3 Comunicaciones de la comunidad.....	26
Tabla 3.4 Sanidad en la comunidad.....	26
Tabla 3.5 Energía de la comunidad .....	27
Tabla 3.6 Gobernanza de la comunidad .....	27
Tabla 3.7 Comunidad receptora Shuar .....	28
Tabla 3.8 Matriz Group Creativity.....	34
Tabla 3.9 Group Discussion .....	36
Tabla 3.10 Costos de Muebles y encerres.....	37
Tabla 3.11 Cotización de Equipos.....	38
Tabla 3.12 Gastos de Puesta en Marcha.....	38
Tabla 3.13 Proyección de visitantes para 2020 .....	38
Tabla 3.14 Proyección y crecimiento de 5 años .....	39
Tabla 3.15 Costos de producción de Servicio.....	40
Tabla 3.16 Flujo de caja de la proyección de 5 años.....	41
Tabla 3.17 Flujo de caja de la proyección de 5 años con precio sugerido .....	41

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 2.1 Indigenous Design Tourist Product ( IDTP MODEL) .....	8
Ilustración 2.2 Ejemplo Blue Print para servicios de hospedaje hotelero .....	11
Ilustración 3.1 Estructura Organizacional Modelo 1 .....	30
Ilustración 3.2 Estructura Organizacional Modelo 2.....	31
Ilustración 3.3 Propuesta final Estructura Organizacional.....	32
Ilustración 4.1 Cronograma de actividades .....	44
Ilustración 4.2 Consentimiento informado.....	45
Ilustración 4.3 Consentimiento Firmado.....	46
Ilustración 4.4 Formato de Ficha para caracterización de comunidades.....	47
Ilustración 4.5 Entrevista a comunero .....	58
Ilustración 4.6 Data Colection group Creativity Fuente: Elaboración propia .....	64
Ilustración 4.7 Socialización de ideas generadas por la comunidad Fuente: Elaboración Propia .....	65
Ilustración 4.8 Data Colection Gropup Discussion Fuente: Elaboración propia .....	66
Ilustración 4.9 Revisión de aspectos legales del turismo comunitario Fuente: Elaboración propia.....	66
Ilustración 4.10 Ronda de preguntas sobre aspectos legales de los Centros comunitarios Fuente: Elaboración propia.....	67
Ilustración 4.11 Materiales Didácticos para el taller Fuente: Elaboración propia .....	67
Ilustración 4.12 Finalización de la actividad Fuente: Elaboración propia .....	68
Ilustración 4.13 Reglamento Centro Turísticos Comunitarios Fuente: Ministerio de Turismo.....	69
Ilustración 4.14 Instructivo para Registro Centros Turísticos Comunitarios Fuente: Ministerio de Turismo.....	74

## **CAPÍTULO 1**

### **1.Introducción**

En la actualidad existen 35 pueblos indígenas en todo el territorio ecuatoriano, según el último censo realizado por el INEC en el 2010. Del total de los pueblos indígenas, se han conformado alrededor de 96 comunas las cuales solo 41 están actualmente registradas como Centro Turístico Comunitario avaladas por el MINTUR. Es decir, existe aún una gran parte de comunas que no se encuentran registradas legalmente y aun así practican la actividad de turismo; como lo es el caso de la comuna Shuar de Bucay.

Pasa constar en el registro oficial de CTC, las comunas deberán cumplir con el reglamento e instructivo impuesto por el MINTUR. Por ello en el año 2013 la comuna Shuar tuvo su primer intento teniendo una reunión con un representante del Ministerio de Turismo (MINTUR) con el fin de firmar tratados y registros para consolidarse como Centro de Turismo Comunitario. No obstante, nunca se culminó con dicho registro por diferentes factores.

Se ha comprobado alguno caso en los cuales las comunas reconocidas como CTC poseen un alto ingreso de turistas, por lo tanto, esto refleja algos ingresos económicos para comuna y lo más importante la conservación de su cultura y tradición

#### **1.1.Descripción del Problema**

El alcalde de Bucay Lorens Olsen en el año 2010 decide crear lazos entre la comunidad y Fundación Nobis, una institución cuyo eje principal es “la educación para trabajar y emprender” (Nobis, 2019), para ayudar a promover dinámicas de turismo como vía de desarrollo socioeconómico a través de capacitaciones sobre emprendimiento, manipulación y elaboración de alimentos y técnicas de guianza, las cuales se impartían una vez a la semana durante 3 meses en colaboración con la prefectura del Guayas.

En el año 2012 la empresa Ferrocarriles del Ecuador (FEEP), llega al cantón Bucay en busca de emprendimientos turísticos de acorde a sus iniciativas de desarrollo sostenible a través de la interrelación económica, social, cultural y ambiental con las comunidades que se encuentren cercanas a la ruta del tren,

manteniéndolo bajo un enfoque turístico de carácter patrimonial integrando la comunidad a los productos “Tren crucero” Quito-Guayaquil y viceversa, “Tren de la excelencia” y “Tren de la Dulzura” Duran-Bucay.

El acuerdo se realizó con el líder o síndico de la comunidad el Sr. Luis Invique, a través del cual se establecía contrato de trabajo de un año entre FEED y los Shuar de Bucay, sin embargo, al estar legalmente constituidos como comunidad sin fines de lucro se procedió a registrar a la comunidad en la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (SEPS) para facilitar la obtención del Registro Único de Contribuyentes (RUC) y poder empezar las operaciones.

Parte del acuerdo también involucró capacitaciones para reforzar los esfuerzos Fundación Nobis. Esto permitió a la comunidad continuar en el desarrollo de un producto de turismo vivencial enfocado a generar experiencias a través de la realización de actividades culturales que involucren de forma interactiva a los visitantes.

El inicio de la operación ayudó a estimular el turismo en la comunidad durante la totalidad de duración del contrato, razón por la cual en 2013 deciden firmar nuevos acuerdos entre la comunidad y FEED para los próximos 2 años de operatividad, sin embargo, el acuerdo se mantuvo solamente un año debido a una baja de la demanda en los servicios de trenes Ecuador.

La ruta fue modificada en el año 2014 y dejó sin frecuencias las estaciones de Bucay y Naranjito, el nuevo recorrido del tren se corta en Alausí, pasando a utilizar bus como medio de transporte hasta la estación San Antonio, cercano a la Hacienda la Danesa, culminando el recorrido en tren en la estación Eloy Alfaro en Durán, dejando de considerar la estación del cantón Bucay.

Este hecho generó un impacto directo en ámbito socio-económico de la comuna, ya que FEED, al ser único generador de clientes, creó una relación de dependencia económica en la comunidad, puesto que un aproximado del 85% de la comuna se dedica al turismo. Quienes, a pesar de ser reconocidos ante organismos gubernamentales, no están en condiciones legales de operar a nivel turístico de forma autónoma.



Para trabajar como comunidad independiente es necesario realizar un proceso de acreditación ante el Ministerio de Turismo (MINTUR) para obtener el reconocimiento de centro de turismo comunitario (CTC) y poder ofrecer sus servicios como una iniciativa que se encuentre dentro del marco legal de la autoridad competente. Sin embargo, los intentos que hizo la comunidad en este ámbito se frenaron tras lo ocurrido con FEEP.

La razón por la que no han ejecutado el proceso de acreditación como CTC es debido a la falta de organización estructural en la comuna, siendo este, uno de los requisitos principales dentro del proceso de acreditación al MINTUR. Por ello buscaron alternativas para atraer clientes a través de empresas de intermediación turística, como agencias de viaje y operadoras, las cuales solicitan servicios de la comunidad como parte de la programación de sus productos.

Esta situación está generando un proceso de folklorización a partir de relaciones intersubjetivas que toma las representaciones y prácticas ancestrales parte de la cultura que envuelve a los Shuar, desconectándolas de su historia y lo que las hace únicas para inmiscuir las de otra estética y ser convertida en mercancía que forma parte del beneficio de otros intereses ajenos al turismo vivencial (Romero Flores, 2015)

## **1.2. Justificación del Problema**

Los Shuar de la costa, Bucay, son una comunidad indígena originaria de la amazonia, quienes han conservado a través del tiempo sus costumbres y tradiciones a pesar de la transición de territorio. En la comunidad se practica el turismo vivencial creando intercambios culturales. En la actualidad la comuna no cuenta con una adecuada estructura organizacional y como consecuencia no se encuentra en el registro como centro turístico comunitario. Estos factores han causado que la comuna esté migrando en lo que respecta a la práctica del turismo.

Por lo tanto, mediante este proyecto se busca como meta proponer un plan estratégico y organizacional incentivando a la comuna para que sigan los procesos legales para ser considerada como un centro turístico comunitario ante las entidades turísticas, siguiendo los requerimientos establecidos por el

MINTUR; y así poder reavivar el turismo en la comuna de manera sostenible y viable. Con potencial de desarrollo como destino turístico y no solamente como atracción turística como es considerada actualmente.

Además, el turismo comunitario es capaz de generar impactos medioambientales mínimos ya que se presenta como una alternativa positiva ante la actividad de industrias de carácter extractivo como lo son la tala, minería o caza (Zeppel, 2006).

Llegando a ser la comuna considerada como un CTC, en el ámbito económico podría llegar a tener un potencial crecimiento favorable, en el cual los comuneros no se vean obligados a continuar buscando trabajo fuera del recinto. En el ámbito social y cultural mediante este proceso la comuna podrá enfrentar y frenar el proceso de folklorización que ha venido creciendo con el pasar de los años y así poder fortalecer sus costumbres y tradiciones mediante el turismo comunitario.

Adicional a través de la realización de este proyecto otras comunas que practican turismo vivencial podrán usar la información a futuro para poder legalizarse con el MINTUR y ser consideradas como CTC y poder ejercer un mejor manejo de la actividad turística y con normalidad

## **2.Objetivos**

### **2.1.Objetivo General**

Elaborar un diseño de producto turístico comunitario con el propósito de mantener el bienestar de la comunidad Shuar de Bucay, a través de la colaboración participativa para el desarrollo de estrategias y metodologías que permitan su aplicabilidad.

### **2.2.Objetivos Específicos**

1. Identificar la vocación turística de la comunidad Shuar de Bucay estableciendo actores sociales claves necesarios para el desarrollo de productos de turismo comunitario.
2. Adaptar un modelo de estructura organizacional que permita a la comunidad Shuar de Bucay ejecutar operaciones como Centro de Turismo Comunitario.

3. Elaborar un análisis financiero realizando un flujo de caja proyectado para conocer la rentabilidad del proyecto

### **3.Marco Teórico**

El turismo comunitario de acuerdo a (Blackstock, 2005) es un modelo de desarrollo turístico el cual se centra en la participación de una comunidad con valores culturales representativos, interpretándolo como una forma de preservar en el largo plazo a la industria turística sin que esta logre empoderarse de los anfitriones, con la intención de dismantelar barreras estructurales en beneficio y desarrollo de la población local.

Para llevar a cabo esta modalidad de forma sostenible (Mónica Lorio & Andrea Corsale, 2014) indican que es necesario considerar las perspectivas de la comunidad involucrándola activamente en el proceso, lo que permite ejecutar la planificación de forma efectiva, equitativa y legítima, sin embargo, expresan que el grado de aplicabilidad de este concepto está fuertemente ligado al involucramiento de entes institucionales que fomenten la participación activa del turismo comunitario como vía de desarrollo a nivel económico, social y ambiental.

En este marco, el turismo comunitario puede ser referido como una actividad generada por emprendimientos cuya propiedad y gestión de recursos patrimoniales son ejecutadas por la comunidad, formando perspectivas internas de pertenencia en manejo y desarrollo local; a la vez que externamente es percibido como una interrelación entre aspectos de conservación natural y factores socioculturales. (Palomino Villavicencio Bertha, Gazca Zamora José & López Pardo Gustavo, 2016)

La folklorización de acuerdo a (Romero Flores, 2015) instalada en un sistema de relaciones intersubjetivas es un proceso que el cual las representaciones y prácticas de carácter cultural y ancestral son enajenadas para envolverlas en la estética de exotización relacionada al turismo; haciendo énfasis a lo establecido por la UNESCO, refiriéndose al proceso como una modificación al estilo de las expresiones de patrimonio cultural intangible pertenecientes a una determinada sociedad, considerando a las expresiones culturales como una reliquia que sigue una premisa eventual de desaparición en un contexto social

moderno. (Peter, 2002). Sin embargo, sostiene que este concepto está sujeto a la multivocalidad, argumentando que la folklorización también puede ser interpretada en este contexto como una adaptación creativa para recuperar y preservar lo tradicional fortaleciendo la producción local (McDowell, 2016)

El producto turístico desde la perspectiva comunitaria tiene un enfoque principal que parte de la oferta y no de la demanda, protagonizando sus motivaciones, actitudes y expectativas las cuales aportan pistas para desarrollar un producto de acuerdo a los intereses de la comunidad.

En el diseño de un CTC, las comunidades necesitan evaluar el nivel de contacto y participación en el turismo con el que se sienten cómodas y que no compromete sus valores culturales (Diana Kutzner, Pamela A. Wright & Amelia Stark, 2009). En este contexto el concepto de rentabilidad y desarrollo tienen otras perspectivas ya que valores sociales, culturales y ambientales pueden tener más peso que aspectos económicos (Jeremy Buultjens & Debra Gale, 2013)

## **CAPÍTULO 2**

### **Metodología**

El objetivo de la metodología es proceder con claridad el desarrollo de la investigación, mediante herramientas previamente establecidas de acuerdo a los objetivos que se desean cumplir al culminar con el proyecto. El público objetivo de la investigación fue la comuna Shuar de Bucay, siendo así el turismo comunitario el área de estudio para el presente proyecto.

El enfoque de la investigación, recaba con precisión información necesaria de la comuna como actores sociales, diagnóstico, potencialidad de desarrollo turístico, planes de servicio y análisis de rentabilidad de costos. Se consideró como marco referencial a toda la comunidad ya que se trata de un número muy reducido de participantes.

#### **4. Modelo de desarrollo de turismo indígena**

En presente proyecto describe la aplicación de un modelo de desarrollo turístico enfocado en comunidades. Consta de 4 fases que son: visión, análisis de la

situación, proceso creativo y factibilidad. Cada fase detalla las herramientas a utilizarse para su aplicación y determina los aspectos en los cuales interviene la comunidad y el consumidor.

Durante la primera fase se analizó la visión que tiene la comunidad respecto al desarrollo de actividades turísticas, el uso del service blueprint y group creativity permitió desarrollar de forma colaborativas estrategias que persigan sus aspiraciones de convertirse en un centro de turismo comunitario.

En la fase de análisis de la situación se utilizaron las herramientas de Group discussion, caracterización de la oferta comunitaria y entrevistas, para en base a las estrategias determinar potencialidad de la oferta. La demanda, que está centrada en el consumidor, depende del tipo de oferta que se desarrolla, en turismo convencional el servicio es en base a los recursos disponibles.

El proceso creativo es la tercera fase y se ejecutó a través de las herramientas group creativity y group discussion, las cuales proporcionaron ideas para el aprovechamiento adecuado de los recursos de acuerdo a los intereses de la comunidad, permitiendo proyectar bosquejos del producto turístico final denominado proyección de ideas. A este punto la comunidad ya puede ofertar al consumidor un concepto de producto.

Finalmente, la etapa de factibilidad describe una estrategia de costos basados en el valor percibido del producto, desarrollando una estrategia de precios basada en la proyección de los ingresos para determinar si la inversión representa un margen considerable de rentabilidad para la ejecución a largo plazo.

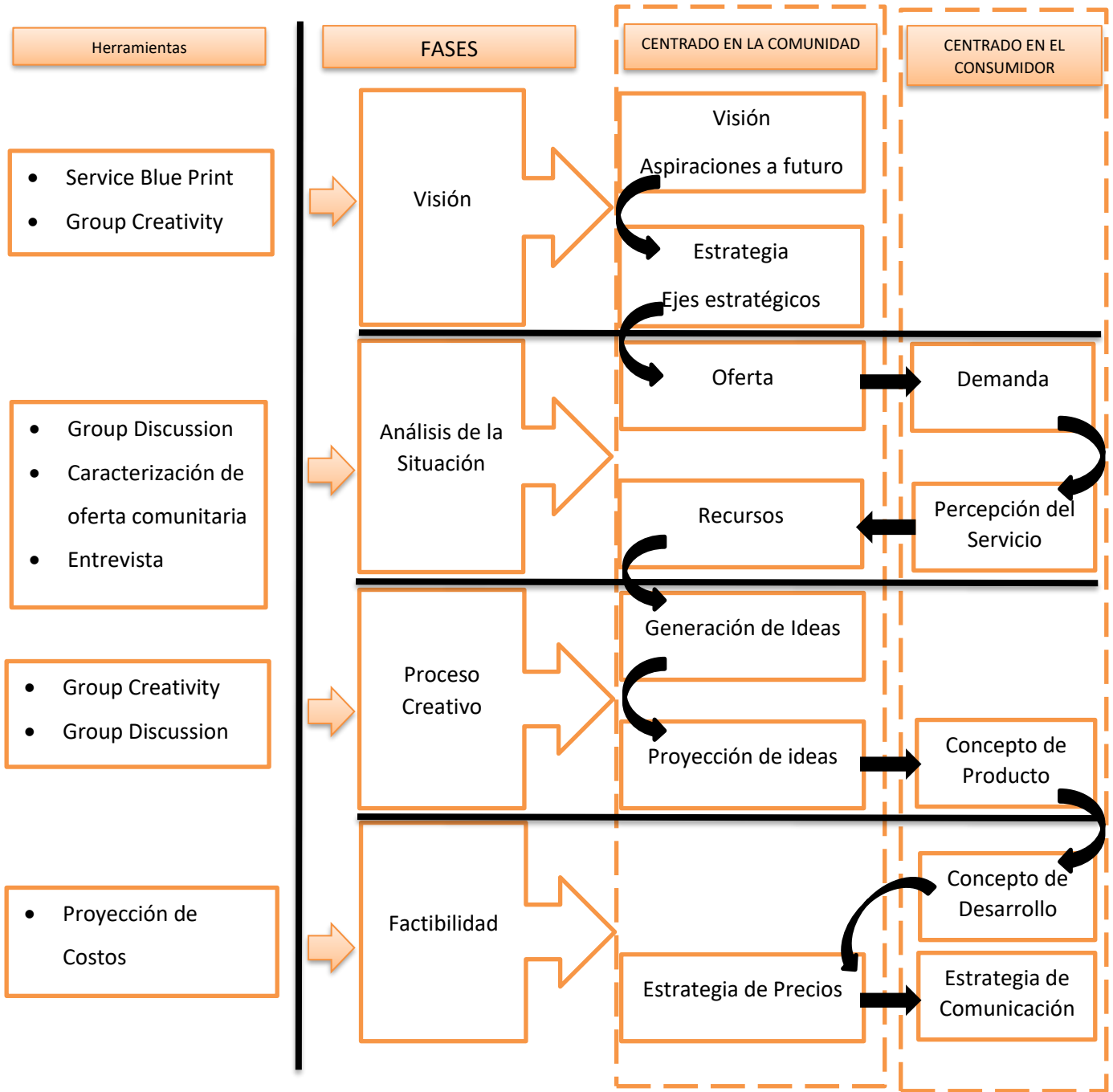


Ilustración 2.1 Indigenous Design Tourist Product ( IDTP MODEL)

Fuente: Espeso-Molinero, P., Carlisle, S., & Pastor-Alfonso, M. J. (2016)

## **5. Diseño de la investigación**

### **5.1. Investigación Exploratoria**

Una de las principales características de este tipo de investigación es la versatilidad de los métodos, puesto que no es necesario seguir protocolos ni lineamientos formales de investigación ya que se enfoca en aspectos cualitativos. En el presente proyecto estas características son de vital importancia ya que permitieron explorar y obtener información acerca de las características, contexto histórico, perspectivas e intereses de la comunidad Shuar de Bucay en el ámbito turístico. Esto ayudó a que la atención del investigador se centre a medida que se obtuvieron resultados, acercándose más hacia la realidad existente (Naresh K., 2008).

### **5.2. Investigación Concluyente Descriptiva**

La investigación concluyente descriptiva se caracteriza por un diseño planeado y estructurado enfocado a obtener datos específicos que permiten describir características o funciones de un determinado objeto de estudio. En la presente investigación se utilizó para hacer un análisis cuantitativo utilizando proyecciones económicas que permitieron determinar el nivel de rentabilidad de la inversión en el largo plazo que significaría para los Shuar convertirse en un Centro de Turismo comunitario (Naresh K., 2008).

## **6. Identificación de la vocación turística de la comunidad**

El Blueprint Service es una técnica de control de los procesos que forman parte de un servicio, ofrece varias ventajas ya que es más precisa que una representación verbal ya que se muestra esquematizada, lo que permitió identificar puntos de fallo en la operación de los servicios, resultando muy útil para desarrollar estrategias preventivas (Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N., 2008).

El uso de esta herramienta con Comunidad Shuar de Bucay se centró, en cómo los procesos de la oferta interactúan con la demanda y demás componentes tangibles e intangibles del servicio. Lo que permite proporcionar a la población

local una idea general del servicio como un sistema integrado representada de forma gráfica y ordenada

El Service Blueprint estuvo integrado de 5 componentes:

- **Acciones del Cliente:** Es el procedimiento que los clientes siguen; antes, durante y ya consumido el servicio, estas acciones se deben representar en orden cronológico.
- **Escenario/ Acciones de los empleados:** Son las acciones inmediatas que realizan los prestadores del servicio en el momento de entrar en contacto visual con el consumidor. Se representan como acciones de contacto y siguen el orden lógico de las acciones del cliente.
- **Tras bambalinas/contacto invisible:** Son las acciones de preparación del servicio que no pueden ser percibidas por el consumidor, se representan debajo de la línea de visibilidad del servicio.
- **Proceso de apoyo:** Son las actividades que son ejecutadas por agentes externos al servicio, pero que tienen que darse para que este último se pueda entregar al consumidor. Se deben de representar por debajo de la línea de interacción interna del servicio.
- **Evidencia Física:** Se denomina evidencia física a todos los tangibles que están expuestos los clientes durante la prestación del servicio, y que pueden influir en su percepción de calidad.

Para la construcción del Service Blueprint es necesario identificar las acciones del proceso que se desea evaluar, de ser posible, la participación del cliente permitiría ampliar la percepción del servicio, ya que es complicado determinar cuándo el consumidor percibe que empieza su servicio. Esto permitirá delimitar de mejor forma las acciones en las que oferta y demanda tengan contacto ya sea directo e indirecto, todo esto seguido de los procesos de apoyo. Generalmente la evidencia física es el último de los componentes a desarrollar ya que es más fácil delimitar los tangibles partiendo del desglose total del servicio (Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N., 2008).



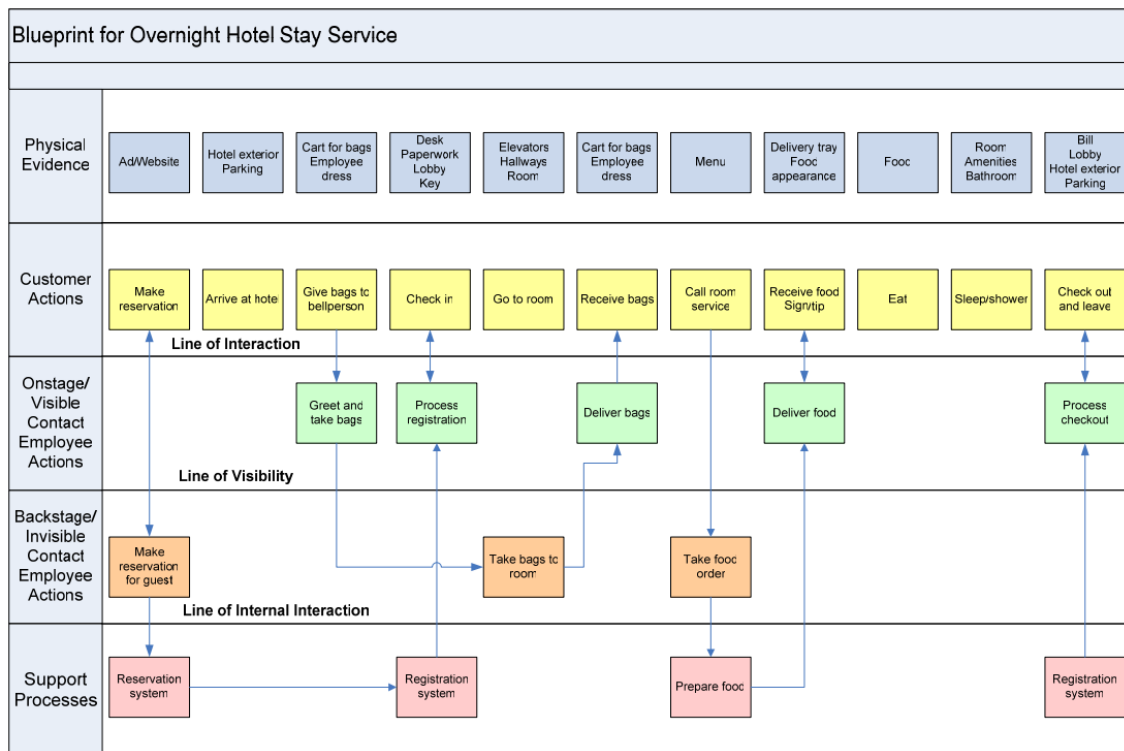


Ilustración 2.2 Ejemplo Blue Print para servicios de hospedaje hotelero

Fuente: Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N., 2008

La caracterización de la oferta turística en comunidades, es una herramienta que se ejecutó a través de una ficha de evaluación que permitió obtener información de carácter técnico en cuanto al potencial turístico, para el cumplimiento de este propósito se necesitó que al menos un facilitador permanezca en la comunidad para el levantamiento de información. El tiempo de estudio de campo está determinado por la profundidad del estudio, para el presente proyecto se aplicó en 1 día.

La herramienta contó con 5 componentes que se detallan a continuación:

- **Datos Generales:** Proporcionar información exacta del espacio físico donde se está realizando el diagnóstico.
- **Oferta de Servicios:** Identificar el número y tipo de establecimientos de servicio turístico con los que cuenta la comunidad.
- **Infraestructura:** Identificación de infraestructura de los servicios básicos indispensable para la actividad turística.

- **Gobernanza:** Se identificó los diferentes órganos reguladores involucrados en el desarrollo turístico de la comunidad, la visión y las opiniones de la comunidad ante la planificación trabajada hasta el momento.
- **Comunidad receptora:** Registro de las actividades económicas más rentables desarrolladas en el destino. Evaluación de nivel de participación ciudadana, grado de formación, habilidades y destrezas de los habitantes. Finalmente, problemas sociales existentes dentro de la comunidad (Ricaurte Quijano, 2009). (Anexo 1)

Las entrevistas a profundidad son una herramienta de investigación cualitativa centrada en estudiar fenómenos del contexto, esto permitió fortalecer el estudio de la realidad de la comuna. Para la realización de la entrevista se elaboró una estructura que permita obtener el tipo de información de acuerdo a los objetivos de la investigación la cual llevó a cabo en un ambiente de diálogo, aceptación y empatía (Claudia Troncoso Pantoja & Antonio Amaya Placencia, 2017).

Para la correcta aplicación se consideraron los siguientes aspectos:

- **Lugar:** Debe realizarse en un ambiente que entregue comodidad tanto al entrevistado como al entrevistador. Para el presente proyecto se entrevistó al Sr. Máximo Ayatem, coordinador de la comunidad Shuar recinto Río Limón, en su hogar.
- **Presentación:** El entrevistador y entrevistado se presentaron, y se dieron a conocer los objetivos del estudio con claridad.
- **Lectura y firma del Consentimiento Informado:** Este documento validó que la entrevista se realizó bajo el permiso del entrevistado, y que la información obtenida se aplicará a la investigación, la cual es de carácter público.
- **Inicio de la entrevista:** Una vez cumplidos los pasos previos se dio inicio a la entrevista.
- **Registro:** Para su registro se utilizó equipos de audio.
- **Finalización y agradecimiento:** Una vez culminada la entrevista, el entrevistador agradece la gentileza y participación del entrevistado (Claudia Troncoso Pantoja & Antonio Amaya Placencia, 2017).

## **7.Adaptación de un Modelo de estructura organizacional**

Group creativity es una herramienta cuyo objetivo es la generación de ideas de forma colaborativa para el aprovechamiento de los recursos disponibles, las cuales pueden ser lanzadas por cualquiera de los miembros participantes.

La dinámica consistió en establecer un punto de reunión de entre 6 a 8 personas y proponer una idea base de estructura organizacional por parte del investigador a forma de ejemplo, la cual se debía incluir el ¿cómo podría hacerse? y ¿Qué beneficios trae consigo?, y posterior dar apertura a los participantes (Sawyer, 2017), el objetivo fue obtener la mayor cantidad de ideas viables que pueda aportar la comunidad desde su perspectiva. Una vez finalizado este proceso, el trabajo del investigador fue segmentar las ideas en secciones para agruparlas en base a los beneficios a generar.

Group discussion es la herramienta complemento que permitió dialogar las ideas generadas en el group creativity, ya que para la ejecución de turismo indígena los roles de trabajo de cada una de las actividades a realizarse deben asentarse en base a una organización jerárquica y eficiente que vaya de acuerdo a la esencia cultural de la comunidad, por ello fue necesario empezar un ambiente de discusión controlado entre los mismos miembros generadores de las ideas para determinar la mejor forma de organización turística (Sawyer, 2017), una que se adapte a las capacidades y necesidades de la comunidad Shuar bajo los enfoques culturales, económicos, sociales y ambientales.

## **8.Proyección y análisis financiero**

Esta herramienta es parte de la rama de la contabilidad de costos, el objetivo fue recoger, registrar y reportar toda información relacionada a los costos de producción, en este caso, cuantificar la inversión que la comunidad Shuar de Bucay, necesita para establecerse centro de turismo comunitario. Los costos de producción son fundamentales para determinar el punto de equilibrio de la operación, es necesario aclarar que los costos de venta, también deben incluirse dentro de los costos de producción (Mete, 2014).

Para la realización de este cálculo fue necesario emplear la siguiente técnica:

- **Valor actual neto (VAN):** Es la diferencia entre ingresos vs egresos expresadas en valor presente utilizando una tasa de descuento de rentabilidad mínima exigida que determina la viabilidad del proyecto. Está expresada por la siguiente fórmula (Mete, 2014).

$$VAN = \sum_{i=1}^n \frac{FC_i}{(1+r)^i} - I_0$$

Donde:

**FC:** Es el flujo neto por período

**n:** Número de periodos

**r:** tasa de inversión

**I:** Inversión

## 9. Técnicas de Data Análisis

Los métodos de data análisis deben ser escogidos de acuerdo a los recursos disponibles para el desarrollo del Proyecto, con el fin de responder las preguntas esenciales para producción del mismo. El análisis de los datos es uno de los últimos pasos para el desarrollo del proyecto, por lo tanto, mediante los métodos de análisis de los resultados se debe garantizar una adecuada gestión de los datos obtenidos durante el levantamiento de información. Esto se logra a través de la buena transferencia, la presentación eficaz y accesibilidad de los datos; para que las conclusiones puedan ser fundamentadas. Para garantizar la calidad en el análisis de datos resumir y buscar los patrones en la información obtenida, de tal forma se usarán solamente los datos necesarios. (Peersman, 2014)

### 9.1. Codificación

A través de la codificación y una exhaustiva lectura de los datos recabados durante el levantamiento de información, se fragmentaron, identificaron y registraron las ideas más relevantes y acordes con el tema de estudio. El objetivo de la codificación es poder ver más allá de lo que los participantes

dijeron durante el proceso de investigación. Dichas ideas fueron vinculadas a un solo segmento, el código; creando así el marco de ideas temáticas para sintetizar y organizar toda la información a determinados temas. Para realizar la codificación de manera más específica y clara se transcribió textualmente todos los datos manifestados por los participantes. (Gibbs, 2007) (Gibbs, 2010) (Richards, 2015) (Schettini & Cortazzo, 2015)

## **9.2.Matriz Descriptiva**

Mediante la matriz descriptiva se obtuvo una visión general y global de los temas y sus datos recabados durante el uso de las herramientas de investigación de campo, de tal forma que ayude a la combinación y relación de las diferentes situaciones estudiadas; comprendiendo de mejor manera las evoluciones a las que se pretende llegar con el desarrollo del proyecto. (Saiz Carvajal, 2010)

## **10.Criterios de Rigor**

La calidad y la credibilidad del desarrollo de la investigación está basada en los criterios de rigor, según Ratcliffe y González del Valle el concepto de rigor surge del paradigma newtoniano el cual está estipulado en la universalidad y el énfasis del pensamiento analítico. (Arias Valencia & Giraldo Mora, 2011) Mediante los criterios de rigor se puede valorar de manera minuciosa las herramientas seleccionadas para el desarrollo del proyecto y los análisis de resultados. (Noreña, Moreno, Rojas, & Malpica, 2012)

Para el diseño del presente proyecto se escogieron los criterios de rigor de acorde a los objetivos y a las herramientas usadas en la metodología para expresar la seriedad y compromiso que se tuvo con la comunidad y con los futuros resultados obtenidos. Los cuales se detallan a continuación:

### **10.1.Credibilidad**

Mediante el criterio de la credibilidad se pretende que todos los datos y resultados obtenidos de las herramientas de investigación sean aceptables. Es la aproximación que existe entre los resultados obtenidos con el problema

observado y estudiado; así evitando la creación de hipótesis erróneas. Para lograr esta credibilidad es importante evidenciar todo dato importante apoye a la autenticidad de la investigación, y demostrar la veracidad y los fundamentos de los argumentos que se exponen. (Noreña, Moreno, Rojas, & Malpica, 2012), (Cáceres Mesa & García Cruz, 2011)

Como lo recomienda Hidalgo M. (2005), durante la investigación y realización del proyecto se demostró, que el levantamiento de información fue realizado de manera exhaustiva y minuciosa; detallando todos los métodos, procesos y archivos relevantes que se utilizaron durante la investigación de campo. Adicionalmente, todos los resultados obtenidos fueron aceptados por los diferentes actores que participaron durante el proyecto, de tal manera afirmando que dichos resultados son reales y confiables.

## **10.2.Objetividad**

Para alcanzar la objetividad durante el proceso de la realización del proyecto, se tuvieron que cumplir ciertos parámetros para evitar la subjetividad. Dichos parámetros son; la transcripción textual de las entrevistas o resultados obtenidos durante las otras herramientas empleadas durante la recolección de información, respeto de citas y fuentes, y solicitar la revisión de los resultados a los tutores, quienes son personas externas y su criterio es netamente imparcial. De la mano con la objetividad esta la reflexividad, la cual por medio de esta se tuvo conciencia de la influencia que se podía tener al momento de los planteamientos de las soluciones, o de las perspectivas en base a los problemas y objetivos planteados. (Noreña, Moreno, Rojas, & Malpica, 2012) De esta manera se evitaron los prejuicios influidos por las preferencias o sesgos motivacionales, o de intereses; que se podrían haber suscitado durante el levantamiento de información.

Fue recomendable tomar una distancia moderada con respecto al objeto de estudio, de lo contrario el levantamiento de información y la toma de decisiones se pudo haber visto comprometida ideológicamente a favor o en perjuicio con respecto a los actores involucrados. Creando así una lluvia de confusiones y

discusiones sin poder analizar de manera imparcial los resultados obtenidos. (Sabino, 2000) (Cáceres Mesa & García Cruz, 2011)

### **10.3.Validez Externa**

El objetivo de la validez externa es comprender que tanto se pueden generalizar los resultados obtenidos en el proyecto por diferentes actores. (Hartas, 2010) Para lograr conseguir la validez externa fue primordial buscar y conseguir la validez interna; la cual se basó en descartar toda fuente de información que pueda afectar de manera irreversible la validez de la investigación. (Tejor Tejor, 1981) La intención en el presente proyecto es que tanto la metodología y resultados obtenidos durante todo el proceso, se puedan extender o servir de base para la realización de otros proyectos similares.

## **11.Códigos de Ética**

Los códigos de la ética son las normas que se deben de considerar al momento del desarrollo del proyecto para los resultados obtenidos son éticamente correctos. Desde la perspectiva de la investigación la ética es un acto que se practica conscientemente evitando a toda costa los prejuicios hacia los actores involucrados. (Buendía Eisman & Buendía Eisman, 2006) Son algunos los códigos de ética existentes en el ámbito de la investigación, como por ejemplo el consentimiento informado, el manejo de confidencialidad, los posibles riesgos, valor social, entre otros. Dichos códigos deben ir de la mano con los objetivos previamente planteados para este proyecto, adicional deben estar reflejados en la presentación de los resultados de los datos obtenidos. (Noreña, Moreno, Rojas, & Malpica, 2012)

### **11.1.Consentimiento firmado**

El consentimiento informado se lo obtuvo mediante un proceso y un documento firmado; en donde el entrevistado o participante garantizó su voluntariedad en la participación de la investigación, como informante, permitiendo que su nombre y sus respuestas puedan estar citadas en el documento oficial, para la realización del presente proyecto. Así mismo los participantes tuvieron

conocimiento de sus responsabilidades con la investigación, haciendo referencia a la discreción para con la misma. Dicho documento firmado se encontrará anexada al documento final; de tal forma se evitará cualquier malentendido que se pueda suscitar la usar la información recabada. (Begoña, 2016)

Como compromiso por parte de quienes desarrollan este proyecto se informó sobre los objetivos y el propósito del mismo, y cuáles eran las diferentes herramientas de investigación a utilizar. No obstante, la información otorgada a los participantes no se la detalló a fondo, para así evitar que al participante al tener conocimiento absoluto de los fines de la investigación las respuestas obtenidas por parte de él, hubieran podido llegar a inferir de una manera errónea. (Noreña, Moreno, Rojas, & Malpica, 2012) Adicionalmente los participantes estuvieron al tanto de los riesgos, beneficios o posibles consecuencias que se podían presentar durante el desarrollo del proyecto. (Mondragón Barrios, 2009)

## **11.2.Confidencialidad**

A través de la confidencialidad se ofreció y garantizó la seguridad y protección de la identidad e integridad de los participantes, directos o indirectos, del desarrollo del proyecto. Además de informar a los participantes sobre los fines de la investigación como se lo realizó con el consentimiento informado, se notificó sobre la posibilidad de que los participantes tuvieran la opción de ser reconocidos o no en el documento oficial. Esto hace referencia a conceder el anonimato a los participantes que no deseen que sus nombres aparezcan en el documento oficial, asignándoles así un pseudónimo. (Noreña, Moreno, Rojas, & Malpica, 2012) Así como también se les comunicó que tenían la libertad de retirarse sin sanción alguna del proceso de investigación, si en algún momento no sus intereses y puntos de vista se veían comprometidos de alguna manera.

Adicionalmente se comprometió a asegurar que las deliberaciones de los participantes durante el levantamiento de información serán respetadas en su totalidad, asegurando así el bienestar de los mismos. Asimismo, se



comprometió en dar a conocer sobre la nueva información recabada durante el levantamiento de información, así como los resultados obtenidos para que así los participantes puedan observar el fin al que se llegó gracias a su colaboración durante el desarrollo del proyecto. (González Ávila, 2002)

### **11.3.Valor social**

Uno de los códigos más importantes para que el proyecto tenga ética, es el valor que este represente. Por lo tanto, para el presente proyecto se optó por reflejar el valor social, que no es más que la importancia social que se tiene con la generación de beneficios para con la comuna y sus actores sociales. Buscando así un bien común para la mejora y bienestar de toda la población, mediante el planteamiento de posibles soluciones con sus correspondientes fundamentos para los problemas que se estén presentando. Mediante el valor social se procura velar por los recursos de la realización del proyecto, así como los recursos de la comuna como tal; recursos como el esfuerzo, dinero, espacio y el tiempo (González Ávila, 2002).

## **CAPÍTULO 3 Análisis de Resultados**

### **12.Vocación turística de la comunidad Shuar de Bucay**

#### **12.1.Contexto Histórico**

Es importante comprender el contexto histórico y cultural que envuelve a un centro de turismo comunitario, ya que la propuesta de valor de un producto de turismo indígena depende mucho de la autenticidad que percibe el visitante. Además, es fundamental que el diseño del producto se mantenga bajo parámetros que destaquen la esencia cultural de los Shuar sin que esta se vea distorsionada por la actividad turística, conocer a detalle sus antecedentes culturales ha permitido comprender mejor la visión que tiene la comunidad con respecto al turismo

Mediante la entrevista se recabaron datos históricos de la comuna shuar, la misma que fue realizada al comunero Máximo Ayatem quien ayudó a comprender los motivos por los cuales parte de los Shuar se vieron obligados

a migrar de la región amazónica a la región costa; mediante leyendas ancestrales que se han venido contando de generación en generación, se puede conocer un poco sobre esta historia y como la comuna ha ido cambiando y evolucionando. Debido a que actualmente, no existe un documento científico sobre el estudio de los factores relevantes que causaron esta migración.

El relato trata sobre Juan Tiwiram, quien fue historiador y autor del libro “Historias del Pueblo Shuar de la Costa”; y cuenta que, durante la presidencia del General Juan José Flores en 1830, por motivos de guerras existentes entre tribus amazónicas, el tío bisabuelo del autor, el Sr. Yacum, junto a sus dos hijos Nase, Etsa y a otros grupos de la tribu, salió en busca de un lugar donde fundar su imperio alejándose de dichas guerras.

Emprendieron su viaje en dirección a la costa ecuatoriana, recorriendo Cuenca, Azogues, Chunchi y Alausí, llegando así a las partes bajas del río Chanchan y Chimbo donde se asentaron por algunos años en el cerro Cutuguay debido al paisaje exuberante que tenían con las montañas, la vida silvestre y las aguas cristalinas (Ayatem, 2019), donde pasaron aproximadamente 70 años en estas tierras dedicándoles trabajo agrícola para sobrevivir. Sin embargo, su meta era seguir con la conquista nuevas tierras, se dice que esta inspiración la recibió a través de un sueño producido al ingerir un brebaje llamado Ayawaska, elaborado con plantas medicinales que llamaban Naten y Yaji.

Luego de este tiempo fuera, Yacum, a pocos años antes de su muerte, decide regresar a la Amazonía a compartir su visión con todos sus hermanos, incluido el bisabuelo del Sr. Máximo, quien transmitió esta visión hasta su propio hijo, Juan Tiwirán, autor del libro, quien ya había culminado sus estudios en el Colegio Salesiano de Cuenca en el año de 1919, quien también regresaba a la Amazonía. Fue así que bajo este antecedente decidieron emprender su viaje para atravesar los Andes hasta llegar la costa ecuatoriana.

El primer lugar hacia donde se dirigió es donde actualmente está localizada la provincia de Santo Domingo, donde se encontró con otra comunidad llama “Los Tsáchilas”, con quienes intentaron adaptarse un tiempo, sin embargo, dejaron atrás este lugar porque también atravesaban una época muchas matanzas y guerras, precisamente de lo que huyeron de la Amazonía.

Juan inspirado en las vivencias de Yacum, decide tomar rumbo hacia el cerro Cutuguay, lugar donde estuvo asentado su tío abuelo, decidiendo que es mejor explorar otras tierras más al sur, y tras llegar a la provincia del Guayas en el año 1947 se encuentra con el Sr. Edmundo Valdez a quien le compró un total de 3 parcelas de terreno equivalente a 150 hectáreas ubicadas junto al río Limón en el Cantón Bucay. Las cuales en la actualidad se encuentran localizadas a 15 minutos del cantón Bucay, ubicado a 101 km de la ciudad de Guayaquil, en donde habitan alrededor de 178 comuneros, los cuales conforman 16 familias que se dedican a la agricultura.

Cabe destacar que obtuvieron el reconocimiento como comunidad sin fines de lucro ante organismo gubernamentales desde el año 1947, mediante las respectivas escrituras. (Ayatem, 2019). Posteriormente, en el 2012, mediante reuniones del Síndico, el líder, de la comunidad la comuna con Trenes Ecuador se llegó a firmar un contrato inicial de un año, el cual comprendía recibir capacitaciones, charlas motivacionales los cuales duraron alrededor de 6 meses. Para validar el contrato la comuna se vio obligada a sacar un ruc.

Debido a la gran afluencia de Turistas extranjeros y nacionales de las diferentes rutas de trenes; como el tren crucero y el de la excelencia; la comuna redefinió cual serían los servicios a ofertar; las danzas, los bocadillos, rituales, entre otros. No obstante, a inicios del 2013 comenzó a existir una baja afluencia de turistas, por lo cual Trenes Ecuador se vio obligado a cancelar la ruta de Bucay, afectando así la actividad turística en la comuna. Por ello algunos comuneros se han visto forzados a regresar a la amazonia en busca de trabajo y mejor estabilidad de vida.

Un año después la comuna tuvo su primer intento en ser reconocidos como centro turístico comunitario bajo el reglamento del MINTUR, no obstante, no han podido completar los trámites correspondientes para obtener el permiso de funcionamiento, y debido a que no existe gran afluencia turística comuneros tienden a pensar que la realización de este trámite con la entidad del MINTUR puede llegar a ser innecesaria

## 12.2. Plan de servicio de la comunidad Shuar de Bucay

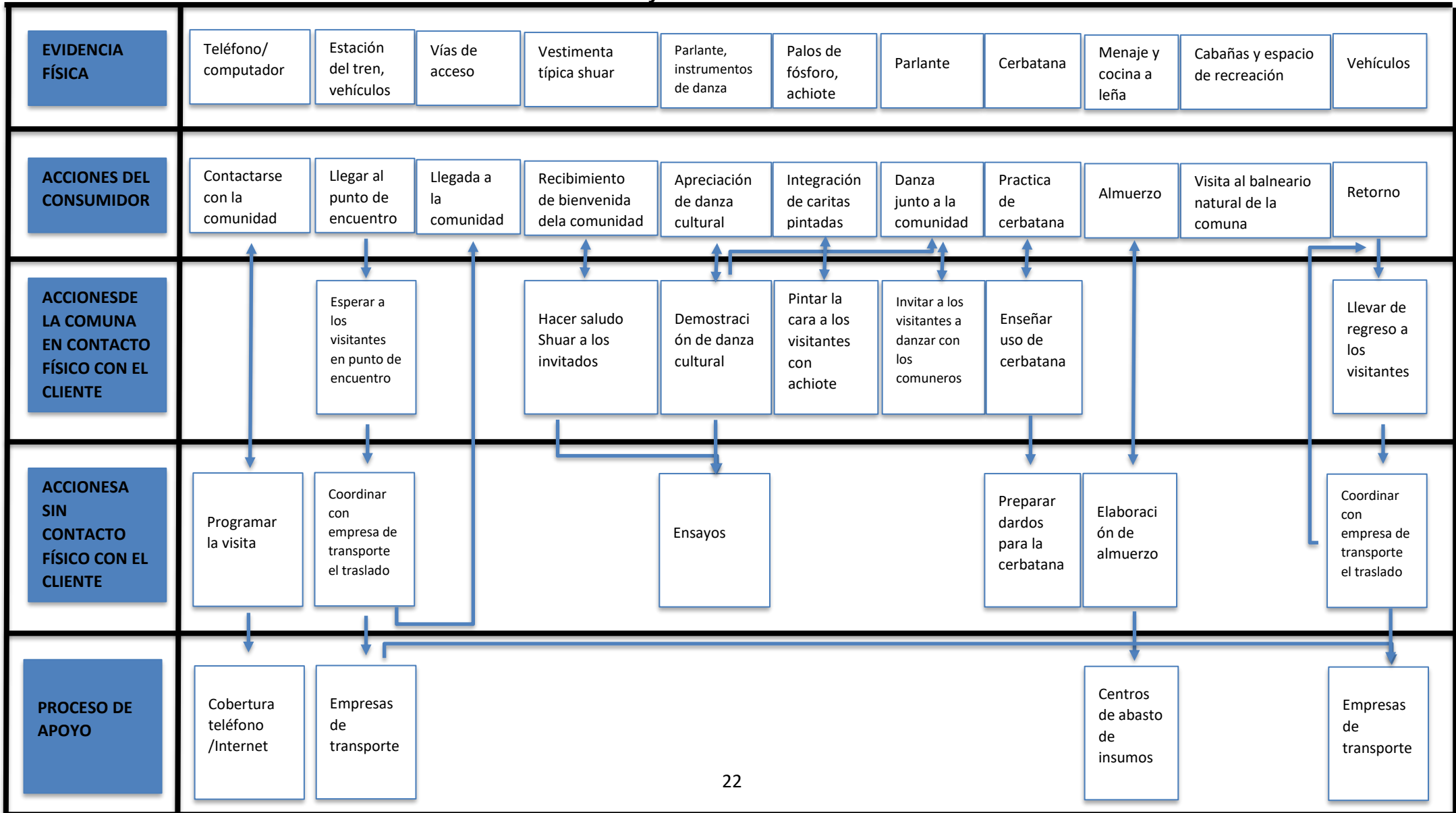


Figura 3.1 Plan de Servicio Turístico de la Comunidad Shuar  
Elaboración Propia

El Service BluePrint fue elaborado en colaboración con la comunidad, lo que permitió organizar el proceso de servicio que pueden ofrecer conectándolo con todos los componentes necesarios para que se pueda llevar a cabo. Esto es algo fundamental en el diseño del producto turístico de los Shuar, ya que les permitirá generar estándares de calidad en el servicio.

El producto que ofrece la comunidad es un Full Day que tiene una duración desde las 9:30 hasta 17:00. Para lo cual es necesario fijar fecha y hora de encuentro en la estación del tren Bucay; donde la comunidad coordina el transporte de los visitantes. El tipo de vehículo puede ser camioneta o chiva, dependiendo del número de personas.

A la llegada de los visitantes, los comuneros los reciben con un saludo ancestral por parte del Shamán, quien espera en una cabaña grande donde los visitantes pueden tomar asiento para apreciar una danza ancestral Shuar, el número de danzantes dependerá del número de visitantes. Aproximadamente 5 danzantes por cada 10 visitantes. Para poder presentar el show cultural, los integrantes del grupo de baile deberán completar mínimo 4 ensayos previos.

Una vez concluido el espectáculo, miembros de la comunidad pintan la cara de sus invitados con achiote ayudándose de un palo de fósforo trazando líneas en zigzag y puntos sobre la frente y mejillas de los turistas, lo que simboliza la hermandad que la comunidad ofrece a sus visitantes, razón por la cual los Shuar los invitan a bailar junto a ellos como sus nuevos hermanos, repitiendo la misma danza que apreciaron al iniciar las actividades.

La siguiente actividad expone a los visitantes una de las técnicas de caza utilizadas por los Shuar para conseguir los alimentos, mediante la cerbatana, la cual es una herramienta ancestral utilizada para cazar; ésta se realiza alrededor de un árbol donde se coloca una sandía, que representa a un mono. Mediante un explicación y demostración previa los visitantes intentarán acertar los dardos en la presa soplándolos a través de la cerbatana. Los mismos que son tallados la noche anterior.

La comunidad también ofrece el servicio de almuerzo, donde les ofrecen uno de sus platos más típicos utilizando la técnica ancestral del ayampaco la cual consiste en usar hojas de Bijao para envolver y hojas de "Santa María" para

darle sabor. Con el ayampaco se puede preparar platos a base de carne, pollo o pescado, y ofrecen té de guayusa como bebida.

Los comuneros también preparan otros platillos más convencionales como seco de pollo, guatita o arroz con pollo para aquellos visitantes que no se deciden por lo tradicional. La preparación de los alimentos se hace de 2 a 3 horas antes de la hora de almuerzo que es a las 2 pm, a excepción del té de guayusa la cual dejan remojando desde la noche anterior.

La última actividad del servicio consiste en la recreación de los visitantes en el río limón, los comuneros construyeron represas para que sea posible nadar en el río sin que la corriente afecte mucho, junto al río los visitantes disponen de hamacas y cabañas para descansar. Finalmente, el transporte que llevó a los visitantes hasta la comunidad también se encarga de regresarlos a punto de partida completando todos los servicios incluidos en el paquete.

### 12.3. Caracterización Turística de la comunidad Shuar de Bucay

#### 1. Datos Generales

- **Provincia:** Guayas
- **Cantón:** General Antonio Elizalde (Bucay)
- **Parroquia:** Río Limón
- **Comunidad:** Shuar
- **Número aproximado de habitantes por conglomerado:** 166  
Habitantes divididas en 32 familias de acuerdo al Plan de Ordenamiento Territorial Cantón General Antonio Elizalde

#### 2. Oferta de Servicios

*Tabla 3.1 Oferta de Servicio de la Comunidad Shuar*

*Fuente: Elaboración propia*

Tipo de Servicio	Número de establecimientos
<b>2.1 Alojamiento</b>	0
<b>2.2 Restaurantes</b>	1
<b>2.3 Esparcimiento</b>	2
<b>2.4 Otros Servicios</b>	5

En la actualidad la comunidad no cuenta con servicio de alojamiento debido a que no poseen la infraestructura para este tipo de servicios, tienen 1 restaurante con capacidad para un aproximado de 20 personas; también cuentan con lugares de esparcimiento para los visitantes que son: 1 cabaña donde se realizan rituales y demostraciones rítmicas y cabañas equipadas con hamacas las cuales están ubicadas junto al río limón. Finalmente cuentan con 5 guías capacitados y experimentados para ofrecer los servicios de interpretación

No tienen centro de información al turista dentro de la comunidad, tampoco hay presencia de cajeros automáticos ni bancos.

### 3. Infraestructura de Servicios Básicos

- **Transporte y accesibilidad**

*Tabla 3.2 Transporte y accesibilidad de la comunidad Shuar de Bucay*

*Fuente: Elaboración propia*

3.1 Distancias				
<b>Distancia a la cabecera cantonal</b>		4 km		
<b>Medio de transporte</b>	Camioneta	Taxi	Caminando	
<b>Tiempo empleado de la cabecera a la comunidad y viceversa</b>	10 min	10 min	45 min	
3.2 Principales vías de acceso				
<b>Pavimentado</b>		1 km (25%)		
<b>De tierra (Carrosable)</b>		3 Km (75%)		
3.3 Señalización				
<b>Vial</b>		Si		
<b>Turística</b>		Si (En condiciones de desgaste notorio)		
3.4 Uso de transporte público				
<b>Bus</b>	<b>Camioneta</b>	<b>Taxis</b>	<b>Lancha</b>	<b>Chivas</b>
No	Si	si	No	Si

3.5 Terminales o estaciones de transporte					
Existencia de terminales en la comunidad			NO		
3.6 Descripción de transporte público					
Cooperativa	Estación / Terminal	Tipo		Frecuencia de Servicio	Tipos de vehículo
		Local	Inter-cantonal		
Coop. Bucay	Bucay	x		24/7	Taxi, camioneta
Chiva Cascada	Bucay	x		Por reserva	Chiva

- **Comunicaciones**

Tabla 3.3 Comunicaciones de la comunidad

Fuente: Elaboración propia

3.7 Existencia de servicio telefónico en la comunidad	
SI	NO
	x
3.8 Distancia a la oficina de teléfonos más cercana	
4.5 km	
3.9 Existencia de señal de servicio telefónico en la comunidad	
SI	NO
x	
3.10 Existencia de cabinas telefónicas	
SI	NO
	x
3.11 Existencia de cibercafés o lugares de uso público de internet	
SI	NO
	x
3.12 Existencia de oficina de correos en la comunidad	
SI	NO
	x

- **Sanidad**

Tabla 3.4 Sanidad en la comunidad

Fuente: elaboración propia

3.13 Existencia de red de agua entubada	
Si	100 % de la comunidad cuenta con el servicio de agua entubada
3.14 Se trata con cloro el agua en la fuente de distribución	



<b>No</b>	Debido a que proviene del río limón				
<b>3.15 Fuente principal de abasto</b>					
Red Pública	Carro Repartidor	Pozo	Río, vertiente	Agua lluvia	Otro
			<b>X</b>		
<b>3.16 Sistema de alcantarillado en la comunidad</b>					
<b>No</b>	Utilizan pozo séptico, cada familia tiene su pozo				
<b>3.17 Método de eliminación de excretas</b>					
Excusado alcantarillado	Letrina	Aire libre, rio, estero	Pozo Séptico	Pozo Ciego	
			<b>x</b>		
<b>3.18 Métodos de eliminación de basura</b>					
Carro Recolector	Se quema	Se entierra	Otro/ Abono		
				<b>X</b>	
<b>3.19 Establecimientos de salud en la comunidad</b>					
<b>No</b>	Para atención medica se trasladan hasta la cabecera cantonal				
<b>3.20 Instancias y/o establecimientos de salud que existen</b>					
Parteras	Curandero	Shamán	Botiquín comunitario	Centro de salud	
0	1	1	1	0	
<b>3.21 Si no hay establecimiento de salud en la comunidad</b>					
*A cuál establecimiento acuden			Sub-centro Cantón Bucay		
*Parroquia o cabecera a la que pertenece			Bucay		
*Distancia al establecimiento			4.6 km		

- **Energía**

*Tabla 3.5 Energía de la comunidad*

*Fuente: Elaboración propia*

<b>3.22 Existencia de servicio eléctrico en la comunidad</b>	
<b>SI</b>	100% de la comunidad cuenta con este servicio
<b>3.23 Existencia de gasolineras en la comunidad</b>	
<b>No</b>	La más cercana está a 5 km vía a naranjito

#### **4. Gobernanza**

*Tabla 3.6 Gobernanza de la comunidad*

*Fuente: Elaboración propia*

<b>4.1 Instituciones que han apoyado a la comunidad</b>				
<b>Institución</b>	<b>Nombre</b>	<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>	<b>Actividad</b>

Nacionales	MinTur	2012	2014	Cap. Servicio al cliente	
	Nobis	2010	2013	Cap. Servicio al cliente	
	Prefectura	2010	2013	Cap. Valores y derecho	
	GAD Bucay	2014	2017	Cap. Autoaprendizaje	
	Trenes Ecuador	2012	2014	Cap. Culinaria	
<b>4.2 Planes de desarrollo en la comunidad</b>					
<b>Plan</b>			<b>Año</b>		
Plan de Ordenamiento Territorial Cantón General Antonio Elizalde			2015		
<b>4.3 Tipo de organizaciones de la comunidad</b>					
Junta parroquial	Comité de barrio	Directiva Comunitaria	Comité de desarrollo	Cooperativas	Clubes
		X			

## 5. Comunidad Receptora

Tabla 3.7 Comunidad receptora Shuar

Fuete: Elaboración propia

<b>5.1 Actividades Económicas de la comunidad en porcentaje</b>					
Agricultura, caza, pesca	Explotación de minas	Artesanías	Turismo, hoteles y restaurantes	Comercio	Construcción
30%	0%	10%	60%	0%	0%
<b>5.2 Actividades más productivas de acuerdo a la comunidad</b>					
1	Turismo				
2	Agricultura				
3	No especificaron más				
<b>5.3 Tipo de empleo turístico</b>					
Empleos formales en turismo (Personal con contrato)					<b>0%</b>
Empleos informales en turismo (Sin documentación, sin permisos)					<b>100%</b>
<b>5.4 Tipos de actividades en los que participa la comunidad</b>					
1	Trabajo en grupo				
2	Minga				
3	Asamblea Comunitaria				
4	Otras				
<b>5.5 Participación de la comunidad en elaboración de Planes Estratégicos locales con:</b>					
1	Municipio				SI

<b>2</b>	Gobierno Provincial	NO
<b>5.6 Destrezas para turismo encontradas en la comunidad</b>		
	<b>Destreza</b>	<b># Personas</b>
	Inglés	0
	Capacidad o experiencia en guianza	5
	Cocina	5
	Contabilidad/Administración	0
	Otra / Servicio al cliente	8
<b>5.7 Actitud de la comunidad hacia la actividad turística</b>		
<b>Para responder se encuestó a 10 comuneros</b>		
	Considerado como instrumento importante al desarrollo	<b>80%</b>
	Actividad económica alterna estacional	<b>20%</b>
	Indiferencia hacia el desarrollo local de la actividad	<b>0%</b>
	Rechazo hacia el desarrollo de la actividad	<b>0%</b>

### **13.Diseño de modelo de estructura organizacional**

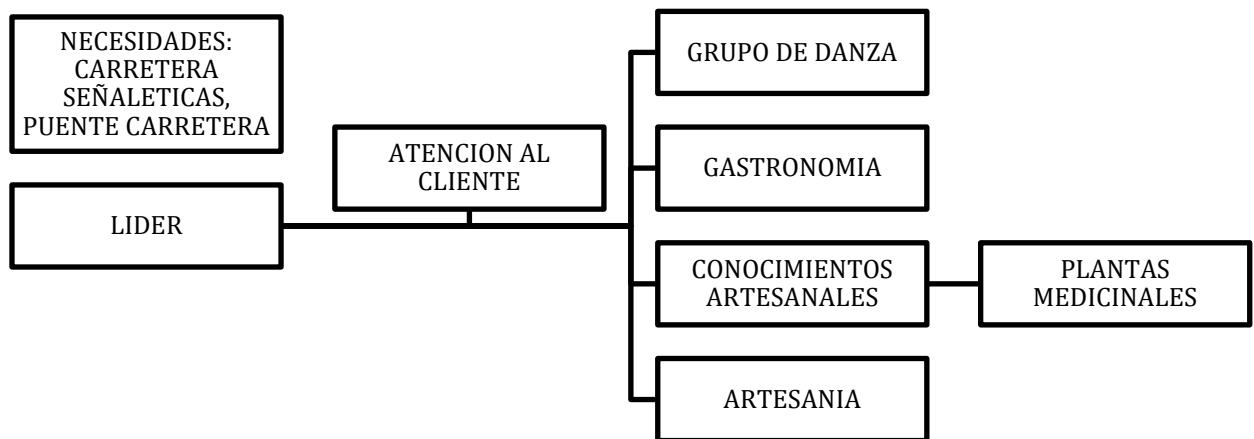
Mediante la aplicación de la herramienta de group creativity realizada con los representantes de la comuna Shuar, se presentaron los posibles modelos de estructuras organizacionales adaptables a la comuna, los cuales fueron; estructura lineal y la estructura funcional. Se explicaron los beneficios y funciones de cada estructura. En el cual al final se propuso escoger la estructura funcional debido a que sus beneficios son más notorios que la estructura lineal. Existe mayor organización en los roles de tareas, toma de decisiones entre otras cosas.

Se analizó la actual estructura organizacional y se logró llegar a un consenso de ideas las cuales permitieron la adaptación y elaboración minuciosa, clara y concisa de la nueva estructura organizacional. Con la cual, la actividad turística de la comuna se llevará de manera ordenada y regulada. Esto quiere decir que mediante la nueva estructura organizacional la comuna se encuentra un paso más cerca a ser reconocidos como CTC, según el reglamento actualizado elaborado por el MINTUR.

Durante el taller realizado, los representantes de la comuna elaboraron sus propios modelos de estructura organizacional los cuales se presentan a continuación. Ambos modelos presentados fueron expuestos y explicados por cada representante. Lo cual ayudó a la elaboración de la propuesta final de la

estructura organizacional la cual también se la detalla a continuación, junto a los roles principales a desarrollar por cada área.

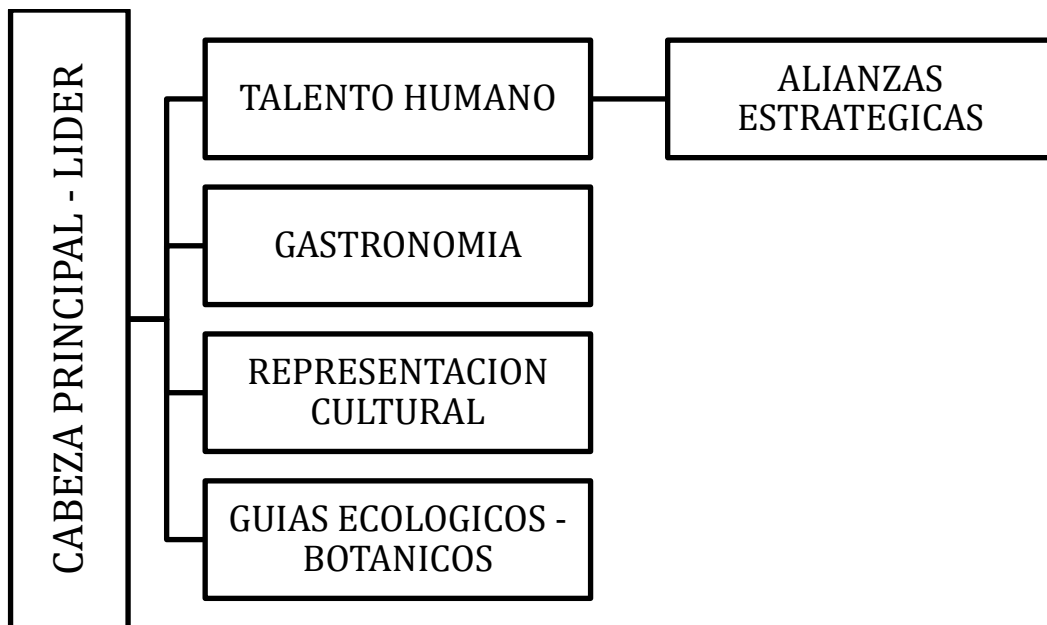
La primera propuesta por uno de los grupos de la actividad se detallan las actividades que realizan durante la actividad turística. Durante la exposición donde se explicó este modelo organizacional realizaron énfasis sobre la adecuada y necesaria implementación de la atención al cliente; para ellos es lo primordial en la actividad turística. Adicional como punto referencial sobre el rol que debería desempeñar el líder es velar por las necesidades de la comuna como lo es la mejora de la carretera y vías de acceso e implementación de señaléticas.



*Ilustración 3.1 Estructura Organizacional Modelo 1*

*Fuente: elaborado por comuneros*

La segunda propuesta por parte de los comuneros hacia más énfasis en el producto que ellos ofertan; en las alianzas estratégicas que deberían conseguir, alguno de las áreas que deberían de reformarse para un mejor desarrollo del producto, así como la mejora en la representación cultural.

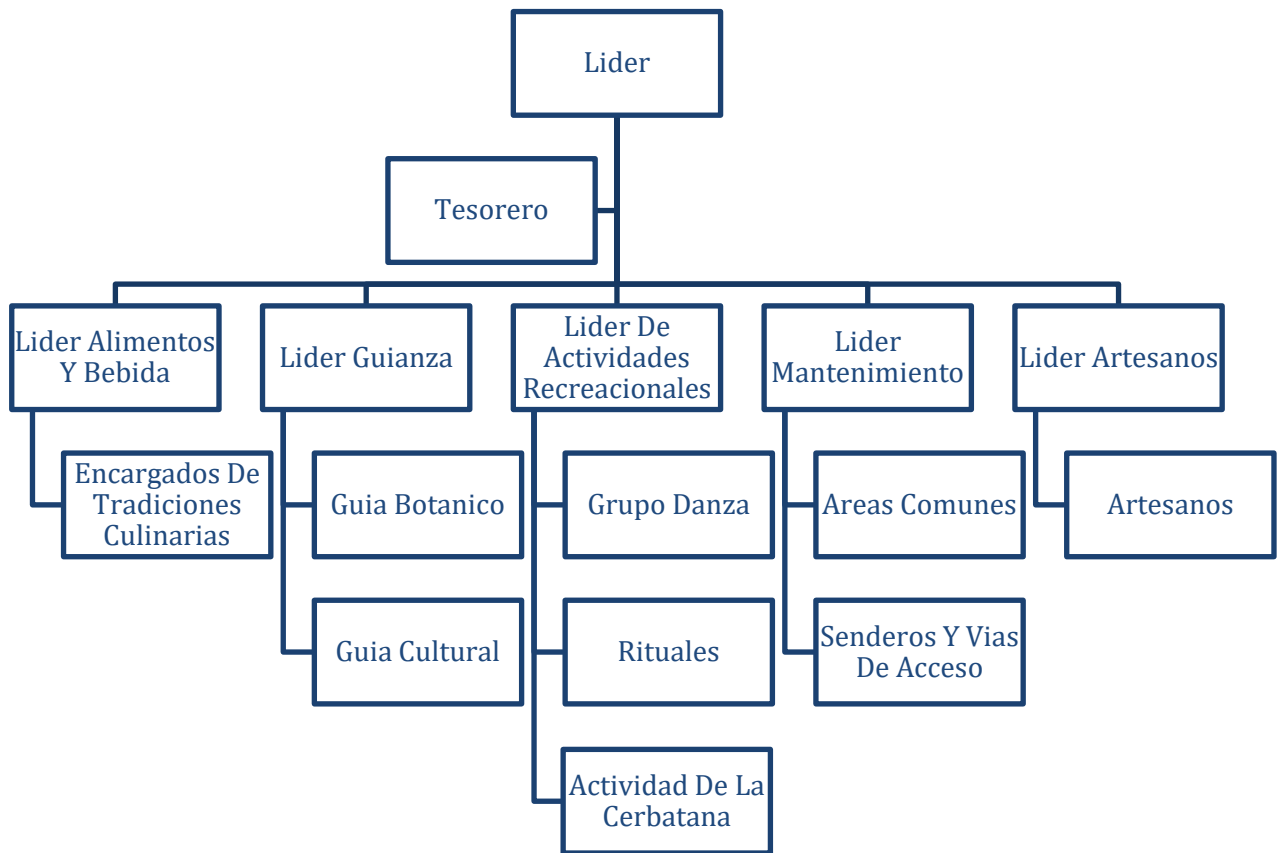


*Ilustración 3.2 Estructura Organizacional Modelo 2*

*Fuente: Elaborado por comuneros*

Finalmente, la propuesta definitiva enlazando las dos propuestas por los comuneros, adicional a las recomendaciones por parte de los investigadores, en la cual se elaboró na estructura organizacional jerarquizada, diferenciada por áreas y con una descripción de roles.

- **Líder:** Es el representante de la comuna, es decir será la persona encargada de velar que todos los departamentos estén cumpliendo con



*Ilustración 3.3 Propuesta final Estructura Organizacional.*

*Fuente: Elaboración propia*

sus actividades y tareas definidas, así como la adecuada atención al cliente. Adicionalmente es la persona encargada de gestionar todos los trámites necesarios para cubrir las necesidades y buscar el bien de los comuneros. Está en constante contacto con las entidades turística públicas y privadas, como el ministerio de Turismo, la alcaldía de Bucay, Nobis, entre otras. Además de buscar constantemente alianzas estratégicas para el mejor desenvolvimiento del producto turístico. El líder es quien invoque constantes reuniones con los diferentes líderes de las áreas con el objetivo de retroalimentar las actividades realizadas, las nuevas propuestas, reglamentos o inquietudes que se presenten.

- **Tesorero:** Es la persona encargada de velar y administrar los ingresos económicos de la comuna. Creando así un fondo común el cual tenga como objetivo cubrir con las necesidades que se vayan presentando.

Llevando así un libro contable en el cual se registren todos los gastos realizados, para evitar cualquier mal entendido. Adicionalmente es quien recibe todos los informes de los otros líderes sobre los gastos realizados en cada área, como por ejemplo la materia prima para la elaboración de los alimentos, el vestuario, artículos de limpieza entre otros.

- **Líder Alimentos y Bebidas:** Es la persona encargada de dirigir y aprobar las actividades culinarias a realizar, así como de los platos a elaborar para los turistas. Cuidara y llevara control del abastecimiento de la materia prima para la elaboración de los alimentos.
  - **Encargados de Tradiciones Culinarias:** Son las personas encargadas de la elaboración y producción de las diferentes ofertas culinarias representativas de la cultura Shuar.
- **Líder Guianza:** Es la persona encargada de llevar control de las actividades de guianza botánica y cultural que se realiza en el territorio de la comuna. Así como de velar que los guías cuenten con la licencia otorgada y regulada por el MINTUR
  - **Guía Botánico:** Es la persona encargada de exponer a los visitantes todos los saberes relacionados con el uso de plantas para diferentes fines como: gastronomía, danza, rituales y medicina.
  - **Guía Cultural:** Persona encargada de poner en contexto a los turistas sobre las costumbres y tradiciones que envuelven a la comunidad Shuar, conoce de la historia ancestral y es capaz de interactuarla con los visitantes con fluidez
- **Líder Actividades Recreacionales:** Es la persona encargada de velar y controlar todas las actividades recreacionales se cumplan con puntualidad y de manera adecuada. Así como de proveer todos los materiales necesarios para la realización de las diferentes actividades.
  - **Grupo de Danza:** Son las personas encargadas de gestionar y presentar el baile representativo de cultura, son responsables de la creación de las corografías con tiempo de anticipación previo a la llegada de los grupos de turistas.
  - **Ritual:** Son las personas encargadas de la realización de la actividad de los rituales representativos de la comuna.

- **Actividad de la Cerbatana:** Es quien está encargado de mostrar a los visitantes uno de los métodos de caza utilizados por los shuar, lo hace siguiendo parámetros de seguridad para los visitantes.
- **Líder Mantenimiento:** Es la persona encargada de velar y cuidar que las personas que trabajen en su equipo cumplan con las actividades previamente definidas. Así como cuidar que todas las áreas de la comuna se encuentran en perfecto estado, realizando las inspecciones adecuadas.
  - **Áreas Comunes:** Es la o las personas encargadas de cuidar por la limpieza y mantenimiento de las áreas comunes donde se realicen las diferentes actividades turísticas.
  - **Senderos y Vías de Acceso:** Es la o las personas encargadas de velar, gestionar la limpieza y mantenimiento de los senderos turísticos, así como de las vías de acceso a la comuna.
- **Líder Artesanos:** Es la persona encargada de cuidar que los artesanos cuenten con el material necesario para la realización de las artesanías que serán ofertadas a los turistas que visiten la comuna.
- **Artesanos:** Son las personas encargadas de realizar las diferentes artesanías representativas de la comuna

Finalmente se elaboró una matriz conceptual en la cual se definió de manera concisa cuales son los beneficios, desventajas, el análisis FODA de la comuna en relación a la adaptación de la nueva estructura organizaciona



Tabla 3.8 Matriz Group Creativity.

Fuente: Elaboración propia

<b>DATOS</b>	<b>PROBLEMA/ OBJETIVO</b>	<b>ANALISIS FODA</b>	<b>PROPUESTA</b>	<b>BENEFICIOS</b>	<b>DESVENTAJAS</b>
<b>TECNICA</b>					
<b>G R O U P - C R E A T I V I T Y</b>	Adaptar un modelo de estructura organizacional que permita a la comunidad Shuar de Bucay ejecutar operaciones como Centro de Turismo Comunitario.	<p>*Fortalezas: la comuna está de acuerdo con tener una nueva estructura organizacional para el reconocimiento del CTC</p> <p>*Oportunidades: la comuna posee ya los departamentos necesarios para la estructura organizacional</p> <p>*Debilidades: la estructura organizacional existente es débil y no funcional</p> <p>*Amenazas: existen diferentes puntos de vista sobre como estructurar el organigrama</p>	Una estructura organizacional funcional; con el cual se distribuirán de manera armónica los diferentes sectores de la producción del turismo comunitario, en donde se especificaran los roles de cada actor.	<p>*Tener una organización estructural estable y oficial es uno de los requisitos del ministerio para el reconocimiento de CTC</p> <p>*Mejor organización y distribución de roles</p> <p>*Mejor manejo financiero</p> <p>*Toma de decisiones en conjunto</p> <p>*Mejor comunicación con entidades públicas y privadas</p>	*Determinado grupo sentirá poca autoridad

Adicionalmente mediante la herramienta de Group Discusión se hizo revisión del reglamento e instructivo avalado por la entidad pública del MINTUR para la certificación de un CTC. Atraves de esta actividad se aclararon puntos clave sobre los pasos a seguir para conseguir la certificación, dicho reglamento e instructivo se lo adjuntó a los anexos.

Durante la actividad se pudo comprender de mejor manera sobre los intentos fallidos existentes hasta la actualidad sobre la acreditación; se analizaron los problemas existentes por los cuáles el ministerio de turismo ha negado la acreditación como por ejemplo la falta de la estructura organizacional, las señaléticas correspondientes, entre otros puntos solicitantes en el instructivo.

Adicional se conocieron datos un poco negativos para lograr alcanzar la acreditación; como lo es la falta de persistencia que han tenido hasta la actualidad ante las entidades públicas como el MINTUR y la alcaldía de Bucay. Llegando a culpar y pensar que estas entidades no los toman en cuenta y se han llegado a considerar poco importantes.

Se discutió sobre los beneficios de ser reconocidos como un CTC avalados por el MINTUR; los cuales son el llegar a recibir las capacitaciones necesarias y pertinentes, el reconocimiento, la publicidad, el crecimiento turístico y económico.,

Asimismo, para esta herramienta se elaboró una matriz conceptual en la cual se definió de manera concisa cuales son los beneficios, desventajas, el análisis FODA de la comuna en relación al proceso, la acreditación y reconocimiento de la comuna como un CTC.

Tabla 3.9 Group Discussion

Fuente: Elaboración Propia

<b>DATOS</b>	<b>PROBLEMA/ OBJETIVO</b>	<b>ANALISIS FODA</b>	<b>PROPUESTA</b>	<b>BENEFICIOS</b>	<b>DESVENTAJAS</b>
<b>TECNICA</b>					
<b>D I G S R C O U U S P S I O N</b>	La comuna no se encuentra dentro del registro oficial de los CTC del ministerio de turismo	<p>*Fortalezas: la comuna quiere llegar a ser reconocida como un CTC y crecer en la actividad turística</p> <p>*Oportunidades: cuentan con recursos sostenibles, y todos los requisitos para ser un CTC</p> <p>*Debilidades: intentos fallidos de acreditación con el ministerio. Poca persistencia por parte del representante de la comuna ante las instituciones reguladoras</p> <p>*Amenazas: el proceso de acreditación y reconocimiento es largo. Otro posible intento fallido</p>	Plantear un modelo de desarrollo turístico que permita a la comunidad establecerse como un Centro de turismo comunitario, escuchando los puntos de vista y visiones de los locales.	<p>*Estarán respaldados por la entidad pública del Ministerio de Turismo</p> <p>*Recibirán capacitaciones constantes</p> <p>*Darse a conocer/ Identidad cultural</p> <p>*Crecimiento en actividad turística, económica</p> <p>*Autonomía</p>	<p>*Regirse bajo normas y leyes de la entidad pública</p> <p>*Constantes controles</p>

## 14. Estudio Financiero

El estudio financiero del presente diseño de producto para la comunidad Shuar de Bucay, analiza la factibilidad de convertirse en un Centro de Turismo Comunitario considerando todos los gastos e inversión que esto conlleva. La infraestructura que posee la comunidad para el desarrollo de los servicios, se encuentra en buenas condiciones, por lo que, las construcciones existentes pueden ser consideradas como base, para procesos de ampliación una vez conformado el CTC.

Dentro de los gastos que forman parte de la inversión se consideró activos fijos como: Muebles y enseres necesarios para calificar dentro de los parámetros de calidad establecidos por el MINTUR para los centros comunitarios, y otros equipos necesarios para cumplir con parámetros sanitarios; los activos diferidos consideran los costos de puesta en marcha que serán necesarios para llevar a cabo el proceso de acreditación, patentes y licencias. Las siguientes tablas detallan el desglose de precios.

- **Activos Fijos**

*Tabla 3.10 Costos de Muebles y enseres*

*Fuente: Elaboración Propia*

<b>Muebles y enseres</b>			
<b>Concepto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
<b>Botiquín primeros auxilios</b>	1	\$ 15,00	\$ 15,00
<b>Tanques de Gas</b>	2	\$ 5,00	\$ 10,00
<b>Juego de cubiertos 24 piezas</b>	2	\$ 8,90	\$ 17,80
<b>Juego de vajilla 20 Piezas</b>	2	\$ 20,00	\$ 40,00
<b>Juego de vasos 6 piezas</b>	7	\$ 3,70	\$ 25,90
<b>Jarra de cristal</b>	3	\$ 1,90	\$ 5,70
<b>Cuchillos</b>	2	\$ 6,00	\$ 12,00
<b>Tablas de picar</b>	2	\$ 5,00	\$ 10,00
<b>Hamacas</b>	4	\$ 8,50	\$ 34,00
<b>TOTAL</b>			<b>\$ 170,40</b>

- **Activos Diferidos**

*Tabla 3.11 Cotización de Equipos*

*Fuente: Elaboración propia*

<b>Otros equipos</b>			
<b>Concepto</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unitario</b>	<b>Valor Total</b>
<b>Cestos de basura grandes</b>	2	\$ 14,35	\$ 28,70
<b>TOTAL</b>			\$ 28,70

*Tabla 3.12 Gastos de Puesta en Marcha*

*Fuente: Elaboración Propia*

<b>Puesta en marcha</b>	
<b>Transporte</b>	\$ 20,00
<b>Impresiones</b>	\$ 5,00
<b>Alimentación</b>	\$ 20,00
<b>TOTAL</b>	\$ 45,00

- **Proyección de la demanda**

Los datos del Ministerio de Turismo, sobre los flujos de turistas del Ecuador indicaron una llegada de 255.669 visitantes entre el cantón Bucay de la provincia del Azuay y Cumandá en Chimborazo, los cuales debido a su cercanía fortalecen la potencialidad de la zona. De acuerdo, a los registros de visitantes de los últimos 7 meses de 2019 proporcionada por la comunidad, se hizo una proyección para el 2020, estimando una demanda de 888 visitantes al año.

*Tabla 3.13 Proyección de visitantes para 2020*

*Fuente: Elaboración Propia*

<b>Pronóstico de ventas para el 2020</b>		
<b># Mes</b>	<b>Mes</b>	<b>Ventas</b>
<b>5</b>	Mayo	80
<b>6</b>	Junio	70

7	Julio	30
8	Agosto	150
9	Septiembre	50
10	Octubre	40
11	Noviembre	30
12	Diciembre	20
1	Enero	120
2	Febrero	115
3	Marzo	108
4	Abril	105
5	Mayo	88
6	Junio	78
7	Julio	69
8	Agosto	60
9	Septiembre	52
10	Octubre	41
11	Noviembre	31
12	Diciembre	21
<b>Total Estimado 2020</b>		<b>888</b>

El porcentaje de crecimiento de la demanda gracias a la conformación de un CTC se estableció de 0,01% de la demanda turística de la zona, es decir un total de 256 personas por año, partiendo así un estimado para los próximos 5 años.

*Tabla 3.14 Proyección y crecimiento de 5 años*

*Fuente: Elaboración propia*

<b>Total Estimado 2020</b>	<b>888</b>
<b>Total Estimado 2021</b>	1144
<b>Total Estimado 2022</b>	1399
<b>Total Estimado 2023</b>	1655
<b>Total Estimado 2024</b>	1911
<b>Total Estimado 2025</b>	2166

- **Costos de Producción**

Los costos de producción del servicio fueron calculados en base a grupos de 10 por servicio brindado, para el 2020 se esperan 89 grupos de visitantes. La comunidad vende su producto \$25 por persona de los cuales el 32% se pagan

por servicios de terceros como transporte y atracciones, el resto se paga a los mismos comuneros. A continuación, se detalla cada rubro con su respectivo precio.

*Tabla 3.15 Costos de producción de Servicio*

*Fuente: Elaboración propia*

	Precio por Pax	Total por Grupo
<b>Ingresos</b>	\$ 25,00	\$ 250,00
<b>Transporte</b>	\$ 7,00	\$ 70,00
<b>Comida</b>	\$ 4,00	\$ 40,00
<b>Trapiche</b>	\$ 1,00	\$ 10,00
<b>Saludo Shuar</b>	\$ 2,50	\$ 25,00
<b>Danza</b>	\$ 5,00	\$ 50,00
<b>Guianza</b>	\$ 2,50	\$ 25,00
<b>Té Guayusa</b>	\$ 0,05	\$ 0,50
<b>Alquiler Cerbatana</b>	\$ 1,50	\$ 15,00
<b>Egresos</b>		\$ 235,50
<b>Utilidad</b>		\$ 14,50
<b>Porcentaje de Ganancia</b>		5,80%
<b>Porcentaje Sugerido</b>	Del 10 al 15%	
<b>Precio Sugerido para alcanzar porcentaje</b>		\$ 27,50

- **Flujo de Caja**

El valor actual neto de los flujos de caja de la proyección a 5 años para la comunidad con una rentabilidad del 13% de la inversión, genera un total de \$5417,60

Tabla 3.16 Flujo de caja de la proyección de 5 años

Fuente: Elaboración propia

Proyección de la Inversión						
Año	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Ingresos</b>		\$ 22.194,00	\$28.591,23	\$34.982,45	\$41.373,68	\$47.764,90
<b>Costos fijos</b>		\$ 20.912,40	\$26.932,93	\$32.953,47	\$38.974,00	\$44.994,54
<b>Utilidad antes de impuestos</b>		\$ 1.281,60	\$ 1.658,29	\$ 2.028,98	\$ 2.399,67	\$ 2.770,36
<b>Impuestos 12%</b>		\$ 153,79	\$ 198,99	\$ 243,48	\$ 287,96	\$ 332,44
<b>Utilidad después de impuestos</b>		\$ 1.127,80	\$ 1.459,30	\$ 1.785,50	\$ 2.111,71	\$ 2.437,92
<b>Inversión</b>	\$ 579,10					
<b>Flujo Neto</b>	-579,1	\$ 1.127,80	\$ 1.459,30	\$ 1.785,50	\$ 2.111,71	\$ 2.437,92
<b>VAN 13%</b>	\$ 5.417,60					

Con un precio de venta de \$27,50 la comunidad asegura un 14% de margen de utilidad, mejorando considerablemente los valores del flujo aumentando la rentabilidad.

Tabla 3.17 Flujo de caja de la proyección de 5 años con precio sugerido

Fuente: Elaboración Propia

Proyección de la Inversión						
	Año 0	2020	2021	2022	2023	2024
<b>Ingresos</b>		\$ 24.420,00	\$31.450,35	\$38.480,70	\$45.511,04	\$52.541,39
<b>Costos fijos</b>		\$ 20.912,40	\$26.932,93	\$32.953,47	\$38.974,00	\$44.994,54
<b>Utilidad antes de impuestos</b>		\$ 3.507,60	\$ 4.517,41	\$ 5.527,23	\$ 6.537,04	\$ 7.546,85
<b>Impuestos 12%</b>		\$ 420,91	\$ 542,09	\$ 663,27	\$ 784,44	\$ 905,62



<b>Utilidad después de impuestos</b>		\$ 3.086,69	\$ 3.975,32	\$ 4.863,96	\$ 5.752,60	\$ 6.641,23
<b>Inversión</b>	\$ 579,10					
<b>Flujo Neto</b>	\$ -579,10	\$ 3.086,69	\$ 3.975,32	\$ 4.863,96	\$ 5.752,60	\$ 6.641,23
<b>VAN 13%</b>	\$ 15.769,48					

*Fuente: Elaboración Propia*

## CAPÍTULO 4

Tras el análisis de los resultados, se puede determinar que la comunidad Shuar de Bucay, si bien, no se encuentra actualmente bajo el marco legal, posee todas las características para hacerlo realidad acreditándose como Centro de Turismo Comunitario.

### 15. Conclusiones

- Cuentan con líderes comunitarios, encargados de la administración pública, no obstante, se identificaron miembros de la comunidad, cuyos perfiles en las diferentes áreas del sistema turístico, quienes pueden colaborar en el desarrollo de la creación del centro turístico comunitario.
- Es necesario que la comuna defina su planificación estratégica (misión, visión, objetivos), para emplear los esfuerzos y recursos de acuerdo a las necesidades de la comunidad.
- La propuesta de reestructuración organizacional es viable debido a que la comunidad cuenta con las áreas necesarias para el desarrollo de la actividad turística, siendo este un requisito para la acreditación como Centro Turístico Comunitario.
- Implementar la propuesta de mejora las áreas de estructura organizacional y proceso de servicio, permite adecuarse bajo los requerimientos del instructivo para comunidades indígenas por el Ministerio de Turismo.

- El 68% de los gastos de producción del servicio se pagan a la comunidad contribuyendo al aumento de su liquidez y capacidad de pago.
- La tasa de retorno de la inversión que permite a los Shuar de Bucay establecerse como un centro de turismo comunitario es del 16%.

## **16. Recomendaciones**

- Los líderes comunitarios trabajen en conjunto con los miembros de la comunidad quienes poseen conocimientos sobre la actividad turística, para potenciar la creación del centro turístico comunitario.
- Es necesario que los líderes de la comuna, junto a los demás miembros de la comunidad definan la planificación estratégica de la actividad turística para plantear las metas que a corto y largo plazo.
- Es recomendable que la comuna acoja y se adapte a la propuesta de la estructura organizacional para un mejor desarrollo de la actividad turística y poder conseguir la acreditación como Centro Turístico Comunitario
- Se debe estudiar las demás áreas no cubiertas en el presente proyecto para cumplir con los requerimientos del MINTUR en el siguiente semestre de la materia integradora.
- Se recomienda a la comuna tomar en cuenta las inversiones necesarias en la comuna para conseguir la acreditación por parte del MINTUR.
- Llevar iniciativas de reinversión de las utilidades partir del año 5, acoplando nuevos tipos de servicio y mejoramiento de infraestructura.

## 17. Bibliografía

- Bitner, M. J., Ostrom, A. L., & Morgan, F. N. (2008). Service blueprinting: a practical technique for service innovation. *California management review*, 50(3), 66-94.
- Buendía Eisman, L., & Buendía Eisman, E. (2006). *La Ética de la Investigación Educativa*. Universidad de Granada.
- González Ávila, M. (2002). *Aspectos éticos de la investigación cualitativa*. Revista IBERO Americana.
- Mondragón Barrios, L. (2009). Consentimiento informado: una praxis dialogica para la investigacion. *Revista de Investigación Clínica*, 74-75.
- Arias Valencia, M., & Giraldo Mora, C. (2011). *El rigor científico en la investigación cualitativa*. Colombia.
- Begoña, A. (2016). *Investigación social cualitativa y dilemas éticos: de la ética vacía a la ética situada*. España: empiria.
- Cáceres Mesa, D., & García Cruz , M. (2011). *FUENTES DE RIGOR EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA* . Universidad de Cienfuegos.
- Gibbs, G. (2007). *El análisis de datos cualitativos en Investigación cualitativa*. Londres: SAGE Publications, Ltd.
- Gibbs, G. (2010). *Codificación parte 2: codificación temática*. Obtenido de [http://www.youtube.com/watch?v=B\\_YXR9kp1\\_o](http://www.youtube.com/watch?v=B_YXR9kp1_o)
- Hartas , D. (2010). *Educational Research and Enquiry: Qualitive and Quantitive*. London.
- Hidalgo M., L. (2005). *Confiabilidad y Validez en el Contexto de la Investigación y Evaluación Cualitativas*. Venezuela: Revista Venezolana de Investigacion.
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de Mercados (Quinta edición ed.)*. Ecuador: Pearson Prentice Hall.
- Noreña, A., Moreno, N., Rojas, J., & Malpica, D. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. Colombia.

- Peersman, G. (2014). *Sinopsis: Métodos de recolección y análisis de datos en la evaluación de Impacto, Síntesis metodológica n.º10*. Florencia: Centro de Investigaciones de UNICEF.
- Ricaurte, C. (2009). *Manual para el diagnóstico turístico local. Guía para planificadores*. Escuela superior politécnica del Litoral.
- Richards, L. (2015). *Handling qualitative data: A practical guide (3rd ed.)*. London.
- Saiz Carvajal, R. (2010). *Técnicas de análisis de información* .
- Sawyer, K. (2017). *Group genius: The creative power of collaboration*. Basic books.
- Tejor Tejor, F. (1981 ). *Validez interna y externa en los diseños experimentales* (Vol. 39). España: Instituto Europeo de Iniciativas Educativas.
- Troncoso-Pantoja, C., & Amaya-Placencia, A. (2017). *Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud*. *Revista de la Facultad de Medicina*, 65(2), 329-332.
- Burgos, B., & Torres Dávila, G. (2018). *Costos de producción: estimación y proyección de ingresos-Análisis costo, volumen, utilidad*. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Mete, M. R. (2014). *Valor actual neto y tasa de retorno: su utilidad como herramientas para el análisis y evaluación de proyectos de inversión*. *Fides et Ratio-Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 7(7), 67-85.

## 18.ANEXOS

	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES															
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
	s1	s2	s3	s4	s5	s6	s7	s8	s9	s10	s11	s12	s13	s14	s15	s16
Identificar el problema a resolver	■	■														
Investigacion Secundaria	■	■	■	■												
Definir el tema	■	■	■													
Acercamiento con el cliente			■		■			■	■							
Elaboracion de objetivos		■	■													
Estruturación de justificación y marco teórico			■	■	■	■										
Definir metodología a aplicar						■	■									
Recoleccion de informacion primaria							■	■	■							
Análisis de informacion primaria									■	■	■					
Elaborar modelo de propuesta													■	■	■	■

Ilustración 4.1 Cronograma de actividades

Fuente: Elaboración propia

## Consentimiento Informado

### Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por \_\_\_\_\_, de la Universidad \_\_\_\_\_ . La meta de este estudio es \_\_\_\_\_.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente \_\_\_\_\_ minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los ~~cassettes~~ con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por \_\_\_\_\_. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es \_\_\_\_\_.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente \_\_\_\_\_ minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a \_\_\_\_\_ al teléfono \_\_\_\_\_.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a \_\_\_\_\_ al teléfono anteriormente mencionado.

-----  
Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

*Ilustración 4.2 Consentimiento informado*

*Fuente: Elaboración propia*

### Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Cynthia Romíez y Gabriel Chimarro, de la Universidad ESPOL. La meta de este estudio es: conocer las perspectivas de la comunidad

Si ustedes acceden a participar en este estudio, se le pedirá participar de un taller grupal. Esto tomará aproximadamente 180 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritos los, los archivos con las grabaciones se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las cosas que parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacerle saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Cy G. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es conocer las perspectivas de la comunidad

Me han indicado también que tendremos que participar de un taller, lo cual tomará aproximadamente 180 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mí persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Gabriel al teléfono 099228304.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a Gabriel al teléfono anteriormente mencionado.

Fecha: \_\_\_\_\_  
Firma del Participante: \_\_\_\_\_  
Nombre de los Participantes: Federico Call  
Fernando de Viza  
Blariba  
IRDY LOPEZ  
Fátima Lopez  
Jairo Lopez  
Cristina Dávala  
Leandra Lopez  
Gymania Villalba  
Maximo Lopez  
Jelio Chiripa

Ilustración 4.3 Consentimiento Firmado

Fuente: Elaboración Propia

# FICHA 1

## CARACTERIZACIÓN TURÍSTICA DE COMUNIDADES

### 1. DATOS GENERALES

#### 1.1 Ubicación de la comunidad

NOMBRE DE PROVINCIA
NOMBRE DE CANTÓN
NOMBRE DE PARROQUIA
NOMBRE DE COMUNIDAD

#### 1.2 Número aproximado de habitantes en el conglomerado urbano. (Esta información la puede encontrar en la página Web del INEC)

Fuente \_\_\_\_\_

### 2. OFERTA DE SERVICIOS

#### 2.1 Alojamiento

Identifique el tipo y número de establecimientos de alojamiento existentes en la comunidad (Una vez identificados los establecimientos de alojamiento, sírvase llenar el Apéndice No. 1).

1. HOTELES	#	5. MOTELES	#
2. HOSTERIAS	<input type="text"/>	6. HOSPEDERIAS COMUNITARIAS	<input type="text"/>
3. HOSTALES	<input type="text"/>	7. CAMPING	<input type="text"/>
4. PENSIONES	<input type="text"/>	8. OTRO _____	<input type="text"/>



## 2.2 Alimentación

Identifique el tipo y número de establecimientos de alimentos y bebidas existentes en la comunidad (Una vez identificados los establecimientos de alimentación, sírvase llenar el Apéndice No. 2).

1. RESTAURANTES	#		4. BARES	#	
2. CAFETERIAS			5. CANTINAS		
3. FUENTES DE SODA			6. KIOSKOS DE COMIDA		
			7. OTROS _____		

## 2.3 Esparcimiento

Identifique el tipo y número de establecimientos de esparcimiento existentes en la comunidad.

1. DISCOTECAS	#		3. INSTALACIONES DEPORTIVAS	#	
2. CINES/ TEATROS			4. BINGOS		
			5. OTROS		

## 2.4 Otros servicios

Identifique el tipo y número de establecimientos de otros servicios existentes en la comunidad.

1. AGENCIAS DE VIAJE	#		4. GUÍAS DE TURISMO	#	
2. OPERADORAS			5. BANCOS		
3. INFORMACIÓN AL TURISTA			6. CAJEROS AUTOMÁTICOS		
			7. OTROS		

# 3. INFRAESTRUCTURA DE SERVICIOS BÁSICOS

## TRANSPORTE Y ACCESIBILIDAD

### 3.1. Distancias

Identifique las distancias que hay desde el punto de partida (centro turístico más cercano o ciudad principal) hasta la parroquia, así como el tiempo de recorrido y medio de transporte.

	1	2	3	4	5	6	7	8
	Bus	Camioneta	Lancha	Canoa	Avión	Avioneta	Bestia	Caminando
Distancia a la cabecera parroquial (Km): _____								
Distancia a la cabecera cantonal (km): _____								

3.2. Principales vías de acceso a la comunidad:

1. PAVIMENTADA/ ASFALTADA	<input type="checkbox"/>	6. FLUVIAL	<input type="checkbox"/>
2. ADOQUINADA	<input type="checkbox"/>	7. MARÍTIMA	<input type="checkbox"/>
3. EMPEDRADA	<input type="checkbox"/>	8. AÉREA	<input type="checkbox"/>
4. LASTRADA	<input type="checkbox"/>	9. SENDERO	<input type="checkbox"/>
5. DE TIERRA (CARROSABLE)	<input type="checkbox"/>	10. OTRO _____	

3.3. Para llegar a la comunidad (o dentro de ella) existe señalización:

a) VIAL

1. Sí	<input type="checkbox"/>
2. No	<input type="checkbox"/>

b) TURÍSTICA

1. Sí	<input type="checkbox"/>
2. No	<input type="checkbox"/>

3.4. En la comunidad se hace uso de los siguientes transportes públicos (puede marcar más de una opción):

1. BUS	<input type="checkbox"/>	5. CANOA	<input type="checkbox"/>
2. CAMIONETA	<input type="checkbox"/>	6. AVIÓN	<input type="checkbox"/>
3. TAXIS	<input type="checkbox"/>	7. AVIONETA	<input type="checkbox"/>
4. LANCHA	<input type="checkbox"/>	8. NINGUNO	<input type="checkbox"/>
		9. OTRO _____	

3.5. En la comunidad existen las siguientes terminales o estaciones de transporte (puede marcar más de una opción):

1. BUS	<input type="checkbox"/>	5. MARÍTIMO	<input type="checkbox"/>
2. CAMIONETA	<input type="checkbox"/>	6. FLUVIAL	<input type="checkbox"/>
3. CAMIONES	<input type="checkbox"/>	7. LACUSTRE	<input type="checkbox"/>
4. TAXIS	<input type="checkbox"/>	8. AÉREO	<input type="checkbox"/>
		9. OTRO _____	

3.6. Descripción del transporte público terrestre que presta servicio a la comunidad

NOMBRE DE LA COOPERATIVA	ESTACIÓN/ TERMINAL	TIPO DE TRANSPORTE (MARQUE CON UNA X)		FRECUENCIA DEL SERVICIO	TIPO DE VEHÍCULO
		LOCAL	INTER.- CANTONAL		

3.7. Si no existe medio de transporte público, señale la distancia a la que se puede abordar cualquier tipo de transporte motorizado

\_\_\_\_\_ Km.

## COMUNICACIONES

3.8. Existe servicio telefónico en la comunidad: Marque con una X

1. Sí
2. No

3.9. La oficina de teléfonos más cercana se encuentra a \_\_\_\_\_ Kms.

3.10. Existe señal de servicio telefónico celular en la comunidad:

1. Sí
2. No

3.11. En la comunidad existen \_\_\_\_\_ cabinas de servicio telefónico para uso público.

3.12. En la comunidad existen \_\_\_\_\_ cibercafés o establecimientos de uso público de Internet.

3.13. Existe oficina de correos en la comunidad:

1. Sí
2. No

## SANIDAD

3.14. Existe red de agua entubada:

1. Sí  % de la población con agua entubada \_\_\_\_\_
2. No

3.15. Se trata con cloro el agua en la fuente de distribución:

1. Sí
2. No

3.16. Fuente principal de abasto / Qué tipo de agua se consume:

- |   |   |
|---|---|
| <p>1. RED PÚBLICA <input type="checkbox"/></p> <p>2. PILA O LLAVE PÚBLICA <input type="checkbox"/></p> <p>3. OTRA FUENTE POR TUBERÍA <input type="checkbox"/></p> <p>4. CARRO REPARTIDOR <input type="checkbox"/></p> <p>5. TRICICLO <input type="checkbox"/></p> | <p>6. POZO <input type="checkbox"/></p> <p>7. RÍO, VERTIENTE, ACEQUIA <input type="checkbox"/></p> <p>8. AGUA LLUVIA <input type="checkbox"/></p> <p>9. OTRO _____ <input type="checkbox"/></p> |
|---|---|

3.17. Existe sistema de alcantarillado en la comunidad: pueden obtener la información preguntando al municipio, junta parroquial o líder comunal).

1. Sí  % de la población con alcantarillado \_\_\_\_\_  
 2. No

3.18. En dónde elimina las excretas la mayoría de la población: pueden obtener la información preguntando al municipio, junta parroquial o líder comunal).

1. EXCUSADO Y ALCANTARILLADO   
 2. LETRINA   
 3. AIRE LIBRE, RÍO, ESTERO   
 4. POZO SÉPTICO   
 5. POZO CIEGO   
 6. OTRO \_\_\_\_\_

3.19. Cómo elimina la basura la mayoría de la población:

1. CARRO RECOLECTOR   
 2. SEQUEMA   
 3. SE ENTIERRA   
 4. OTRO \_\_\_\_\_

3.20. Existen establecimientos de salud en la comunidad:

1. Sí   
 2. No

3.21. Instancias y/o establecimientos de salud que existen: Puede marcar más de una casilla si es necesario.

	Cuantos		Cuantos
1. PARTERAS CAPACITADAS	<input type="checkbox"/>	9. HOSPITAL PÚBLICO	<input type="checkbox"/>
2. PARTERAS NO CAPACITADAS	<input type="checkbox"/>	10. DISPENSARIO PÚBLICO	<input type="checkbox"/>
3. PROMOTORES DE SALUD	<input type="checkbox"/>	11. UNIDAD MÓVIL	<input type="checkbox"/>
4. CURANDERO TRADICIONAL	<input type="checkbox"/>	12. CONSULTORIO PRIVADO	<input type="checkbox"/>
5. SHAMAN	<input type="checkbox"/>	13. CLÍNICAS	<input type="checkbox"/>
6. BOTIQUIN COMUNITARIO	<input type="checkbox"/>	14. HOSPITAL PRIVADO	<input type="checkbox"/>
7. SUB-CENTRO DE SALUD	<input type="checkbox"/>	15. FARMACIA	<input type="checkbox"/>
8. CENTRO DE SALUD	<input type="checkbox"/>	16. OTRO	<input type="checkbox"/>

3.22. Si no hay establecimientos de salud en la comunidad.

1. A cuál establecimiento asisten para atender su salud \_\_\_\_\_  
 2. Parroquia o cabecera cantonal a la cuál pertenece el establecimiento de salud \_\_\_\_\_  
 3. Distancia del establecimiento al cuál asisten (Km). \_\_\_\_\_

## ENERGIA

3.23. Existe servicio de energía eléctrica en la comunidad:

1. Sí
2. No

3.24. Distancia al lugar más cercano con energía eléctrica: \_\_\_\_\_ Km.

3.25. Qué porcentaje de la población tiene energía eléctrica: \_\_\_\_\_.

3.26. Existen gasolineras en la comunidad

1. Sí  ¿Cuántas? \_\_\_\_\_
2. No

3.27. Distancia a la gasolinera más cercana: \_\_\_\_\_ Km.

## 4. GOBERNANZA

4.1. De qué instituciones recibe o ha recibido apoyo la comunidad para su desarrollo: nombre a las instituciones involucradas, el período en que se recibió el apoyo de las mismas. Puede obtener información en municipios, juntas parroquiales o el líder de la comuna.

INSTITUCIÓN	NOMBRE	DESDE	HASTA	ACTIVIDAD
1 NACIONALES				
2 INTERNACIONALES				

4.2. Existen planes de desarrollo en la comunidad. Si es así, nombre el plan y el año en que se empezó o empezara a ejecutar.

1. Sí
- | PLAN | AÑO |
|------|-----|
|      |     |
|      |     |
|      |     |
|      |     |
2. No

4.3. Qué tipo de organizaciones tiene la comunidad (marque con una x):

TIPO DE ORGANIZACIÓN		
1.	JUNTA PARROQUIAL	<input type="checkbox"/>
2.	COMITÉ DE BARRIO	<input type="checkbox"/>
3.	DIRECTIVA COMUNITARIA	<input type="checkbox"/>
4.	COMITÉ DE DESARROLLO	<input type="checkbox"/>
5.	COOPERATIVAS	<input type="checkbox"/>
6.	ORGANIZACIÓN DE MUJERES	<input type="checkbox"/>
7.	COMITÉ DE PADRES DE FAMILIA	<input type="checkbox"/>
8.	ORGANIZACIONES RELIGIOSAS	<input type="checkbox"/>
9.	CLUBES	<input type="checkbox"/>
10.	ASOCIACIONES DE TURISMO	<input type="checkbox"/>
11.	OTRAS	<input type="checkbox"/>

## 5. COMUNIDAD RECEPTORA

5.1. A qué actividades económicas principales se dedica la población (Para contestar esta pregunta se puede consultar en el INEC. Llene las casillas con porcentajes):

1. AGRICULTURA, CAZA, AVICULTURA, PESCA, GANADERÍA	<input type="checkbox"/>	6. SERVICIOS COMUNALES, SOCIALES Y PERSONALES	<input type="checkbox"/>
2. EXPLOTACIÓN DE MINAS Y CANTERAS	<input type="checkbox"/>	7. TRANSPORTE Y COMUNICACIÓN	<input type="checkbox"/>
3. INDUSTRIAS MANUFACTURERAS 3.1 ARTESANÍAS	<input type="checkbox"/>	8. ESTABLECIMIENTOS FINANCIEROS	<input type="checkbox"/>
4. ELECTRICIDAD, GAS Y AGUA	<input type="checkbox"/>	9. COMERCIO	<input type="checkbox"/>
5. CONSTRUCCIÓN	<input type="checkbox"/>	10. TURISMO, HOTELES Y RESTAURANTES	<input type="checkbox"/>
		11. ACTIVIDADES NO ESPECIFICADAS _____	<input type="checkbox"/>

Fuente: \_\_\_\_\_

5.2. ¿Cuáles son las tres actividades productivas más rentables de la comunidad? Nómbrelas.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Fuente: \_\_\_\_\_

5.3. Tipo de empleo turístico (Sólo para comunidades que prestan servicios turísticos). Para contestar esta pregunta se encuestó a \_\_\_\_\_ personas.

	Porcentaje%
1. EMPLEOS FORMALES EN TURISMO (PERSONAL CON CONTRATO VERBAL O ESCRITO, ESTABLECIMIENTOS CON DOCUMENTOS EN REGLA)	<input type="checkbox"/>
2. EMPLEOS INFORMALES EN TURISMO (VENEDORES INFORMALES, PRESTADORES DE SERVICIOS SIN DOCUMENTOS EN REGLA O SIN PERMISOS DE FUNCIONAMIENTO)	<input type="checkbox"/>

5.4. Tipo de actividad en la que participa la comunidad: puede marcar más de uno si así fuere el caso.

- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| 1. TRABAJO EN GRUPO     | <input type="checkbox"/> |
| 2. MINGA                | <input type="checkbox"/> |
| 3. ASAMBLEA COMUNITARIA | <input type="checkbox"/> |
| 4. OTRAS                | <input type="checkbox"/> |

Comentarios:

---



---



---

5.5. Ha participado la Comunidad o la Directiva Comunitaria en la elaboración de los Planes Estratégicos locales con:

- |                        |                          |                          |
|------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                        | Si                       | No                       |
| 1. MUNICIPIO           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. GOBIERNO PROVINCIAL | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5.6. Destrezas para turismo encontradas en la comunidad. El encuestador puede preguntar dentro de la comunidad una vez que haya logrado el acercamiento y establecerá el número de personas que tengan las siguientes habilidades (Se puede obtener esta respuesta a través de un taller).

- |                                       |                      |
|---------------------------------------|----------------------|
|                                       | # de personas        |
| 1. INGLÉS                             | <input type="text"/> |
| 2. CAPACIDAD O EXPERIENCIA EN GUIANZA | <input type="text"/> |
| 3. COCINA                             | <input type="text"/> |
| 4. CONTABILIDAD / ADMINISTRACIÓN      | <input type="text"/> |
| 5. OTRA _____                         | <input type="text"/> |

5.7. Actitud de la comunidad hacia la actividad turística. El encuestador puede preguntar dentro de la comunidad una vez que haya logrado el acercamiento y establecerá el número de personas que tengan las siguientes habilidades (Se puede obtener esta respuesta a través de un taller).

Para contestar esta pregunta se encuestó a \_\_\_\_\_ personas.

- |   |                      |
|---|----------------------|
|   | % relativo           |
| 1. El turismo es considerado como un instrumento importante de desarrollo (es considerado en planes, políticas, hay asociaciones de prestadores de servicios turísticos, etc.)                      | <input type="text"/> |
| 2. El turismo es una actividad económica alterna y estacional (La comunidad se dedica a la actividad turística solamente durante temporada alta, en temporada baja se dedica a otras actividades)   | <input type="text"/> |
| 3. Indiferencia hacia el desarrollo local de la actividad turística (La comunidad no contesta preguntas relacionadas al turismo, no opinan)   | <input type="text"/> |
| 4. Rechazo hacia el desarrollo de la actividad turística en la comunidad (La comunidad rechaza el desarrollo turístico, considera que es peligroso, no cree que solucione sus problemas económicos) | <input type="text"/> |

5.8. Problemas sociales que según el encuestador pueden afectar al desarrollo turístico de la comunidad. Se pueden identificar también necesidades de capacitación de acuerdo a los resultados obtenidos en la pregunta (5.6).  
Comentarios:

---

---

---

---

---



Auxiliar de campo:

Fecha:



## Apéndice 1

(Opcional si no existe información disponible en el Catastro del MINTUR)

### ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO

#	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	Tipo	Servicios				# Hab.	# Plazas
			Alim	a/a	Tv	Bar		
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
		TOTALES						

## Apéndice 2

(Opcional si no existe información disponible en el Catastro del MINTUR)

### ESTABLECIMIENTOS DE ALIMENTACIÓN

#	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	TIPO	CAPACIDAD	ESPECIALIDAD	TIPO DE SERVICIO
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
		TOTALES			

Entrevista y Codificación

### Diseño de entrevista

Entrevistador: Vicente Chimarro y Cynthia Ramirez

Entrevistado: Máximo Ayatem

Lugar: Recinto río Limón, casa del entrevistado

Hora de inicio: 15H00

Hora de finalización: 16:00

ENTREVISTADOR: Vicente Chimarro (VC)

ENTREVISTADO: Máximo Ayatem (MA)

Preguntas:

(VC): ¿Cómo es que tomaron esta iniciativa de trasladarse hasta las costas ecuatorianas?

(MA): La historia de nuestro pueblo aquí en la costa es del año de 1830. Parte Yacum con sus dos hijos Nase y Etsa, huyendo, él era un Shuar pacífico alejándose de las guerras declaradas entre comarcas líderes en la amazonía, sale por Limón y Danza, Biblián, la parte baja de Chanchan y Chimbo quedándose en el Cerro Cutuguay, entonces Yacum dejó sembrado este terreno, paso 70 años aquí, luego se regresó a la amazonía. Yacum fue el tío de mi abuelo, para mí era bisabuelo, entonces cuando mi papá, Juan Tiwiran, se graduó de Ingeniero Técnico en Carpintería de la Salesiana en Cuenca y regresó en el año de 1919 a la amazonía, mi abuelo le dijo ándate a las costas ecuatorianas, ahí hay muy buen terreno, que tu tío Yacum ya dejó viendo. Poco después Yacum falleció. Es así que mi papa sale rumbo a las costas y se aparta de la amazonía.

(VC): ¿Cómo es que hoy en día se establecen en el Cantón Bucay?

(MA): Cuando mi papá llegó a las costas y parte hacia Santo Domingo, como en aquel entonces se cogía terrenos como decir a "diestra y siniestra", quería encontrar un terreno, pero se topó con unos indígenas de Santo Domingo, lo que se llama los Tsáchilas, y no se adaptaron bien porque

*Ilustración 4.5 Entrevista a comunero*

*Fuente: Elaboración propia*

habían muchas matanzas, entonces mi papa coge todos los hermanos y regresa y se sienta en el cerro Cutuguay donde Yacum se asentó, vio la tierra amarilla, no le gusto, se mueve a la hacienda San Joaquín, y coge 1000 ha de terreno y saca la escritura, entonces mi papá se ganó ese terreno.

(MA): En ese entonces el Sr, Joaquín Febres Cordero era gobernador del Guayas y quería llevarse todos los terrenos, pero mi papa tenía escritura, y como pasaba viajando en tren de Bucay a Quito, le dejó las escrituras a uno de sus hermanos. Entonces Joaquín Febres Cordero manda uno de sus trabajadores a que lo engañara quien termino intercambiando el terreno por una carabina. Ahí mi papa perdió la escritura y fue capturado por luchar con los trabajadores de Joaquín que engañaron a su hermano.

(MA): Pasó detenido durante 15 días en la cárcel de Guayaquil, no tenía que hacer ni donde regresar, entonces decidió venir a Bucay y habló con el Sr. Edmundo Valdez, dueño de la azucarera Valdez, compra todos estos espacios, 3 parecerlas, 150 ha, compró con escritura y comenzó a repartir a los hermanos.

**(VC): La comunidad shuar de Bucay está reconocida ante el MIES, ¿Cómo lograron hacerlo?**

(MA): Para que sea más fuerte, mi papa luego de repartir los terrenos, decide formar una comunidad con una vida jurídica, entonces mi papa forma un estatuto y hace una vida legal asentada, hoy ya 72 años que tiene de vida jurídica la comunidad Shuar. El reciento más viejo del cantón Bucay y el reciento más abandonado. Entonces es desde 1947 tenemos nuestro nombramiento amparado en el MIES. Una comunidad sin fines de lucro, por eso cuando trabajamos con trenes del Ecuador, fue un poco duro, teníamos que asociarnos a la Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria, para poder justificar nuestra actividad. Hoy en día sin un terreno global, todos con sus escrituras.

**(VC): Entiendo que como comunidad están organizados de acuerdo a su cultura y tradiciones. ¿Puede por favor explicarme como están organizados actualmente?**

(MA): Siempre en una comunidad existe lo que se llama un líder, o un presidente, en nuestra cultura es un síndico, cada 4 años deja a otro, mi cuñado Luis Inviq fue síndico y luego dejó a otro, el actual síndico Julio Chiriapas, luego del síndico queda el vice síndico, tenemos un tesorero, un coordinador general quien le habla, primer vocal y segundo vocal.

(VC): Usted como coordinador general ¿Qué tareas se encarga de hacer?

(MA): Cuando hay reuniones porque vienen visitantes, o vienen un ente público, entonces yo me encargo de coordinar los servicios que vamos a ofrecer, la parte turística y los eventos. Entonces yo llamo a la gente, lo ayudo a coordinar.

(VC): ¿Desde cuándo está Julio Chiriapas como síndico?

(MA): Ya tiene 2 años, le faltan 2 años más, pero también se lo puede revocar en caso de que no haga nada, se hace una reunión con los demás representantes y elegimos otro.

**¿Cómo llegó fundación Nobis a contactarse con la comunidad? ¿Qué aportes le dieron a la comunidad?**

(VC): Por favor puede explicar parte de su historia y de ¿Cómo es que actualmente la comunidad Shuar también decidió asentarse en el cantón Bucay?

(MA): Para empezar a trabajar con la fundación Nobis, primero fue con el alcalde Loren Olsen, él tenía una buena amistad con la Sra. Isabela Noboa, la cual tiene la fundación, eso fue en enero del 2010, la intención era empezar a promover turismo, y nos tomó en cuenta, que una comunidad shuar podía darles unas pequeñas capacitaciones y así mejorar la vida de cada persona de cada familia, así fue como se inició, pero todo por medio del alcalde.

(MA): Entonces **fundación Nobis comenzó a dar capacitaciones por medio del GAD**, fundación Nobis tiene convenios con ONG de otros países, entonces venían recursos al cantón Bucay, de estos recursos se sacó una pequeña parte para emprender el mejoramiento del turismo, y también ayudo al cantón en diferentes aspectos.

(VC): ¿Qué temas se abordaron en estas capacitaciones?

(MA): **La capacitación fue servicio al cliente, manipulación y elaboración de alimentos, elaboración de vinos, guianza.** Eso fue.

(VC): ¿Cada cuánto recibían estas capacitaciones?

(MA): Tenían **duraciones de 30 horas**, servicio al cliente 30 horas, charlas técnicas 30 horas, era **cada viernes, una sola vez en la semana durante 3 meses**. A la vez que venía la prefectura del Guayas para reforzar los conocimientos.

**(VC): El siguiente tema a topar es el de trenes ecuador, ¿Cómo fue este primer contacto con trenes ecuador?, ¿Fundación Nobis les ayudó?**

(MA): No, fue muy diferente, fue **en 2012**, que **trenes ecuador llegaba en ese entonces de Guayaquil Quito, llegaban los extranjeros aquí a Bucay y buscaban emprendimientos de comunidades de cultura**. Llegaron aquí, a preguntar como es la comuna Shuar, pero ya tenían un conocimiento en el GAD municipal que fundación Nobis nos capacito, entonces querían ver como lo hacíamos, entonces vinieron acá, y les gusto nuestras tradiciones.

(VC): ¿Se contactaron directamente con usted?

(MA): No, lo hicieron con mi cuñado Luis Invique, el era **el Sindico de la comunidad**, entonces va dirigido directamente a él, entonces hablo con nosotros. Se hicieron reuniones poco a poco y ellos veían qué es lo que le faltaba a la comunidad, **daban charlas de motivación, de agrupación, para estar unidos**. Ahí nosotros aprendimos un poquito más, porque nos daban técnicas de como auto educarnos, eso fue poco a poco hasta que **nos enseñaron capacitaciones de servicio al cliente, formas de presentación, nuestra cultura, que decirles a los clientes, hasta que nos prepararon por 6 meses**.

(MA): El primer convenio que se firmó por 1 año, tuvimos que sacar Ruc y una cuenta a nombre de la comunidad para recibir los pagos, y definimos qué nomas vamos a dar, que era la danza, cultura y un bocadillo, para eso nos trajeron un chef internacional desde Quito, que nos dio talleres de cocina, como preparar y manipular los alimentos para turistas extranjeros, los primeros grupos de turistas que venían era de 5 a 25 personas. La situación mejoraba incluso a 50 y 60 visitantes que ya por el segundo año ya firmamos por 2 años.

(VC): ¿Cómo se llegó a acuerdo del precio?

(MA): Los acuerdos de precio se firmaron con el síndico de la comunidad.

(MA): Aquí venían del tren crucero, el tren de la excelencia, que eran los mejores estudiantes del Ecuador. Esto era los días miércoles de cada semana, los fines de semana trabajábamos con tren de la dulzura, entonces bajábamos a Bucay para ofrecer el servicio a las personas del tren.

(VC): ¿Cómo ofrecían el servicio, que incluía en cada uno?

(MA): Se empezaba con un saludo ancestral a las personas, se contaba una pequeña historia, luego la danza cultural, luego se daba un bocadillo, también ofertábamos artesanías que era opcional, el brindis de la chicha integración cultural.

(VC): ¿En qué consistía esta integración cultural?

(MA): La primera danza demostraba como bailábamos, después los que visitaban se integraban en el segundo baile.

**(VC): Hemos investigado que la estación de trenes ecuador de Bucay esta fuera de servicio, ¿Cómo les ha afectado este cambio?**

(MM): Es muy duro, porque sin clientes porque primero trenes después del 2013 empezó a mandarnos menos turistas, se descuidaban de las capacitaciones a los líderes y a la comunidad y luego de eso se cayó lo del tren y la gente dejó ahí, es por eso que algunos se están regresando a la amazonía. Yo tengo amistades de operadoras, que me llaman para decirme: "tantos turistas van a ir" -prepara todo. Ya nos contactamos y nos

alistamos, pero ahora el dinero no llega a una cuenta como cuando estábamos con trenes Ecuador, sino, que lo recibimos en efectivo y luego yo reparto la parte que le toca a cada uno.

**(VC): En una conversación anterior usted mencionó, que saben sobre los centros de turismo comunitario y que han hecho intentos por acreditarse, pero aún no se ha logrado concretarlo.**

(MA): Los primeros intentos fueron en el año 2014, trenes del Ecuador querían que nosotros saquemos estos permisos, porque no tenemos un permiso de funcionamiento, pero, como después empezó a bajar lo del tren, las personas de la comunidad pensaron ¿Para qué sacar este permiso? Sino vendo nada, un gasto innecesario.





## Beneficios

- ✓ Mejor organización en conjunto
- ✓ Mayor posibilidad de ser escuchados
- ✓ Requisito para acreditarse como un CTC
- ✓ Mejor toma de decisiones
- ✓ Mejor desarrollo de actividades y tareas
- ✓ Adecuado manejo de finanzas
- ✓ Fortalecimiento en procesos

## Organigrama Funcional

- ✓ Mejor organización y distribución de responsabilidades
- ✓ Toma de decisiones en conjunto
- ✓ Cada área se especializa en tareas determinadas
- ✓ Mejor control de gastos y ganancias
- ✓ Todos buscan un objetivo definido
- ✓ Mejor comunicación

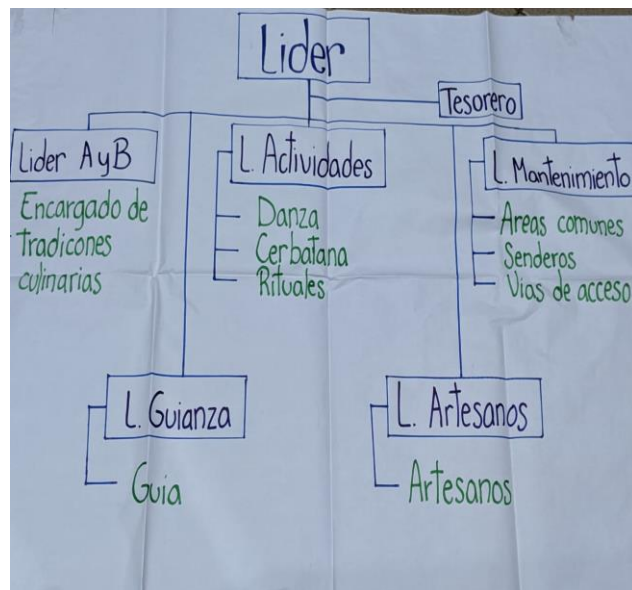
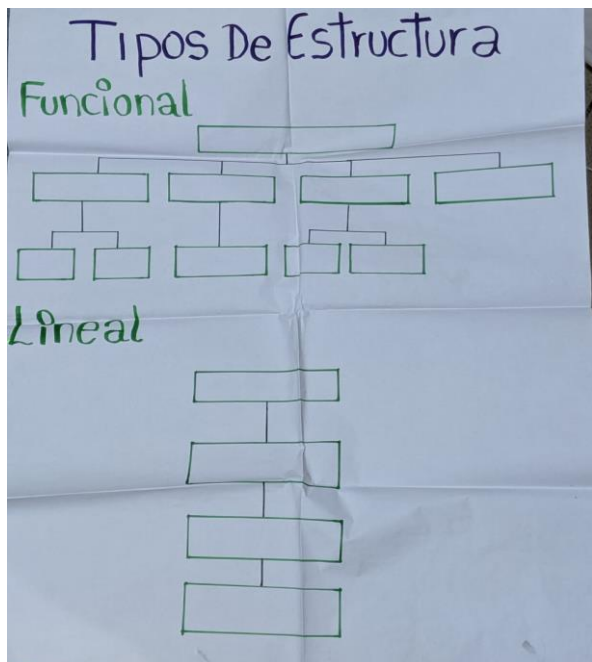


Ilustración 4.6 Data Collection group Creativity  
Fuente: Elaboración propia

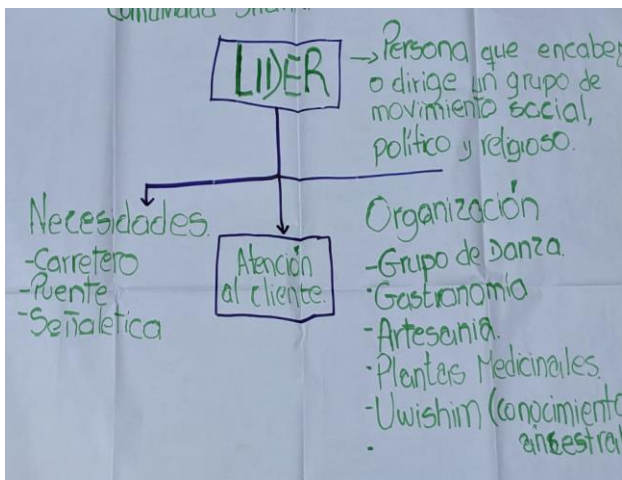


Ilustración 4.7 Socialización de ideas generadas por la comunidad  
Fuente: Elaboración Propia

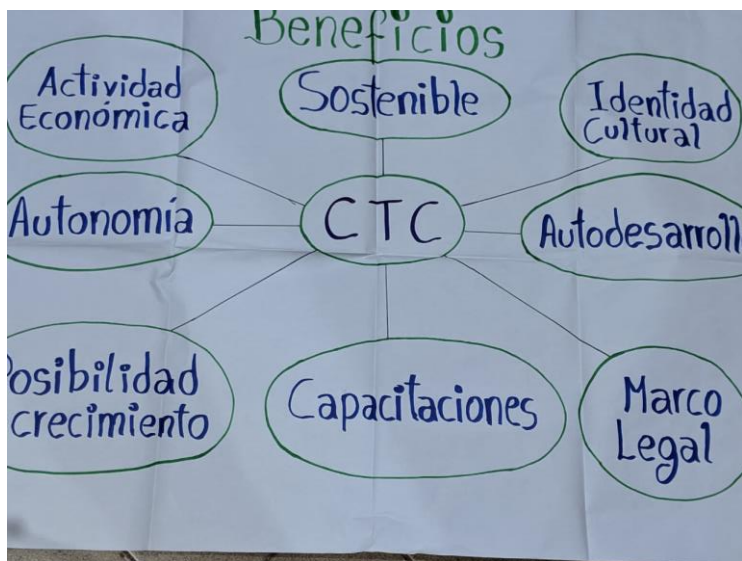




*Ilustración 4.8 Data Colection Gropup Discussion  
Fuente: Elaboración propia*



*Ilustración 4.9 Revisión de aspectos legales del turismo comunitario  
Fuente: Elaboración propia*



- CTC
- ✓ Nombramiento legal
  - ✓ Modelo de desarrollo turístico
  - ✓ Manejado por la comuna
  - ✓ Núcleo de actividades turísticas
  - ✓ Forma de organización jurídica
- Reglamento
- ✓ Es una guía de manejo
  - ✓ Ofrece recomendaciones
  - ✓ Mantiene el orden
  - ✓ Para cumplir leyes y normas
  - ✓ Permite acreditarse como CTC
  - ✓ Establece criterios de gestión
  - ✓ Forma de preservar recursos
  - ✓ Derechos y obligaciones

Ilustración 4.11 Materiales Didácticos para el taller  
Fuente: Elaboración propia



Ilustración 4.10 Ronda de preguntas sobre aspectos legales de los Centros comunitarios  
Fuente: Elaboración propia





*Ilustración 4.12 Finalización de la actividad  
Fuente: Elaboración propia*



## REGLAMENTO PARA LOS CENTROS TURISTICOS COMUNITARIOS

Acuerdo Ministerial 16  
Registro Oficial 154 de 19-mar-2010  
Estado: Vigente

Econ. Verónica Sión de Josse  
MINISTRA DE TURISMO

Considerando:

Que los artículos 56, 57, 58 y 59, del Capítulo IV de la Constitución de la República del Ecuador, publicada el 20 de octubre del 2008 en el Registro Oficial No. 449, que reconocen y garantizan derechos colectivos a los pueblos, comunidades, montuvios, indígenas y afroecuatorianos, los cuales forman parte del Estado Ecuatoriano;

Que en el Art. 3, numeral e) de la Ley de Turismo define entre otros, como principios de la actividad turística la iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia y afroecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en la ley y sus reglamentos;

Que en el Art. 4, literal a), de la Ley de Turismo, reconoce que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión, y al Estado en cuanto debe potenciar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo;

Que el Art. 12 de la Ley de Turismo dispone que cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en esta ley y a los reglamentos respectivos;

Que es necesario elevar los estándares en la prestación de los servicios turísticos en los centros de turismo comunitario, cuya intención es ofrecer un turismo sustentable, solidario y de calidad a los visitantes y una alternativa de trabajo interesante, justo y significativo para sus miembros;

Que el Art. 54, dispone que en lo que no estuviere previsto en la ley, y en lo que fuere aplicable se observará el Código Ético Mundial para el Turismo, aprobado por la Organización Mundial del Turismo, en Santiago de Chile;

Que el Turismo Comunitario es un modelo de gestión en el que la comunidad local aprovecha el patrimonio natural y/o cultural de la región en la que se asienta para desarrollar y ofrecer un servicio turístico caracterizado por la activa participación comunitaria en la planificación y ejecución de acciones conducentes a potenciar el desarrollo sostenible de la población mediante la reinversión de los beneficios derivados de la actividad turística;

Que es función del Ministerio de Turismo, según el Decreto Ejecutivo Nro. 1186, que contiene el Reglamento General de Aplicación de la Ley de Turismo, publicado en el Registro Oficial Nro. 244 de 5 de enero del 2004, promover y fomentar todo tipo de turismo receptivo interno, siendo de su exclusiva competencia expedir la normativa que ha de regir en el sector;

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 20090024 de 18 de marzo del 2009, publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 585 de 7 de abril del 2009, se expide el Instructivo para Registro de Centros de Turismo Comunitario;



Que es urgente apoyar a las comunidades que buscan el desarrollo del turismo, como una herramienta de lucha contra la pobreza; y,

En uso de sus atribuciones que le confiere el Art. 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva y más normas jurídicas aplicables.

Acuerda:

Expedir el Reglamento para los Centros Turísticos Comunitarios.

#### CAPITULO I

##### Normas Generales

**Art. 1.-** Este reglamento tiene como objeto normar el ejercicio de los centros turísticos comunitarios.

**Art. 2.-** Los centros de turismo comunitario podrán realizar una o más de las siguientes actividades:

- Alojamiento.
- Alimentos y bebidas.
- Transportación turística.
- Operación.
- Organización de eventos.
- Congresos.
- Convenciones.

Las actividades señaladas en el presente artículo se desarrollarán exclusivamente dentro de los límites de la jurisdicción territorial de la comunidad. La Gestión de la comunidad calificada como CTC se normará dentro de la organización comunitaria y promoverá un desarrollo local justo, equitativo, responsable y sostenible; basado en la revalorización de su identidad, costumbres, tradiciones; a través de un intercambio de experiencias con visitantes, con la finalidad de ofertar servicios de calidad y mejorar las condiciones de vida de las comunidades.

**Art. 3.-** Ambito de aplicación.- El presente reglamento rige para todas las comunidades que ejerzan o estén interesadas en ejercer actividades turísticas, previstas en el presente reglamento.

**Art. 4.-** Personalidad jurídica.- Los Centros de Turismo Comunitarios, CTC deberán estar constituidos como personas jurídicas, debidamente reconocidas por la autoridad pública competente.

#### CAPITULO II

##### De los Derechos y Obligaciones

**Art. 5.-** De la Gestión.- La gestión de la actividad turística corresponde a la comunidad, y como tal se procederá a su Registro en el Ministerio de Turismo, previo al inicio de su funcionamiento.

Sin embargo, de existir en el territorio comunitario establecimientos turísticos de propiedad privada o familiar que no se involucren en la actividad turística comunitaria, estos deberán respetar y someterse a las normas comunitarias en cuanto al uso y gestión de los atractivos turísticos, y se registrarán en el Ministerio de Turismo en forma privada.

**Art. 6.-** Del Ministerio de Turismo.- Es función del Ministerio de Turismo promover y fomentar el desarrollo de los centros de turismo comunitario para el mejoramiento de la calidad de vida de sus pobladores.

**Art. 7.-** Prestación directa.- Las actividades turísticas se realizarán de manera directa por la comunidad; por lo tanto, las comunidades legalmente registradas podrán comercializar los servicios



turísticos autorizados en este reglamento, en la zona de su jurisdicción.

### CAPITULO III Del Registro

**Art. 8.-** Requisitos para el Registro de Turismo.- El registro de turismo como Centro de Turismo Comunitario se lo hará en la matriz o en las unidades desconcentradas en el ámbito nacional del Ministerio de Turismo, debiendo para dicho registro turístico, adjuntar los siguientes documentos:

- a) Solicitud de registro dirigida al Ministerio de Turismo en el que se indicará el o los servicios turísticos a prestar;
- b) Documento que demuestre la personalidad jurídica de la comunidad;
- c) Nombramiento que acredite la representación del peticionante;
- d) Acta de asamblea general de la comunidad en la que conste que ha decidido registrarse en el Ministerio de Turismo, con la firma de los miembros presentes;
- e) Documentos que demuestren que los responsables de los servicios a prestarse por la comunidad hayan recibido capacitación y/o formación profesional sobre turismo por un mínimo de 40 horas. Adicionalmente es necesario que el CTC entregue al Ministerio de Turismo un documento de estructura orgánica del Centro de Turismo Comunitario;
- f) Pago del valor de registro estipulado por el Ministerio de Turismo;
- g) Copia certificada del registro único de contribuyentes, de la persona jurídica solicitante, en la que conste, como uno de sus objetivos la prestación de servicios turísticos; y,
- h) Informe técnico que justifique la calidad comunitaria de la iniciativa que solicita el registro, expedido por la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana.

**Art. 9.-** Procedimiento del Registro.- Recibida la solicitud, la oficina correspondiente del Ministerio de Turismo, dispondrá fecha y hora para una inspección a la comunidad a efectos de verificar los datos consignados en la petición. En la referida inspección se procederá a llenar la Hoja de Planta Turística. Con tal información y verificando que se haya cumplido con los requisitos necesarios, se procederá a ingresar los datos de la comunidad al sistema de información del Ministerio de Turismo, creando para el efecto un número de registro y número de folio en el que se ingresa y se apertura el expediente; el mismo que se acompañará de un informe técnico del Ministerio de Turismo, en el que se indicará que el Centro de Turismo Comunitario cumple con los estándares mínimos de calidad que estarán dispuestos en el instructivo.

Una vez concluido este trámite, se procederá a emitir el certificado de registro.

El certificado de registro se otorgará previo al pago del uno por mil de los activos fijos de uso turístico y la cancelación del valor por concepto de registro.

En el caso de las agencias de viajes operadoras, deberán cumplir con los requisitos previstos en el reglamento vigente para las operadoras.

**Art. 10.-** Licencia anual de funcionamiento.- La licencia anual de funcionamiento será conferida por la Municipalidad de la jurisdicción donde se encuentre el Centro Turístico Comunitario, de haberse descentralizado las competencias del Ministerio de Turismo al Municipio de la jurisdicción; caso contrario, se la expedirá en la dependencia del Ministerio de Turismo competente, adjuntado la constancia de pago de la licencia y el certificado de registro.

**Art. 11.-** El Ministerio de Turismo al amparo del Convenio 169 de la OIT ratificado por el Ecuador, cuidará en lo que es de su competencia, del normal funcionamiento de los centros turísticos comunitarios, y precautelaré cualquier abuso que pueda generarse por parte de los representantes de los centros turísticos comunitarios, para lo cual se aceptará la denuncia pública o veeduría ciudadana por las cuales el Ministerio de Turismo actuará de oficio.

### CAPITULO IV



## De la Capacitación y Formación Profesional

**Art. 12.-** Certificación.- Según la actividad o actividades que vayan a realizar una comunidad, de conformidad con el artículo 2 de este reglamento, la persona jurídica que representa a la comunidad, justificará con certificados válidos la capacitación técnica y/o profesional en las actividades turísticas que intervengan sus miembros.

**Art. 13.-** El Ministerio de Turismo promoverá la capacitación técnica y profesional, de quienes ejercen legalmente la actividad turística, de acuerdo al Art. 4 literal e) de la Ley de Turismo.

**Art. 14.-** Guías nativos: Los guías nativos (comunitarios), con licencia otorgada por el Ministerio de Turismo, podrán conducir turistas en áreas geográficas que corresponden al territorio de la comunidad, al pueblo o nacionalidad al que pertenecen y en interacción con otros centros turísticos comunitarios. En lo demás, se regirán por las disposiciones generales o especiales constantes en los reglamentos respectivos para guías, por cada actividad que desempeñe.

## CAPITULO V Del Patrimonio

**Art. 15.-** Oferta Turística.- Las actividades turísticas comunitarias realizadas por las comunidades registradas, deberán promover y contener particularmente en su oferta turística, los recursos naturales, la preservación de la identidad cultural y la seguridad de las comunidades.

**Art. 16.-** Prohibición.- Prohíbese el uso de la expresión "turismo comunitario" o cualquier otra similar que induzca a la idea de la participación de la comunidad en una operación turística, a cualquier establecimiento privado. Su uso indebido será sancionado de acuerdo a la ley aplicable.

**Art. 17.-** Sostenibilidad ambiental.- La actividad turística comunitaria tendrá como base el respeto y preservación de los recursos naturales y culturales existentes en su territorio. En consecuencia, las comunidades crearán su propio reglamento de uso y manejo del territorio.

**Art. 18.-** Exclusividad.- Los recursos naturales que han sido transformados en atractivos turísticos y que se encuentran asentados en determinado territorio comunitario que cuenta con títulos de propiedad o que se encuentra en posesión ancestral, son de uso exclusivo de ella para la operación turística. (Derecho de dominio, derecho de posesión). Si la empresa privada utiliza los recursos que se encuentran dentro del territorio comunitario deberá hacerlo previa coordinación con la comunidad.

**Art. 19.-** Turismo en áreas naturales del Estado.- Es de competencia de los ministerios de Turismo y del Ambiente coordinar el ejercicio de las actividades turísticas comunitarias en el Patrimonio de Areas Naturales del Estado (PANE), las regulaciones o limitaciones de uso por parte de los turistas, la fijación y cobro de tarifas por el ingreso y demás aspectos relacionados con el PANE.

Los centros de turismo comunitario deberán sujetarse a los planes de manejo ambientales del PANE, determinadas por el Ministerio del Ambiente y recibirán del Ministerio de Turismo, en igualdad de condiciones, todas las facilidades necesarias para el desarrollo de las actividades turísticas.

**Art. 20.-** Turismo en zona de amortiguamiento.- En aquellas áreas naturales denominadas zonas de amortiguamiento y similares, que sean de uso turístico y constituyan territorios de comunidades, el Ministerio de Turismo definirá conjuntamente con el Ministerio de Ambiente las regulaciones, los servicios, los convenios y concesiones de estas áreas para fomentar el turismo comunitario.

## CAPITULO VI Sanciones

**Art. 21.-** Para el efectivo control de esta actividad, se sancionará de acuerdo a lo que establece el Art. 52 de la Ley de Turismo, en concordancia con el capítulo 11 del reglamento general de



aplicación a la ley, sin perjuicio de la aplicación por las autoridades competentes, de las normas atinentes a cada hecho sancionable.

#### DISPOSICION TRANSITORIA

En el plazo de 180 días se emitirá la normativa técnica, para la correcta aplicación del presente reglamento.

#### DISPOSICION FINAL

Derógase el Acuerdo Ministerial No. 2007-0130 del Ministerio de Turismo, publicado en el Registro Oficial No. 266 de 6 de febrero del 2008 .

El presente acuerdo entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Comuníquese y publíquese.- Dado en la ciudad de San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a 25 de febrero del 2010.

f.) Econ. Verónica Sión de Josse, Ministra de Turismo.



## INSTRUCTIVO PARA REGISTRO DE CENTROS TURÍSTICOS COMUNITARIOS

Acuerdo Ministerial 24  
Registro Oficial Suplemento 565 de 07-abr-2009  
Última modificación: 19-mar-2010  
Estado: Vigente

Eco. Verónica Sión de Josse  
MINISTRA DE TURISMO

Considerando:

Que, es deber del Ministerio de Turismo, normar y expedir las regulaciones que sean necesarias para el registro, clasificación, categorización y control de actividades turísticas;

Que, el literal e) del Art. 3 de la Ley de Turismo establece como uno de los principios de la actividad turística: "La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta ley y sus reglamentos";

Que, el Art. 12 de la Ley de Turismo dispone "Cuando las comunidades locales organizadas y capacitadas deseen prestar servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo o sus delegados, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a lo dispuesto en esta Ley y a los reglamentos respectivos";

Que, es necesario elevar los estándares en la prestación de los servicios turísticos en los centros de turismo comunitario, cuya intención es ofrecer un turismo sustentable, solidario y de calidad a los visitantes y una alternativa de trabajo interesante, justo y significativo para sus miembros;

Que, mediante Acuerdo Ministerial No. 20070130, publicado en el Registro Oficial No. 266 del 6 de febrero del 2008, se expidió Reglamento para el Registro de Centros Turísticos Comunitarios, las comunidades que quieran acogerse a lo dispuesto en el mencionado reglamento, deberán seguir el procedimiento que se detalla a continuación; y,

En uso de sus atribuciones que le confiere el Art. 17 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva y más normas jurídicas aplicables.

Nota: El Acuerdo Ministerial 30, publicado en Registro Oficial 266 de 6 de febrero del 2008, está derogado por el Acuerdo Ministerial 16, publicado en Registro Oficial 154 de 19 de marzo del 2010.

Acuerda:

Expedir el Instructivo para el Registro de Centros Turísticos Comunitarios para que esta Cartera de Estado a través de la Gerencia Nacional de Recursos Turísticos, a partir de la presente fecha proceda a ejecutar las disposiciones que siguen:

**Art. 1.-** Se entenderá por actividad turística comunitaria el ejercicio directo y exclusivo de los servicios de alojamiento, alimentos y bebidas, en los términos señalados en el artículo 5 de la Ley de Turismo por parte de las comunidades legalmente acreditadas, organizadas y capacitadas.

**Art. 2.-** Para realizar el registro único de todos los centros turísticos comunitarios, las comunidades deberán estar constituidas como personas jurídicas debidamente aprobadas por la autoridad



competente. El registro se lo hará en las gerencias regionales o direcciones provinciales del Ministerio de Turismo del país. Debiendo adjuntar la siguiente documentación:

- a) Solicitud de registro dirigida a la máxima autoridad del Ministerio de Turismo en el que se consignarán las actividades que realizará;
- b) Acreditación de la organización al amparo de la Constitución Política de la República (Art. 84); Art. 1 y 3 de la Ley de Organizaciones y Régimen de Comunidades; y, demás normas, en especial el Acuerdo Ministerial No. 20070130, publicado en el Registro Oficial No. 266 de 6 de febrero del 2008 o informe técnico que justifique la calidad de comunitario del centro expedido por la Secretaría de Pueblos, Movimientos Sociales y Participación Ciudadana, por la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador, FEPTCE. Con excepción de las organizaciones determinadas en el Art. 7 de la Ley de Turismo;
- c) Nombramiento que acredite la representación legal del peticionante de registro a nombre del centro turístico comunitario;
- d) Acta, suscrita por los miembros del centro turístico comunitario, en la que conste la decisión de registrarse, así como, la delegación a la persona que actuará como representante para realizar el registro;
- e) Documentos que demuestren que los responsables de los servicios a prestarse por la comunidad hayan recibido capacitación y/o formación profesional sobre turismo;
- f) Pago del valor de registro estipulado por el Ministerio de Turismo; según Acuerdo No. 20050015 de fecha 26 de julio del 2005. (Numeral 1.2.3);
- g) Copia certificada del Registro Unico de Contribuyentes, en la que conste, como objeto de la persona jurídica, la prestación de servicios turísticos comunitarios; y,
- h) Determinación de los servicios turísticos que brindarán, y la zona geográfica en la que circunscribe el servicio de turismo comunitario.

**Art. 3.-** El centro de turismo comunitario es el espacio turístico dentro del territorio comunitario que ofrece servicios de alojamiento, alimentos y bebidas, basados en una organización comunitaria que promueve un desarrollo local justo, equitativo, responsable y sostenible; basado en el rescate de su identidad, costumbres, tradiciones a través de un intercambio de experiencias con visitantes con la finalidad de ofertar servicios de buena calidad y mejorar las condiciones de vida de las comunidades.

**Art. 4.-** Estándares mínimos para el registro de los centros de turismo comunitario, son:

#### 1. INSTALACIONES

1.1 Las instalaciones en cuanto al tamaño, materiales de construcción, arquitectura, colores y decoración interna, tratarán de estar armónicamente integrados al paisaje y a las características de la comunidad, tratando de usar un color de base para todas las instalaciones del CTC.

1.2 Evitarán la utilización de especies en peligro de extinción, tanto para construcción como para decoración.

1.3 Se mantendrá limpias las instalaciones y libre de desechos orgánicos e inorgánicos.

1.4 En las zonas frías, las instalaciones dispondrán de un sistema de aislamiento de frío, tanto en paredes, techos y suelos; o podrán contar con un sistema de calefacción (leña, electricidad, etc.) en todas las dependencias de uso turístico.

1.5 Donde se tengan chimeneas, se facilitará al visitante su uso y las instrucciones para encenderla. La leña no debe ser de especies en peligro de extinción.

1.6 En zonas calientes, las instalaciones tendrán de preferencia un sistema de ventilación natural o artificial.

1.7 Se colocará una luz exterior en la entrada de las instalaciones que facilite al visitante la localización de las mismas. El rótulo de identificación del CTC también debe estar iluminado.

1.8 Contará con vías de accesos en buen estado ya sean estas terrestres, marítimas, fluviales u otros. (Se cuidará que la vía de ingreso hasta las instalaciones del CTC sea accesible, realizando periódicamente la limpieza del camino, eliminando la basura, malezas, troncos, piedras o cualquier otro obstáculo que dificulte el tráfico y la visibilidad hasta el lugar de destino).

1.9 En el caso de que el acceso sea por vía terrestre, se habilitará un espacio, apartado del tránsito

destinado para el estacionamiento de vehículos lo más cercano a las instalaciones e indicará al visitante cuál es el lugar reservado para colocar su vehículo.

1.10 Las instalaciones turísticas estarán ubicadas en áreas específicas de la comunidad apartadas de corrales de animales, áreas de manejo de residuos sólidos y líquidos.

1.11 Contarán con un sistema de manejo de desechos sólidos y líquidos.

1.12 Las instalaciones estarán rodeadas de plantas, árboles o flores nativas, esto contribuye a mejorar la imagen general y el ambiente de las instalaciones del CTC.

1.13 Se mantendrá en buen estado las instalaciones, para lo cual se deben realizar periódicamente trabajos de mantenimiento, limpieza y reparación, tanto en el exterior como en el interior, llevando un registro permanente de estas actividades.

1.14 Las instalaciones contarán con un espacio para el secado de ropa para uso exclusivo de los turistas.

1.15 Ofrecerá facilidades para discapacitados.

1.16 Contarán con un manual de operación interna del CTC.

## 2. SEÑALIZACION

2.1 Contará con un mapa de zonificación que identifique las diferentes áreas de los CTC.

2.2 Mantendrán rótulos visibles en caminos de acceso.

2.3 El CTC contará, en su ingreso, con un rótulo identificativo con el nombre y los servicios que ofertan.

2.4 Los rótulos estarán en buen estado de conservación, serán de materiales duraderos no sintéticos y adaptados al paisaje y serán preferentemente de madera tallada o pintada y se adecuarán a las características que se encuentran en el Manual Corporativo de Señalización Turística del Ministerio de Turismo del Ecuador (Pictogramas Pág. 19 y señales de ubicación Pág. 46 y 47).

2.5 Estarán señalizadas todas las áreas como: baños, áreas de juegos, áreas deportivas, área de camping, área de alojamiento, área de restaurante, en inglés y español, etc.

2.6 De estar ubicados los CTC en lugares apartados de las carreteras principales y de difícil localización, se deberá colocar una señal, un rótulo o exhibición indicando la dirección y distancia desde la carretera principal hasta el CTC.

2.7 A la entrada de los senderos deberán, exhibir el nombre de los senderos, sus características, duración o distancia, mapa interpretativo.

2.8 Los senderos deberán contar con señalización interpretativa de los mismos.

## 3. AREAS COMUNES

3.1 Se contará con el suficiente menaje (sillas y mesas) para admitir la cantidad máxima posible de visitantes.

3.2 Las áreas de uso común deberán encontrarse limpias y ordenadas.

3.3 Se contará con un espacio para lectura y esparcimiento, con libros, revistas, mapas, fotografías, guías turísticas, etc., para la recreación de los visitantes.

3.4 Se mantendrá el mismo estilo de construcción y decoración para las áreas comunes que el resto de las instalaciones.

3.5 Se dispondrá en las instalaciones, de envases de abastecimiento de agua apta para el consumo humano.

3.6 La limpieza de áreas sociales se realizará en horarios convenientes y cada vez que sea necesario.

3.7 Las condiciones mínimas que un baño social debe tener son las siguientes:

3.7.1 El lavamanos deberá tener accesorios que permitan el ahorro de agua.

3.7.2 Deben implementar inodoros preferentemente ahorradores de agua o composteros secos; todo inodoro y compostero deberá tener asiento y tapa en buen estado.

3.7.3 Artículos de aseo personal mínimo, toallas de mano, jabón biodegradable que debe ser repuesto a su término (se recomienda contar con dispensadores de productos biodegradables que faciliten la recarga).

3.7.4 Provisión constante de papel higiénico.



- 3.7.5 Basureros con tapa.
- 3.7.6 Ventilación directa o forzada.
- 3.7.7 Las paredes y pisos deben estar contruidos o recubiertos por materiales de fácil limpieza y desinfección.
- 3.7.8 Los baños sociales deben estar claramente identificados y señalizados.
- 3.7.9 La limpieza de los baños sociales se realizará mínimo una vez en la mañana y otra en la tarde, o con más frecuencia en caso de que sea necesario. Se vaciarán las papeleras de los baños mínimo dos veces al día.

#### 4. AMBIENTACION

- 4.1 Los colores preferentemente estarán combinados en habitaciones, baños, restaurante, áreas comunes, etc.
- 4.2 De ser posible utilizarán elementos naturales que reflejen la cultura local en la decoración.
- 4.3 Se evitarán fuentes de contaminación o malos olores.
- 4.4 Se evitarán ruidos molestos provenientes de la cocina, radios, televisores o discusiones.

#### 5. DECORACION

Se utilizarán para la decoración objetos preferentemente elaborados en la zona como artesanías, tejidos, etc.

#### 6. MOBILIARIO

- 6.1 El mobiliario del establecimiento deberá estar en buen estado y ser, cómodo y funcional.
- 6.2 Deberá estar en buen estado de funcionamiento.
- 6.3 Se utilizarán preferentemente pinturas ambientalmente compatibles y protectores de madera naturales.
- 6.4 Tendrán prioridad los muebles elaborados en la zona.

#### 7. CULTURA

- 7.1 Disponer de diferentes actividades culturales para ofertar al visitante (danza, música, ceremonias y rituales, etc.).
- 7.2 Conservar las diferentes expresiones culturales de la comunidad, así como recuperar las costumbres ancestrales perdidas.
- 7.3 Priorizar la venta de productos elaborados en la zona.

#### 8. CONDICIONES BASICAS DE INSTALACION DE HABITACIONES

8.1 Las habitaciones deberán contar con:

- 8.1.1 Camas con colchones o un lugar destinado para sleeping bag.
- 8.1.2 Las sábanas se cambiarán diariamente o cada vez que se produzca salida de clientes.
- 8.1.3 En zonas frías, se contará con cobijas extras para cada visitante, o un sistema de calefacción, en caso de bajas temperaturas.
- 8.1.4 En zonas calientes tendrán cedazos en las ventanas o mosquitero sobre las camas.
- 8.1.5 Se tendrá closet, armario o un similar con suficientes ganchos o armadores.
- 8.1.6 Se contará con un lugar destinado para equipaje.
- 8.1.7 Dispondrá de una mesa de noche por cada dos camas y una mesa con una silla.
- 8.1.8 Deberá contar con ventilación e iluminación suficiente, dando prioridad a la ventilación e iluminación natural.
- 8.1.9 Se dispondrá de una lámpara eléctrica de mesa mínimo por cada dos camas; si no ofrecerá una lámpara solar. En casos excepcionales se entregarán necesarios, vela con fósforos, tomando precauciones con los materiales que podrían ser inflamables en la habitación.
- 8.1.10 Contará con seguridad interna en las habitaciones de los visitantes.

- 8.1.11 Las habitaciones estarán numeradas y optativamente nombradas; se recomienda utilizar nombres con significado local.
- 8.1.12 Las habitaciones deberán estar limpias y ordenadas.
- 8.1.13 El equipamiento y mobiliario de las habitaciones deberán estar en buen estado de uso y conservación.
- 8.1.14 Cuando se comparte con el visitante la vivienda de las familias, no deberá dejarse ropa sucia, u otros materiales en zonas de uso común.
- 8.1.15 Las toallas se cambiarán mínimo, cada dos días.
- 8.1.16 Las habitaciones y cuartos de baño se limpiarán y ventilarán a diario, a menos que el visitante exprese su deseo en sentido contrario y quede constancia de ello.
- 8.1.17 Las instalaciones destinadas para las habitaciones deberán tener un sistema contra insectos, especialmente durante la época de mayor presencia de los mismos.
- 8.1.18 Las habitaciones, para tres o más personas, deberán ser lo suficientemente amplias, con suficiente espacio para caminar y colocar sus pertenencias.
- 8.1.19 La habitación debe disponer de basureros con tapa para la separación de los desechos orgánicos e inorgánicos.
- 8.1.20 Se tendrá en la habitación folletos con recomendaciones para la separación de basura, para ahorrar agua y energía.
- 8.1.21 En las habitaciones se ofrecerá información que contenga datos de la organización, horarios de servicios turísticos, reglas internas, servicios complementarios.
- 8.1.22 El cliente tendrá derecho al uso de la habitación por 24 horas a partir de la hora de su ingreso.
- 8.1.23 La limpieza de las habitaciones y de sus baños se realizará en horarios en que los visitantes por lo general se encuentran fuera de las habitaciones y/o del establecimiento.
- 8.1.24 Las habitaciones deberán exhibir información de las normas o códigos de conducta de horarios de limpieza etc.

## 8.2 Baño de habitaciones:

- 8.2.1 El inodoro, el lavamanos, área de ducha, paredes y piso del baño, estarán limpios y desinfectadas.
- 8.2.2 El cuarto de baño deberá limpiarse diariamente.
- 8.2.3 El piso del baño no deberá estar mojado.
- 8.2.4 Las habitaciones contarán con baño privado o, en su defecto, disponer, al menos, de un cuarto de baño amplio y completo (inodoro, lavamanos, ducha) por cada dos habitaciones o cuatro plazas.
- 8.2.5 Las duchas contarán, por lo menos, con una superficie de un metro cuadrado.
- 8.2.6 La ducha contará con un antideslizante y una agarradera para seguridad del turista.
- 8.2.7 La ducha tendrá agua caliente, generada por energía eléctrica, gas (externo al cuarto de baño) o energía solar y su cabezal deberá estar por lo menos a 2,10 m de altura.
- 8.2.8 Los baños deberán tener ducha, un lavamanos, espejo, repisa o estantes, ganchos para ropa, papel higiénico en cantidad suficiente, jabón, champú y basurero que permita la separación de desechos.
- 8.2.9 Contará con dos toallas, una para el cuerpo y otra para las manos.
- 8.2.10 Deben disponer de un juego de sábanas para cada turista.
- 8.2.11 Se recomienda también contar con un enchufe junto al espejo en caso de contar con electricidad, indicando el voltaje de la corriente eléctrica.
- 8.2.12 El lavamanos, contará si es posible con accesorios ahorradores de agua.
- 8.2.13 Todo inodoro y compostero deberán tener asiento y tapa en buen estado.
- 8.2.14 Artículos de aseo personal mínimo, jabón biodegradable que debe ser repuesto después de cada uso y contar en lo posible con dispensadores. Provisión constante de papel higiénico. Toallas de mano y cuerpo.
- 8.2.15 Todos los artículos y limpieza de baño deberán ajustarse a un cronograma de limpieza establecido. El baño debe tener ventilación directa o forzada.
- 8.2.16 Las paredes y pisos deben estar contruidos o recubiertos por materiales de fácil limpieza y desinfección. Banco, mesón, colgador o repisa para que el visitante coloque sus objetos personales.
- 8.2.17 Avisos de disposición de basura en lugares visibles para el visitante.
- 8.2.18 Avisos de cambio de toallas en lugares visibles para el huésped.

### 8.3 Lencería y menaje de habitaciones:

- 8.3.1 Las cortinas y manteles han de ser de tejidos naturales, evitando el uso del plástico.
- 8.3.2 Se deben adquirir sábanas, toallas, colchas, cobijas, mantelerías, para uso exclusivo de los visitantes; se seleccionarán materiales de buena calidad y larga duración.
- 8.3.3 La lencería debe estar limpia y en buen estado, sin manchas, quemaduras ni rasgaduras.
- 8.3.4 En zonas frías, la habitación estará equipada con dos cobijas por cama, una sobrecama y el propietario deberá adquirir, al menos, dos juegos de sábanas por cama, cuatro cobijas (zonas frías) y un juego de toallas (toalla grande y pequeña) por plaza.
- 8.3.5 Para las mesas se utilizarán manteles de tela, no de plástico.
- 8.3.6 En las habitaciones deben contar con bancos, mesón, colgador o repisa para que el visitante coloque sus objetos personales.

## 9. SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

### 9.1 Comedor o restaurante

- 9.1.1 Informará a los visitantes sobre los productos alimenticios locales, la importancia de la diversidad agrícola de la zona, el valor nutricional y su importancia en la seguridad alimentaria.
- 9.1.2 No se utilizarán productos caducados, deberán ser frescos, naturales, orgánicos y de temporada, que provengan en un alto porcentaje de productores de la comunidad.
- 9.1.3 Ofrecerá comida casera, local y variada.
- 9.1.4 Se utilizarán de preferencia productos provenientes de la agricultura orgánica.
- 9.1.5 No se utilizarán productos de plantas o animales protegidos o prohibidos legalmente en la preparación de alimentos.
- 9.1.6 Se evitará la compra de alimentos que contengan perseguidos.
- 9.1.7 La mayonesa, leche, mantequilla, quesos, carnes, deberán ser refrigeradas para que permanezcan frescos y en buen estado.
- 9.1.8 La leche, azúcar, mermelada, mantequilla, queso, yogurt, etc.; se ofrecerán en envases recargables de vidrio o cerámica.
- 9.1.9 Las áreas de cocina, almacenamiento y restauración estarán limpias y desinfectadas.
- 9.1.10 Los utensilios de cocina estarán limpios y desinfectados.
- 9.1.11 Los saleros, pimenteros, azucareros, aceiteras, cestas de pan estarán limpios y en buen estado. Es importante rellenarlos cada vez que se encuentren por la mitad.
- 9.1.12 Las instalaciones destinadas para comedor o restaurante tendrán un sistema contra insectos; especialmente este requisito durante la época de mayor presencia.
- 9.1.13 El servicio de desayuno será incluido en el alojamiento, procurando que todos los productos sean caseros o producidos en la comunidad.
- 9.1.14 Habrá un margen de dos horas para que los clientes puedan tomar el desayuno y dos horas para el servicio de comidas (almuerzos) y cenas. Esta información estará clara para los visitantes.
- 9.1.15 Se ofrecerá un menú fijo y distinto para cada día de la semana.
- 9.1.16 Se solicitará al cliente que confirme su presencia en la cena y advierta si es vegetariano, para dotarle de una alternativa.
- 9.1.17 Limitar la compra de productos perecibles (de rápida descomposición) y poner atención a su caducidad.
- 9.1.18 Se debe contar con una lista de proveedores de productos de la zona.
- 9.1.19 La limpieza de la cocina se la hace cada vez que se haya concluido con los horarios habituales de servicio de alimentos (desayuno, almuerzo y cena) y cada vez que sea necesario.
- 9.1.20 Hay que evitar fuentes de malos olores provenientes de cocina o desagües. En lo posible, las cocinas no deben estar muy cerca de los comedores.
- 9.1.21 La cocina del establecimiento tendrá un extintor de incendios.
- 9.1.22 El personal deberá controlar permanentemente el suministro de gas, electricidad o el combustible utilizado, a fin de evitar fugas y desabastecimiento.
- 9.1.23 Los alimentos deberán almacenarse en lugares frescos y secos alejados de humedad (según el tipo de ecosistema) y/o fuentes de contaminación.





9.1.24 Colocarán los alimentos perecibles en ambientes fríos y/o congeladores.

9.1.25 Los envases de productos de cocina estarán perfectamente identificados con el nombre del producto que se encuentra en su interior y con la fecha de caducidad o de compra. En el caso de enlatados, debe llevarse un control de rotación e inventario para evitar su caducidad.

## 9.2 Vajilla

9.2.1 Siempre que se preste servicio de comida se dispondrá de una vajilla adecuada, cubertería y platos para el uso exclusivo de los visitantes.

9.2.2 Los vasos serán siempre de cristal incoloro. La vajilla puede ser de porcelana u otro material similar; se evitarán las vajillas de cristal frágil y de plástico.

9.2.3 Se sugiere el uso de una vajilla que tradicionalmente se utilice en el lugar.

## 9.3 Lencería y menaje

9.3.1 Las cortinas, manteles, servilletas han de ser de preferencia de tejidos naturales y estar en buen estado, limpias, sin manchas, sin quemaduras ni rasgaduras.

9.3.2 Se debe adquirir mantelería, servilletas para uso exclusivo de clientes de materiales de calidad y larga duración.

9.3.3 Para las mesas se utilizarán manteles (de tela no de plástico); cuando se utilicen servilletas, de preferencia deberán ser también de tela.

## 9.4 Personal

9.4.1 El personal de cocina debe mantenerse uniformado o identificado y utilizar gorro y delantal. Hombres y mujeres de cabello largo deberán mantenerlo recogido.

9.4.2 El personal de cocina debe manipular y preparar los alimentos con normas de higiene básicas, tales como:

- a) Lavar y desinfectar todas las hortalizas y frutas;
- b) Los alimentos que hayan caído al suelo o sufrido alguna forma de contaminación deberán desecharse;
- c) Separar las ollas para hervir agua de las de preparación de comidas;
- d) Separar las cucharas y cucharones de palo para comidas de sal y de dulce;
- e) Los recipientes para desechos orgánicos deberán mantenerse alejados y tapados;
- f) Los recipientes de basura deberán vaciarse y limpiarse diariamente; y,
- g) Los insumos de limpieza utilizados en la cocina deben ser en lo posible biodegradables y evitar el uso de cloros.

## 10. SI EL CENTRO CUENTA CON SERVICIO DE GUIANZA, QUIENES LO PRESTEN DEBERAN SER:

10.1 Persona acreditado/a (con licencia de guía nativo y/o naturalista otorgados por los ministerios de Turismo y Ambiente, respectivamente).

10.2 Tendrá conocimientos generales sobre el país, región y el lugar donde se desarrolla la operación y acreditada experiencia.

10.3 Mostrará destrezas orales y escritas en su propio idioma, el español y si es posible en otro idioma extranjero.

10.4 Todo guía antes de iniciar el recorrido deberá poner especial énfasis al explicar las normas recorrido (socializar códigos de conducta).

10.5 El guía durante la excursión hará énfasis en la importancia de la conservación y protección del patrimonio natural, así como en la valoración del patrimonio cultural local.

10.6 Mostrará puntualidad y cumplimiento con el horario planificado para el desarrollo de la excursión. En caso de no poder cumplir con el horario establecido, lo deberá poner a consideración de los visitantes.

10.7 Durante la excursión, el guía deberá estar pendiente de todos los integrantes del grupo.

10.8 Llevará un bolso con materiales que le sirvan durante el recorrido, dependiendo de la distancia programada (mapas, brújula, linterna, binoculares, alimentos de ser el caso), funda para recolección de basura, equipo de comunicación móvil, sin descuidar un equipo básico de primeros auxilios, entre otros.

10.9 Estará capacitado en primeros auxilios, y preparado para atender casos de emergencia médica.

## 11. EN CASO DE SERVICIO DE MOVILIZACION DENTRO DEL CENTRO

### 11.1 Acuático

#### 11.1.1 Seguridad:

- a) Chaleco salvavidas;
- b) Cobertor impermeable;
- c) Luces de bengala;
- d) Linterna;
- e) Extintor;
- f) Botiquín de primeros auxilios;
- g) Programa de evacuación;
- h) Registro de zarpe;
- i) Herramientas básicas de auxilio mecánico;
- j) El interior y exterior del transporte deberán estar en buen estado, es decir sin daño alguno que afecte la integridad del visitante; y,
- k) Un medio de comunicación (radio portátil, teléfono celular, etc.).

#### 11.1.2 Confort:

- a) Fundas de basura dentro de la unidad;
- b) Antideslizantes en el piso;
- c) Agarraderas;
- d) Compartimiento para equipaje;
- e) Ventilación, aire acondicionado y/o calefacción;
- f) La unidad debe estar limpia;
- g) Incluir charlas explicativas acerca del programa de emergencia y evacuación; y,
- h) Se evitará la contaminación del agua con combustible, aceite u otros lubricantes.

## 12. SERVICIOS ADICIONALES O COMPLEMENTARIOS QUE PUEDEN PRESTAR

### 12.1 Condición General

12.1.1 Existirá un equipo de gestión para el turismo en cada CTC. Se debe tener un libro de registros de entradas y salidas.

12.1.2 Contarán con fichas de descargo de responsabilidad. Se deben aplicar mensualmente encuestas para definir el perfil del visitante en los CTC y analizarlos.

12.1.3 Contarán con contratos para clientes y/o tour operadores el personal lo que esto implica.

12.1.4 Practicará una promoción responsable, esto es sin falsear o exagerar información hacia el consumidor.

12.1.5 El CTC debe contar con un programa de capacitación. Se debe contar con permisos de funcionamiento de acuerdo a lo establecido en el marco legal para la operación del turismo comunitario en el Ecuador.

12.1.6 Se debe llevar un libro u hojas de reservas de servicios, donde se anotarán en cada caso los datos, dirección, teléfono y precios.

12.1.7 La folletería tendrá datos como nombre, dirección, teléfono y ruta o forma de acceso hasta el establecimiento, se explicarán los servicios que se prestan, las características de las instalaciones y el entorno, las actividades de recreación que se pueden realizar en la zona y la oferta gastronómica.

12.1.8 Mantendrá sus instalaciones abiertas al público durante todo el año.



### 13. SERVICIO DE INFORMACION

13.1 Contará con medios de información (pizarra, exhibición, gigantografía, carpeta, etc.) apropiados que contengan información sobre servicios, actividades que se ofrecen en el CTC y en la comunidad con horarios y precios, mapa del área, atractivos turísticos de las cercanías, horarios y frecuencias de transportes públicos.

13.2 Se brindará información sobre el ámbito natural, cultural y social de la comunidad a la cual pertenece el CTC y de cómo ésta trabaja cotidianamente y cómo el visitante puede participar activamente en la aplicación de dichas medidas, ya sea mediante ahorro de agua, energía, separación de desechos, etc. Se informará a los visitantes a través de un medio apropiado el Código de Conducta del CTC.

13.3 Se tendrá a disposición del visitante y del personal de planta en general, información sobre las especies de flora y fauna existentes en el área de operación.

13.4 Se ofrecerá información y un formulario de sugerencias y opiniones respecto al servicio.

### 14. SEGURIDAD E HIGIENE

14.1 Contará con un botiquín de primeros auxilios y de ser posible un extintor de incendios en áreas de riesgo como: cocina y áreas comunes. El CTC tendrá un sistema de comunicación (teléfono fijo, teléfono móvil, sistema de radio comunicación). En caso de no contar con teléfono, se debe informar al turista dónde se halla ubicado el más cercano.

14.2 Tendrá a la vista los números telefónicos de emergencia necesarios de la zona como del médico más cercano, hospital, cruz roja, bomberos, policía, etc. existirá información visible sobre cuáles son las áreas seguras o de evacuación del CTC etc. Existirá información visible sobre el tiempo que se tarda en acceder al hospital o centro de salud más próximo en caso de emergencias y donde está ubicado.

14.3 Deberá contar con la apropiada señalización de prevención en idioma inglés y español.

14.4 Se evitarán focos infecciosos por aguas estancadas, suciedad o podredumbre. Se efectuarán fumigaciones y control de plagas con productos naturales de manera periódica.

14.5 Deberán utilizar productos de limpieza y aseo personal biodegradables a fin de minimizar el impacto ambiental.

14.6 Se tendrán basureros que serán distribuidos en las instalaciones en lugares visibles, debidamente señalados e identificados.

14.7 Los basureros identificados como orgánicos e inorgánicos deberán encontrarse principalmente en áreas sociales y de recreación, cocina, comedores y en áreas de uso del personal de planta. Con el fin de agilizar el proceso de reciclaje, los basureros inorgánicos a su vez deberán dividirse en: papel, vidrio, lata, plástico, baterías u otros. Se debería asignar un lugar donde se disponga de basureros generales para la división final de cada uno de los desechos, con el fin de facilitar el sistema de reciclaje que desarrolle.

14.8 Se deberá limpiar y mantener los basureros generales y lugares de recolección final. Ocuparse de que la disposición final de los desechos no procesables localmente sea en el centro poblado más cercano, siempre y cuando cuente con las facilidades de recolección pública y se encuentre fuera del área de operación y/o protegida, según corresponda.

14.9 Registrar la cantidad de basura generada. Motivar al visitante a llevarse las pilas no recargables que ha consumido en la operación y que no son procesables en el Ecuador.

14.10 Sabiendo que los desechos orgánicos pueden ser utilizados como abono, se deberá elaborar un programa de reutilización de desechos orgánicos según las condiciones del área.

14.11 Contará con una señalización (bandera, faro), algún distintivo para su ubicación, desde cualquier sitio.

### 15. PROCESO DE REGISTRO DE LOS CENTROS DE TURISMO COMUNITARIO

Todas las persona naturales o jurídicas, previo al inicio de las actividades y por una sola vez, deberán registrarse y obtener la Licencia Unica Anual de Funcionamiento en el Ministerio de Turismo o los municipios y consejos provinciales a los cuales esta Cartera de Estado, transfiera esta facultad.





Por lo tanto, para el otorgamiento del registro de los establecimientos turísticos, se deberá seguir el siguiente procedimiento:

- La Gerencia Nacional de Recursos Turísticos, las subsecretarías, las gerencias regionales y direcciones provinciales del Ministerio de Turismo, deben contar con un formato con los requisitos enunciados en el Art. 2 de este instructivo, que deben presentar los CTC, previ6 al registro, formulario que se entregará a quien lo solicitare.
- Una vez receptada la documentación correspondiente, el funcionario del MINTUR procederá a realizar la evaluación del establecimiento. Esta se realiza en el domicilio señalado del establecimiento, gestión en la que se determinará: la actividad, la capacidad y si cumple con los estándares mínimos establecidos en este instructivo.
- Con el informe de evaluación, se procede al registro en el libro respectivo, tomando como referencia los datos que constan en la hoja de planta, presentada por el supervisor y se le asignará el número de registro secuencial.
- Una vez que presenta la cancelación por el valor de ochenta dólares de Estados Unidos de América (US \$ 80,00) según Acuerdo No. 20050015 del 26 de julio del 2005, por concepto de registro y, el pago del uno por mil de los activos fijos, se le otorgará el certificado de registro, para que continúe con el trámite de la licencia única anual de funcionamiento.
- Este proceso una vez ingresada la documentación durará máximo en el término de 8 días.
- El personal empleado deberá ser mínimo de tres personas, dependiendo de la capacidad del CTC se aumentará, para brindar un mejor servicio al turista.

#### Disposición General

En cumplimiento a lo señalado en el Art. 12 de la Ley de Turismo dispone que las comunidades locales organizadas y capacitadas que deseen prestar otros servicios turísticos, recibirán del Ministerio de Turismo o sus delegados, en igualdad de condiciones todas las facilidades necesarias para el desarrollo de estas actividades, las que no tendrán exclusividad de operación en el lugar en el que presten sus servicios y se sujetarán a los requisitos dispuestos en esta ley y los reglamentos respectivos.

Este instructivo para el registro de los CTCs, no exime del cumplimiento de los reglamentos y normativas que el Ministerio de Turismo disponga.

#### Disposición Final

Se encarga a la Gerencia Nacional de Recursos Turísticos la ejecución del presente instructivo, mismo que entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Registro Oficial.

Comuníquese y publíquese.

Dado en Quito, 18 de marzo del 2009.

f.) Eco. Verónica Si6n de Josse, Ministra de Turismo.