



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 SANTA RITA – PUEBLO DEL CACAO Y CHOCOLATE**

***Elaborado por:***

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

Octubre 2016

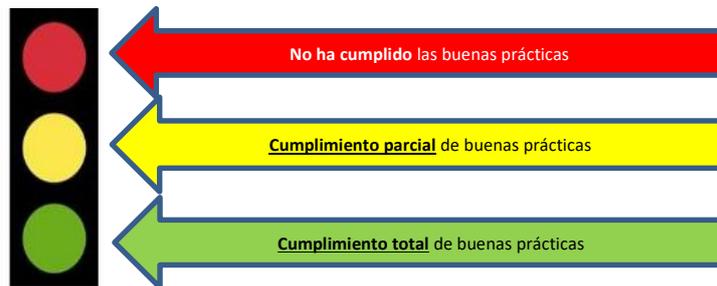
## Contenido

I. Metodología de monitoreo de cumplimiento del manual de buenas prácticas.....	2
COMUNIDAD SANTA RITA .....	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.....	7
1.4. Recursos físicos.....	8
1.5. Recursos financieros .....	9
1.6. Organización local.....	9
1.7. Mercado.....	11
Eslabón 2: Diseño del Producto .....	13
2.1. Concepto del producto turístico comunitario .....	13
2.2. Estructura organizacional .....	14
2.3. Construcción.....	15
2.4. Legalización.....	16
2.5. Proveedores .....	16
2.6. Costos y tarifas .....	17
Eslabón 3: Promoción / Comercialización .....	18
Eslabón 4: Pre operación.....	19
Eslabón 5: Operación / Prestación del servicio.....	20
Eslabón 6: Pos venta y mejora continua .....	21
A. Principales necesidades de la comunidad y plan de inversión .....	21
B. Bibliografía .....	27

## 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 SANTA RITA

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

La comunidad de Santa Rita se encuentra conformada por 147 familias. Sus pobladores consideran que las actividades productivas principales son, en orden de prelación:

1. Cacao
2. Café
3. Wayusa

Los pobladores de Santa Rita no consideran al turismo como una actividad representativa en su comunidad, a pesar de que llevan más de un año ya en el proceso. 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.

Foto No.1. Entrada a la chakra comunitaria Santa Rita



Fuente: Equipo consultor, 2016

Foto No. 2. Terminal de buses Santa Rita



Foto No. 3. Coliseo y comunidad de Santa Rita



Fuente: Equipo consultor, 2016

## Eslabón 1: Investigación



### 1.1. Atractivos turísticos:



Santa Rita 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:

- a. Chackra comunitaria
- b. Centro del Pueblo del Cacao y del Chocolate
- c. Cabañas demostrativas de cacao y chocolate
- d. Río Shicama

El emprendimiento es del tipo recreativo que consiste en la recepción de turistas en puntos exactos de la comunidad y un recorrido de 6 horas por la chackra comunitaria y las cabañas demostrativas de cacao y chocolate.

Si bien la oferta actual está enfocada en la producción de cacao y la elaboración de chocolate, es importante mencionar que cuentan con recursos naturales como el Río Shicama, 2 cascadas para los cuales todavía no existen facilidades de acceso y en una parte del Río tienen un dique donde la gente de la comunidad por ahora se baña.

Foto No. 4. Grupo de turismo de la comunidad  
En cabañas demostrativas Santa Rita

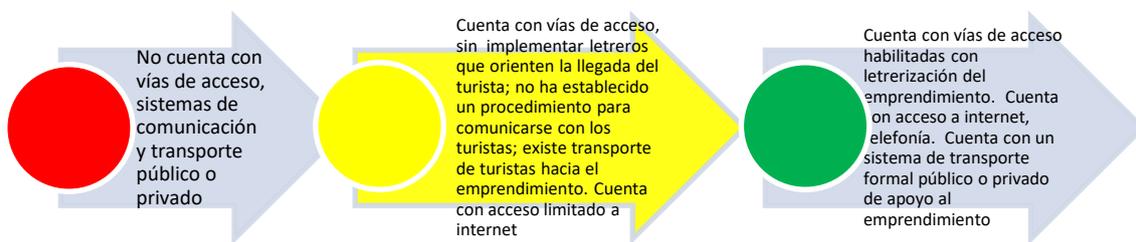


Foto No. 5. Plataforma para la elaboración del maito



Fuente: Equipo consultor, 2016

### 1.2. Accesibilidad y/o conectividad:



La comunidad de Santa Rita se encuentra al noroeste de la ciudad del Tena, entre las parroquias de Archidona y Cotundo.

Para acceder a la comunidad, se debe tomar el desvío exclusivo a esta comunidad en el redondel de Archidona. La vía es asfaltada, con pequeños tramos donde es necesario contar con mantenimiento. El tiempo de recorrido en auto particular, desde la ciudad del Tena, toma aproximadamente 25 minutos. Su cercanía a Tena y la facilidad de acceso es una fortaleza que permite plantear al destino como un punto de visita dentro de los itinerarios locales.

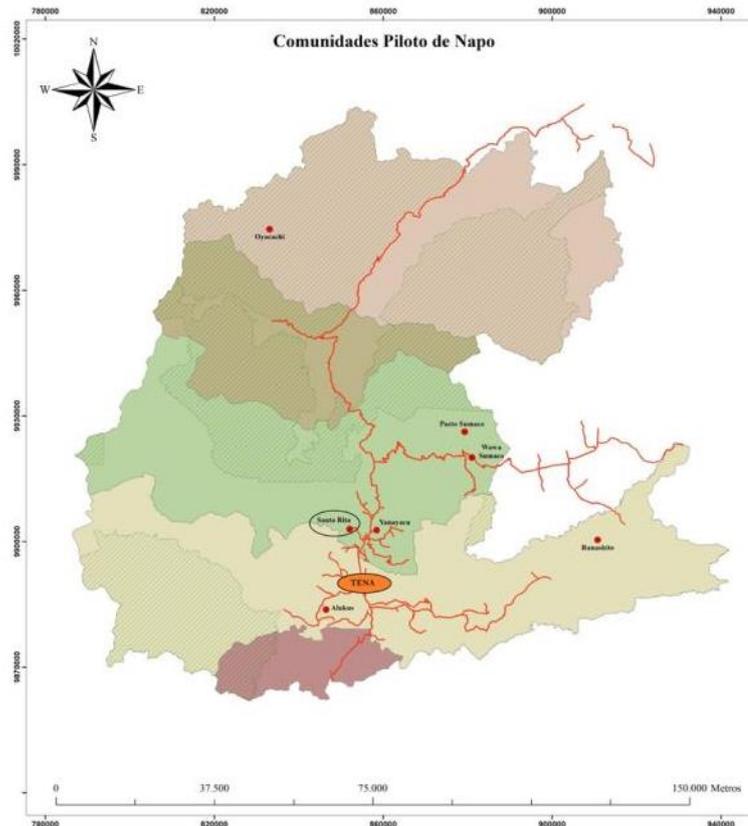
El *pueblo del cacao* se encuentra dentro de la Ruta del Cacao y al estar aliado a una reconocida marca le permite posicionarse como destino de visita turística.

Imagen No.1. Puntos GPS y altitud de Santa Rita



Fuente: Equipo consultor, 2016

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



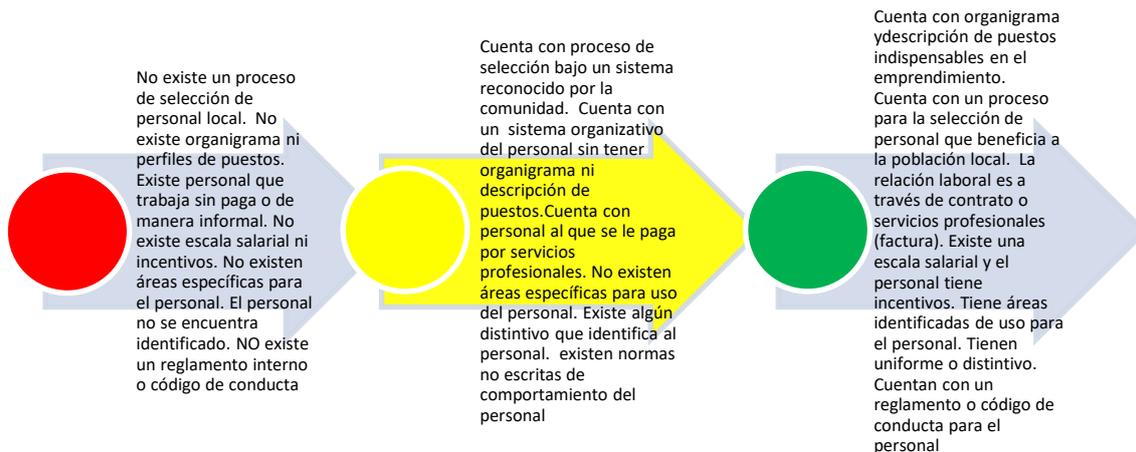
La comunidad de Santa Rita cuenta con energía eléctrica con cobertura en toda la comunidad, sin embargo los demás servicios básicos son aún deficientes, por ejemplo el agua es entubada, y no cuentan con alcantarillado.

Para acceder a los servicios de salud pública, tienen que salir a Archidona o a Tena. La cobertura teléfono convencional es nulo, actualmente solo tienen cobertura de telefonía móvil. Cuentan con un cyber privado para el acceso a internet.

La comunidad sí cuenta con transporte público que sale desde Tena y desde Archidona, lo que permite la movilidad diaria tanto de los comuneros como de turistas, a costos accesibles.

El único problema ambiental identificado por sus pobladores es la basura, puesto que el servicio de recolección es únicamente una vez por semana, lo que ocasiona que la basura se encuentre acumulada en ciertos puntos de los predios de los pobladores o en ciertos sitios públicos de la comunidad, lo que genera una mala imagen a la comunidad y al proyecto turístico.

### 1.3. Recursos humanos



El emprendimiento no cuenta con un organigrama administrativo-operativo y tampoco cuenta con un análisis que le permita conocer cuáles son los cargos ni perfil de profesionales que se requiere para el buen funcionamiento del emprendimiento comunitario.

Actualmente Santa Rita no cuenta con personal a tiempo completo, sino que contrata los servicios de personas de la comunidad, según se requiera el servicio, perteneciente a los siguientes grupos:

- Alimentación
- Artesanía
- Chocolate artesanal
- Guianza
- Danza y música
- Shamanismo
- Pajuy

Es importante mencionar que todas estas personas reciben el dinero en efectivo al final de su trabajo, sin embargo no entregan ningún documento transaccional (factura), lo que dificulta la gestión contable del emprendimiento.

El establecimiento 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.

Foto No. 6. Miembros de la comunidad de Santa Rita



Fuente: Equipo consultor, 2016

## 1.4. Recursos físicos



La comunidad de Santa Rita cuenta con dos tipos de instalaciones y equipamiento en la comunidad, construidos y colocados en terrenos de uso comunal:

1. Estructura del proyecto “Pueblo del cacao y del chocolate”, construido por Ecuador Estratégico, mismo que hasta el momento lo usan informalmente, pues el Estado todavía no ha entregado el proyecto a la comunidad, por estar incompleta, sin embargo hay que notar que, desde que se encuentra parada la obra, las instalaciones han empezado a deteriorarse por la falta de uso. Actualmente los comuneros usan una de las estructuras del proyecto, tipo aula de capacitación con asientos de madera, como espacio para sus reuniones comunitarias y para recibir a sus visitantes.
2. Plataformas demostrativas, tipo cabañas interpretativas, con tres espacios definidos:
  - \* una plataforma en la que se preparan maitos.
  - \* una plataforma en la que se encuentran artesanías locales.
  - \* una plataforma donde se elabora el chocolate artesanal.En el centro de estas tres plataformas se ubican mesas y sillas para el descanso de los turistas y se adapta un escenario para el grupo de baile tradicional, en caso de que este servicio sea contratado.

Es necesario mencionar que las facilidades para la demostración del proceso de elaboración del chocolate son deficientes.

Además la comunidad no cuenta con señalización visible o señalética en Archidona que oriente a los turistas a dirigirse a Santa Rita. Dentro de la comunidad tampoco existe señalización o señalética que ayude a los turistas a contratar el recorrido por la chakra y las plataformas demostrativas.

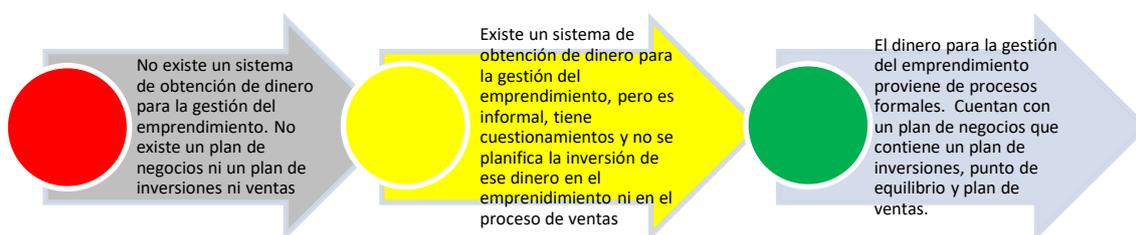
Las áreas de tránsito de los turistas se encuentran habilitadas para su desplazamiento.

Foto No. 7. Pueblo del cacao y Chocolate



Fuente: Equipo consultor, 2016

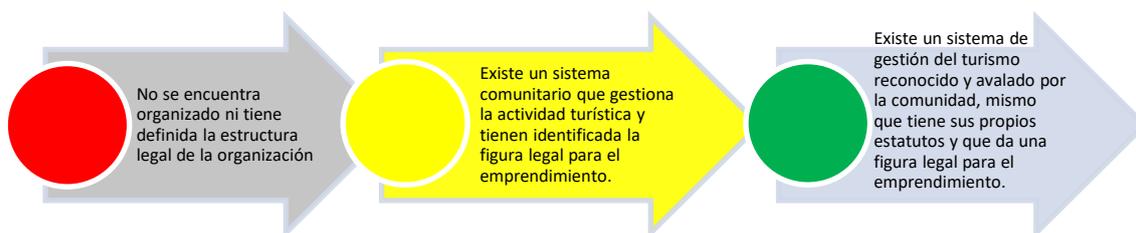
### 1.5. Recursos financieros



El emprendimiento turístico ha sido gestionado gracias al acuerdo de la comunidad con la empresa Pacari, la cual a través de su sistema de responsabilidad social envía grupos de turistas a través de Metropolitan Touring; sin embargo el dinero por concepto del recorrido que efectúan los visitantes por la chakra y el área demostrativa del cacao y chocolate, ha servido solo para pagar a los proveedores de los servicios, sin quedar ganancias para la comunidad.

La comunidad hasta el momento no ha visto la necesidad de gestionar un crédito en la banca pública o privada.

### 1.6. Organización local



El emprendimiento comunitario como tal se denomina: “Pueblo del Cacao y Chocolate”.

Desde el año 2013, con la intervención de Pacari en Santa Rita, se vio la necesidad de contar con un área demostrativa gestionada y manejada por la comunidad, en la cual se puedan recibir a los turistas que quieren conocer el proceso de producción de cacao y conversión en chocolate. Para eso Pacari junto a la comunidad identificaron un terreno comunitario donde levantar 3 cabañas tipo plataformas donde se pueda hacer la demostración temática del cacao y chocolate. La única zona identificada y disponible estaba llena de grandes piedras y se hizo necesario que la Universidad Católica del Ecuador, la cual a través de sus profesores y

estudiantes de arquitectura, hicieron un diseño tradicional usando las grandes piedras como bases de la construcción o dándole un uso dentro de la plataforma, por ejemplo como mesas.

La comunidad es nueva en la actividad turística y tienen que ajustar sus procesos y protocolos, así como los precios. Dada esta necesidad, dentro de la Asamblea eligieron a un Gerente de Turismo, un subgerente y 2 vocales, este equipo es el encargado de gestionar la actividad turística en la comunidad de Santa Rita.

El servicio de Guianza incluye 6 horas de interpretación desde la explicación de la construcción del pueblo del cacao y chocolate, la visita a la chackra donde se pueden observar los productos que los Kichwas usan para su alimentación y medicina, luego son trasladados a las cabañas turísticas, donde los turistas son recibidos con frutas frescas y wayusa.

Foto No. 8 Cabañas tipo plataformas para la demostración  
Del proceso de elaboración de maito, chocolate y venta de artesanías



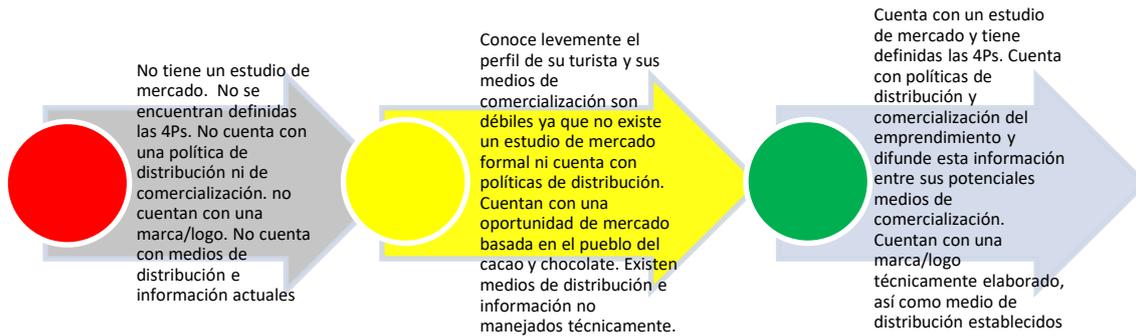
Fuente: Equipo consultor, 2016

Los turistas visitan la primera plataforma donde conocen los ingredientes del maito de pescado, lo elaboran y lo dejan cocinando, luego pasan a la plataforma de artesanías donde pueden ver el proceso de elaboración así como proceder a la compra de las mismas.

Después pasan a la plataforma de elaboración de chocolate artesanal donde conocen sobre el proceso de secado y transformación del cacao en chocolate. Hacen sus propios chocolates y pasan a la mesa a descansar y a servirse el maito que dejaron preparando y de postre se les da el chocolate artesanal que hicieron con sus propias manos. De ser requerido, la comunidad también brinda el servicio de danza y música local, por lo que después de la comida o durante su degustación pueden acceder a este servicio por un costo extra.

En caso de que un turista quisiera llegar por su propia cuenta y alojarse en la comunidad, tienen 10 familias que ya han adaptado sus casas para recibir turistas y brindar el servicio de alojamiento en familias. Este servicio tampoco está registrado ante la autoridad competente aún, sin embargo personal del Ministerio de Turismo ya ha visitado y evaluado estos establecimientos para su legalización.

## 1.7. Mercado



El emprendimiento fue emplazado por la comunidad de Santa Rita sin un estudio de mercado previo, más bien se fue desarrollando en relación a la potencial demanda de la ruta del Cacao y del Chocolate.

Santa Rita tiene un gran potencial comercial al ser parte de la Ruta del Cacao, así como del interés que ha generado la construcción del Pueblo del Cacao y Chocolate.

No pertenecen a ninguna red de turismo, sin embargo han generado alianzas estratégicas con Pacari para la gestión turística de su emprendimiento turístico. Actualmente están en negociaciones con la Fundación Runa para establecer una alianza similar para la gestión turística.

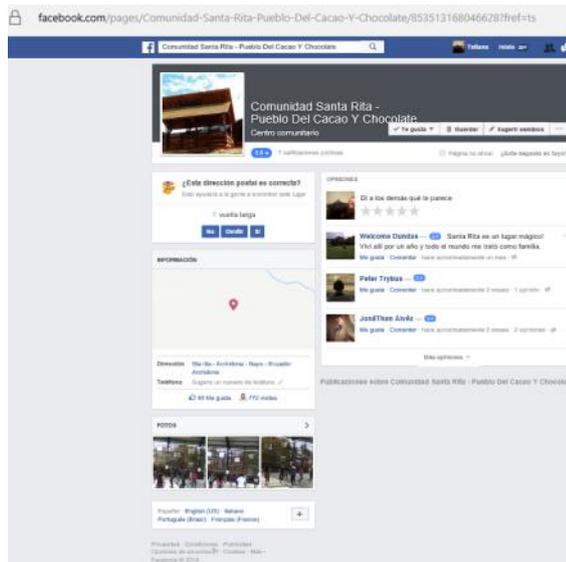
No cuentan con una marca / logo o slogan sin embargo el título de “pueblo del cacao y del chocolate”, ha generado el interés de nacionales y extranjeros en visitar a Santa Rita.

La comunidad no ha generado iniciativas propias para la comercialización de su emprendimiento, por lo que tienen una dependencia absoluta en los grupos gestionados por Pacari. De enero a junio de 2016, la comunidad ha recibido un aproximado de 30 pax, es decir 5 pax por mes.

Desde junio de 2016, los comuneros han tomado la iniciativa de promocionar su emprendimiento turístico a través de Facebook, bajo el link: <https://www.facebook.com/pages/Comunidad-Santa-Rita-Pueblo-Del-Cacao-Y-Chocolate/853513168046628?fref=ts>

La comunidad no cuenta con un buen manejo de la información que se ingresa en esta plataforma virtual.

Imagen 3. Captura de pantalla, Facebook de Santa Rita, Pueblo del Cacao y Chocolate



Fuente: Santa Rita, 2016. Página de Facebook

## Eslabón 2: Diseño del Producto



### 2.1. Concepto del producto turístico comunitario

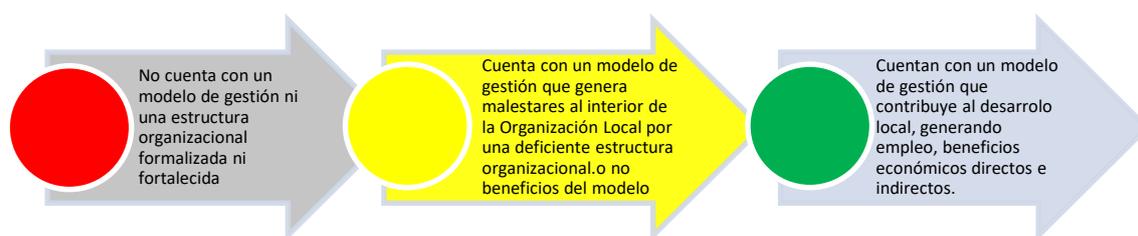


El concepto del emprendimiento turístico comunitario Pueblo del Cacao y Chocolate está orientado netamente al aprendizaje práctico demostrativo y al disfrute de la cultura Kichwa relacionado con las actividades productivas de la comunidad, desde la siembra y cosecha, hasta la transformación del cacao en chocolate y su puesta en valor en el mercado internacional (Pacari) y en el mercado local (chocolate artesanal).

El enfoque del producto es comunitario y este funciona de manera expresa en toda la gestión del turismo en la comunidad de Santa Rita.

La producción de café y wayusa puede complementar y robustecer la oferta turística comunitaria.

## 2.2. Estructura organizacional



La comunidad de Santa Rita actualmente cuenta con dos tipos de líderes comunitarios:

1. El Presidente de la comunidad, el Sr. Efraín Alvarado
2. El coordinador del emprendimiento turístico comunitario, el Sr. Francisco Andy

Santa Rita ha implementado el siguiente modelo de gestión del turismo:

Santa Rita ha designado por Asamblea a un grupo de personas de la comunidad para que se encargue de la gestión del turismo. Además de ese grupo, existen los proveedores de servicios al interior de la comunidad: alimentación, artesanía, guianza, chocolate artesanal, danza/música, shamanismo y pajuy.

La comunidad cuenta con un aliado estratégico que es Pacari, empresa de chocolate orgánico, acreedor de varios premios internacionales. Pacari es el mayor comprador de cacao de la comunidad y es por ese link que la empresa ha decidido apoyar a Santa Rita para que puedan desarrollar actividades alternativas a la producción de cacao y wayusa, a través del turismo donde puedan mostrar el proceso de elaboración del chocolate y a la vez tengan la oportunidad de vender sus artesanías y brindar los servicios de alimentación a los visitantes, los cuales llegan a la comunidad operados por Metropolitan Touring los días lunes, miércoles, viernes y sábado.

Pacari les envía los turistas y les paga \$15 por pasajero (dato a noviembre 2016), sin embargo el costo mínimo de la operación para un solo pasajero representa los siguientes gastos:

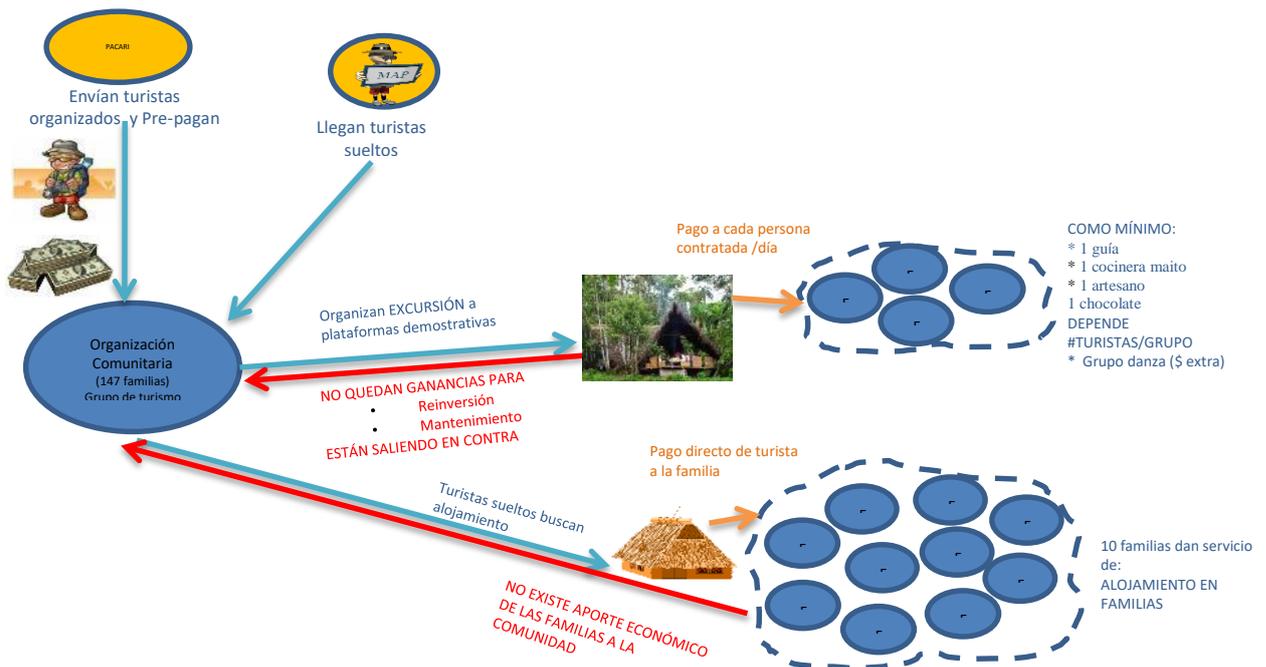
- Compras de insumos para la demostración: \$8
- Pago al personal \$32 (1 cocinera para maito \$8, 1 guía \$8, 1 artesano \$8, 1 cocinero para chocolate \$8) En caso de contratar al grupo de danza, existen 10 danzantes, a cada uno se le paga \$5.

Como se puede analizar, el precio no está establecido por pasajero sino por grupo de mínimo 4 personas, por lo que este número es el mínimo de personas por grupo que deberían recibir desde Pacari, o a la par, establecer valores para personas que llegan en viajes no organizados a la comunidad que aunque sean más altos, permita a la comunidad prestar el servicio y no generar pérdidas.

Al no existir ganancias, la comunidad no puede desarrollar procesos de reinversión o de mantenimiento de las instalaciones, por lo que estas actividades las hacen en mingas.

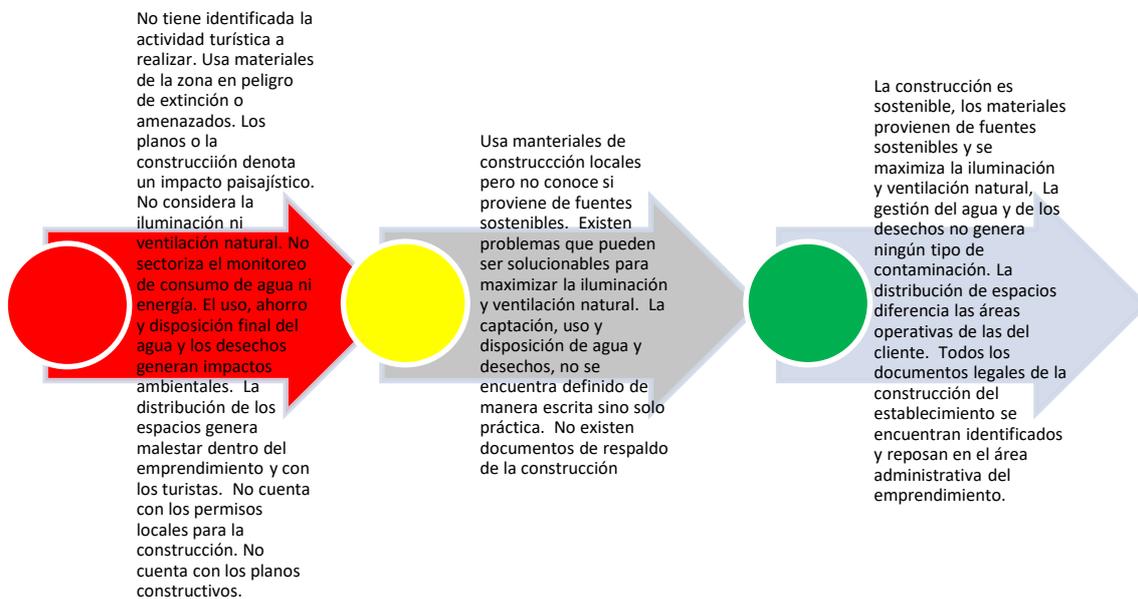
Una representación gráfica del modelo es:

Gráfico 4. Modelo de gestión del turismo comunitario Santa Rita



Fuente: Equipo consultor, 2016

### 2.3. Construcción



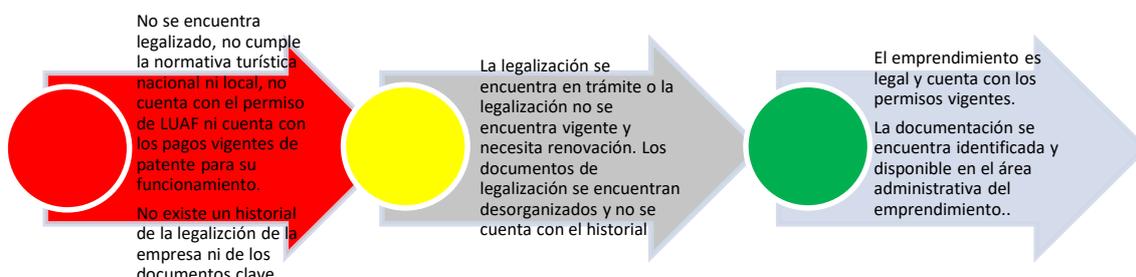
Santa Rita ejerce las actividades turísticas de guía y alimentación (A&B), razón por la cual se construyeron las cabañas demostrativas tipo “show room” en las cuales se muestra el uso de los insumos de la chakra Kichwa para la preparación del maito, la elaboración de artesanías y la transformación del cacao en chocolate artesanal.

Las cabañas cuentan con plataformas elevadas para la demostración, la construcción de las cabañas es en madera local con techo de palma tejida. La arquitectura y diseño de las cabañas fue un aporte de la Universidad Católica del Ecuador, promoviendo la ventilación e iluminación

natural y cuentan con los planos constructivos. La comunidad no pudo aseverar si la construcción ha sido autorizada por el GAD local.

La construcción realizada por Ecuador Estratégico situada en la entrada al pueblo (que aún está pendiente por ser entregada oficialmente a la comunidad) le permite contar con instalaciones de uso múltiple para diversas actividades productivas y de promoción.

## 2.4. Legalización



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

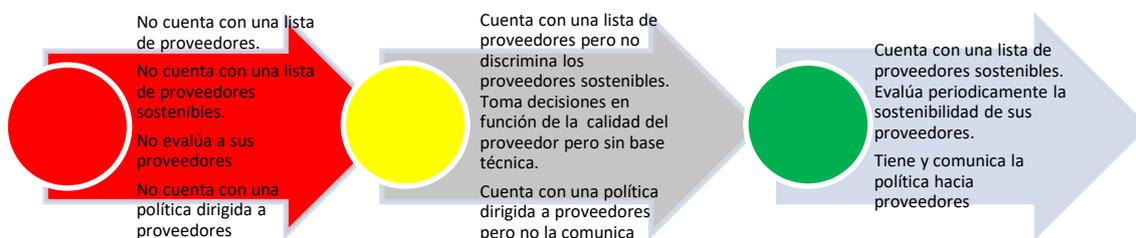
Es importante mencionar que el CODENPE los ha reconocido como Centro de Turismo Comunitario, sin que esto sea legal pues no es la autoridad turística nacional. Dada esta situación, la comunidad debe legalizar su situación ante el Ministerio de Turismo.

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.

Actualmente la comunidad se encuentra en un proceso de legalización del turismo en familias, para lo cual 10 familias han aplicado para brindar este servicio.

Cuando los visitantes solicitan un documento por el pago de los productos o servicios dentro de Santa Rita, la comunidad usa el RISE a nombre de una persona de la comunidad, sin identificar el daño legal o tributario que esto puede acarrear al dueño de ese RISE.

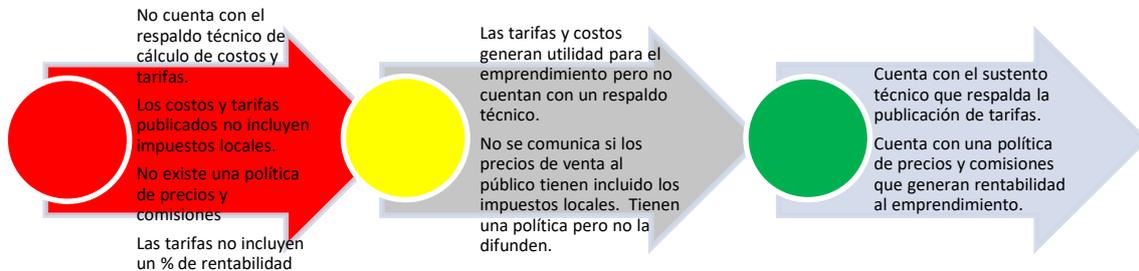
## 2.5. Proveedores



La comunidad de Santa Rita cuenta con una chakra comunitaria de la que recolectan los insumos necesarios para las actividades demostrativas con turistas; en caso de que la chakra no provea los productos necesarios, se abastecen de productos como verde y yuca mismos que son cosechados en sus chakras familiares.

Si bien no existe un estudio de la calidad y procesos de sostenibilidad de sus proveedores, la comunidad no usa químicos en sus chakras, por lo que la provisión de alimentos es sana, libre de químicos. Sin embargo no se cuenta con un lista definida de estos proveedores, que deben estar identificados ante el emprendimiento turístico para evitar improvisar.

## 2.6. Costos y tarifas



El emprendimiento se ha ido desarrollando sin planificación administrativa ni comercial alguna, lo que ha significado que los precios que pagan los turistas no lleguen a cubrir ni siquiera los costos de operación, lo cual no es atractivo para ninguno de los miembros de la comunidad.

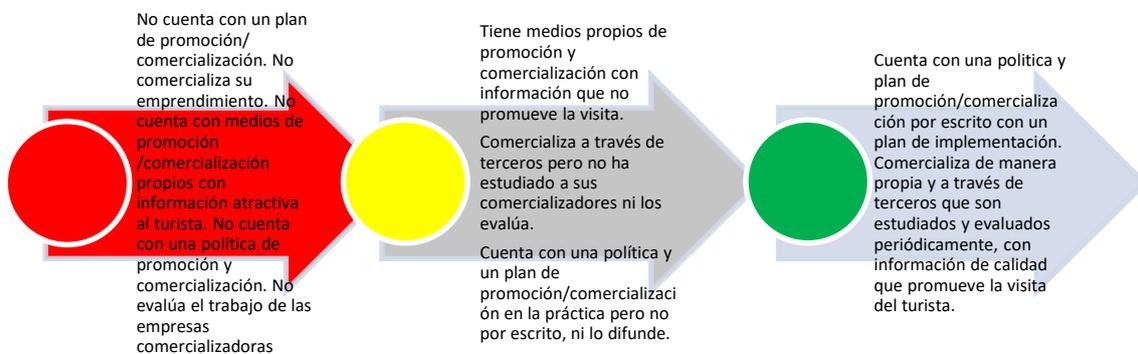
La comunidad ha accedido a brindar todos los productos y servicios sugeridos por Pacari y Metropolitan Touring, sin considerar los costos reales de todo lo solicitado, que si bien no genera ningún tipo de ganancia para la comunidad, esta genera pérdidas constantes para la comunidad que no tiene dinero para pagar los insumos para las actividades demostrativas, o no se puede pagar al guía o personal involucrado en la actividad turística.

### Eslabón 3: Promoción / Comercialización



La comunidad Santa Rita no cuenta con procesos formales de promoción ni comercialización, su promoción es absolutamente dependiente de la gestión de Pacari; sin embargo 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 Santa Rita es débil y no provoca la visita de potenciales turistas.

Este emprendimiento se opera a través de Metropolitan Touring, gracias a la gestión de Pacari.

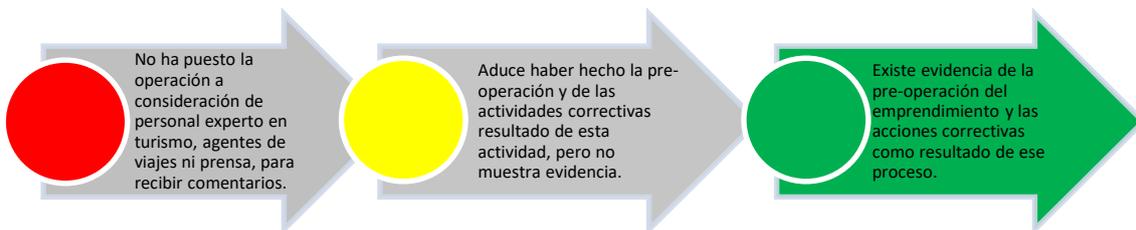


## Eslabón 4: Pre operación

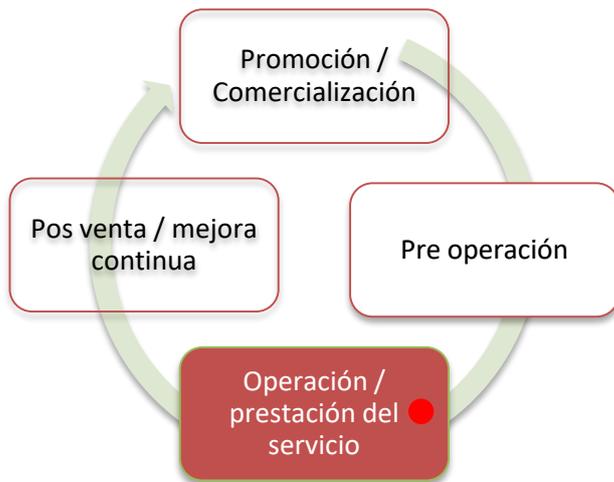


Este eslabón de la cadena de valor, fue realizada por la comunidad Santa Rita, con personal de Pacari y Metropolitan Touring quienes valoraron la operación y prestación del servicio, cumpliendo con la normativa nacional base.

La prestación del servicio ha sido evaluada y ajustada sin embargo no ha existido aporte de la empresa respecto a la parte financiera que determine la rentabilidad de los valores pagados por la empresa.



## Eslabón 5: Operación / Prestación del servicio



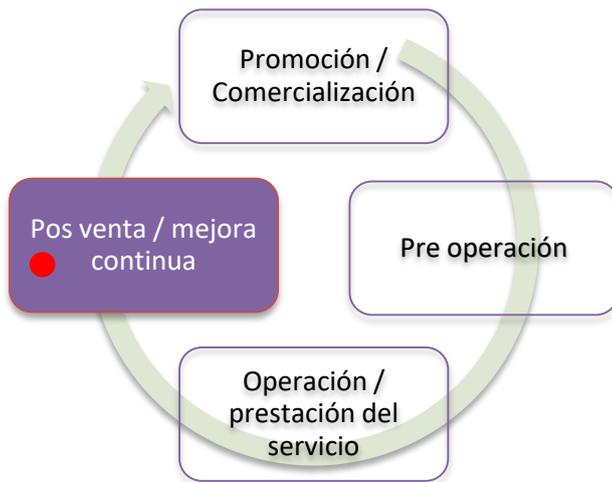
La operación del emprendimiento se desarrolló con base técnica, construyendo un producto turístico alrededor de una necesidad o interés de turistas que buscan procesos de responsabilidad social empresarial, así como procesos que eviten el uso de químicos.

La operación actual se encuentra organizada, sin embargo 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

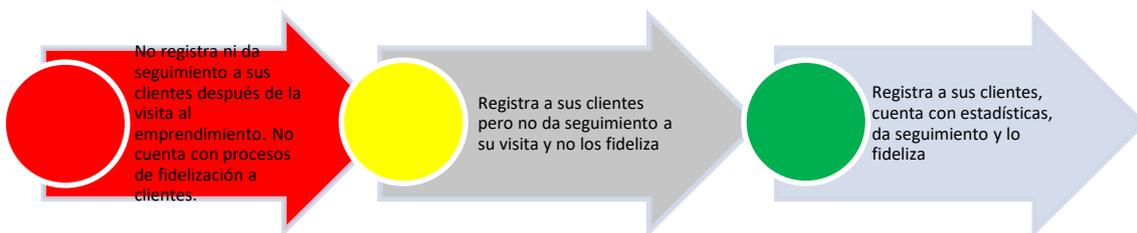


## Eslabón 6: Pos venta y mejora continua



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

La retroalimentación de la calidad del servicio la obtienen de las observaciones dadas por los guías traductores, es decir es un proceso que no deja 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 la misma comunidad en colaboración gestores turísticos a nivel público, privado, cooperación y la academia, 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			
<b>APOYO JURÍDICO ESPECIALIZADO</b>													
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%
<b>APOYO TÉCNICO GENERAL</b>													
Fortalecer la alianza con Pacari a través de un ganar – ganar, donde se establezcan nuevos precios por turista o donde se operen un mínimo de pasajeros por semana o mes de manera permanente	X			X				X			1 acuerdo verbal comunidad Santa Rita - Pacari	# de procesos administrativos por escrito	1 nuevo acuerdo con Pacari que reposa en físico en la comunidad.
Fortalecer y complementar la oferta turística de Santa Rita, con la producción de café y wayusa.		X				X			X		Turismo como fuerte de la oferta turística	# productos que robustecen y complementan la oferta turística	Wayusa y Café son productos complementarios de la actividad turística
Re-diseñar y promocionar nuevos paquetes turísticos dirigidos al mercado nacional		X				X			X		1 paquete turístico diseñado para turistas extranjeros gestionados por Pacari	# de paquetes diseñados para diferentes mercados	1 paquete diseñado para turistas nacionales 1 paquete diseñado para turistas extranjeros en general 1 paquete rediseñado para turistas Pacari-Metropolitan Touring
Re-Definición de precios de productos, servicios y paquetes, que generen rentabilidad		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
Establecer 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

Necesidad identificada	Prioridad			Rango tentativo de inversión				Plazo de cumplimiento			Línea base	Indicador de cumplimiento	Asamblea. 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			
	Generación de estadísticas del emprendimiento turístico para la toma de decisiones.			X		X				X			
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
Definición de la carga aceptable de visitantes (CAV) en los sitios de visita	X						X	X			# visitantes sin CAV	Variación del número de visitantes	# de visitantes en función de la CAV
Identificación de las capacidades de producción local e implementación de producción y comercialización de cacao, wayusa, café, medicina natural, tejidos y cerámica como alternativas de desarrollo productivo.		X			X			X			Capacidades identificadas para la diversificación de la oferta turística	# de capacidades identificadas y operativizadas	Al menos 2 alternativas productivas se integran a la oferta turística actual

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			
Diseñar, elaborar e implementar señalética para los visitantes, incluyendo señalización en las vías de acceso, principalmente Archidona		X			X				X		0 señalética para acceder a la comunidad de Santa Rita	# y tipo de señalética colocada dentro y fuera de la comunidad	Señalética incorporada en sitios estratégicos del acceso a la comunidad
Apoyo técnico político del GEF Napo para provocar la entrega de las instalaciones del pueblo del cacao y chocolate		X				X		X			Instalaciones del pueblo del cacao y chocolate sin administración	1 Documento de entrega y administración de las instalaciones a la comunidad	Instalaciones son entregadas a la comunidad de manera legal
APOYO TÉCNICO ESPECÍFICO													
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	100% de los procesos tributarios y contables propuestos, son implementados en el emprendimiento turístico.

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			
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 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
INVERSIONES													
Radios de comunicación interna	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
Mejora de baños en el área de plataformas de interpretación con revisión de sistema de tratamiento de aguas residuales para evitar la contaminación de los ríos	X						X	X			Baños sin mantenimiento	# adecuaciones hechas al baño para su funcionalidad	Baños mantenidos y funcionales

Mantenimiento preventivo y correctivo del puente de acceso al área de plataformas interpretativas.		X			X		X			Un puente sin mantenimiento	% avance en el arreglo del puente	Un puente mantenido, funcional y seguro para los turistas
Reorganización 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 no manejada turísticamente	Calidad de la información visual y escrita	1 página de Facebook manejada con enfoque turístico
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
Nivelación de piso entre plataformas		X			X			X		Piso inestable para la colocación de mesas	# quejas por inestabilidad de mesas por parte de los turistas	Piso estable permite la colocación de mesas para los turistas
Mantenimiento de techo de plataformas interpretativas	X				X			X		Techo con problemas de goteras	# reportes de daños por lluvia en el interior de las plataformas interpretativas	Techo mantenido sin goteras

## **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.