



MINISTERIO
DEL AMBIENTE



Organización de las Naciones
Unidas para la Alimentación
y la Agricultura



**Conservación y uso sostenible de la biodiversidad, los bosques, el suelo y el agua como medio para lograr el Buen Vivir / Sumak Kawsay en la provincia de Napo
GCP/ECU/082/GFF**

Consultoría: “Elaboración de Manuales de Buenas Prácticas de turismo comunitario en siete comunidades piloto de Napo”



PRODUCTO 3.

“Propuesta del manual de buenas prácticas de turismo comunitario con enfoque de cadena de valor aplicable para cada producto de turismo como insumo para el modelo de gestión del emprendimiento”

COMUNIDAD PACTO SUMACO

Elaborado por:

Tatiana Calderón (consultora principal)
Érika Zambrano (consultora asistente)
Andrés Ordóñez (asesor del equipo consultor)

Octubre 2016

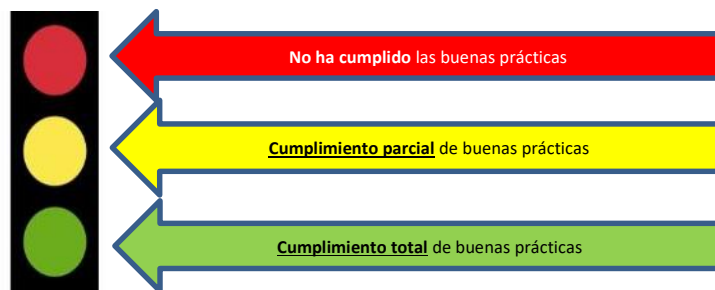
Contenido

I. Metodología de monitoreo de cumplimiento del manual de buenas prácticas.....	2
COMUNIDAD PACTO SUMACO	3
II. Diagnóstico en función de la cadena de valor y manual de buenas prácticas.....	3
Eslabón 1: Investigación	4
1.1. Atractivos turísticos:	4
1.2. Accesibilidad y/o conectividad:	5
1.3. Recursos humanos.....	6
1.4. Recursos físicos.....	7
1.5. Recursos financieros	8
1.6. Organización local.....	8
1.7. Mercado.....	9
Eslabón 2: Diseño del Producto	12
2.1. Concepto del producto turístico comunitario	12
2.2. Estructura organizacional	12
2.3. Construcción.....	14
2.4. Legalización.....	14
2.5. Proveedores	15
2.6. Costos y tarifas	16
Eslabón 3: Promoción / Comercialización.....	16
Eslabón 4: Pre operación.....	17
Eslabón 5: Operación / Prestación del servicio.....	17
Eslabón 6: Pos venta y mejora continua	18
A. Principales necesidades de la comunidad y plan de inversión	19
B. Bibliografía	25

I. Metodología de monitoreo de cumplimiento del manual de buenas prácticas

Para la evaluación de las buenas prácticas por cada comunidad seleccionada por el Proyecto de Conservación y Buen Vivir GEF Napo, se ha escogido la “metodología del semáforo”, misma que es muy práctica para el trabajo con grupos de personas que no necesariamente trabajan juntas, generando incentivos comunes para el cumplimiento de los objetivos, que en el caso de las comunidades sería, pasar de un color rojo o amarillo a un color verde, siendo el verde el objetivo de toda comunidad, en alcanzar la buena práctica.

A continuación la explicación de los colores:



Para el caso de las comunidades seleccionadas por el Proyecto GEF Napo, se realizó un diagnóstico situacional en función de la cadena de valor para los emprendimientos comunitarios y se ha ubicado en cada eslabón un color del semáforo, que indica el nivel de cumplimiento de ese tema específico en la comunidad.

Las comunidades, a través de sus dirigentes comunitarios y de turismo, deberán analizar el cómo mejorar el color del semáforo, a través de la implementación de los correctivos necesarios o acciones preventivas que permitan a la comunidad mejorar la calidad de su producto turístico.

Por ejemplo: Si en el eslabón “Investigación” en la temática de Recursos Humanos, existe un color amarillo ●, se detallará exactamente el por qué la comunidad tiene ese color y deberá dirigirse al manual general de buenas prácticas del Proyecto para determinar las acciones que necesita implementar para llegar al color verde ●

COMUNIDAD PACTO SUMACO

II. Diagnóstico en función de la cadena de valor y manual de buenas prácticas

La comunidad de Pacto Sumaco se encuentra conformada por 73 familias, aproximadamente 350 personas.

Foto No. 1. Población de Pacto Sumaco



Fuente: Equipo consultor, 2016

Los pobladores de Pacto Sumaco consideran que las actividades principales de su comunidad son, en orden de prelación:

1. Agricultura (naranjilla)
2. Ganadería (cerdos)
3. Turismo comunitario
4. Hongos Ostras

Esta comunidad considera al turismo como una actividad productiva pero no la más representativa. Las personas involucradas principalmente guías y cocineros consideran que el turismo representa tan solo el 5-10% de los ingresos de sus familias.

Foto No. 2. Cabaña comunitaria



Fuente: Equipo consultor, 2016

Foto No. 3. Hongos Ostra



Fuente: Equipo consultor, 2016

Eslabón 1: Investigación



1.1. ,Atractivos turísticos:



Pacto Sumaco es una comunidad que cuenta con un emprendimiento comunitario en funcionamiento. Tiene identificados los atractivos turísticos dentro del espacio geográfico donde tienen su emprendimiento comunitario, sin embargo los atractivos no han sido levantados de manera técnica, por lo que se hace necesario complementar este trabajo usando el manual de buenas prácticas y contar con un inventario de atractivos disponible para cualquier miembro de la comunidad y para ampliar el alcance del emprendimiento comunitario.

Entre los atractivos más relevantes se encuentran:

- La Laguna grande
- Sendero a la cumbre del Sumaco.
- Volcán Sumaco
- Refugios 1 y 3
- Bosque nublado
- Sembríos de naranjilla

La actividad turística de Pacto Sumaco es del tipo recreativo, que consiste en la recepción de turistas en la oficina del MAE y de ahí se distribuyen los turistas a casas de familia y/o a la excursión turística hacia el Sumaco.

Si bien la oferta actual está enfocada en el Volcán Sumaco, la comunidad ve como una necesidad explorar nuevos atractivos cercanos a la población con el fin de poder dar

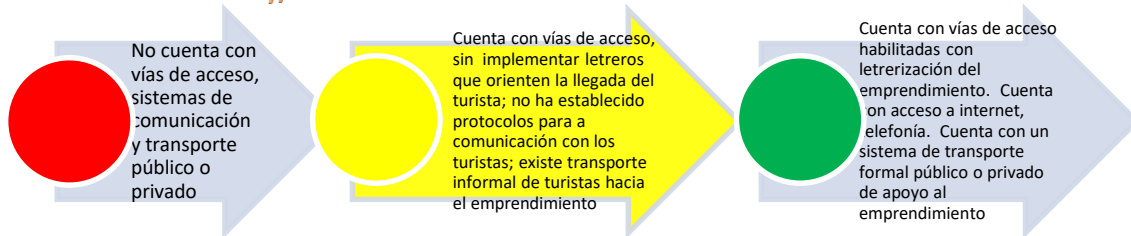
alternativas de visita a quienes no cuentan con el físico para realizar una caminata hacia alguno de los refugios del sendero hacia el Volcán.

Foto 4. Comedor comunitario Pacto Sumaco



Fuente: Equipo consultor, 2016

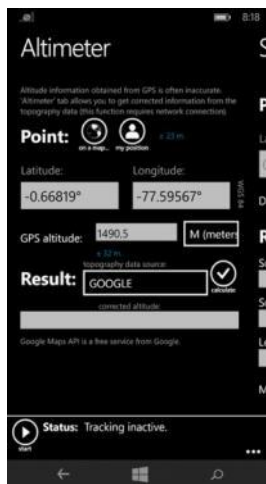
1.2. Accesibilidad y/o conectividad:



La comunidad de Pacto Sumaco se encuentra en la parroquia Hatun Sumaku, en la vía Hollín Loreto.

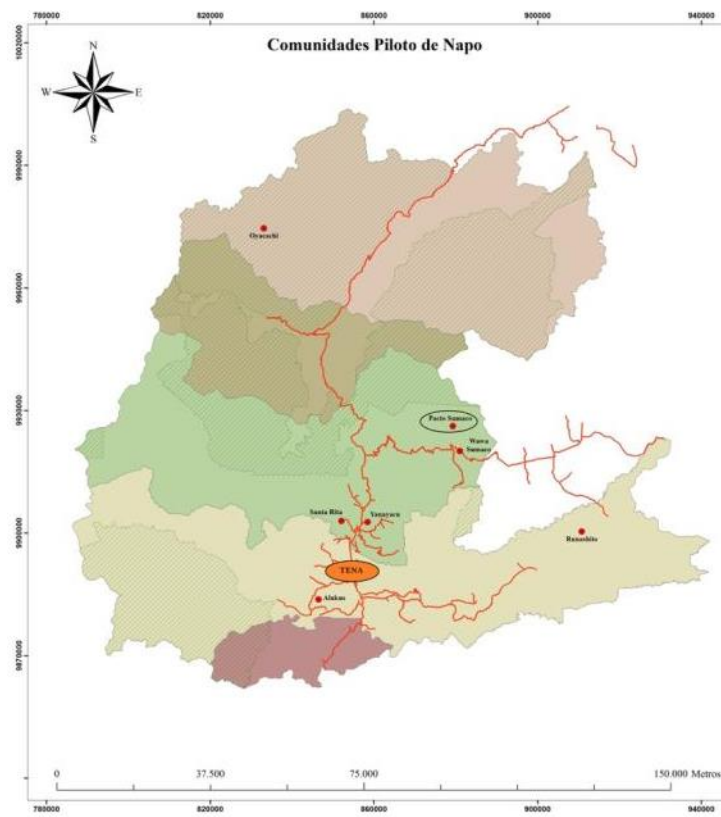
Para acceder a la comunidad, se debe tomar el desvío exclusivo a esta comunidad, siguiendo la señalización existente. La vía desde el desvío es de tierra. El tiempo de recorrido en auto particular, desde la ciudad de Tena, toma aproximadamente 2 horas.

Imagen No.1. Puntos GPS y altitud de Pacto Sumaco



Fuente: Equipo consultor, 2016

Imagen No. 2. Mapa de la Provincia, Ubicación de Tena y Pacto Sumaco



La comunidad de Pacto Sumaco cuenta con energía eléctrica con cobertura en toda la comunidad, sin embargo el emprendimiento de turismo no cuenta con este servicio. El agua es entubada y no cuentan con alcantarillado.

Para acceder a los servicios de salud pública e internet, tienen que salir a Wawa Sumaco. La cobertura telefonía móvil es casi nula, muy rara vez pueden captar la señal de Claro; actualmente solo tienen cobertura de telefonía convencional.

La comunidad sí cuenta con transporte público que sale desde Tena 1 vez por día en horas de la tarde y llega a la comunidad en la noche y sale al siguiente día en la tarde también, si bien existe este servicio, la movilidad diaria tanto de los comuneros y de los turistas, es limitada.

Entre los problemas ambientales identificados por los pobladores de Pacto Sumaco, se encuentra la presencia de potreros para la ganadería, la pérdida de bosques para el fomento de las actividades productivas es evidente.

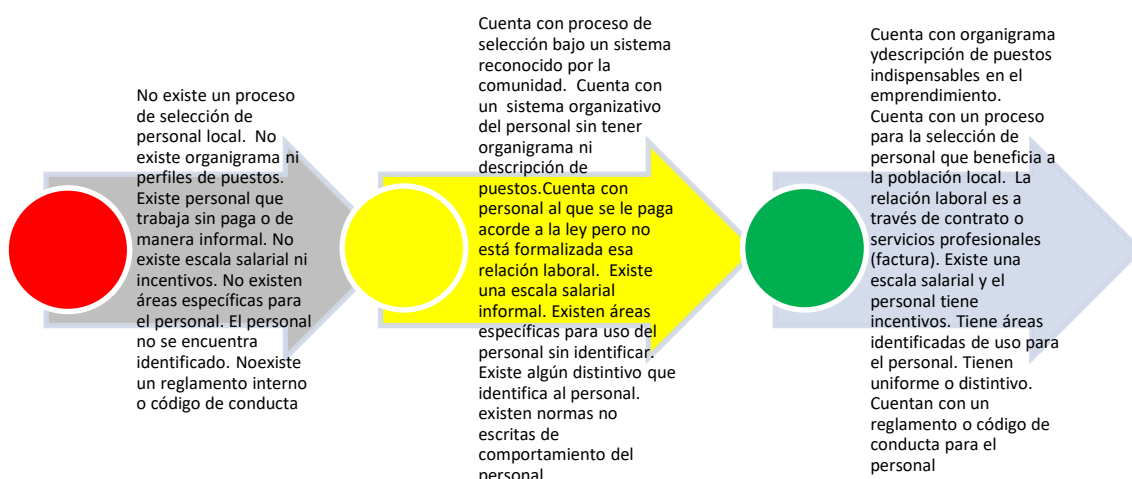
La cacería sigue siendo un problema en la comunidad, es muy difícil en la actualidad ver mamíferos grandes y esto afecta al turismo.

Existen muchos mulares sueltos en la comunidad, los cuales pisotean, generan desechos y dañan el suelo.

La presencia de autos de los turistas en los feriados y fin de semana, ocasiona un problema visual puesto que estacionan en cualquier calle y generan problemas de movilidad, desde hace pocas semanas la comunidad decidió asignar un terreno comunitario para el estacionamiento de los autos y de esa manera minimizar el efecto de este problema.

La comunidad manifiesta que es preocupante el uso de químicos en la producción de naranjilla, los problemas de salud y ambientales es un tema que todavía no se ha internalizado en la comunidad.

1.3. Recursos humanos



El emprendimiento cuenta con el apoyo de una persona a tiempo completo, tal es el caso del Presidente del Grupo de Turismo Comunitario, quien realiza las actividades de coordinación, organización y operación del turismo de manera voluntaria. No existe personal pagado y con beneficios de ley. Para la prestación de servicios de guianza y alimentación, se contrata a

personas de la comunidad bajo la modalidad de servicios profesionales para que acompañen los grupos organizados y no organizados que reciben en la comunidad de Pacto Sumaco.

Es importante mencionar que todas estas personas reciben el dinero en efectivo al final de su trabajo, y el personal contratado entrega facturas al final de la prestación de sus servicios, por lo que la gestión contable del emprendimiento no tiene dificultades en este sentido.

Actualmente los socios no cuentan con instrucción en turismo, sin embargo, los hijos de los socios tienen ya instrucción secundaria específica en turismo, por el momento existen 4 jóvenes bachilleres en turismo y 3 que pronto obtendrán su título.

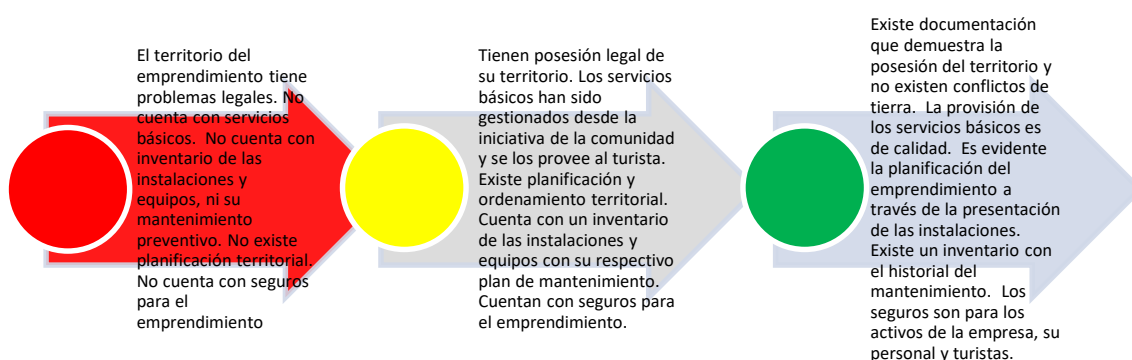
El emprendimiento no cuenta con un manual de operaciones donde se encuentren los procesos o protocolos para cada uno de los involucrados en la actividad turística, así como los protocolos para el mantenimiento de las instalaciones, equipamiento y facilidades turísticas, sin embargo a través de la práctica y rutina, han logrado establecer procesos los mismos que se aprenden y transmiten entre los socios de turismo.

Foto No. 5. Socios del grupo de Turismo Pacto Sumaco



Fuente: Equipo consultor, 2016

1.4. Recursos físicos



La comunidad de Pacto Sumaco cuenta con tres tipos de instalaciones, construidas y colocadas en terrenos de uso comunal:

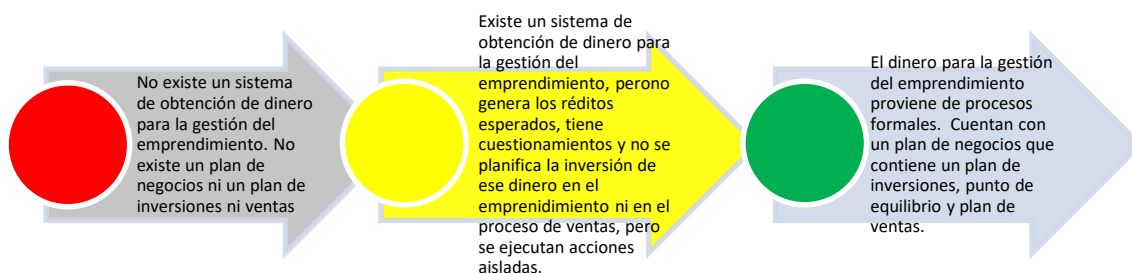
1. Alojamiento en familias: las familias de la comunidad han adaptado una habitación de sus hogares para el recibimiento de turistas, este servicio ha sido poco requerido, puesto que los turistas buscan realizar el ascenso al Volcán Sumaco y quedarse en uno de los refugios a dormir.

2. Alojamiento comunitario: Existe una cabaña con 4 habitaciones, con 4 plazas cada una en camas tipo litera, con una capacidad de 16 pax, en el segundo piso existe un área comunal desde donde se tiene una vista panorámica del volcán Sumaco. A 50 metros de la cabaña de alojamiento se encuentra una cabaña que se usa como comedor. Asimismo este alojamiento cuenta con baños comunales externos y la comunidad se encuentra actualmente construyendo una cabaña individual con cama matrimonial, para las parejas que no quieren compartir habitación con otras personas. Esta cabaña contará con su propio baño.
3. Refugios en el sendero al Volcán: Los 3 refugios hacia el Volcán consta de instalaciones construidas con madera, donde las personas pueden colocar su sleeping bag y pasar la noche. El refugio cuenta con un área para la preparación de alimentos y letrinas. El servicio de electricidad es activado por paneles solares, cuyas baterías necesitan ser renovadas.

Entre las facilidades con las que cuenta el emprendimiento, se encuentra la apertura de un sendero hacia el Volcán Sumaco, el cual se encuentra mantenido y permite el tránsito de los turistas.

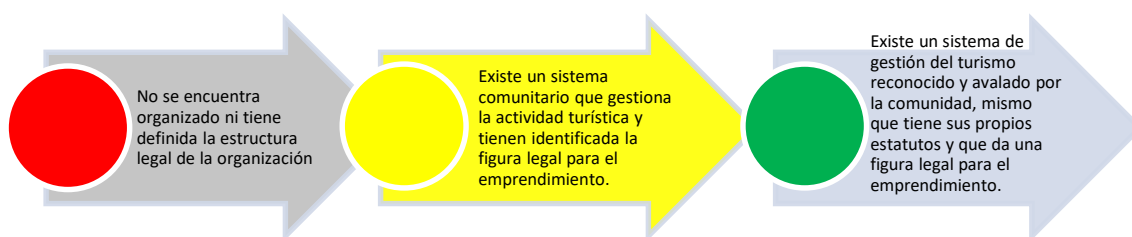
La señalización hacia Pacto Sumaco desde la vía Hollín Loreto es visible y ayuda a quienes quieran visitar la comunidad, a hacerlo con poca dificultad.

1.5. Recursos financieros



El emprendimiento turístico ha sido gestionado gracias al dinero generado por concepto del empaquetamiento de turistas hacia el Sumaco. Las ganancias de la actividad turística no son representativas, por lo que, para el mantenimiento de la infraestructura, equipamiento y facilidades turísticas, tienen que realizarlo a través de mingas, lo cual está generando malestar en los socios de turismo, quienes esperan que la actividad genere ganancias que les permita ser pagados y no trabajar gratis.

1.6. Organización local



El emprendimiento comunitario como tal se denomina: “Centro de Turismo Comunitario Pacto Sumaco”.

Desde el año 1998, los pobladores de Pacto Sumaco tuvieron la idea de turismo comunitario, para eso subieron al volcán Sumaco con 40 pax, como el recorrido fue un éxito, se vio la viabilidad de hacer turismo y gestionarla de manera comunitaria. Es así como en el año 2005 implementaron 3 refugios (mirador, laguna y Pavayaku) y en el año 2006 implementaron una cabaña propia en la comunidad, en un sitio con una vista panorámica del volcán; este trabajo lo hicieron con el apoyo de la GIZ.

Foto 6. Vista desde la cabaña comunitaria



Fuente: Equipo consultor, 2016

Foto 7. Volcán Sumaco



Fuente: Pacto Sumaco, 2016, Página de Facebook

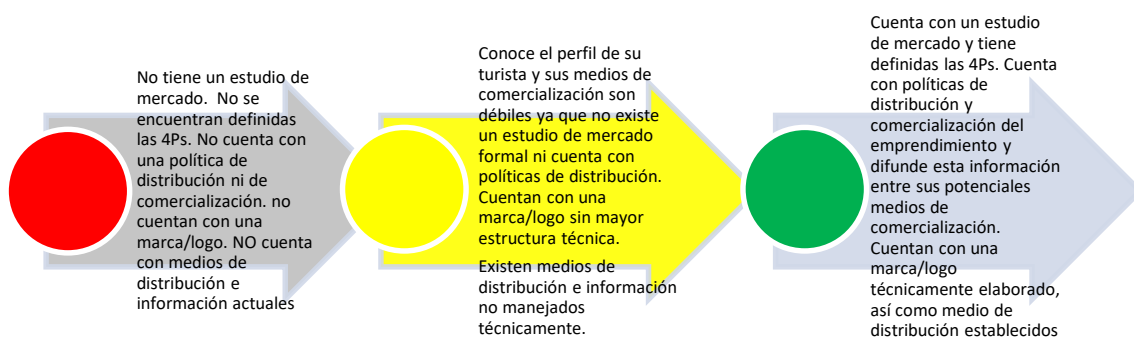
Como parte del proceso de gestión del turismo comunitario la comunidad de Pacto Sumaco fue fundadora de la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario del Ecuador (FEPTCE).

Actualmente buscan legalizar el emprendimiento turístico ante el Ministerio de Turismo, puesto que en el año 2008 el CODENPE los reconoció como comunidad y como Centro de Turismo Comunitario, sin ser esta última una competencia de esta institución sino del Ministerio de Turismo.

La comunidad en Asamblea decide la Presidencia del Grupo de Turismo quien es el encargado de organizar el turismo en la comunidad, buscar apoyos y promocionar la comunidad.

La comunidad cuenta con 22 socios de turismo de los cuales 5 son mujeres. Las edades de los socios fluctúan entre los 25 y 65 años.

1.7. Mercado



El emprendimiento fue emplazado por la comunidad de Pacto Sumaco sin un estudio de mercado previo, más bien se fue desarrollando en relación al recibimiento de turistas.

La comunidad tiene su propia página Web la cual se encuentra desactualizada, a través de esta promociona los 2 tipos de paquetes que oferta:

Paquete 1: Incluye alimentación (desayuno, box lunch y cena) + guía + mantenimiento del refugio, por un valor actual de \$45.

Paquete 2: Incluye guianza y mantenimiento del refugio, por un valor actual de \$35.

Ambos paquetes cobran solo el mantenimiento del refugio y no cobran por el alojamiento, el cual podría ser un rubro interesante para cualquier persona que busca un techo donde permanecer la noche, lejos de la lluvia y del frío que puede generar dormir a la intemperie.

Actualmente cuentan con dificultades en la información al turista a través de la página web, pues a través de proyectos, han creado varias páginas, las que se encuentran también desactualizadas y cuando llega el turista piensa que se están aprovechando con los precios. Por lo que es urgente dar de baja todas las páginas y dejar solo una la cual debe ser actualizada y revisada de manera semanal.

El CTC de Pacto Sumaco también promociona su oferta turística a través de agencias de viajes, como River People y anteriormente lo hicieron a través de Ricancie y de la Operadora Río Napo. Los socios de turismo están conscientes en que esta es una de las actividades clave que se deben fortalecer para generar mayores flujos turísticos a la comunidad.

Actualmente no pertenecen a ninguna red de turismo.

Cuentan con un logo del CTC, el cual lo elaboraron con el apoyo de la GIZ y se encuentra bordado en camisetos y gorras de los miembros del grupo de turismo de la comunidad.

El tipo de turista que reciben en el emprendimiento es nacional y extranjero por igual, los nacionales provienen de Quito, Archidona, Ambato, Ibarra y Tena, mientras que los extranjeros provienen principalmente de Alemania, Estados Unidos, China e Inglaterra. Es importante mencionar que la comunidad no cuenta con estadísticas de visita, actualizadas.

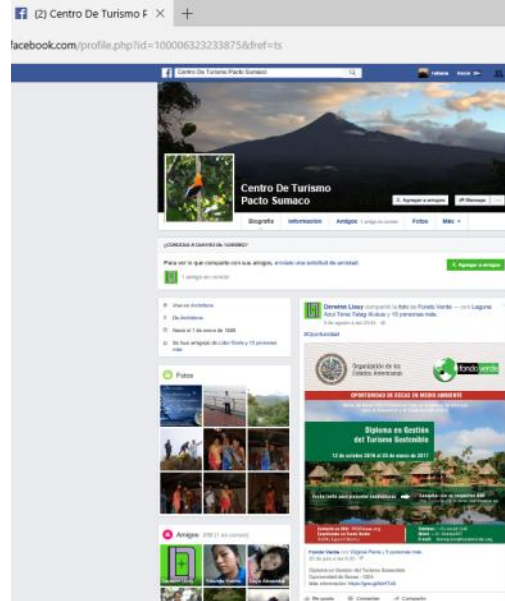
Cada mes reciben un máximo de 2 grupos con 10 pax, es decir que al mes, el CTC está recibiendo entre 10 y 20 pasajeros. La afluencia de turistas es básicamente a través del método boca en boca.

El CTC de Pacto Sumaco ha tomado la iniciativa de promocionar su emprendimiento turístico a través de Facebook, bajo el link:

<https://www.facebook.com/profile.php?id=100006323233875&fref=ts>

La comunidad cuenta con un buen manejo de la información que se ingresa en esta plataforma virtual, tiene buenas fotografías y el tipo de información que genera o comparte tiene que ver con la actividad turística y la conservación de los bosques.

Imagen 3. Captura de pantalla, Facebook de Pacto Sumaco

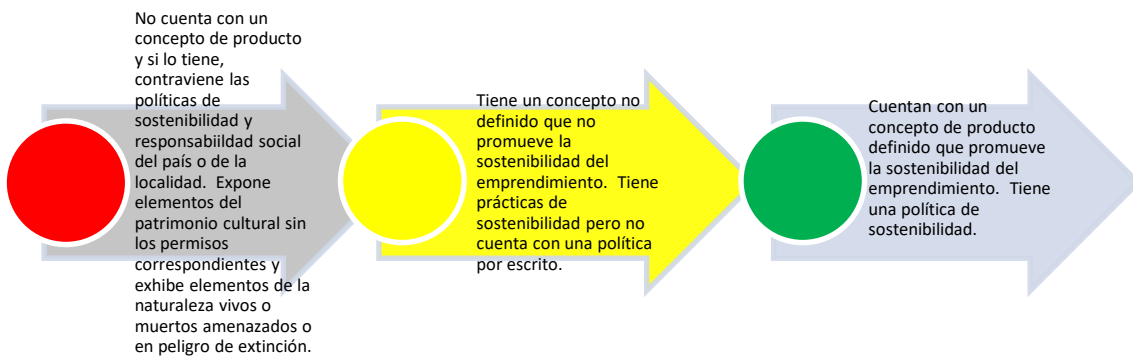


Fuente: Pacto Sumaco, 2016, Página de Facebook

Eslabón 2: Diseño del Producto



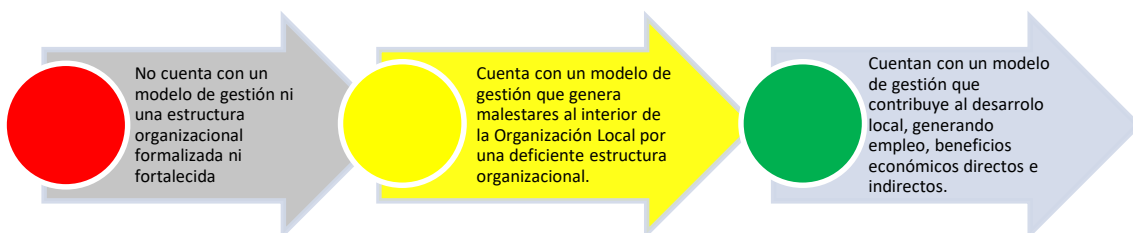
2.1. Concepto del producto turístico comunitario



El concepto del emprendimiento turístico comunitario Pacto Sumaco está orientado netamente al disfrute y aprendizaje de la naturaleza, a través de la práctica del ecoturismo. Su oferta se basa en las excursiones guiadas, la gastronomía enfocada en los hongos del Sumaco y el alojamiento en casas de familia o la casa comunitaria.

El enfoque del producto es comunitario, bajo la gestión del turismo en y por la comunidad de Pacto Sumaco.

2.2. Estructura organizacional



La comunidad de Pacto Sumaco cuenta con dos tipos de líderes comunitarios:

1. El Presidente de la comunidad, el Sr. Aladino Andi
2. El representante del emprendimiento turístico comunitario, el Sr. José Andi

Pacto Sumaco ha implementado el siguiente modelo de gestión del turismo:

La comunidad ha designado por Asamblea a un responsable de la comunidad para que se encargue de la gestión del turismo. El grupo de turismo lo conforman 22 socios de los cuales 5 son mujeres. En este grupo se encuentran los proveedores de servicios turísticos: Guianza, alimentación y hospedaje en familias.

La comunidad comercializa sus paquetes a través de su propia página web y la página de Facebook, sin embargo también reciben turistas a través de agencias de viajes.

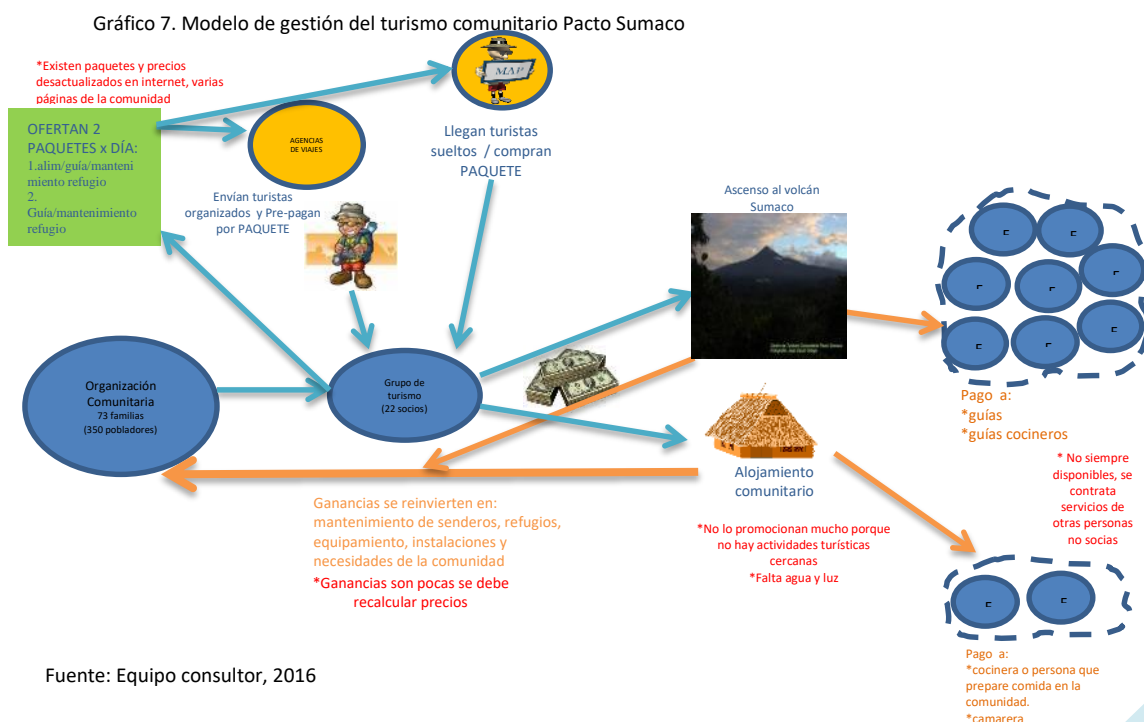
Del dinero recaudado por la venta de sus dos tipos de paquetes, la ganancia es muy pequeña y la usan para hacer mantenimiento de las instalaciones, equipamiento y facilidades de emprendimiento comunitario, también se usa para apoyar a los socios o miembros de la comunidad en calamidades domésticas o en la caja de ahorros.

Hay agencias de viajes que no contratan los paquetes de la comunidad sino solo un guía, para el ascenso al volcán Sumaco, en este caso la ganancia es mínima para la comunidad.

El establecimiento Wild Sumaco no tiene una relación cercana con la comunidad, a pesar de que comparte territorio comunitario. De manera ocasional contrata los servicios de guianza y transporte de carga.

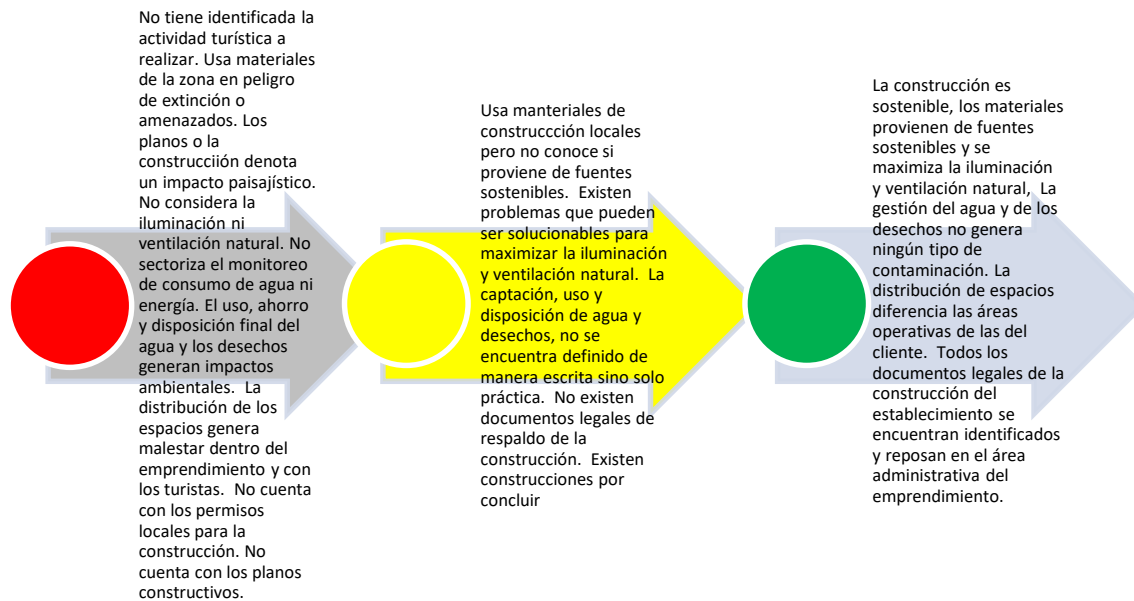
Cuando los turistas llegan por su propia cuenta, las personas de la comunidad se benefician de mejor manera, puesto que consumen la alimentación en familias de la comunidad, sin embargo por el momento no existen opciones de recreación tipo excursión (de 1 solo día).

Una representación gráfica del modelo es:



Fuente: Equipo consultor, 2016

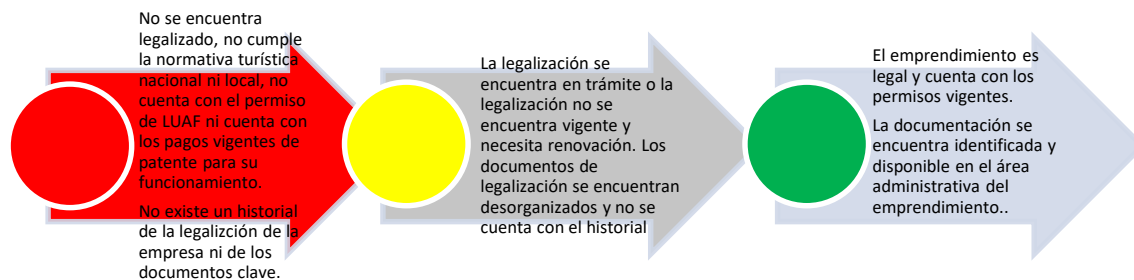
2.3. Construcción



Pacto Sumaco ejerce las actividades turísticas de guianza, alimentación (A&B) y alojamiento, razón por la cual se construyeron lugares comunitarios para proveer estos servicios. No cuentan con una oficina propia para la gestión del turismo, por el momento usan las oficinas del Ministerio del Ambiente.

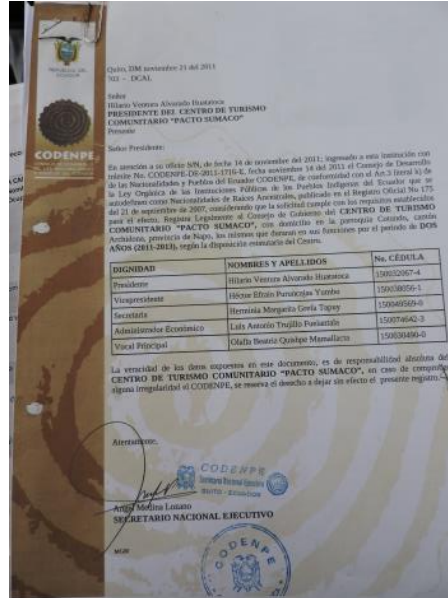
Las construcciones para la provisión de servicios de alimentación y alojamiento comunitario son rústicas y se encuentran equipadas con lo básico.

2.4. Legalización



El emprendimiento de turismo comunitario “Centro de Turismo Comunitario Pacto Sumaco” no se encuentra legalizado como Centro de Turismo Comunitario, reconocido y registrado en el Ministerio de Turismo como autoridad nacional.

Foto No.8. Reconocimiento CODENPE

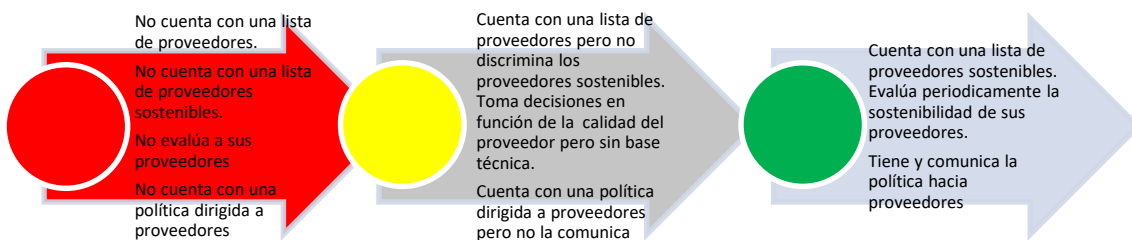


Fuente: Centro de turismo comunitario Pacto Sumaco, 2016

El CTC de Pacto Sumaco se encuentra legal ante el CODENPE quien los reconoció como comunidad y como CTC, sin embargo ese reconocimiento no es válido actualmente pues la entidad reguladora del turismo en el país es el Ministerio de Turismo. Como buena práctica entregan facturas a nombre de la comunidad a los turistas que las requieran.

Asimismo dado que no se ha iniciado el proceso legal ante la autoridad competente, el emprendimiento turístico no cuenta con una licencia anual de funcionamiento, ni patente otorgada por el GAD cantonal.

2.5. Proveedores



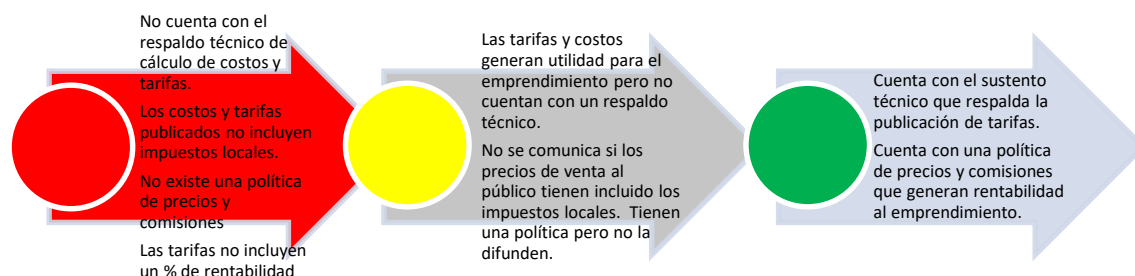
La comunidad de Pacto Sumaco cuenta con proveedores para los servicios de guía y de alimentación. Los insumos dentro de la comunidad se obtienen de los terrenos de las familias de la comunidad o de la tienda que existe en la comunidad.

Si bien no existe un estudio de la calidad y procesos de sostenibilidad de sus proveedores, la comunidad no usa químicos en sus tierras, excepto para la producción de naranjilla.

No existen listas de proveedores locales definidas y disponibles. Los miembros del grupo de turismo se dividen las diferentes responsabilidades y roles dentro de la comunidad. Existe malestar tanto desde la coordinación como desde los socios de turismo, puesto que la coordinación no contrata los servicios profesionales de los socios a lo que la coordinación aclara que los grupos no llegan organizados y hay que brindar el servicio de manera inmediata

por lo que, si guías o cocineros no están disponibles de manera inmediata, se buscan opciones en la misma comunidad, fuera del grupo de turismo.

2.6. Costos y tarifas



El emprendimiento no cuenta con una planificación técnica ni administrativa, aunque tienen ciertos procedimientos que en la práctica los cumplen como parte de la rutina.

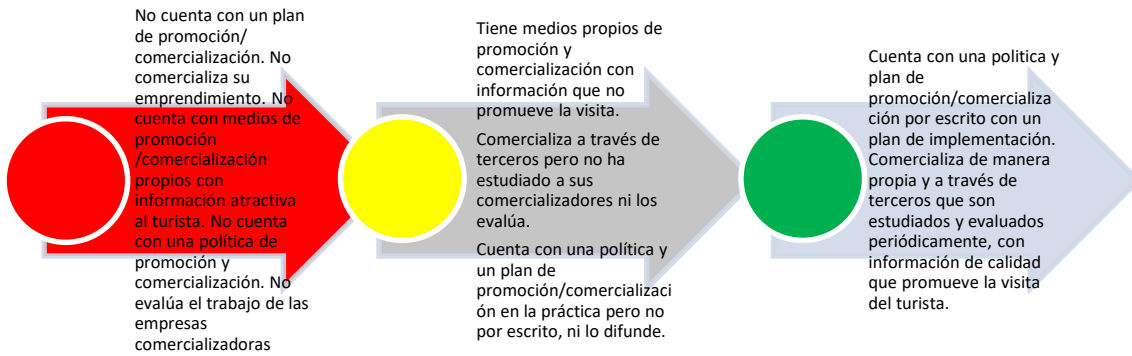
El dinero por concepto del pago por paquetes turísticos vendidos, no genera beneficios para los socios, aunque sí genera empleo local. Dado que no existen utilidades, constantemente los socios de turismo deben desarrollar trabajo gratuito a través del sistema de mingas, para poder dar mantenimiento a los senderos. Los socios del grupo de turismo ansían que la venta de paquetes deje ganancias que puedan ser reinvertidas en la mejora de las instalaciones turísticas, equipamiento y facilidades, así como en la gestión del grupo de turismo.

Eslabón 3: Promoción / Comercialización

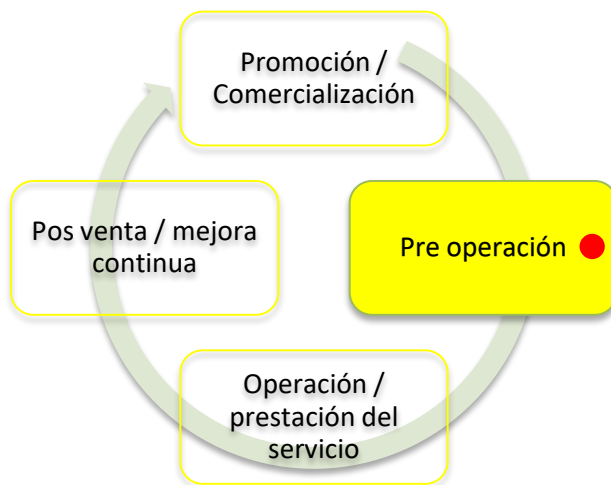


La comunidad Pacto Sumaco no cuenta con procesos formales de promoción ni comercialización, su promoción es a través de recomendación boca en boca, muy pocas operadoras turísticas toman contacto con ellos para la gestión del turismo comunitario. La comunidad se ha dado maneras de promocionar su oferta turística, a través del uso de plataformas sociales como el Facebook, donde las fotografías e información relacionada a la actividad turística en Pacto Sumaco es de calidad y provoca la visita de potenciales turistas.

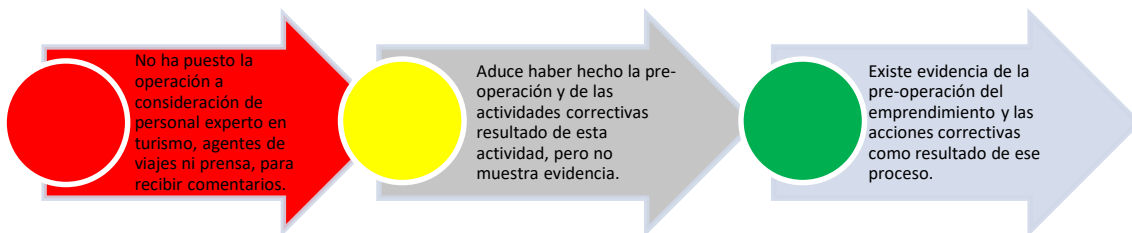
Como se mencionó anteriormente es un reto para la comunidad poder dar de baja a las páginas web donde aparece Pacto Sumaco y donde se encuentra información no actualizada que genera malestar y duda entre los interesados en visitar la comunidad.



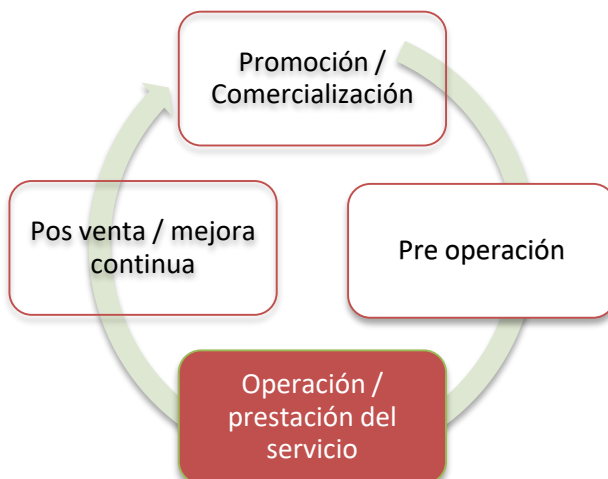
Eslabón 4: Pre operación



Este eslabón de la cadena de valor, no fue realizada por la comunidad Pacto Sumaco ni han podido cumplir con la normativa nacional y local para el desempeño de actividades turísticas.



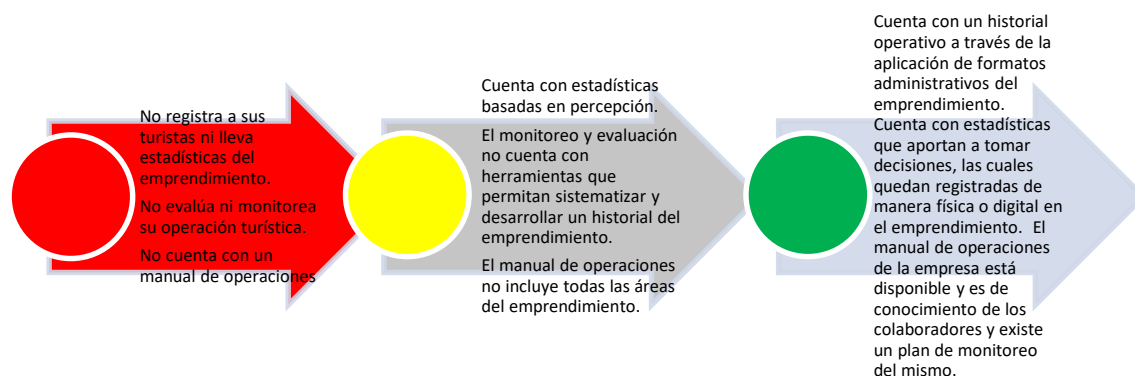
Eslabón 5: Operación / Prestación del servicio



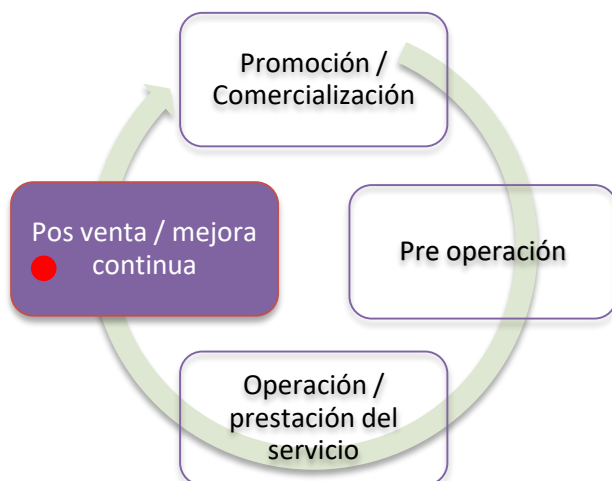
La operación del emprendimiento se desarrolló sin base técnica, construyendo un producto turístico alrededor de una oportunidad de visita y ascenso al volcán Sumaco y que satisface la necesidad o interés de turistas especializados en ascensionismo y caminata.

La comunidad no genera estadísticas que aporten a la toma de decisiones para la mejora del emprendimiento. No existe monitoreo de la operación de las instalaciones, ni existe una evaluación de los servicios prestados, por lo que la comunidad sigue operando en función de un ideal de contar con un emprendimiento turístico exitoso, del cual puedan vivir de manera alternativa en la comunidad, pero sin la implementación de procesos.

En la operación turística, el guía local tiene un rol clave, el cual se ha limitado debido a la dificultad de hablar otros idiomas.

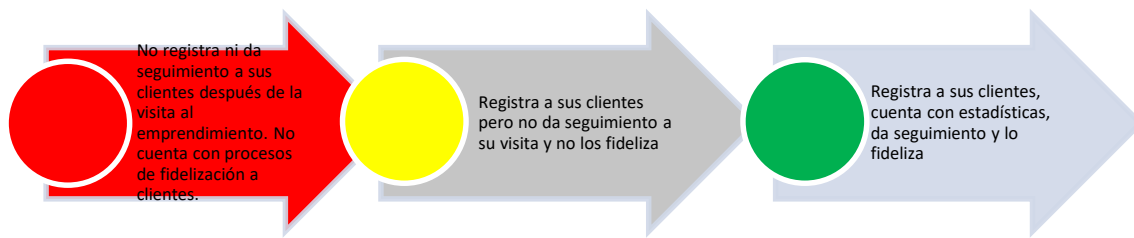


Eslabón 6: Pos venta y mejora continua



El emprendimiento turístico no cuenta con un sistema propio de pos venta y de mejora continua, ya que no existen procesos implementados al interior de la comunidad y su modelo de gestión.

La retroalimentación de la calidad del servicio no la obtienen bajo la aplicación de formatos, solo se evalúa a través de los comentarios de los turistas durante las horas de comida. No existe un proceso que deje evidencia escrita que permita a la comunidad posteriormente hacer los correctivos y contar con un historial de los mismos.



A. Principales necesidades de la comunidad y plan de inversión

Durante las visitas a la comunidad Santa Rita, se identificaron las siguientes necesidades, que pueden ser solventadas por el proyecto GEF NAPO a través de un plan de inversión:

Necesidad identificada	Prioridad			Rango tentativo de inversión				Plazo de cumplimiento			Línea base	Indicador de cumplimiento	Meta de cumplimiento
	1	2	3	\$0-\$1.000	\$1.001-\$5.000	\$5.001-\$10.000	+\$10.000	Corto 6 meses	Mediano 12 meses	Largo +12 meses			
APOYO JURÍDICO													
Cumplimiento de requisitos para la legalización del emprendimiento turístico ante el Ministerio de Turismo	X				X			X			0%	% de avance en el proceso de legalización	100%
APOYO TÉCNICO GENERAL													
Ajuste del modelo organizacional y estructura, definición del producto y procesos		X			X			X			1 Modelo organizacional existente y analizado	1 Modelo organizacional propuesto, puesto a discusión y análisis de la comunidad	1 Modelo organizacional aprobado en Asamblea
Ajuste de la definición del producto		X						X			1 producto existente analizado	1 producto propuesto, puesto a disposición y análisis de la comunidad	1 Producto turístico reestructurado y aprobado en Asamblea
Definición de precios de productos, servicios y paquetes.		X			X			X			1 Listado de precios actual	1 propuesta de precios calculados de manera técnica	1 Listado de precios propuesta y aprobado en Asamblea
Establecimiento de políticas, protocolos y procesos para la gestión turística (internos y externos).		X			X			X			No existen políticas, protocolos ni procesos para la gestión turística	1 propuesta de políticas, protocolos y procesos	1 listado de políticas, protocolos y procesos para la gestión turística aprobados en Asamblea.
Generación de estadísticas del emprendimiento turístico para la toma de decisiones.			X		X				X		0 estadísticas del emprendimiento o turístico	Listado de estadísticas generadas mensualmente dentro del emprendimiento para la toma de decisiones	# de decisiones tomadas sobre la base de las estadísticas generadas.

Necesidad identificada	Prioridad			Rango tentativo de inversión				Plazo de cumplimiento			Línea base	Indicador de cumplimiento	Meta de cumplimiento
	1	2	3	\$0- \$1.000	\$1.001- \$5.000	\$5.001- \$10.000	+\$10.000	Corto 6 meses	Mediano 12 meses	Largo +12 meses			
Definición de la carga aceptable de visitantes (CAV) por sitio turístico	X						X	X			# visitantes sin CAV	Variación del número de visitantes	# de visitantes en función de la CAV
Identificación de comercializadores y distribuidores de turismo a nivel cantonal, provincial y nacional adaptado al tipo de producto comunitario.		X			X			X			0 comercializadores/distribuidores identificados	# comercializadores/distribuidores identificados	Identificación de comercializadores y distribuidores de turismo a nivel cantonal, provincial y nacional adaptado al tipo de producto comunitario.
Otorgamiento de certificado de capacitación por 40 horas	X			X				X			0 certificados de capacitación por 40 horas	# certificados de capacitación en temas turísticos por 40 horas	Otorgamiento de certificado de capacitación por 40 horas
Acompañamiento en la identificación de los activos fijos del emprendimiento para el pago del impuesto del 1x1000	X			X				X			0 activos fijos identificados para la legalización del emprendimiento	# de activos fijos existentes y seleccionados	Acompañamiento en la identificación de los activos fijos del emprendimiento para el pago del impuesto del 1x1000

Necesidad identificada	Prioridad			Rango tentativo de inversión				Plazo de cumplimiento			Línea base	Indicador de cumplimiento	Meta de cumplimiento
	1	2	3				+\$10.000	Corto 6 meses	Mediano 12 meses	Largo +12 meses			
APOYO TÉCNICO DESDE PERSONAL ESPECIALIZADO													
Estudio de riesgos y seguridad.	X					X				X	No existe planificación territorial del espacio comunitario	# documentos técnicos que aportan a la planificación territorial d	1 propuesta de Planificación del espacio turístico aprobada por la Asamblea.
Estudio de mercado para los emprendimientos turísticos comunitarios del proyecto GEF Napo de manera general y específica	X					X		X			No existe un estudio de mercado	1 documento de estudio de mercado producido	1 propuesta de estudio de mercado analizado con los socios del emprendimiento turístico.
Implementación de procesos tributarios y contables; y sistemas de monitoreo y cumplimiento		X			X				X		No existen procesos tributarios ni contables	# de procesos tributarios y contables necesarios para la gestión del emprendimiento vs. # de procesos tributarios y contables generados	# de procesos tributarios y contables implementados en el emprendimiento turístico.
Capacitación en negociación del producto turístico (comisiones) y liderazgo.		X				X		X			0 personas con destrezas en la temática	# de personas capacitadas en la temática	# de personas del emprendimiento capacitadas vs el total de personas que trabaja en el
Capacitación y acompañamiento en el uso de las redes sociales para la promoción del emprendimiento.		X			X				X				
Capacitación en la mejora de diseños y calidad de las artesanías, cerámica, tejidos.			X		X				X				
Capacitación y acompañamiento en la gestión de riesgos y seguridad específica para el emprendimiento turístico.	X				X			X					
Capacitación como guías locales.			X		X					X			
Asesoría para una correcta manipulación de alimentos.		X			X				X				

Acompañamiento en la diversificación de productos gastronómicos creación de recetas, identificación de costos y definición de precios de venta al público.	X					X			X				emprendimiento
Necesidad identificada	Prioridad			Rango tentativo de inversión				Plazo de cumplimiento			Línea base	Indicador de cumplimiento	Meta de cumplimiento
	1	2	3	\$0- \$1.000	\$1.001- \$5.000	\$5.001- \$10.000	+\$10.000	Corto 6 meses	Mediano 12 meses	Largo +12 meses			
Elaboración de recetario con productos locales	X					X			X		No existe recetario con productos locales	# recetas producidas por la comunidad	1 recetario de productos locales amazónicos.
Creación de un logo institucional o marca destino para uso como distintivo del emprendimiento comunitario para su uso en medios de promoción y distribución.	X				X			X			No existe logo institucional	# propuestas de logo institucional puestas en análisis de la comunidad	1 logo institucional aprobado en Asamblea
IINVERSIONES													
Radios de comunicación interna y externa	X						X	X			0 mecanismos de comunicación	# medios de comunicación incorporados para la gestión del emprendimiento	Al menos 1 medio de comunicación (radio) incorporada y funcionando
Provisión de agua en el emprendimiento	X						X		X		Existe dificultad en la provisión de agua	No. de horas de provisión de agua	Provisión permanente de agua
Provisión de energía en el emprendimiento	X						X		X		No existe provisión de energía eléctrica en el emprendimiento o comunitario	% de instalación de la energía eléctrica	Provisión permanente de energía eléctrica
Provisión de baterías en los refugios para el funcionamiento de los paneles solares	X						X		X		Refugios sin energía	#Baterías solares son adquiridas, colocadas y funcionan	Refugios con energía
Revisión y adecuación de sistemas de tratamiento de agua a través de pozos sépticos para evitar la contaminación dl entorno	X						X	X			1 pozo séptico con fallas en su funcionamiento	# de pozos sépticos incorporados para la no contaminación del entorno	1 pozo séptico funcionando por cada instalación o grupo de instalaciones.
Señalización desde la vía Hollín Loreto hacia Pacto Sumaco		X			X				X		Señalización al interior de la	# letreros con información del	Al menos 3 letreros habilitados en sitios

											comunidad es deficiente	emprendimiento	estratégicos de la ruta Hollin-Loreto a Pacto Sumaco
Mejora de la página de Facebook del emprendimiento (calidad de información y de fotografías, monitoreo de visitas y respuesta a visitantes)		X		X					X		1 página de Facebook mal manejada turísticamente	Calidad de la información visual y escrita	1 página de Facebook manejada con enfoque turístico
Tratamiento de agua entubada para la utilización en la preparación de comida.		X			X				X		Agua entubada sin tratamiento para la preparación de alimentos	Calidad del agua	Agua entubada con tratamiento para la preparación de alimentos
Incorporación de distintivo del emprendimiento		X			X				X		Personal sin identificación del emprendimiento	1 Marca/logo como sistema de identificación del emprendimiento	Personal identificado y con distintivo del emprendimiento
Elaboración de guiones para los recorridos		X		X					X		No existe un guión para la guía	% de avance de construcción del guión madre	Existe un guión para la guía en Pacto Sumaco
Construcción de una torre de observación de aves y del bosque		X					X			X	No existen actividades cercanas a la población para recrear a los visitantes que no quieren desarrollar actividades de caminata y ascenso al Sumaco	# de actividades planificadas vs. # actividades incorporadas	# de actividades incorporadas para visitantes nacionales o con poco interés de desarrollar caminatas
Adquisición de pangas, boyas y kayaks para su uso en el 2do refugio y darle una utilidad al turista		X					X		X		No existen actividades recreativas cercanas	# de actividades turísticas cercanas planificadas vs. implementadas	Al menos 1 actividad turística cercana incorporada

B. Bibliografía

- ✓ MINTUR, ASEC, 2002. Norma técnica de ecoturismo. Quito, Ecuador.
- ✓ TourCert, 2014. Criterios para la certificación TourCert en Ecuador, Quito, Ecuador
- ✓ Rainforest Alliance, SNV, 2006. Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades de Latinoamérica, Quito.
- ✓ USAID-ICAA-Rainforest Alliance, 2012. Guía para una gestión empresarial sostenible, Quito.