



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 KICHWA RUNASHITU DE HUMUYAKU

Elaborado por:

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

Octubre 2016

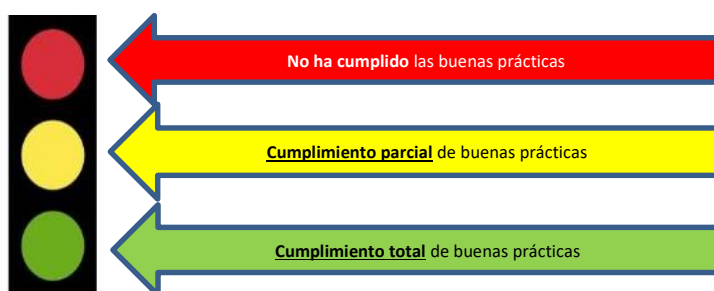
Contenido

I. Metodología de monitoreo de cumplimiento del manual de buenas prácticas.....	3
COMUNIDAD RUNASHITU	4
II. Diagnóstico en función de la cadena de valor y manual de buenas prácticas.....	4
Eslabón 1: Investigación	5
1.1. Atractivos turísticos:	5
1.2. Accesibilidad y/o conectividad:	5
1.3. Recursos humanos.....	7
1.4. Recursos físicos.....	7
1.5. Recursos financieros	7
1.6. Organización local.....	8
1.7. Mercado.....	8
Fortalezas de la oferta turística actual	9
Oportunidades de mercado	9
Eslabón 2: Diseño del Producto	10
2.1. Concepto del producto turístico comunitario	10
Alternativas de producto o servicios a desarrollar.....	10
2.2. Estructura organizacional.....	11
2.3. Construcción.....	11
2.4. Legalización.....	12
2.5. Proveedores	12
2.6. Costos y tarifas	12
Eslabón 3: Promoción / Comercialización.....	13
Eslabón 4: Pre operación.....	14
Eslabón 5: Operación / Prestación del servicio.....	15
Eslabón 6: Pos venta y mejora continua	16
A. Principales necesidades de la comunidad y plan de inversión	16
B. Bibliografía	21

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.

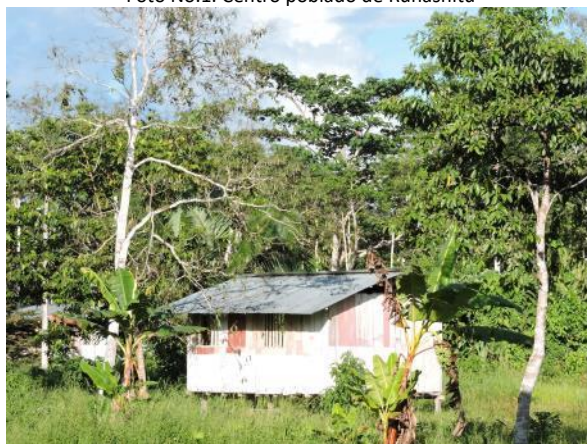
Por ejemplo: Si en el eslabón “Investigación” en la temática de Recursos Humanos, existe un color amarillo ●, se detallará exactamente el por qué la comunidad tiene ese color y deberá dirigirse al manual general de buenas prácticas del Proyecto para determinar las acciones que necesita implementar para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

COMUNIDAD RUNASHITU

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

La comunidad de Runashitu se encuentra conformada por 47 familias, con 293 pobladores entre ellos las mujeres son mayoría.

Foto No.1. Centro poblado de Runashitu



Fuente: Equipo consultor, 2016

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

1. Agricultura (tomate)
2. Chakra (yuca, plátano guineo, cacao, café, guaba, avilla, chirimoya, chonta, aguacate)
3. Artesanía

Esta comunidad no considera al turismo como una actividad productiva en su comunidad, a pesar de que ha recibido visitantes tipo estudiantes que se han alojado en casas de familia. Es entendible que el turismo no esté en su pensamiento, pues la actividad no genera ingresos para la comunidad y aún no pueden percibir sus beneficios.

El análisis de la cadena de valor para esta comunidad será, de acuerdo a la metodología del semáforo en color rojo, puesto que la comunidad no ha iniciado la actividad turística todavía, por lo que para el proyecto de Conservación y Buen Vivir GEF Napo, será una oportunidad de crear un producto con base en la cadena de valor propuesta.

Eslabón 1: Investigación



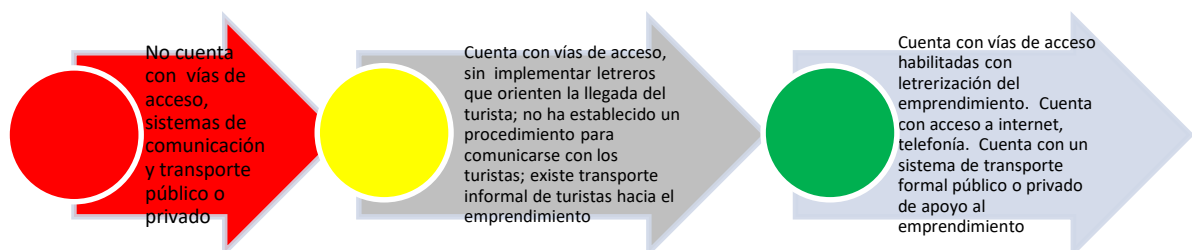
1.1. Atractivos turísticos:



Runashitu es un emprendimiento comunitario que todavía no ha incursado en la actividad turística, no cuentan con un inventario de atractivos y como resultado de las reuniones con sus pobladores, solo han logrado identificar 2 atractivos de importancia.

- Río Unuyaku
- Bosque de Runashitu puesto en valor en el programa Socio Bosque en el cual mencionan tener una biodiversidad de flora y fauna aún no cuantificada.

1.2. Accesibilidad y/o conectividad:



La comunidad de Runashitu se encuentra en la parroquia Chontapunta, al este de la ciudad del Tena.

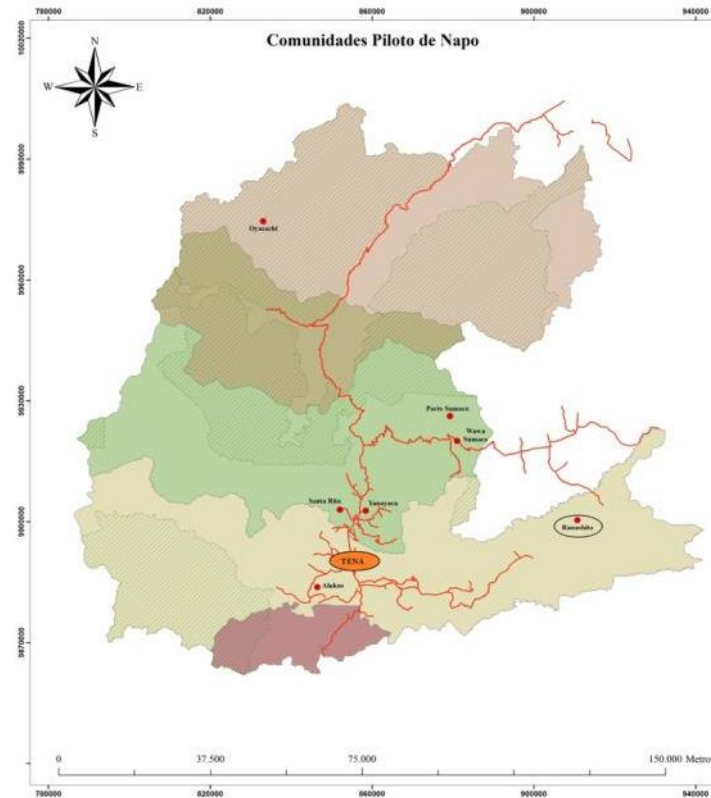
Para acceder a la comunidad se toma la vía Tena-Chontapunta, a unos 5 kilómetros pasando la Unidad Educativa del Milenio de Chontapunta, se encuentra el ingreso a la comunidad; la vía es de primer orden hasta la mitad del recorrido, posteriormente es una vía de segundo orden, de tierra. El tiempo de recorrido en auto particular desde la ciudad de Tena, toma aproximadamente entre 2 horas y 2 horas y media.

Imagen No.1. Puntos GPS y altitud de Runashitu



Fuente: Equipo consultor, 2016

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



Fuente: Equipo consultor, 2016

La comunidad de Runashitu cuenta con energía eléctrica con cobertura en toda la comunidad, sin embargo los demás servicios básicos son aún deficientes, por ejemplo el agua es entubada y no cuentan con alcantarillado.

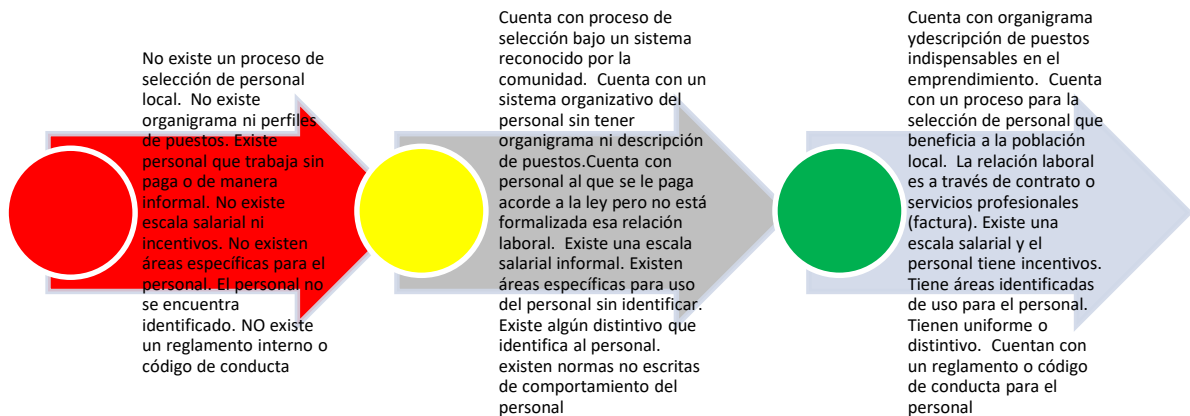
Para acceder a los servicios de salud pública e internet, tienen que salir a Chontapunta. La cobertura teléfono convencional es nula, actualmente solo tienen cobertura de telefonía móvil (claro y movistar).

La comunidad cuenta con transporte público una vez al día desde Tena, el valor actual es de \$4,5, por lo que se considera que la movilidad diaria tanto de los comuneros como de turistas es poco limitada.

Entre los problemas ambientales identificados por los pobladores está:

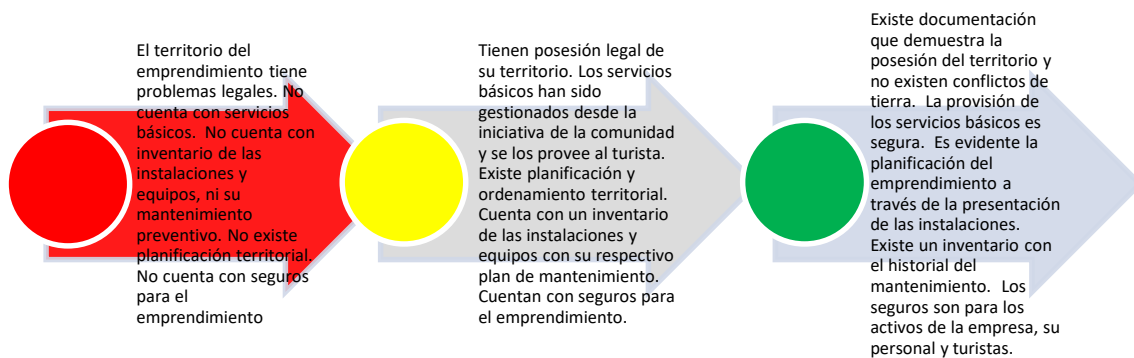
1. La presencia de actividad petrolera en la cabecera del Río Unuyacu, que es el río que pasa por la comunidad, por lo que existe riesgo en la calidad del agua.
2. Presencia de basura: solo los días martes y viernes cada quince días entra el recolector de basura, por lo que los comuneros queman y entierran la basura, lo que provoca un daño ambiental al suelo y al aire de la comunidad.

1.3. Recursos humanos



Todavía no existe un emprendimiento turístico comunitario, por lo que todavía no se ha planteado la necesidad de personal.

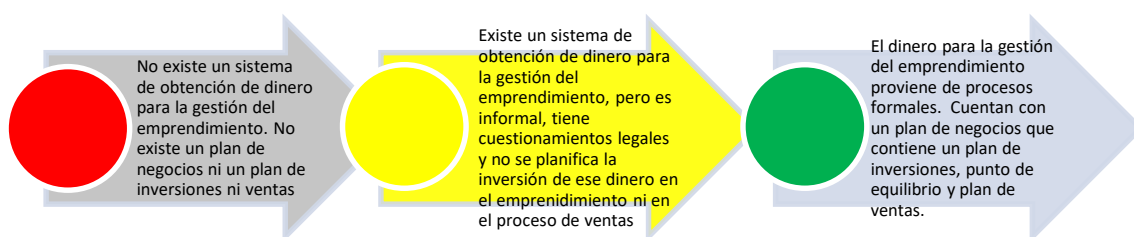
1.4. Recursos físicos



Runashitu no cuenta con instalaciones turísticas privadas ni comunitarias; sin embargo tienen interés en rehabilitar las aulas de la escuela que fue abandonada por el proceso de traslado de los estudiantes de la comunidad a la Unidad Educativa del Milenio en Chontapunta.

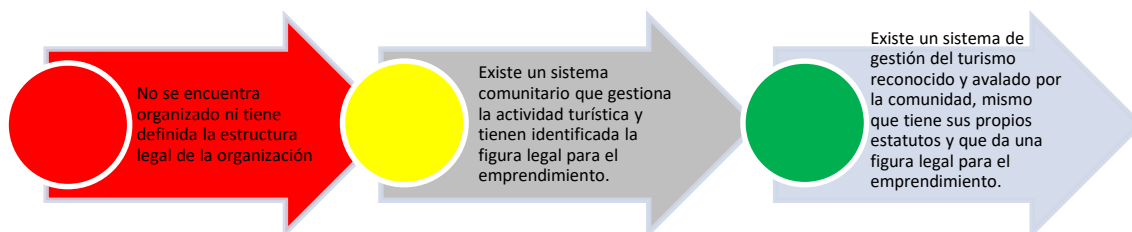
La propuesta e idea de la comunidad se basa en poder habilitar esas aulas para la provisión de servicio de alojamiento no turístico a profesionales y choferes que llegan a Runashitu.

1.5. Recursos financieros



Runashitu cuenta con dinero proveniente de Socio Bosque y tiene interés en utilizar esos recursos en una actividad turística emplazada en la población o dentro del mismo bosque protegido, el cual se encuentra de 2 a 3 horas a pie desde la comunidad.

1.6. Organización local



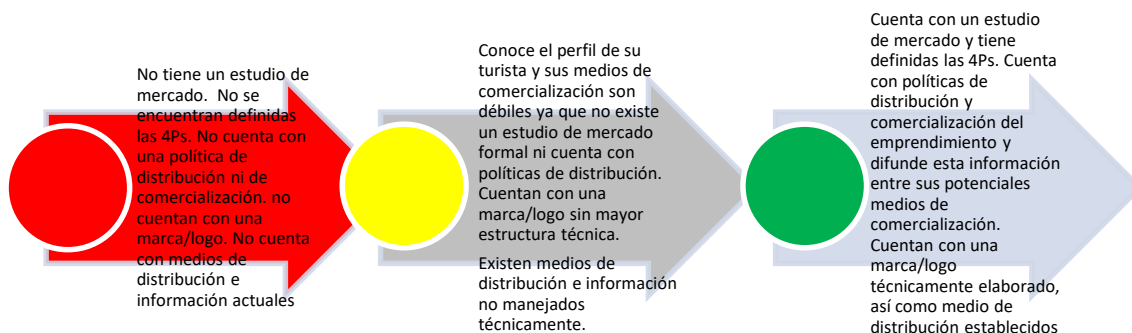
La comunidad no ha prestado históricamente ningún servicio turístico formal. Hace 10 años un operador turístico guía y especialista en el Yasuní y la cultura Waorani (Sr. Sevilla), compró unas tierras de manera ilegal en la comunidad y contrataba los servicios de guías, cargadores y cocineros para las expediciones que armaba desde su agencia en Quito a través de sus contactos con operadores nacionales e internacionales. Algunos de los miembros de la comunidad tienen experiencia en turismo debido al tiempo que permanecieron como empleados de este señor, que actualmente ya no opera ni vive en la comunidad.

La comunidad actualmente no presta ningún servicio turístico *per se*, esporádicamente una familia de la comunidad recibe a estudiantes e investigadores en su casa y se beneficia económicamente, ya que no existe ningún tipo de alojamiento que se pueda brindar a este tipo de visitantes. La comunidad considera que pueden existir más familias que puedan beneficiarse del alojamiento en familias.

En el bosque primario adjudicado hace 6 años y por el que lucharon 45 años, hicieron una cabaña de guardianía en la que los inspectores de socio bosque pernoctan durante sus actividades de inspección, esa guardianía se encuentra equipada con un cocina a gas. La comunidad tiene interés en que esta guardianía pueda ser usada para turismo científico que es la actividad que creen podría empatar en su bosque.

La comunidad cuenta con su líder comunitaria que es el Presidente de la comunidad, actualmente ocupa ese cargo la Sra. Nely Shiguango.

1.7. Mercado



No existe ningún tipo de gestión turística dentro de la comunidad, sin embargo se debe destacar que existen personas dentro de la comunidad que conocen de la operación turística por su experiencia con empresarios turísticos de la zona, tal es el caso de Adolfo Grefa (guía), Lester Shiguango (trabajador de una hostería en Tena), David Yangari (tiene un hostel en Tena y trabajó en el Ministerio de Turismo, no vive en la comunidad), Christian Paúl Shiguango (trabajador de una hostería en Tena).

Fortalezas de la oferta turística actual

Ubicación.- Entorno natural y cercanía al bosque protegido, así como una vía de acceso hacia la comunidad.

Servicios: Existe experiencia previa en la recepción y atención a visitantes en las casas de familia donde comparten costumbres culturales.

Posicionamiento.- El sector ha logrado un posicionamiento debido a la oferta turística aledaña a la comunidad que trabaja con turistas en su mayoría grupos organizados que buscan destinos donde pueden hacer estudios, investigación y educación ambiental además y de cultural.

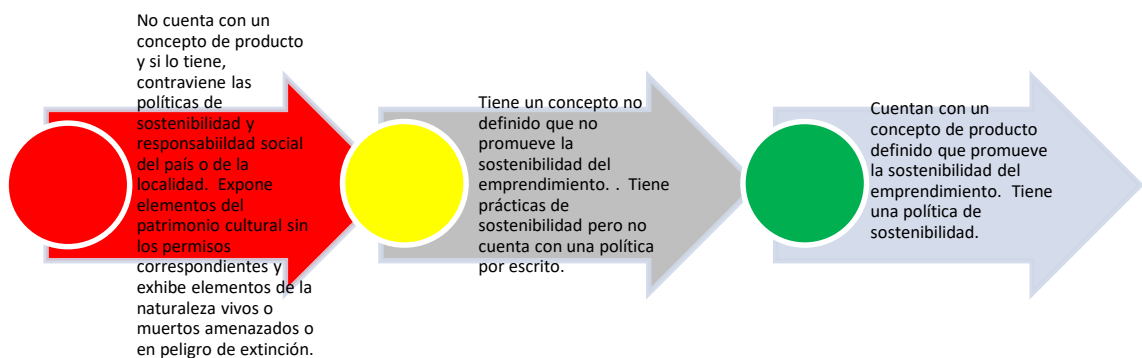
Oportunidades de mercado

Existe un mercado consolidado que trabaja con los negocios turísticos vecinos, éste segmento está comprendido por grupos de Norteamérica entre 18 y 30 años, estudiantes turistas e investigadores que visitan el destino mediante series (reservaciones de grupos con fechas establecidas al año). Además el mercado nacional del mismo segmento con universidades que demandan destinos con fines educacionales.

Eslabón 2: Diseño del Producto



2.1. Concepto del producto turístico comunitario



Todavía no se ha definido el concepto del producto a ofertar.

Alternativas de producto o servicios a desarrollar

Alternativa #1.- Hospedaje en casas de familia.

Instalaciones: Selección de las familias y casas para adecuarlas para la recepción de visitantes.

Comunidad: Ordenamiento organizacional de la comunidad, de los inmuebles abandonados o desocupados y servicios básicos.

Creación de huertos o chakras: Para abastecimiento local y demostración e integración con los visitantes.

Alternativa #2.- Estación para investigación en el bosque.

Podría contemplarse como complementaria a la alternativa #1 o independiente.

Instalaciones: Adecuar y equipar las actuales instalaciones que se encuentran al ingreso al bosque con facilidades de hospedaje y alimentación (alimentación por cuenta propia o provista por la comunidad) así como equipos básicos para monitoreo y observación de especies.

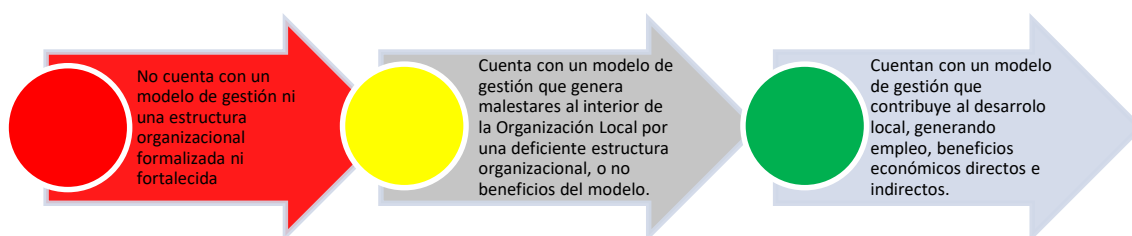
Servicios: Provisión de servicios de guías, carga, seguridad, alimentación y hospedaje.

Alternativa #3.- Prestación del servicio de alojamiento y alimentación turístico/no turístico.

Instalaciones: Rehabilitación de escuela abandonada en la población

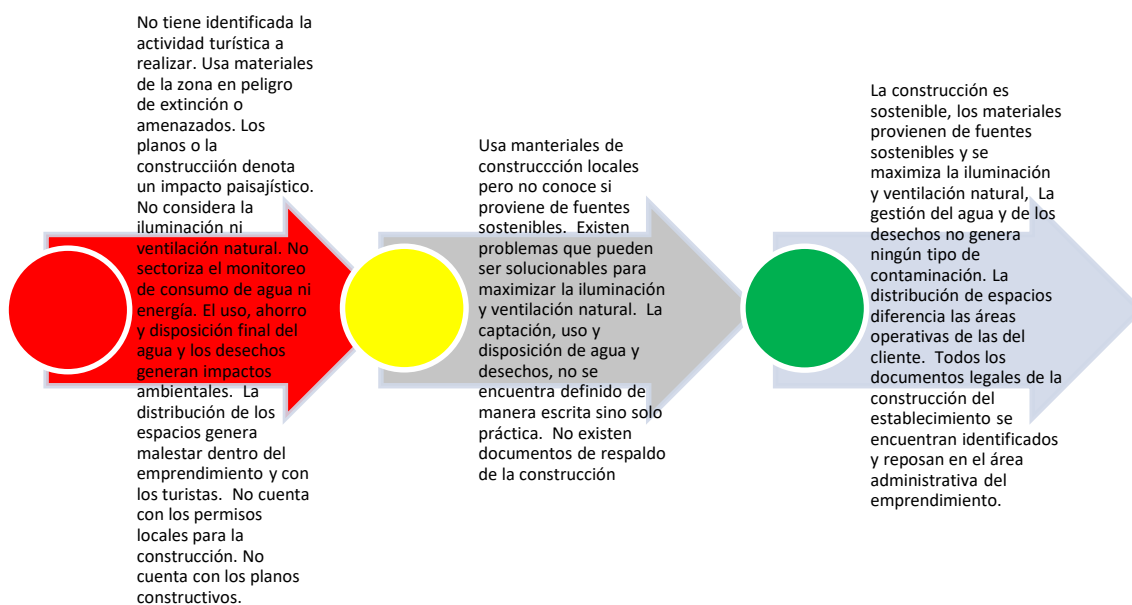
Servicios, alimentación y hospedaje.

2.2. Estructura organizacional



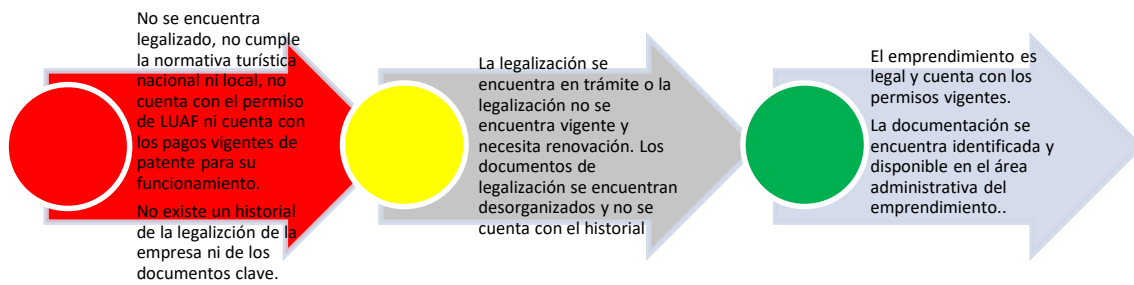
Actualmente no existe ningún modelo de gestión turística en la comunidad. No existen ingresos por turismo.

2.3. Construcción



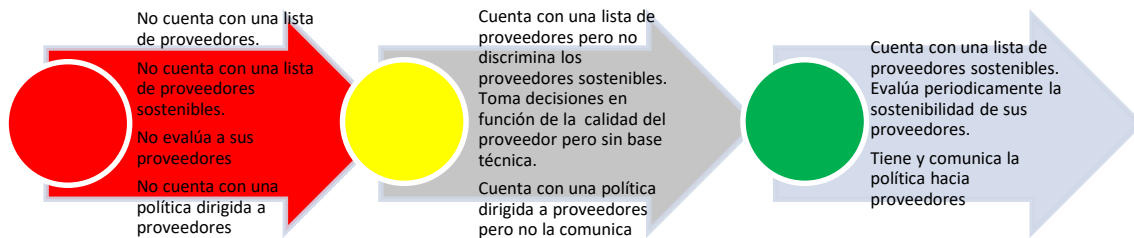
No cuentan con instalaciones construidas con fines turísticos.

2.4. Legalización



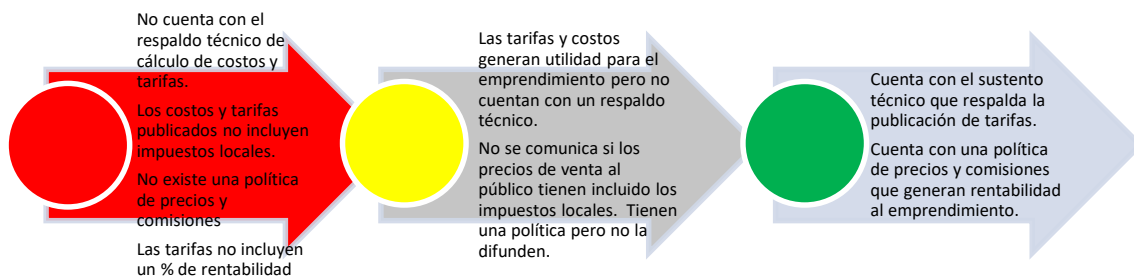
Al no existir un emprendimiento turístico no ha habido la necesidad de legalizar su comunidad como Centro de Turismo Comunitario ante el Ministerio de Turismo.

2.5. Proveedores



Por el momento no existen proveedores.

2.6. Costos y tarifas

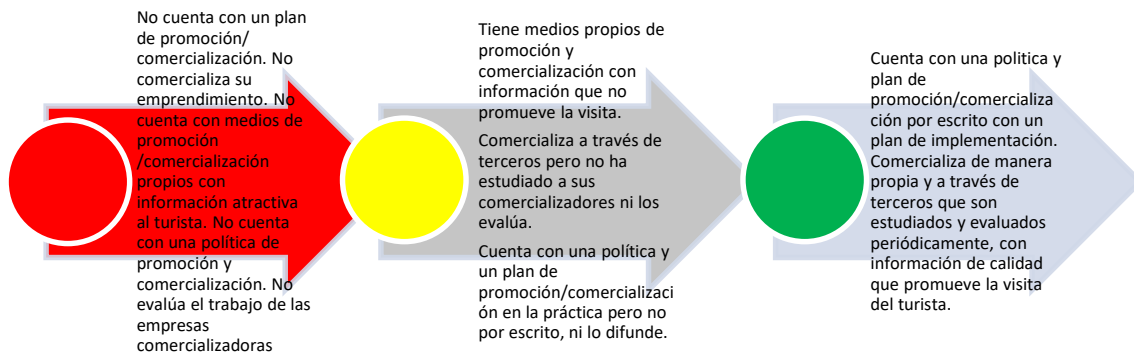


No existen precios.

Eslabón 3: Promoción / Comercialización



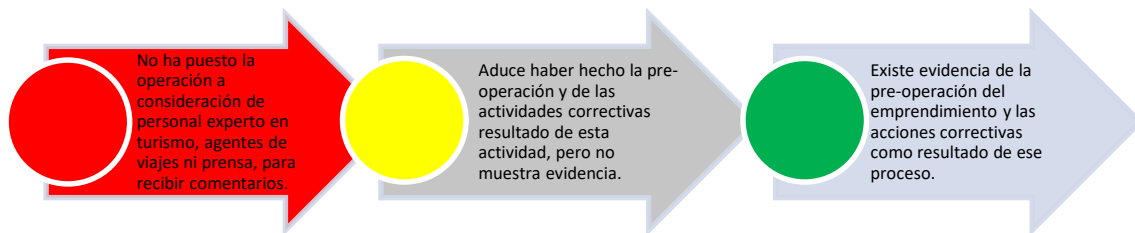
Runashitu no cuenta con emprendimiento turístico para promocionar.



Eslabón 4: Pre operación



Runashitu no cuenta con un emprendimiento turístico para pre-operar.



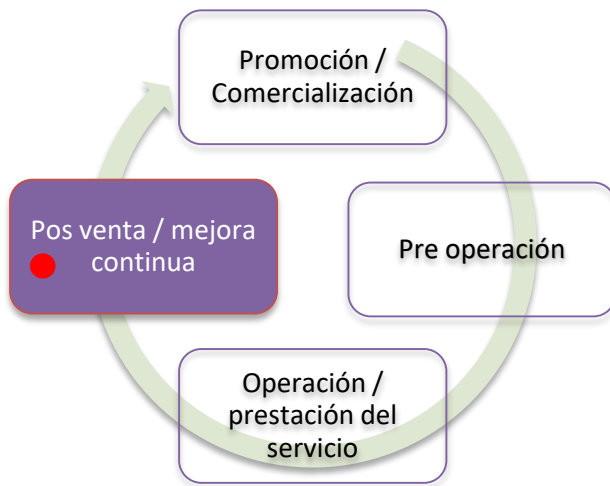
Eslabón 5: Operación / Prestación del servicio



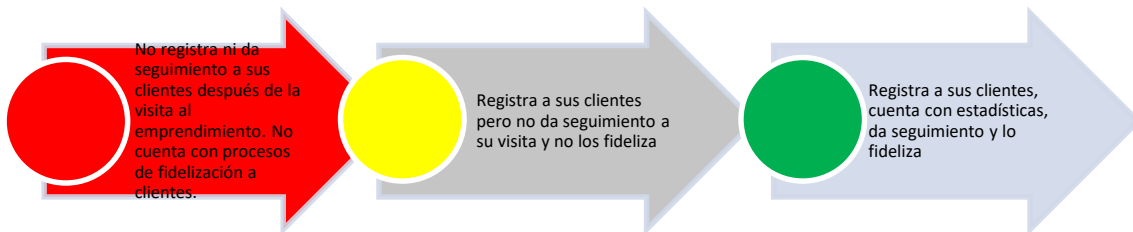
No cuentan con un emprendimiento turístico



Eslabón 6: Pos venta y mejora continua



El emprendimiento turístico no cuenta con un emprendimiento turístico.



A. Principales necesidades de la comunidad y plan de inversión

Durante las visitas a la comunidad Runashitu, se identificaron las siguientes necesidades, que pueden ser solventadas por los actores interesados en el desarrollo turístico sostenible de la comunidad a través de un plan de gestión e 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 TÉCNICO GENERAL													
Definición 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
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 instrumentos para la gestión 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.
Definición de la carga aceptable de visitantes (CAV) por sitio de visita identificado.	X						X	X			# visitantes sin CAV	Variación del número de visitantes	# de visitantes en función de la CAV

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			
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	50% de comercializadores / distribuidores identificados, cuentan con un acuerdo comercial con la comunidad
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	1 certificado de capacitación por 40 horas que sirve como requisito para la legalización del CTC.
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	# activos fijos identificados e ingresados en el proceso de legalización del CTC para el pago del 1x1000
APOYO TÉCNICO ESPECÍFICO													
Estudio de riesgos y reorganización del espacio turístico.	X					X				X	No existe planificación territorial del espacio comunitario	# documentos técnicos que aportan a la planificación territorial	1 propuesta de Planificación territorial del espacio turístico aprobada por la Asamblea.
Legalización del emprendimiento		X				X				X	No existe emprendimiento	# emprendimientos comunitarios relacionados con turismo	Al menos 1 emprendimiento turístico comunitario funcionando
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.
	Prioridad			Rango tentativo de inversión				Plazo de cumplimiento			Línea base	Indicador de	Meta de

Necesidad identificada	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		cumplimiento	cumplimiento
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 emprendimiento
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				
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 para uso como distintivo del emprendimiento comunitario y en los negocios familiares, así como en la promoción.	X				X			X			No existe logo institucional	# propuestas de logo institucional puestas en análisis de la comunidad	1 logo institucional aprobado en Asamblea

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			
IINVERSIONES													
Adecuación de escuela abandonada (habitaciones, bodegas, comedor)			X				X			X	No existen instalaciones de alimentación y alojamiento	# servicios provistos por la comunidad funcionando	Alojamiento y alimentación son provistos por la comunidad
Revisión y adecuación de sistemas de tratamiento de agua a través de pozos sépticos para evitar la contaminación de los ríos			X				X	X			1 pozo séptico con fallas en su funcionamiento	# de pozos sépticos incorporados para la no contaminación de ríos y suelo	1 pozo séptico funcionando por cada instalación o grupo de instalaciones.
Reubicación de baños y reorganización de la disposición de las instalaciones ya levantadas con dispositivos de ahorro de agua y energía			X				X	X			1 baño con 2 inodoros en malas condiciones funcionando	# de baños ubicados en la operación	Al menos 1 baño con 2 inodoros por área operativa
Señalización desde Chontapunta hacia el emprendimiento turístico		X			X				X		3 Letreros del emprendimiento o sin información del emprendimiento	# letreros con información del emprendimiento	Al menos 3 letreros habilitados en sitios estratégicos de la ruta hacia Runashitu
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

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.