



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**PROYECTO DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGISTER EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

***“REPOTENCIACIÓN DEL PRODUCTO TURISTICO COMUNITARIO DE
KOTOCOCHA - PASTAZA”***

Autor

Jorge Luis León Navas

Director

Roberto Carrillo Flores

Agosto 2015

Puyo, Pastaza - Ecuador

CERTIFICACIÓN

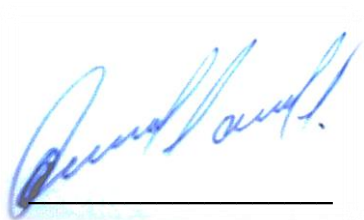
Yo Jorge Luis León Navas, declaro bajo juramento que: los criterios emitidos en el plan de investigación, contenidos, ideas, análisis, conclusiones y propuestas aquí descritas son de mi autoría; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación y que se ha consultado la bibliografía detallada.

Cedo mis derechos de propiedad intelectual a la Universidad Internacional del Ecuador, para que sea publicado y divulgado en internet, según lo establecido en la Ley de Propiedad Intelectual, reglamento y leyes.



Jorge Luis León Navas

Yo, Roberto Carrillo Flores certifico que conozco al autor del presente trabajo de investigación, siendo el responsable exclusivo tanto de su originalidad y autenticidad, como de su contenido.



Roberto Carrillo Flores

Director de la Tesis

RESUMEN

La tesis “*Repotenciación del producto turístico comunitario de Kotococha - Pastaza*” tiene como objetivo principal, Repotencializar el Producto Turístico Comunitario Kotococha, como alternativa sostenible para mejorar la resiliencia económica de sus pobladores y apoyar la conservación del medio ambiente.

Mediante el diagnostico participativo se determinó la necesidad de crear un modelo de gestión que genere recursos económicos del turismo comunitario y a su vez disminuir la problemática de mala prestación de servicios turísticos, no poseen infraestructura adecuada, baja presencia de turistas, deterioro de la flora y fauna de la zona.

Por medio del estudio de mercado se estableció el índice de turistas que ingresan a la provincia y en particular a la comunidad, al igual se indago sobre la calidad del servicio que se presta, los establecimientos y agencias turísticas que ay en el sector, para así entender el panorama general del desarrollo de la actividad.

Al consensuar ideas basadas en la información e índices recopilados nos permite tomar una serie de accionares estratégicos frente a cada sección y evaluar medidas apropiadas que no alteren la armonía de su convivencia, entre las estrategias mencionamos la formación o capacitación en temas relacionados a sus labor lo cual les proporcionara a la comunidad herramientas, que de la mano de un buen plan de marketing, mejoras de infraestructura y acuerdos con entidades públicas, dará un ambiente propicio para el buen desarrollo del turismo en el sector .

La repotenciación del producto turístico de la comunidad Kotococha permite diagnosticar el entorno de la comunidad, conocer la situación actual y enfocar actividades de manera participativa, que permitan mejorar todos los aspectos del servicio, para que se conserve una dinámica adecuada entre la población, la naturaleza, los turistas y su cultura.

ABSTRACT

The thesis “Repowering of Community tourism product Kotococha - Pastaza ” main objective, the Tourism Product Repotencializar Community Kotococha as a sustainable alternative to enhance economic resilience of its people and supporting environmental conservation .

Through participatory diagnosis the need to create a management model that generates economic resources of community tourism and in turn reduce the problems of poor tourism services , was determined not have adequate infrastructure , low tourist presence , degradation of flora and fauna area .

By studying market, the amount of tourists entering the province, and the community in particular, was established. Equally the quality of services rendered, the establishments, and tourist agencies in the sector, were investigated, to understand the big picture of the development activity.

By reconciling thoughts based on information and compiled indices, it allowed us to make a series of strategic actions for each section, and assess appropriate measures to not disturb the harmony of coexistence. Among the strategies mentioned, education or training in aspects related to their work, which provide the community with tools needed to build a good marketing plan, infrastructure improvements, and agreements with public entities, will enable an environment for the successful development of the tourism industry.

The management model implemented allows us to diagnose the community environment, be aware of the current situation, and focus on participatory activities, in order to improve all aspects of service, so that the appropriate dynamic between people, nature, tourists and culture is preserved.

AGRADECIMIENTO

A Dios que da fortaleza a mi vida, a mi familia y amigos que me colaboraron y apoyaron siempre en la realización de la Tesis, a la Universidad Internacional del Ecuador al igual que a todos los Maestros y Maestras que desinteresadamente me guiaron en el estudio del Programa de Maestría, impartiendo sus sabios conocimientos para poder alcanzar esta tan deseada meta.

Jorge Luis León Navas

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi familia, quienes me apoyaron a lo largo de mis estudios universitarios, quienes fueron un pilar fundamental y confiaron en que lograría cumplir uno de mis objetivos de vida.

A mi madre que ha sido un ejemplo de superación para alcanzar mis objetivos y por su apoyo incondicional.

Jorge Luis León Navas

ÍNDICE GENERAL

1.	PLAN DE INVESTIGACIÓN	1
1.1.	INTRODUCCIÓN.....	1
1.2.	TEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.3.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	2
1.3.1	Planteamiento del Problema.....	2
1.4.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.5.	SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.6.	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.6.1	Objetivo General	4
1.6.2	Objetivos Específicos.....	4
1.7.	JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.7.1	Justificación Teórica.....	4
1.7.2	Justificación Metodológica.....	5
1.7.3	Justificación Práctica	5
1.8.	HIPÓTESIS	6
1.9.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.9.1	Métodos Teóricos.....	7
1.9.1.1	Descriptivo – analítico	7
1.9.1.2	Estadístico	7
1.9.2	Método Empírico	7

1.9.3	Tipos de Estudio	8
1.9.3.1	Estudio Descriptivo	8
1.9.4	Tipos de Fuentes	8
1.9.4.1	Fuentes Primarias	8
1.9.4.2	Fuentes Secundarias	8
2.	MARCO DE REFERENCIA.....	9
2.1.	ANTECEDENTES	9
2.2.	LA GESTIÓN DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS: PRINCIPIOS, EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS.	10
2.3.	ORGANIZACIONES COMUNITARIAS Y GESTIÓN ASOCIADA.....	10
3.	ESTUDIO DE MERCADO.....	12
3.1.	DEMANDA DEL TURISMO EN LA PROVINCIA DE PASTAZA.....	12
3.1.1.	Índice de turistas en la provincia de Pastaza	12
3.1.2.	Índice de turistas que ingresan a la comunidad	14
3.1.3.	Encuesta de calidad de servicio	16
3.1.3.1.	Servicio que presta el personal de la comunidad.....	16
3.1.3.2.	Calidad de los alimentos.....	17
3.1.3.3.	Calidad de los servicios que se prestan.....	18
3.1.3.4.	Calidad de instalaciones e infraestructura.....	20
4.	DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO DE LA COMUNIDAD KOTOCOCHA.....	21
4.1.	ANÁLISIS SITUACIONAL	21
4.1.1.	Macro contextualización	22
4.1.1.1.	Ingreso de extranjeros al Ecuador.....	23

4.1.1.2.	Principales mercados turísticos al Ecuador	24
4.1.1.3.	Posición del turismo en la economía	24
4.1.1.4.	Cifras claves del turismo en Ecuador	25
4.1.2.	Meso contextualización	25
4.1.3.	Micro contextualización	28
4.1.3.1.	Entidades públicas y ONG.	29
4.1.3.2.	Medio Ambiente.....	29
4.2.	ANÁLISIS SOCIO CULTURAL.	30
4.3.	ANÁLISIS DE ACTORES INVOLUCRADOS.	33
4.3.1.	Matriz de expectativas y fuerzas	34
4.4.	ARBOL DE PROBLEMAS	35
4.5.	ARBOL DE OBJETIVOS.....	36
4.6.	RESUMEN DEL PROCESO DE RE-POTENCIACIÓN DE PRODUCTOS TURISTICOS DE LA COMUNIDAD KOTOCOCHA	37
4.7.	MATRIZ DE MARCO LÓGICO	40
4.8.	EVALUACIÓN DEL POTENCIAL TURÍSTICO DE KOTOCOCHA	45
4.8.1.	Listado de servicios y productos que ofrece la comunidad	45
4.8.2.	Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas)	47
4.8.3.	Análisis Estratégico mediante la Matriz Analítica de Formación Estratégica (MAFE). 48	
5.	DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN, CASO KOTOCOCHA.....	50
5.1.	CONFORMACIÓN Y CONSTITUCIÓN LEGAL DEL TURISMO COMUNITARIO DE KOTOCOCHA.....	50

5.2.	REPOTENCIACION DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL.....	51
5.2.1.	Valores empresariales	51
5.2.2.	Misión	51
5.2.3.	Visión	51
5.2.4.	Objetivos institucionales	51
5.2.5.	Nombre de la empresa.....	52
5.2.6.	Marca	52
5.2.7.	Eslogan	52
5.3.	ESTRATEGIAS.....	52
5.3.1.	Mejoramiento de áreas optimizando recursos naturales	53
5.3.2.	Actividades para generar recursos económicos para la feria de reapertura de Kotococha	58
5.3.3.	Conformación de paquetes turísticos	58
5.3.4.	Comercialización de productos.....	59
5.3.5.	Coordinar con entidades públicas para inclusión en listados de atractivos turísticos y solicitar ayudas pertinentes.....	59
5.4.	ESTRATEGIAS DE MARKETING	61
5.4.1.	Diseño De Logotipo.....	61
5.4.2.	Diseño De Página Web, E-Mail Y Redes Sociales	62
5.4.3.	Diseños Publicitarios Para Promocionar La Comunidad	63
5.4.4.	Publicidad por medios de comunicación.....	65

5.5.	EVENTO DE APERTURA DEL SERVICIO EN LA COMUNIDAD (FERIA DE LANZAMIENTO DE MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICO DE LA COMUNIDAD KOTOCOCHA)	66
6.	ANÁLISIS DE RESULTADOS	69
6.1.	ENCUESTA A TURISTAS	69
6.2.	ENCUESTA A LA POBLACIÓN DE KOTOCOCHA	76
6.3.	REGISTRO DE PERSONAS QUE INGRESARON A LA COMUNIDAD COMPARANDO LOS AÑOS 2013 Y 2014, EN LOS CUATRO MESES DE APLICACIÓN DE LA TESIS.	82
7.	Análisis Financiero	84
7.1.	Viabilidad Económica y Financiera	84
7.1.1.	Viabilidad económica	84
7.1.2.	Ingresos generales de la comunidad Kotococha	88
7.1.2.1.	Ingreso a la Comunidad proyectada a 5 años	88
7.1.2.2.	Ingreso por alimentación con proyección a 5 años.	88
7.1.2.3.	Ingresos por venta de paquete turísticos con proyección a 5 años	89
7.1.2.4.	Ingresos por venta de Artesanía con proyección a 5 años	91
7.1.2.5.	Ingresos Totales de la comunidad Kotococha	92
7.1.3.	Egresos generales de la comunidad Kotococha	93
	Son todas las salidas de dinero de las cuentas de una empresa u organización para gastos y para inversiones que en un futuro se convertirá en ingresos.....	93
7.1.3.1.	Costos de producción de la Alimentación	93
7.1.3.2.	Los costos por paquetes turísticos	94

7.1.3.3.	Egresos por la producción de artesanías.....	95
7.1.3.4.	Egresos Totales de producción de la comunidad Kotococha	96
7.1.3.5.	Egresos de Materiales de aseo	96
7.1.3.6.	Egresos de Materiales de oficina.....	97
7.1.3.7.	Egresos de Servicios básicos.....	97
7.1.3.8.	Gastos de mantenimiento	97
7.1.3.9.	Gastos de Publicidad	98
7.1.3.10.	Gastos de permisos de funcionamiento de la comunidad Kotococha	98
7.1.3.11.	Gastos de Capacitación anual de la Comunidad Kotococha	98
7.1.3.12.	Mano de obra indirecta	99
7.1.3.13.	Mano de obra directa	99
7.1.4.	Viabilidad Financiera	100
7.1.4.1.	Estado de Pérdidas y Ganancias proyectados a 5 años	100
7.1.4.2.	Flujo de Caja a 5 años	100
7.1.5.	Indicadores Económicos Tasa de descuento	101
7.1.5.1.	Valor Actual Neto (VAN).....	101
7.1.5.2.	Tasa Interna de Retorno (TIR).....	102
7.1.5.3.	Relación Costo Beneficio	102
8.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	103
8.1.	CONCLUSIONES	103
8.2.	RECOMENDACIONES	104
9.	ANEXO	106

10.	BIBLIOGRAFÍA.....	129
10.1.	LINKGRAFÍAS.....	131

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico N° 1. Encuesta Procedencia de los Turistas Extranjeros	13
Grafico N° 2. Árbol de problemas	35
Grafico N° 3. Árbol de Objetivos	36
Grafico N° 4. Organigrama Asociación de Turismo Comunitario Kotococha	50
Grafico N° 5. Organigrama de Estrategias	53
Gráfico N° 6. Encuesta Atención al cliente, trato, cordialidad, respeto para con usted	69
Gráfico N° 7. Encuesta final Servicio del Guía turístico	70
Gráfico N° 8. Encuesta final Calidad de alimentos	71
Gráfico N° 9. Encuesta final Higiene de los alimentos	71
Gráfico N° 10. Encuesta final Hospedaje	72
Gráfico N° 11. Encuesta final Paquetes turísticos	73
Gráfico N° 12. Encuesta final Sendero ecológico	73
Gráfico N° 13. Encuesta final Actividades Culturales	74
Gráfico N° 14. Encuesta final Calidad de instalaciones	75
Gráfico N° 15. Encuesta final Servicios básicos	76

Gráfico N° 16. Encuesta ¿En qué condiciones se encuentran la infraestructura de Kotococha?	77
Gráfico N° 17. Encuesta Capacitación sobre atención al cliente	77
Gráfico N° 18. Encuesta Manejo adecuado de los recursos	78
Gráfico N° 19. Encuesta Buenas prácticas de preparación de alimentos	79
Gráfico N° 20. Encuesta Trabajo en equipo	80
Gráfico N° 21. Encuesta Fortalecimiento de expresiones culturales	80
Gráfico N° 22. Encuesta Se da un buen servicio al cliente	81
Gráfico N° 23. Encuesta Publicidad y paquetes turísticos	82
Gráfico N° 24. Encuesta Comparación de visitas de turistas a la comunidad en el año 2013 y 2014	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1. Entorno Turístico del área de estudio	21
Figura N°2. Posición del turismo en el Rankin turístico de la CAN al 2012	23
Figura N° 3. Posición del turismo en la economía de Ecuador	24
Figura N° 4. Cifras claves del turismo en Ecuador	25
Figura N° 5. Diseño de logotipo	61
Figura N° 6. Facebook comunidad Kotococha	62
Figura N° 7. Diseño de página Web	63
Figura N° 8. Diseño de trípticos parte interna	63
Figura N° 9. Diseño de trípticos parte externa	64
Figura N° 10. Tarjetas de presentación	64
Figura N° 11. Ubicación de Kotococha	65
Figura N° 12. Invitación a la feria Kotococha	67

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°1. Procedencia de los turistas residentes a la provincia de Pastaza	10
Cuadro N°2. Población de muestra	16
Cuadro N°3. Atención al cliente, trato, cordialidad, respeto para con usted	16

Cuadro N°4. Servicio que presta el Guía turístico	17
Cuadro N°5. Calidad de alimentos	17
Cuadro N°6. Higiene de los alimentos	17
Cuadro N°7. Hospedaje	18
Cuadro N°8. Paquetes turísticos	18
Cuadro N°9. Sendero ecológico	19
Cuadro N°10. Actividades culturales	19
Cuadro N°11. Calidad de instalaciones	20
Cuadro N°12. Servicios básicos (luz, agua, alcantarillado, teléfono)	20
Cuadro N°13. Ingresos de Extranjeros al Ecuador por mes	23
Cuadro N°14. Principales mercados turísticos al Ecuador	24
Cuadro N°15. Análisis de actores involucrados	33
Cuadro N°16. Matriz de expectativas y fuerzas	34
Cuadro N°17. Resumen del proceso de Repotenciación del producto turístico de la comunidad Kotococha	37
Cuadro N°18. Matriz de Marco Lógico.	40
Cuadro N°19 Listado de servicios y productos que ofrece la comunidad Kotococha	45
Cuadro N°20. Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas)	47
Cuadro N°21 Matriz analítica de formación estratégica (MAFE).	48
Cuadro N°22. Señalética aprobada por el Ministerio de Turismo	60

Cuadro N°23. Atención al cliente, trato, cordialidad, respeto para con usted	69
Cuadro N°24. Servicio del Guía turístico	70
Cuadro N°25. Calidad de alimentos	70
Cuadro N°26. Higiene de los alimentos	71
Cuadro N°27. Hospedaje	71
Cuadro N°28. Paquetes turísticos	72
Cuadro N°29. Sendero ecológico	73
Cuadro N°30. Actividades Culturales	74
Cuadro N°31. Calidad de instalaciones	75
Cuadro N°32. Servicios básicos	75
Cuadro N°33. ¿En qué condiciones se encuentran La infraestructura de Kotococha?	76
Cuadro N°34. ¿Ha recibido capacitación sobre atención al cliente?	77
Cuadro N°35. Manejo adecuado de los recursos (económicos, naturales, humanos) en la Comunidad.	78
Cuadro N°36. ¿Conoce las buenas prácticas de manejo y preparación de alimentos?	79
Cuadro N°37. ¿En la comunidad se desarrolla el trabajo en equipo?	79
Cuadro N°38. ¿En la comunidad se fortalecen las expresiones culturales?	80
Cuadro N°39. ¿Considera que se da un buen servicio a los clientes?	81
Cuadro N°40. ¿Kotococha cuenta con publicidad y paquetes turísticos?	82
Cuadro N°41. Ingreso de turistas a la comunidad por mes en el año 2013 y 2014	83

Cuadro N°42. Costo Infraestructura	84
Cuadro N°43. Ingreso a la comunidad	88
Cuadro N°44. Ingreso a la comunidad proyectado a 5 años	88
Cuadro N°45. Ingresos por Alimentación	88
Cuadro N°46. Ingresos por Alimentación proyectado a 5 años	89
Cuadro N°47. Ingresos por venta de paquete turístico 1 en el primer año	89
Cuadro N°48. Ingresos por venta de paquete turístico 1 proyectados a 5 años	89
Cuadro N°49. Ingresos por venta de paquete turístico 2 en el primer año	90
Cuadro N°50. Ingresos por venta de paquete turístico 2 proyectado a 5 años	90
Cuadro N°51. Ingresos por venta de paquete turístico 3 en el primer año	91
Cuadro N°52. Ingresos por venta de paquete turístico 3 proyectado a 5 años	91
Cuadro N°53. Ingresos por venta de Artesanías en el primer año	91
Cuadro N°54. Ingresos por venta de Artesanías proyectado a 5 años	92
Cuadro N°55. Ingresos Totales	92
Cuadro N°56. Costo de producción desayunos	93
Cuadro N°57. Costo de producción Almuerzo	93
Cuadro N°58. Costo de producción Merienda	94
Cuadro N°59. Costo de Alimentación	94
Cuadro N°60. Costo Paquete Turístico 1	94

Cuadro N°61. Costo Paquete Turístico 2	95
Cuadro N°62. Costo Paquete Turístico 3	95
Cuadro N°63. Costo de las artesanías	95
Cuadro N°64. Egresos Totales proyectados a 5 años	96
Cuadro N°65. Materiales de Aseo	96
Cuadro N°66. Materiales de Oficina	97
Cuadro N°67. Servicios Básicos	97
Cuadro N°68. Gastos de Mantenimiento	97
Cuadro N°69. Marketing y Publicidad	98
Cuadro N°70. Costos Permisos de Funcionamiento	98
Cuadro N°71. Capacitaciones comunidad Kotococha	99
Cuadro N°72. Mano de Obra Indirecta	99
Cuadro N°73. Mano de Obra Directa	99
Cuadro N°74. Estado de Pérdidas y Ganancias proyectado a 5 años	100
Cuadro N°75. Flujo de Caja Proyectado a 5 años	100
Cuadro N°76. Procedimiento ilustrado del taller de atención al cliente	113
Cuadro N°77. Procedimiento ilustrado del taller de administración turística	116
Cuadro N°78. Procedimiento ilustrado del taller de buenas prácticas de manejo y preparación de alimentos	118

Cuadro N°79. Procedimiento ilustrado del taller de charlas sobre trabajo en equipo y liderazgo.	120
Cuadro N°80. Procedimiento ilustrado del taller de formación cultural	123
Cuadro N°81. Procedimiento ilustrado del taller de granjas integrales.	127

INDICE DE FOTOGRAFÍAS

Fotografía N°1. Cabañas frente al río	54
Fotografía N°2. Cabañas para hamacas	54
Fotografía N°3. Basureros artesanales	55
Fotografía N°4. Turistas degustando de los platos típicos	55
Fotografía N°5. Mingas para adecuar las instalaciones de la comunidad.	56
Fotografía N°6. Sendero de las cabañas.	56
Fotografía N°7. Tarzan o cuerda que péndula al río	57
Fotografía N°8. Ritual de purificación espiritual	57
Fotografía N°9. Formato de rifa	58
Fotografía N°10. Cabaña para la comercialización de los productos	59
Fotografía N°11. Entrevista en el canal sonovisión	66
Fotografía N°12. Exposición de medicina Alternativa	68
Fotografía N°13. Bienvenida a turistas	68

Fotografía N°14. Exposición de artesanías	68
Fotografía N°15. Turistas visitando los stands	68
Fotografía N°16. Exposición paquetes turísticos	68
Fotografía N°17. Apertura del evento	68
Fotografía N°18. Familia Vargas Chango	110
Fotografía N°19. Jóvenes de la comunidad Kotococha con trajes autóctonos dando la bienvenida	110
Fotografía N°20. Comunidad Kotococha	110
Fotografía N°21. Construcción de la cabaña para el comedor de turistas	111
Fotografía N°22. Trabajo de campo limpieza del sendero ecológico	111
Fotografía N°23. Jóvenes con los nuevos trajes de danza autóctona	111
Fotografía N°24. Atención a turistas brindis de la chicha	112
Fotografía N°25. Juego del Tarzan	112

INDICE DE ANEXOS

1. Anexos ficha observación de campo.	244
2. Anexos registro de entrevistas	245
3. Anexos encuesta de calidad de servicio	246
4. Anexos encuesta a la población de Kotococha	247
5. Anexo fotográfico	248
6. Anexo Programa de Capacitaciones	248

CAPÍTULO I

1. PLAN DE INVESTIGACIÓN

1.1. INTRODUCCIÓN

El turismo comunitario cada vez toma más auge en nuestro país pues es una alternativa económica que aporta de manera gradual y progresiva a resolver problemáticas de sectores marginados, pues la dinámica de la labor se basa en la organización de la población y la decisión de involucrarse para obtener un bien común, esta modalidad se aplica actualmente para propiciar un aporte más a el desarrollo sostenible de la región.

Una de estas regiones es la provincia de Pastaza, la cual es la más grande del Ecuador con alrededor de 29.800 Km² de territorio, toda la provincia se encuentra inmersa en la exuberante selva amazónica. Se ubica a solo 4 horas y 30 minutos de la ciudad de Quito, o a una hora en avión a su aeropuerto en la parroquia Shell. Su capital es la ciudad del Puyo.

Pastaza es una provincia rica a nivel cultural ya que cuenta con siete nacionalidades indígenas como son; los Achuar, Andóas, kichwa, Shuar, Shiwiar, Waorani y Zapara, las cuales habitan junto con la población civil y han hecho parte de la selva amazónica desde hace milenios.

Kotococha es una comunidad que hace parte de las mencionadas nacionalidades y también de la práctica del turismo comunitario, en ella posee variadas actividades y atractivos naturales, pero sin duda el principal es la visión panorámica de la cultura amazónica que además de brindarnos el conocimiento de recursos naturales nos permite integrarnos en su entorno y ser partícipes de la variedad del universo, cosmovisión y sabiduría. Su idioma es

el kichwa, 80 personas conforman las familias que habitan y conviven en este sector, donde su principal sustento económico es el turismo comunitario, es por ello la importancia de repotenciar el producto turístico, pues si bien cuentan con alimentos básicos provenientes de la madre naturaleza, sus demás necesidades las sustentan los recursos que proveen los visitantes, es de ahí que nace la iniciativa de generar herramientas que les permitan el auto sustento a través de dicha práctica, para lo cual iniciamos con un diagnostico participativo de la situación y procedimos a analizar estrategias que edifiquen un buen servicio para que consecuentemente se mejore la calidad de vida de la población, de modo que tengan trabajo estable, justo y digno así como la igualdad, la integración social y territorial en la diversidad para que de esta manera se produzca la disminución de problemáticas además de fomentar el conocimiento del patrimonio natural y la conservación de los recursos como se establece en el Plan del Buen Vivir.

1.2. TEMA DE INVESTIGACIÓN

“Repotenciación del producto turístico comunitario de Kotococha - Pastaza”

1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 Planteamiento del Problema

Kotococha en la práctica del turismo comunitario cuenta con unas falencias que limitan el desarrollo de actividades turísticas, dando como resultado la baja presencia de turistas nacionales e internacionales ocasionando insuficientes ingresos económicos del turismo

comunitario. Las causas del problema que se ha logrado identificar es una mala prestación de servicios turísticos, ocasionados por una mala preparación de los alimentos, la falta de paquetes turísticos y un inadecuado desempeño de funciones del personal. No poseen infraestructura adecuada ya que no cuentan con un comedor y cabañas aptas para el turismo y no optimizan los espacios; Baja presencia de turistas principalmente por la falta de estrategias de marketing que ocasiona el desconocimiento de los atractivos turísticos que tienen. El deterioro de la flora y fauna es ocasionado por el uso indiscriminado de recursos naturales, falta de planificación agro-productiva y la falta del manejo de la basura.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Es viable diseñar una Repotenciación del producto turístico comunitario de Kotococha?

1.5. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la situación actual de la comunidad?

¿Cómo es la prestación de servicios y marketing que manejan?

¿Cómo se desarrolla actualmente el turismo comunitario en la ciudad del Puyo y particularmente en la población de Kotococha?

¿Cuáles son las fortalezas del servicio que presta la comunidad?

¿Qué impacto generará crear un modelo de gestión turístico comunitario en los habitantes de Kotococha?

1.6. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 Objetivo General

Repotencializar el Producto Turístico Comunitario Kotococha, como alternativa sostenible para mejorar la resiliencia económica de sus pobladores y apoyar la conservación del medio ambiente.

1.6.2 Objetivos Específicos

- a) Determinar las diferentes estrategias que deben ser incorporadas para consolidación del turismo comunitario en Kotococha como estrategia para la conservación de la biodiversidad y el mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes.
- b) Determinar un modelo de Gestión Participativa que permita a los habitantes de Kotococha planificar, gestionar, operar y consolidar la oferta turística comunitario local como una alternativa sostenible local.

1.7. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1 Justificación Teórica

El Ecuador en el cambio de la matriz productiva toma una serie de medidas para incrementar la economía del país entre estas denotamos All You Need Is Ecuador, Consolida y Plan De Tur, que hacen parte del turismo nacional, pues el país al ser multidiverso en cultura y panoramas geográficos se hace atractivo a las miradas extranjeras, partiendo de esta teoría o política de desarrollo sectorizado se propicia un servicio que genera beneficios económicos y que impulse principalmente la participación de las poblaciones locales enmarcadas en la

conservación del patrimonio natural , el desarrollo de zonas rurales y beneficios en forma justa además de aplicar teorías sobre la gestión de destinos turísticos, organización comunitaria, administración turística, ley del turismo, orientación y trabajo con comunidades, que nos permitirá llegar al dialogo participativo e incluyente para no alterar la armonía de su convivencia y así elaborar un trabajo acorde a sus requerimientos.

1.7.2 Justificación Metodológica

Los métodos cualitativos, darán a conocer las competencias del servicio, además de enfocar capacidades de una manera óptima y así lograr que la práctica del turismo comunitario obtenga los mejores resultados.

Los métodos cuantitativos proveerán una idea clara de la situación actual interna, es por ello que se requiere tomar los datos de la cantidad de turistas nacionales y extranjeros que ingresan a la provincia, cuántos de ellos conocen o ingresan a la comunidad, porque lo hacen o porque no, los índices nos mostraran las tendencias estadísticamente en el mercado para tomar decisiones precisas y visualizar una solución a la necesidad actual.

1.7.3 Justificación Práctica

La elaboración del proyecto “Diseño de un modelo de gestión turístico comunitario”, creará un mejor mecanismo de desarrollo y auto sustento en los pobladores de Kotococha, partiendo de la optimización de recursos y conservación de los mismos.

En la actualidad el desarrollo turístico en el sector muestra la necesidad de exhibir o generar la apertura del servicio o producto final para atraer clientes y obtener una demanda del mismo.

Este modelo de gestión se basa en tres ejes, servicios, capacitación y marketing, determinando el problema en los tres aspectos para vincular a los implicados en la solución, para así ayudar en sus necesidades y carencias, es por ello que se buscan los métodos, estrategias y convenios que les permitan mejorar su calidad de vida o que alivien sus problemáticas, además de que se implanta una responsabilidad por la conservación del entorno o naturaleza.

Al generar los mencionados ingresos permitiría a la comunidad suplir las necesidades de la canasta familiar, disminuyendo el deterioro en la naturaleza por la caza indiscriminada, los problemas de salud y nutrición en los niños de la comunidad, además se daría facilidades como el pago de movilidad o transporte al sector urbano permitiéndoles acceso a la salud gratuita o a la educación posterior a la escuela, es de ahí que empoderaríamos a las personas primeramente con conciencia sobre su entorno y la necesidad de conservarlo además de los beneficios que esto arraiga.

Este modelo de gestión será una herramienta que les permita a la comunidad trabajar de manera organizada así un fin común a través de la implementación turística sustentable y así mejorar su calidad de vida.

1.8. HIPÓTESIS

¿Es posible repotenciar el producto turístico comunitario de Kotococha para incrementar los ingresos económicos del sector de la comunidad Kotococha?

1.9. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.9.1 Métodos Teóricos

1.9.1.1 Descriptivo – analítico

Se utilizara el método descriptivo ya que se recolectara información del desarrollo actual de la actividad, al igual que observaremos la situación de sus pobladores para proceder con el método analítico , el cual reunirá las generalidades de la investigación para enfocar acciones y estrategias que conlleven a resultados favorables en su situación y así mejorar su realidad.

1.9.1.2 Estadístico

Permitirá recopilar e interpretar datos numéricos por medio de la búsqueda de los mismos y así tomar decisiones acertadas que conlleven a excelentes resultados.

1.9.2 Método Empírico

Se realizará entrevistas directas tanto a los integrantes de la comunidad como a turistas y personas que interactuaran en el proceso para obtener una percepción directa del objeto de investigación y visualizar características fundamentales de una manera objetiva, de modo que la participación sea influyente en el proceso y sobretodo propositiva.

1.9.3 Tipos de Estudio

1.9.3.1 Estudio Descriptivo

Este método se va a utilizar para determinar información relevante al proceso, para adoptar medidas referentes al lugar y la situación.

Se enfocara en determinar los principales componentes del servicio. Desde su sistema organizacional hasta su comercialización.

1.9.4 Tipos de Fuentes

1.9.4.1 Fuentes Primarias

Se realizara entrevistas a los pobladores de la comunidad, además de encuestas sobre el servicio a los turista nacionales que ingresan y conocen la comunidad como a los que no, para obtener datos precisos del tema de investigación.

1.9.4.2 Fuentes Secundarias

Esta información será recolectada de libros y revistas de experiencias similares en otras comunidades, libros de emprendimiento, administración de recursos, gestión de destinos turísticos, organización comunitaria, desarrollo local, gestión socio-productiva, marketing turístico, y principalmente la constitución de la república del Ecuador.

También se buscara información disponible en plataformas estatales como la del Instituto Nacional de Estadísticas Y Censos (INEC) que maneja datos sobre índices sectorizados, Ministerio de turismo, GAD Municipal y provincial.

CAPÍTULO II

2. MARCO DE REFERENCIA.

2.1. ANTECEDENTES

En la comunidad se han elaborado dos investigaciones la una es la tesis “elaboración de un plan de desarrollo turístico para la comunidad kichwa Kotococha, cantón Pastaza provincia de Pastaza” ejecutada por Ana Lucia Paucar Chafla de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en el año 2012, la cual se enfoca principalmente en el levantamiento de información y desarrollo histórico de su población e inventario de atractivos naturales y culturales con sus respectivas jerarquizaciones.

La otra investigación es ejecutada por María Gabriela Egas Zamora de la Universidad Tecnológica Israel en el año 2013 con el tema “desarrollo de un plan de turismo comunitario para la comunidad shuar de Kotococha, provincia de Pastaza” nos muestra la asignación de funciones frente al servicio así como la conformación del mismo, un diseño publicitario y la posible financiación por medio de entidades bancarias.

Las mencionadas investigaciones apostaron a mejorar la situación de los nativos y establecieron un precedente, pero lastimosamente no se gestionaron los medios para el correcto desenlace pues si bien se estableció información no se encuentra en plataformas de los ministerios y mucho menos en las manos de los principales implicados como son los pobladores de la comunidad es el caso de los diseños publicitarios pues si bien existió una página web y un logo nunca se dieron por enterados ya que la información directa no se les entregó ni el resultado final de la investigación.

2.2. LA GESTIÓN DE LOS DESTINOS TURÍSTICOS: PRINCIPIOS, EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS.

Para entender la práctica de la gestión turística primero debemos abordar situaciones similares que nos expliquen los factores que influyen en el proceso, Este texto muestra el concepto de modelos de gestión y fórmulas, sus “pro y contras”, sus “claves de éxito” que sirvan de referente a las diversas tipologías de sectores turísticos o que quieran serlo en el futuro, aquí se indaga un poco de la historia del turismo además nos muestra una visión, tanto a nivel nacional como internacional, de la situación y principales corrientes que afectan a los entes de gestión turística a escala nacional, regional y local.

El libro nos induce a elaborar un diagnóstico en el sector donde trabajamos y el entorno que lo rodea, a tomar conciencia de los antecedentes o hechos ocurridos con modelos aplicados en otras partes del mundo, también se pueden observar las recomendaciones y las clases de modelos de gestión que existen, cómo planificar buscar financiamiento y sobretodo como mantenerse de la mano de la cooperación, eficiencia y eficacia.

(ROS, DEVELOPMENT., & PLANNINGS S.L(s/f) federación española de municipios y provincias en compañías de la secretaria general de turismo).

2.3. ORGANIZACIONES COMUNITARIAS Y GESTIÓN ASOCIADA

Este libro sintetiza los alcances de la gestión asociada y los logros o potencialidades que se pueden generar en una comunidad como un conjunto, en él la autora resalta los trabajo y proyectos desarrollados en américa latina, además centra la participación y la formación como un pilar del proceso, es por ello que esta información se quiere adaptar y transmitir a los principales implicados como son la comunidad, para que sean los empoderados de su situación a partir de capacidades o enseñanzas que aprendan y otras que se fortalezcan pues

en las experiencias del libro se puede ver como la comunidad pasa del simple papel de beneficiarios a entes de construcción colectiva y participativa. (Violeta Ruiz editorial PAIDOS 2004).

CAPÍTULO III

3. ESTUDIO DE MERCADO.

3.1. DEMANDA DEL TURISMO EN LA PROVINCIA DE PASTAZA

3.1.1. Índice de turistas en la provincia de Pastaza

En la provincia de Pastaza el índice de turistas proceden el 88% de turistas nacionales y el 12% de Turistas Extranjeros (Ministerio de Turismo, 2014, Encuesta regional de turismo 2013). La procedencia de los turistas nacionales es de las siguientes provincias:

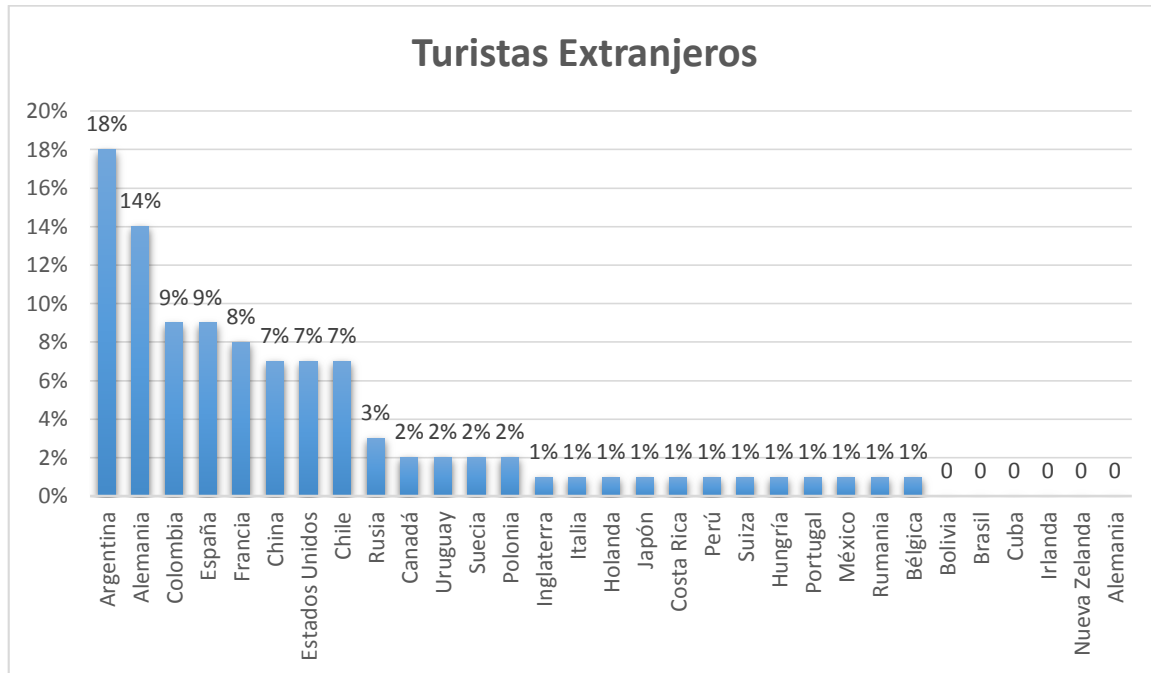
Cuadro N°1. *Procedencia de los turistas residentes a la provincia de Pastaza*

Turistas Nacionales	Frecuencia	Porcentaje
Pichincha	1821	24%
Azuay	1158	15%
Tungurahua	834	11%
Chimborazo	603	8%
Guayas	576	8%
Santa Elena	429	6%
Cotopaxi	414	5%
Loja	279	4%
El Oro	228	3%
Los Ríos	213	3%
Napo	198	3%
Bolívar	171	2%
Imbabura	150	2%
Morona Santiago	102	1%
Manabí	102	1%
Santo Domingo	96	1%
Cañar	48	1%
Orellana	45	1%
Sucumbíos	39	1%
Carchi	39	1%
Zamora Chinchipe	39	1%
Esmeraldas	24	-
Puerto Baquerizo Moreno	3	-
Total	7611	100%

Fuente: Ministerio De Turismo, 2014. “Encuesta Regional de Turismo 2013”, Puyo.

La procedencia de los turistas no residentes pertenecen principalmente de los siguientes países:

Gráfico N° 1. *Procedencia de los turistas extranjeros*



Fuente: Ministerio De Turismo, 2014. “Encuesta Regional de Turismo 2013”. Puyo Ecuador.

La frecuencia con que visitan la provincia de Pastaza el 63% visita por primera vez y el 37% por experiencia de algún viaje anterior (Ministerio de Turismo, 2014, Encuesta regional de turismo 2013).

El motivo de visita a la provincia de Pastaza es el 59% por aspecto natural y el 41% por aspecto cultural (Ministerio de Turismo, 2014, Encuesta regional de turismo 2013).

El medio de información que motivo la visita a la provincia fue el 4% por medios impresos, el 1% por medio de radio y/o televisión, el 77% por recomendación de familia y/o amigos y el 18% por medio de Internet. (Ministerio de Turismo, 2014, Encuesta regional de turismo 2013).

Cuando visitan a Pastaza el 1% lo hace por medio de promoción de paquetes turísticos y el 99% lo hacen por cuenta propia. (Ministerio de Turismo, 2014, Encuesta regional de turismo 2013).

El tiempo de estadía de los turista el 35% es por un día, el 33% es por dos días, el 14% es por 3 días y el 18% es por más de tres días (Ministerio de Turismo, 2014, Encuesta regional de turismo 2013).

Los turistas el 90% se hospedan en hoteles, el 8% en casas de familiares y amigos, el 2% en camping. (Ministerio de Turismo, 2014, Encuesta regional de turismo 2013).

Cuando viajan de turismo viajan solos el 1%, en familia 20%, grupo organizado el 7% y entre amigos el 67% (Ministerio de Turismo, 2014, Encuesta regional de turismo 2013).

La edad promedio de los turistas fueron de 15 a 30 años el 45%, de 31 a 45 años el 42%, de 46 a 55 años fue el 7% y más de 56 años el 6% (Ministerio de Turismo, 2014, Encuesta regional de turismo 2013).

El sexo del turista que llegó a Pastaza fue el 47% mujeres y el 53% hombres (Ministerio de Turismo, 2014, Encuesta regional de turismo 2013).

3.1.2. Índice de turistas que ingresan a la comunidad

Se tomaron como base los archivos y registros de la comunidad Kotococha sobre las visitas de turistas nacionales y extranjeros del 2013.

Se pueden destacar tres índices importantes divididos de la siguiente manera:

- **Temporada alta**

Denominada así por la mayor cantidad de visitas que ingresaron a la comunidad donde se determinó que en los meses de enero y febrero llegan alrededor de 1000 turistas provenientes de CHILE, EEUU y esto se debe a las vacaciones de este país y a que el atractivo representa gran importancia para este mercado además los convenios que se han establecido con las agencias del país chileno y americano obteniendo un promedio de visitantes de 500 por mes, cabe aclarar que en los dos meses no siempre se cuenta con esta cantidad de turistas, pues cuando no se dispone de la visita de los chilenos el promedio de turistas es de 175 por mes.

- **Temporada baja**

Esta temporada se da en los meses de marzo, Abril, mayo y junio se considera baja porque se tiene un promedio de visitas de 47 por mes pues son temporadas con pocos feriados y solo las vacaciones de semana santa y el día del trabajador.

- **Temporada media**

Se presenta en los meses de julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre en estos meses varían las visitas de 50 a 180 con un promedio mensual de 107 visitantes siendo los meses más importantes julio y agosto por las vacaciones de la Sierra y el Oriente con visitas principalmente nacionales, el mes de diciembre por lo general son muy pocas las visitas que atiende la comunidad esto se debe a las festividades del mes y a que la mayoría de los hombres están en el interior de la selva cazando para las festividad de la comunidad del 24 de diciembre.

3.1.3. Encuesta de calidad de servicio

La encuesta aplicada nos permite conocer la percepción del visitante y visualizar las principales falencias para evaluar la calidad del servicio, la encuesta se aplicó en la comunidad con los turistas que ingresaban tanto nacionales como extranjeros.

La población se tomó del total de turistas que ingresaron a Kotococha en el año siendo 1.180 personas con un promedio mensual de 98 visitas por mes de las cuales tomamos el 30% para la encuesta.

Cuadro N°2. *Población de muestra*

Genero	Cantidad
Turistas hombres	16
Turistas mujeres	14
Total	30%

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.
Elaborado por: Jorge León

3.1.3.1. **Servicio que presta el personal de la comunidad**

Cuadro N°3. *Atención al cliente, trato, cordialidad, respeto para con usted*

Respuestas	frecuencia	Porcentaje
Malo	12	40%
Regular	9	30%
Bueno	7	23%
Excelente	2	7%
Total	30	100%

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.
Elaborado por: Jorge León

Conclusión: el 40 % de los turistas considera que no se brinda una buena atención al cliente ni un trato cordial también es notorio el 30% de personas que consideran que es regular y debe mejorar para llegar a excelente.

Cuadro N°4. *Servicio que presta el Guía turístico.*

Respuestas	Frecuencia	porcentaje
Malo	2	7%
Regular	10	33%
Bueno	13	43%
Excelente	5	17%
Total	30	100%

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.

Elaborado por: Jorge León

Conclusión: el 17% de los turistas considera que es excelente el servicio del guía y el 43% considera que es bueno y un 33% considera que es regular lo que refleja que se da un buen servicio del guía, pero que algunos de los turistas consideran deben mejorar.

3.1.3.2. Calidad de los alimentos

Cuadro N°5. *Calidad de alimentos*

Respuestas	Frecuencia	porcentaje
Malo	9	30%
Regular	15	50%
Bueno	5	17%
Excelente	1	3%

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.

Elaborado por: Jorge León

Conclusiones: es bastante notorio el alto porcentaje de personas que consideran falencias en la calidad de alimentos a comparación de los que opinan bueno y excelente que son el 17% bueno y el 3% excelente, lo que determina que se deben tomar medidas para mejorar la calidad de los alimentos.

Cuadro N°6. *Higiene de los alimentos*

Respuestas	Frecuencia	porcentaje
Malo	17	57%
Regular	10	33%
Bueno	3	10%
Excelente	0	0
Total	30	100%

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.

Elaborado por: Jorge León

Conclusiones: El 57% de los turistas considera que no hay un adecuado manejo de los alimentos, un 33% encuentra falencias en la elaboración de los alimentos y solo un 10% considera que la higiene de los alimentos es buena, lo que nos refleja la necesidad de que se implementen buenas prácticas de higiene y elaboración de alimentos.

3.1.3.3. Calidad de los servicios que se prestan

Cuadro N°7. Hospedaje

Respuestas	Frecuencia	porcentaje
Malo	4	13%
Regular	8	27%
Bueno	17	57%
Excelente	1	3%
Total	30	

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.

Elaborado por: Jorge León

Conclusiones: El 57% de los turistas considera que el servicio del hospedaje es bueno en relación al precio, él 27% considera que es regular y que deben mejorar algunos aspectos y el 13% considera que es malo el servicio de hospedaje lo que nos indica que los turistas están conformes con este servicio, pero también hay que tener en cuenta la cifra del excelente la cual es poca y en la que se debe trabajar para que su valoración sea alta.

Cuadro N°8. Paquetes turísticos

Respuestas	Frecuencia	porcentaje
Malo	12	40%
Regular	14	47%
Bueno	4	13%
Excelente	0	0
Total	30	100%

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.

Elaborado por: Jorge León

Conclusiones: El 47% de los turistas estima que los paquetes turísticos que ofrece la comunidad son regulares, el 40% valora a los paquetes turísticos como malos en relación a

las actividades ofrecidas, los precios a pagar y las variedades que ofrecen otros atractivos turísticos, solo el 13% considera que es bueno y ninguno considera que es excelente, lo que nos conduce a reestructurar paquetes turísticos que sean más atractivos al visitante y acordes a los valores del mercado.

Cuadro N°9. *Sendero ecológico*

Respuestas	Frecuencia	porcentaje
Malo	10	33%
Regular	12	40%
Bueno	6	20%
Excelente	2	7%
Total	30	100%

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.

Elaborado por: Jorge León

Conclusiones: El 40% de los turistas considera que el sendero ecológico se encuentra en condiciones regulares y el 33% que es malo, solo el 20% considera que es bueno y el 7% que es un atractivo excelente, es notoria la necesidad de mejorar las condiciones del sendero ecológico para que sean transitables por los turistas, además de amenas para el visitante.

Cuadro N°10. *Actividades culturales*

Respuestas	Frecuencia	porcentaje
Malo	7	23%
Regular	11	37%
Bueno	8	27%
Excelente	4	13%
Total	30%	100%

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.

Elaborado por: Jorge León

Conclusiones: El 37% considera que las actividades culturales son regulares y el 23% considera que son malas, el 27% de los turistas que las actividades culturales son buenas y el 13% excelentes, lo cual indica que es un alto porcentaje de personas que opinan que este

servicio es regular o debe mejorar, al igual opinan un porcentaje considerable que es malo, lo que refleja aspectos a mejorar, resaltar y retomar en las actividades propias de la cultura.

3.1.3.4. Calidad de instalaciones e infraestructura

Cuadro N°11. *Calidad de instalaciones*

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	20%
Regular	13	43%
Bueno	11	37%
Excelente	0	0
Total	30	100%

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.
Elaborado por: Jorge León

Conclusiones: los turistas consideran que la calidad de las instalaciones es regular pues el 43% de ellos tiene esta opinión, el 20% considera que están en malas condiciones y el 37% considera que es bueno, de los turistas encuestados ninguno respondió excelente por lo que es notorio que para los turistas se debe mejorar la infraestructura actual.

Cuadro N°12. *Servicios básicos (luz, agua, alcantarillado, teléfono)*

Respuestas	Frecuencia	porcentaje
Malo	3	10%
Regular	11	37%
Bueno	16	53%
Excelente	0	0
Total	30	100%

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.
Elaborado por: Jorge León

Conclusiones: 53% de los turistas estiman que los servicios básicos son buenos, el 37% considera que es regular y el 10% opina que los servicios básicos están en mala calidad, ninguno de los turistas considera que los servicios básicos sean excelentes.

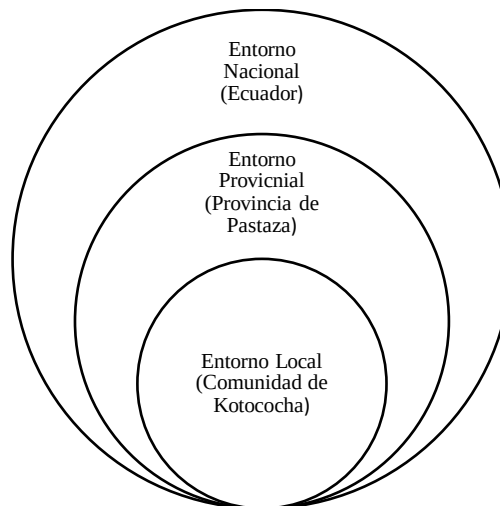
CAPÍTULO IV

4. DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO DE LA COMUNIDAD **KOTOCOCHA**

4.1. ANÁLISIS SITUACIONAL

Para la presente tesis se ha establecido tres escenarios para contextualizar el análisis de la actividad turística, estos escenarios han sido conceptualizados en base al alcanza espacial que forman el entorno de la actividad turística a nivel nacional. Cada uno de los entornos genera relaciones entre los actores propios de cada nivel y de otros entornos.

Figura1: *Entorno turístico del área de estudio.*

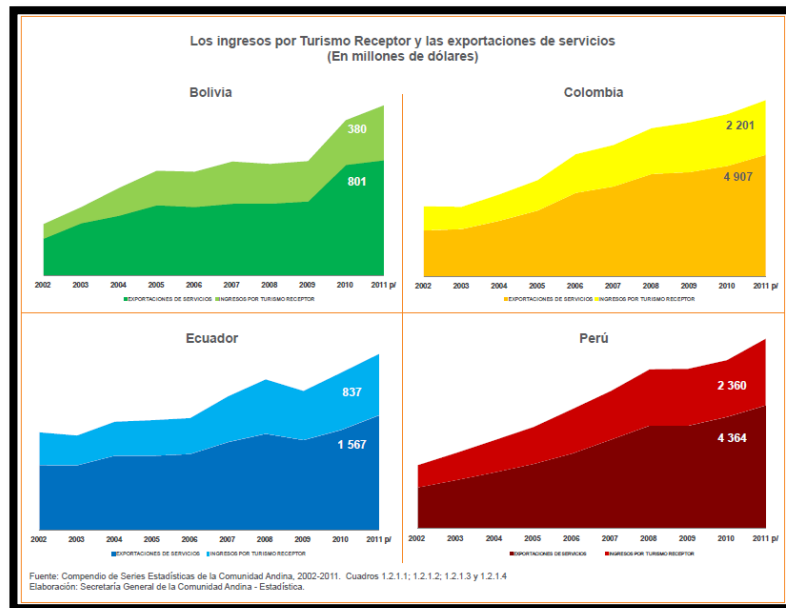


Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

4.1.1. Macro contextualización

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), el Ecuador forma parte del mercado turístico Americano y del sub-mercado Andino (OMT 2015). Para el Ecuador el turismo en todas sus modalidades es considerado como una actividad estrategia para el desarrollo del país, además la OMT y la Organización de Naciones Unidas (ONU) consideran como un instrumento como el principales instrumento para erradicar la pobreza en los países en vías de desarrollo la implementación del turismo sostenible (OMT 2003). Por todo esto el Estado ecuatoriano ha ido impulsando diversos programas y acciones que permitan consolidar la actividad turística ecuatoriana (ver Figura N°3. Posición del turismo en la economía de Ecuador). Por el número de llegadas de turistas no residentes al Ecuador, nuestro país se sitúa en el tercer puesto, superando únicamente a Bolivia (CAN 2012). Por esta razón el Ecuador ha desarrolla diversas estrategias para poder posicionar al Ecuador como un Destino Turístico a nivel Global. (PIMTE 2011)

Figura N°2. Posición del Ecuador en el Rankin turístico de la CAN al 2012



Fuente: CAN 2012.

4.1.1.1. Ingreso de extranjeros al Ecuador

Para el mes de agosto 2014 se registró un crecimiento de 14% en las llegadas de Turistas No residentes al país (extranjeros), con respecto al mismo periodo en el 2013. Además para

Cuadro N°13. Ingreso de extranjeros al Ecuador por mes desde el 2010-2014.

Mes	2010	2011	2012	2013	2014	Var % "14/13"
Enero	96.109	105.548	127.116	130.843	152.576	16,6
Febrero	89.924	86.421	99.521	103.761	124.584	20,1
Marzo	82.452	87.495	96.948	113.359	114.007	0,6
Abril	70.540	87.507	92.627	87.486	118.614	35,6
Mayo	77.618	81.870	92.644	98.414	111.177	13,0
Junio	91.602	99.949	118.292	121.742	129.062	6,0
Julio	110.545	117.966	130.779	138.138	154.229	11,6
Agosto	95.219	98.962	106.375	112.569	131.694	17,0
Subtotal	714.009	766.718	864.302	906.312	1.035.943	14,3
Septiembre	71.776	80.090	85.990	97.374	-	-
Octubre	83.701	88.357	99.145	111.517	-	-
Noviembre	81.523	92.573	99.674	112.056	-	-
Diciembre	96.359	113.299	122.790	136.798	-	-
Total	1.047.098	1.41.037	1.271.901	1.364.057		

Fuente: MINTUR 2014.

4.1.1.2. Principales mercados turísticos al Ecuador

Los principales mercados emisores de turistas al Ecuador son:

Cuadro N° 14. Principales mercados turísticos al Ecuador

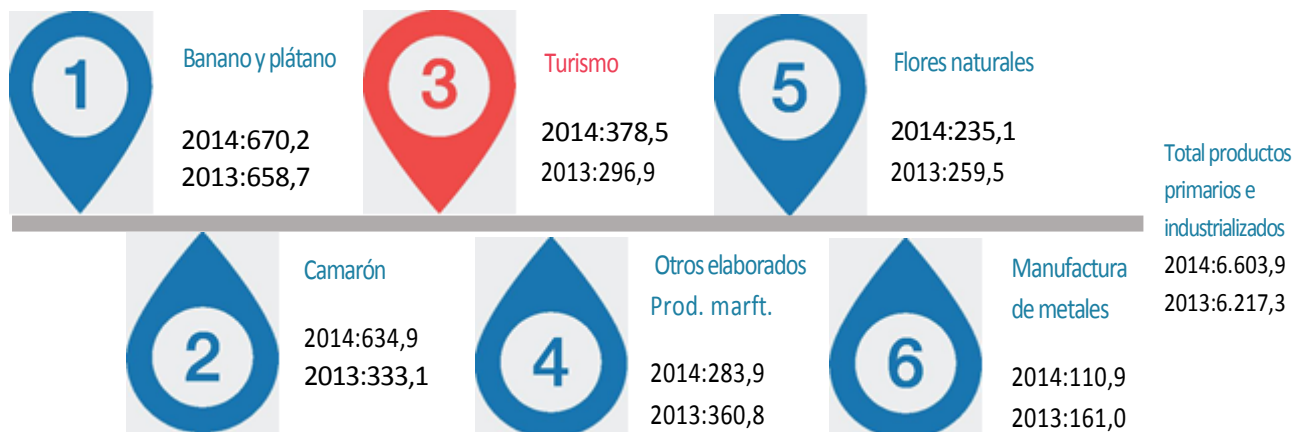
R K	País	Primer trimestres	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Enero Agosto	% Part.
1	Colombia	104.036	34.721	23.238	30.743	36.088	28.008	256.834	24.8
2	Estados unidos	61.021	17.855	20.947	32.125	34.070	21.788	187.806	18.1
3	Perú	46.631	11.697	11.694	12.386	17.014	16.485	115.907	11.2
4	Venezuela	20.390	6.657	6.642	8.091	9.624	12.489	63.893	6.2
5	España	15.486	4.629	4.693	7.350	6.858	6.778	45.794	4.4
6	Argentina	23.120	3.880	4.046	2.924	4.451	3.626	42.047	4.1
7	Chile	15.965	2.816	3.224	2.254	3.325	3.123	30.707	3.0
8	Canadá	10.182	3.215	2.839	2.054	2.739	2.039	23.068	2.2
9	Alemania	9.248	2.464	1.962	1.782	3.261	3.750	22.467	2.2
10	Cuba	5.174	2.268	2.942	3.050	3.595	3.949	21.542	2.1
Total		311.253	90.766	82.227	102.759	121.025	102.035	810.065	100,0

Fuente: MINTUR 2014.

4.1.1.3. Posición del turismo en la economía

Ubicación del turismo en las exportaciones no petroleras Primer trimestre 2014

Figura N°3. Posición del turismo en la economía de Ecuador. (En millones USD)



Fuente: MINTUR 2014.

4.1.1.4. Cifras claves del turismo en Ecuador

Figura N° 4. *Cifras claves del turismo en Ecuador*



Fuente: MINTUR, 2014.

4.1.2. Meso contextualización

En la propuesta de comercialización de la oferta ecuatoriana, se estableció que el Ecuador para temas de Benchmarking (PLANDETUR 2020, 2008) será ofertado en el mercado internacional como un Destino de cuatro Mundos (Amazonia, Andes, Costa y Galápagos), dentro de esta oferta todos los productos turístico ofertados por la provincia de Pastaza, forman parte de la Rainforest (Amazonia), siendo el Mundo Amazonia una propuesta turística propia de Naturaleza (en especial ecoturismo) y Manifestaciones Culturales (etno-turismo y turismo comunitario). La oferta de Ecoturismo Comunitario es una de las modalidades más adecuadas para el fomentar el desarrollo local. Gracias a su cercanía con la ciudad del Puyo y al aeropuerto Nacional de Shell (poner KM), presenta todos los atributos para ser un producto altamente competitivo y buscar en el largo plazo una buen posicionamiento de su imagen empresarial.

Diagnostico Situacional del área de estudio

Ubicación geográfica

Dentro de la Provincia de Pastaza se encuentra ubicado el Cantón Puyo el cual está dividido por cuatro Cantones (Pastaza, Santa Clara, Mera y Arajuno), el área de estudio está ubicada en la Parroquia Rural Pomona con un rango altitudinal 800 metros sobre el nivel del mar (msnm), limita al norte con la Parroquia de Veracruz y la Provincia de Morona Santiago, al Sur y al Este con la Parroquia Simón Bolívar y al Oeste con las parroquias de Madre Tierra y Tarqui (PDyOT GAD Pastaza, 2011-2020).

Geomorfología

El relieve es bastante pronunciado, típico de los asentamientos de pie de monte (Sierra 1999), siendo las principales elevaciones (PDyOT GAD Pastaza, 2011-2020)

Hidrología

El río Puyo forma parte de la Subcuenca del Río Pastaza que a su vez forma parte de la Cuenca del Río Napo, tributario del río Solimoes (Amazonas), Las aguas del Río Puyo presentan una coloración oscura propia de los sistemas hídricos formados por cuencas de drenaje que vienen desde las partes altas de los Andes (PDyOT GAD Pastaza, 2011-2020). El Río Pastaza está formado por dos tributarios principales el Río Chambo y el Patate, los cuales arrastran una gran cantidad de materia orgánica que confluye en el Pastaza chico (sector Río Verde), recibiendo las aguas del Río Puyo y de otros ríos locales como el Anzu y el Alpayacu (PDyOT GAD Pastaza, 2011-2020)

Con alto grado de contaminación se ha determinado que el río Pastaza (Afluentes desde el río Tashapi aguas Arriba), Río Bobonaza, los de mediana contaminación son el río Arajuno,

Villano y Copataza. Se determinó que los ríos que presenta baja contaminación son los pertenecientes a la cuenca media amazónica Pindoyacu y Kapawari, entre otros. (PDyOT GAD PASTAZA 2011-2020)

Clima

El área de estudio pertenece a la zona climática lluviosa tropical con una precipitación promedio de 4524.70 mm/año (PDyOT GAD Pastaza, 2011-2020). En la región amazónica las lluvias se presentan climatológicamente durante todo el año con una inflexión en los meses de Julio a Septiembre (Instituto Nacional de Meteorología, Boletín anual, 2011).

Flora

El área de estudio está clasificada dentro del Ecosistema Bosque Húmedo amazónico (Sierra et al. (1999), el cual está caracterizado especies vegetales en un proporción de 0.1 ha d densidad, encontrándose 114 especies de 2.5 cm de DAP (Diámetro a la Altura del Pecho). Las especies más representativas son: "Palmas" *Wettinia maynensis*, "Pambil" *Iriartea deltoidea* (Fundación Yawa Jee, 1997). Entre las especies maderables tenemos Cedro (*Cedrela* sp.), "Laurel" *Ocotea* sp., Balsa (*Ocroma pyramidale*), Aguano o Caobilla (*Platymiscium pinnatum*) y la Caoba (*Swietenia macrophylla*) (de la Torre et al. 2008).

Entre los cultivos más importantes están la Yuca (*Manihot esculenta*), Plátano (*Musa x paradisiaca*), Guabas (*Inga* spp.), "Chontaduros" *Bactris gasipaes*, "Caimito" *Pouteria caimito*, "Papaya" *Carica papaya*, "Camote" *Ipomoea batata* y varias especies de colorantes, especerías y edulcorantes como *Dioscoria trifida* (Fundación Yawa Jee, 1997).

Fauna

Dentro de la Masto fauna el animal más representativo de esta taxa es el Mono Araña (*Ateles belsebuth*), además de otros primates como el mono Aullador, el chichico o bebeleche, el Barizo o Mono ardilla, "Tigrillo" *Leopardus pardalis*, "Armadillo" *Dasypus novemcinctus*, "Guatusa" *Dasyprocta fuliginosa*. En especies de aves tenemos las "Loras cariamarillas" *Amazonas amazonica*, "Papagayo" *Ara macao*, "Tucán" *Ramphastos tucanus*. En los Reptiles tenemos "Cocodrilos" *Caiman cocodrilus*, "Boa" *Boa constrictor imperator*. (Fundación Yawa Jee, 1997).

4.1.3. Micro contextualización

Kotococha es una comunidad que interactúa de forma directa con la naturaleza pues se encuentra inmersa en la llanura verde de la selva amazónica, se ubica en la parroquia Tarqui perteneciente a la provincia de Pastaza en el kilómetro 16 vía Puyo-macas a su ingreso se encuentra un puente que atraviesa el río Puyo y empalma su cultura con la de los colonos y la civilización actual

Sus habitantes se dedican a la agricultura, caza de animales salvajes y pesca para su alimentación al igual que al turismo comunitario, su población la comprenden 80 personas de las cuales actualmente viven en la comunidad solo 20 debido al desplazamiento de su gente que Abandona sus tradiciones cosmovisión y familia en busca de oportunidades laborales o de mejorar sus condiciones económicas. (PAUCAR, 2012)

La migración de sus habitantes ocasiona la pérdida de costumbres y cultura, pues cada vez son más las etnias que desaparecen y con ellas su historia, su formación, su idioma y todo lo especial y único que las comprende.

Muchos de estos habitantes se adaptan de manera forzada a otros estilos de vida y gran parte de ellos sufren diversas situaciones a las que se ven expuestos por el desconocimiento ya sea explotación laboral, la discriminación, hasta Abusos de muchas formas, pues se enfrentan a una realidad totalmente adversa y diferente de la que viven en su natal entorno.

4.1.3.1. Entidades públicas y ONG.

En la actualidad Kotococha genera recursos con el servicio del turismo comunitario basados principalmente en la gestión de sus habitantes y la ayuda o colaboración de extranjeros que con fundaciones u ONGS han hecho su aporte para que sus pobladores tenga de donde originar sustento, pues no cuentan con el apoyo directo de entidades públicas como los GADS que no Abarcan el inmenso territorio de la provincia con obras o el ministerio de turismo que no tiene apoyo focalizado a este tipo de iniciativas de superación o como ocurre normalmente con algunas entidades que más que ser una ayuda o plataforma que capacite sobre la normativa, entorpecen y dificultan su situación con procesos complicados y poco entendibles.

4.1.3.2. Medio Ambiente

La interacción de la comunidad Kotococha con la naturaleza se hace de manera dinámica pues la siembra de sus árboles frutales atrae a los animales silvestres en busca de alimentos generando un equilibrio de lo que toman de la tierra y lo que a ella devuelven, su entorno es un 80% de selva virgen o bosque primario y el 20% restante es para la agricultura o bosque secundario, poseen un clima sub tropical húmedo con una temperatura promedio que oscila de 18°C a 24°C, su hidrografía la comprenden el río Puyo el cual pasa a un lado de la comunidad, el río Cotacachi asía el norte y el río Putuimi al oeste, toman el agua con una

bomba hidráulica que pese a no ser potable abastece a la comunidad cuando no ay sequia o cuando no es demasiado turbia por las fuertes lluvias ya que el rio Puyo que se encuentra más cerca es contaminado y no sirve para el consumo humano, del rio Puyo se abastecen de la pesca cuando personas de otras partes no embarbascan pues este método acaba de gran manera los peces del sector y limita la pesca artesanal de los nativos que luchan contra estas personas que destruyen, pues además su sentido de conservación y conciencia es de responsabilidad con la naturaleza y se puede denotar en la disminución de la caza indiscriminada la cual en su momento les explicaron lo que ocasionaba e incluso modificaron algunas de sus costumbres, como el consumo del puerco sajino que paso de ser un plato diario a ser consumido una vez al año para un festejo especial. (PAUCAR, 2012)

En la comunidad se utilizan las plantas con distintos propósitos ya sea medicinalmente, en la arquitectura de sus viviendas, en sus vestidos, en la gastronomía, artesanías y utensilios.

Actualmente en Kotococha cuentan con animales que ingresan de manera silvestre al sector pero que se prohíbe por el ministerio del ambiente, en la comunidad desean realizar un lago con peces y un pequeño zoológico pero las restricciones del MAE impiden su fácil desarrollo y los estudios que se deben realizar como el de impacto ambiental representa un alto costo que no tienen como asumir los pobladores.

4.2. ANÁLISIS SOCIO CULTURAL.

Kotococha es una comunidad donde gran parte de su población es kichwa pero existe una mezcla de culturas con la población Achuar ya que actualmente ay conformadas familias procedentes de las dos etnias las cuales en su momento adaptaron ideologías, cosmovisión y costumbres para hacer parte de un nuevo comienzo o una nueva historia.

Pues si bien ahora hay interacción y convivencia entre culturas, anteriormente no era de esta forma ya que cada etnia era territorialista y defendía a muerte su sector, pese a esto las nuevas generaciones han cambiado ese sentido y se permiten emparentar utilizando unas reglas las cuales determinan que si el marido es de otra etnia pero vive en el sector natal de la mujer debe adaptarse y hacer lo que normalmente se desarrolla en ese sector y viceversa de igual manera debe ocurrir así sea solo cuando vayan de visita a algunas de las comunidades.

Las costumbres de la comunidad son principalmente la caza y la agricultura tarea de la cual se encargan los hombres, además de la recolección de leña y construcción de chozas, las mujeres se dedican a elaborar las vestimentas, las artesanías a elaborar la chicha en tinajas de barro, los platos en barro, hacer la comida y a encargarse principalmente de los niños, es de resaltar el mando y la representatividad que tiene la mujer pues son las que lideran cualquier tipo de iniciativa e intervienen en la gran mayoría de actividades que se realizan.

Históricamente es una comunidad que se ha constituido por grupos de familias kichwas los cuales la conformaron en su momento inicial Berna Malaver, Guillermo Coquinche, Ignacio Coquinche, Natividad Vargas, Arsenio Vargas, Sevelina Vargas, Rosario Vargas, Lucas Vargas, Gladis Guatatoca, Virginia Guatatoca, asentándose a orillas del rio Puyo y han transmitido descendientemente sus conocimientos y tierras de generación en generación desde 1978, en 1984 llegan cuatro familias de la comunidad vencedores y san pedro a hacer parte de la comunidad pero por la distancia de otros sectores y grupos de familias queda desolada por bastante tiempo hasta 1994 donde se establecen Oswaldo Vargas, Lucas Vargas, Segundo Guata toca, Reinaldo Chango, Cesar Tapuy, Eusebio Llanes y Claver Andi con la finalidad de repoblar el sector que les pertenecen bautizándolo Kotococha el cual es un nombre en composición a dos palabras coto por los monos colorados que ingresaban a bañarse en una laguna que en quichua significa cocha para dos años después dar inicio al

turismo comunitario en el año 1996 planteado desde la iniciativa, ayuda y colaboración de fundaciones que apostaron a mejorar la situación de los pobladores y que permite hoy en día su visibilización y con ella el poder brindar un servicio, contar con una pequeña capilla, tener escuelas para los niños, poseer una bomba hidráulica, la construcción de un puente que atraviesa el río y poseer luz eléctrica para así facilitar y mejorar el día a día de la población.

En la comunidad hay particularidades características de su cultura una de ellas es un sesto que elaboran en fibras de la palma chambira, las cuales entretejen para entregárselas finalmente a sus mujeres, pues para ellas es una vergüenza tener otro tipo de sesto o su hombre sería un “perezoso” el cual no le da este regalo necesario para la recolección de sus alimentos. Al momento de comer las mujeres no se sientan en las mesas pues son encargadas de servir y atender a los niños, en la comunidad acostumbran en ocasiones especiales a pintarse la cara con huito y achote, se visten con tejidos de semillas y paja esta última es utilizada también para elaborar sus chozas tejiendo las hojas de guayuri, uksha o lisan, se alimentan de comida silvestre y exótica como los gusanos chontacuros, carachamas, hormigas ukui, animales salvajes y lo que cosechan en sus tierras, otra particularidad pero que pertenece a la etnia Achuar es que el mejor cazador es el que posee más novias ya que es más hábil y puede brindar sustento a más mujeres siendo libre la poligamia en menor grado, además cuentan con jerarquías las cuales se evidencian a la hora de sentarse ya que las sillas son para los padres, sabios y personas importantes. (PDyOT GAD Pastaza, 2011-2020)

4.3. ANÁLISIS DE ACTORES INVOLUCRADOS.

Cuadro N°15. *Análisis de actores involucrados*

MATRIZ DE ACTORES INVOLUCRADOS			
ACTORES INVOLUCRADOS	PROBLEMAS PERCIBIDOS	CAPACIDADES	CONFLICTOS POTENCIALES
		RECURSOS	
		MANDATOS	
TURISTAS NACIONALES	No garanticen los servicios de manera optima	Dinero, tiempo, comentarios positivos	Falta de garantías de servicios
TURISTAS EXTRANJEROS	Limitación de comunicación por el idioma	Dinero, tiempo, comentarios positivos	Falta de garantías de servicios
COMUNIDAD	Insuficiente ingresos económicos del turismo comunitario de Kotococha	Recurso humano, lugar, flora y fauna, instalaciones.	Carencias y necesidades que limitan el desarrollo.
GAD PARROQUIAL	No tiene recursos para la inversión en turismo comunitario	Tienen la normativa de apoyar a la comunidad	GAD no tenga el dinero suficiente para ayudar a la comunidad
GAD MUNICIPAL	No se puede dotar con servicios básicos.	Maquinaria, recurso humano, recurso económico y tiene la competencias de dotar de servicios básicos.	No se disponga de recursos para la implementación de servicios básicos
	No existe recursos para la remediación del río Puyo	Tienen la competencia de remediación ambiental	Falta de dinero para la remediación del río Puyo
GAD PROVINCIAL	Falta de recursos para la comunidad para el turismo comunitario	Competencia en el fortalecimiento turístico, maquinaria, recursos humanos.	Que no se incluya a la comunidad en los proyectos de promoción turística de la provincia.
MINISTERIO DE TURISMO	Falta de programas a las comunidades en turismo	Técnicos, incentivos turísticos, información y normativa legal.	Que no se los califiquen como operadores turísticos.
MINISTERIO DEL AMBIENTE	Falta de apoyo técnico en la comunidad	Normativa, apoyo técnico.	Restricciones ambientales (dificultad en obtener los permisos respectivos)
ECORAE	Falta de recursos	Apoyo técnico, recursos económicos, logística.	Que no se priorice en los proyectos del ECORAE

Fuente: formato tomado de senplades “Matriz de actores involucrados” 2014.

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

4.3.1. Matriz de expectativas y fuerzas

La matriz de expectativas y fuerzas nos permite ver el grado de interés de los actores involucrados en el proyecto y su grado de influencia o poder en el desarrollo del mismo

Cuadro N° 16. *Matriz de expectativas y fuerzas*

Actores	Expectativas	Fuerza	Resultados
Turistas nacionales	3	5	15
Turistas extranjeros	4	5	20
Comunidad	4	5	20
Gobierno parroquial	2	3	6
Gobierno municipal	3	4	12
Gobierno provincial	3	4	12
Ministerio del Ambiente	3	4	12
ECORAE	3	4	12

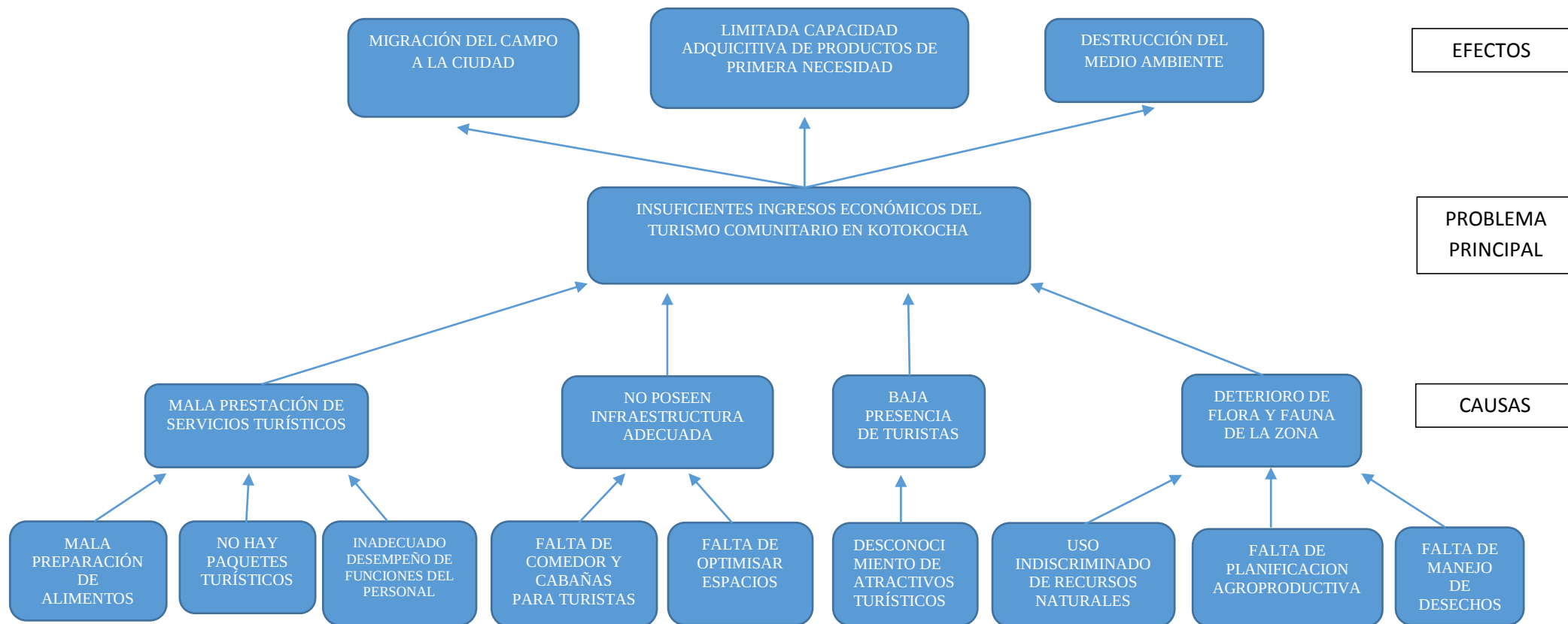
Fuente: formato tomado de senplades “Matriz de fuerzas y expectativas” 2014.

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

Los valores más altos fueron los turista nacional, extranjero y la comunidad a los cuales se deben encaminar actividades e identificar las principales personas que puedan causar conflictos que impidan el libre desarrollo de la tesis.

4.4. ARBOL DE PROBLEMAS

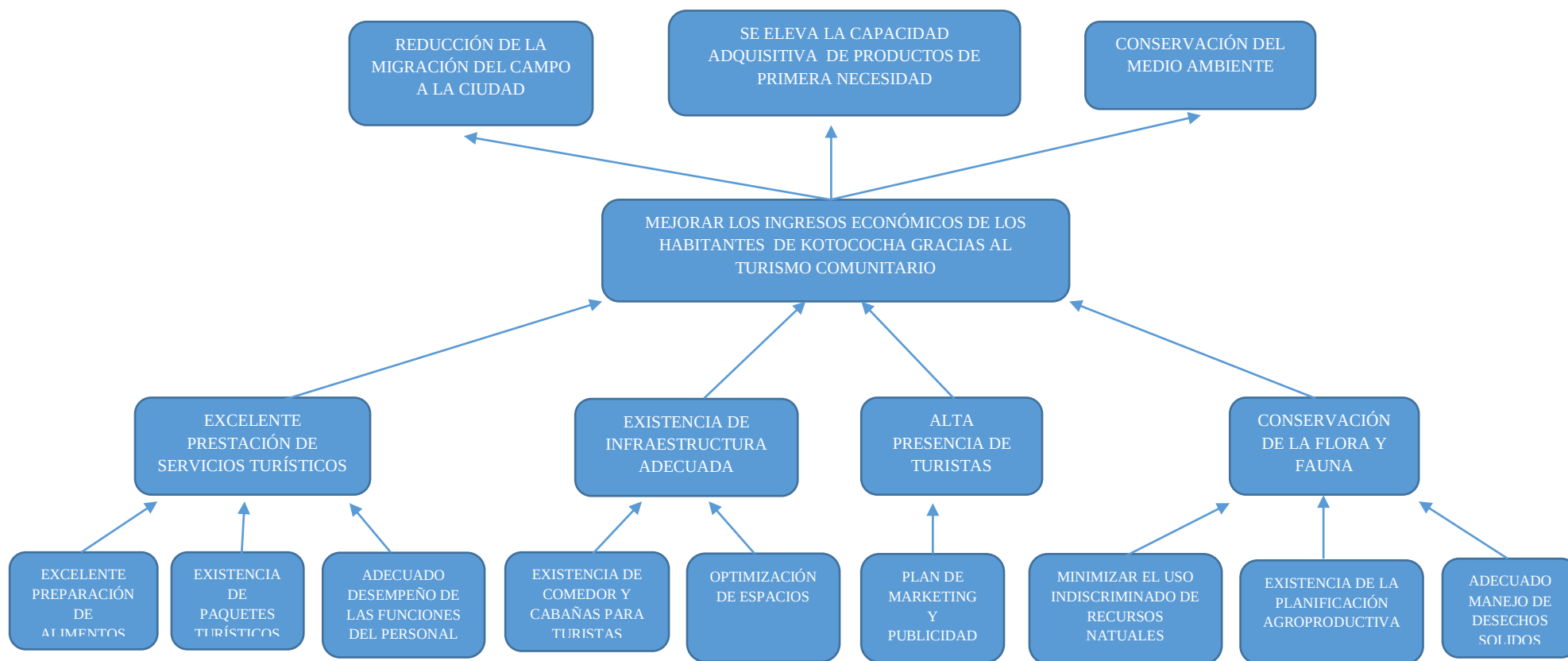
Grafico N°2. Árbol de problemas



Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

4.5. ARBOL DE OBJETIVOS

Grafico N°3. Árbol de objetivos



Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

4.6. RESUMEN DEL PROCESO DE RE-POTENCIACIÓN DE PRODUCTOS TURISTICOS DE LA COMUNIDAD KOTOCOCHA

Cuadro N° 17. *Resumen del proceso de Repotenciación del producto Turístico de la comunidad Kotococha*

PROBLEMA	ANALISIS	PROPUESTA (IMPLEMENTACION)	PASOS A SEGUIR (ACTIVIDADES)
Insuficientes ingresos económicos del turismo comunitario en kotokocha	La carencia de recursos económicos a ocasionado: - Limitada capacidad adquisitiva de productos de primera necesidad. - Migración del campo a la ciudad	Generar empleos directos (+/- 20) e indirectos (+/- 10) con las familias de la comunidad para disminuir las necesidades económicas y la migración del campo a la ciudad.	Implementar el modelo de Gestión en su totalidad en la comunidad Kotococha
Mala (Inadecuada) prestación de servicios turísticos	El inadecuado desempeño de las funciones del personal, la falta de constituir el servicio a ofrecer, impide el correcto ejercicio del turismo comunitario en Kotococha	a) mejorar las funciones del personal mediante capacitaciones sobre: - Atención y hospitalidad con el cliente. - Administración turística. - Buenas prácticas de manejo y elaboración de alimentos. - Charlas de trabajo en equipo y liderazgo. b) Establecer una nueva oferta de paquetes turísticos que constituyan todos los servicios que se ofrece.	• Implementar un programa permanente de capacitación para todas las áreas operativas y gerenciales. • Actualizar la oferta de servicios turísticos en base a las tendencias de mercado y comentarios de los pasajeros.

PROBLEMA	ANALISIS	PROPUESTA (IMPLEMENTACION)	PASOS A SEGUIR (ACTIVIDADES)
No poseen infraestructura adecuada	Las actuales cabañas no presentan las garantías necesarias para ofrecer el servicio pues sus condiciones no son óptimas ni atractivas ante el turista	a) Establecer la infraestructura acorde a las necesidades del turista de la siguiente manera: - Construcción de una cabaña para la venta de maitos y comedor de turistas. - Construcción de 5 cabañas para uso exclusivo de turistas - Construcción de cabaña para retomar el ritual de la limpieza espiritual. - Construcción de cabaña para hamacas. b) Optimizar espacios de la siguiente manera: - Adecuar 1km de sendero ecológico. - Elaborar el camino de las cabañas empedrado y con plantas a los costados. - Fortalecimiento de la recreación turística mediante una cuerda de 15 m que péndula al río denominada Tarzan	• Mantenimiento y adecuación anual de la Planta Turística implementada.
Baja presencia de turistas	No existe un plan de márketing, no se ha creado un logotipo, ni publicidad, no cuentan con el manejo de redes sociales que permitan dar a conocer los servicios de la comunidad.	a) Diseñar un plan de marketing y publicidad incluyendo: el diseño de logotipo, diseño de trípticos, diseño y elaboración de redes sociales, diseño y elaboración de invitaciones, diseño de página web, diseño y elaboración de 100 tarjetas de presentación, diseño del mapa de la ubicación. b) Desarrollar una feria que constituya la presentación de productos llamada “feria intercultural Kotococha”. d) fomentar la apertura en espacios como el canal sonovision, en la radio mía y la radio Súper Tropicán.	

PROBLEMA	ANALISIS	PROPUESTA (IMPLEMENTACION)	PASOS A SEGUIR (ACTIVIDADES)
Falta de conformación y constitución legal de la empresa que ofrece el servicio “turismo comunitario”	La obtención del permiso turístico comunitario tiene varios pasos los cuales dificultaron la obtención del permiso por la comunidad	Gestionar los trámites para la obtención del permiso de turismo comunitario en Kotococha	Posesionar a Kotococha como una empresa líder en turismo comunitario en la amazonia
Pérdida de identidad cultural por causas inherentes del turismo.	Debido a la migración y a la influencia de otras culturas gradualmente se está perdiendo su identidad y se puede notar en las nuevas generaciones, las cuales no visten normalmente sus trajes típicos, ni conocen sobre la medicina tradicional, arquitectura y gastronomía de su cultura.	Establecer mecanismos que permitan la motivación por rescatar los valores y conocimientos ancestrales en los jóvenes: a) Elaborar un taller de formación cultural con los jefes de la comunidad para los jóvenes en donde se explique los principales rasgos de la cultura quichua. c) Implementar coreografías para turistas que revaloricen las prácticas culturales autóctonas. d) Elaborar trajes típicos (20) para eventos turísticos no místicos.	Posible acuerdo con el Departamento de Cultura dela PUCE (Antropóloga Jenny Arroyo), para diseño e implementación de una modalidad artística cultural diferente a la práctica cultural real.
Deterioro de flora y fauna de la zona	Los turistas y los nativos no son concientizados del tema del manejo de basuras ni de la conservación de la flora y fauna, la caza indiscriminada se ve necesaria a falta de sustento económico, tampoco cuentan con tachos para la debida recolección.	a) Planificación agro-productiva en el taller de Granjas Integrales (ver Anexo 6) b) Siembra de plantas alrededor de camino. c) Elaboración de 5 tachos de basura (ver Fotografía 55).	

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

4.7. MATRIZ DE MARCO LÓGICO

Cuadro N° 18. Matriz de Marco lógico

DESCRIPCIÓN	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Fin: generar una fuente de trabajo sostenible que aporte al desarrollo social de las comunidades indígenas, para que consecuentemente se disminuya la migración del campo a la ciudad y el deterioro del medio ambiente.	Generar 20 empleos directos y 10 indirectos con las familias para disminuir las necesidades económicas de la comunidad Kotococha	Registro de pagos de la comunidad, fotografías.	Existe el apoyo interinstitucional para la implementación del proyecto
Propósito: mejorar el nivel de ingresos de la comunidad Kotococha, con el propósito de que la población del sector sea sostenible y autosustentable gracias al turismo comunitario.	Incrementar anualmente en un 40% los ingresos económicos en el periodo 2014 al 2019	Facturas de ventas, registro de ingreso de turistas.	Los turistas visitaran Kotococha en forma permanente
Componente 1 Adecuada prestación de servicios turísticos	Se capacitará a 10 mujeres de la localidad en buenas prácticas de manejo y elaboración de alimentos durante el año 2014 Se implementará 3 paquetes turísticos. Para mejorar las funciones del personal se dictaran capacitaciones en: Atención y hospitalidad con el cliente dirigido a 30 personas de la comunidad durante el año 2014 Administración turística enfocado a 7 personas que conforman los principales dirigentes de la comunidad durante el año 2014 Charlas de trabajo en equipo y liderazgo con 12 jóvenes durante el año 2014 Formación cultural con 12 jóvenes durante el 2014 Implementación de 3 coreografías autóctonas 2014. Elaboración de 20 trajes típicos.	Fotográficos, informe de talleres y capacitaciones.	Los paquetes turísticos son atractivos y con buena demanda Las capacitaciones mejoraran el desempeño de las funciones del personal

DESCRIPCIÓN	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Componente 2 Adecuada infraestructura del sitio turístico	Construcción de cabaña para comedor de turistas de 6 m de largo por 4 m de ancho en el primer año. construcción de 5 cabañas con vista al río exclusivas para turistas de 5 m de ancho por 5 m de largo, la construcción se estima en el periodo de 2014 y 2015 Optimizar espacios de la siguiente manera: Adecuar 1km de sendero ecológico en el periodo de 2014 y 2015 Construcción e Implementación de cabaña para limpieza espiritual de 4 m de largo por 3 m de ancho con huecos en la tierra, fogata y artículos necesarios, periodo 2014 Construcción de cabaña de para hamacas (tipo Maloca) en el periodo 2014. Fortalecimiento de la recreación turística mediante una cuerda que pende al río denominada “Tarzan” en el periodo 2014.	Fotográficos	Se contara con los materiales y el apoyo económico de instituciones públicas para la construcción de las cabañas
Componente 3 Incrementar la afluencia de turistas a Kotococha	Aumentar la presencia de turistas en un 20% anualmente durante el periodo de 2014 al 2019 Estrategia de marketing y publicidad incluyendo: diseño de logotipo, diseño de trípticos, diseño y elaboración de redes sociales, diseño y elaboración de invitación persona para principales autoridades, diseño de página web, diseño y elaboración de 100 tarjetas de presentación, diseño de mapa de la ubicación de la comunidad, en el periodo de 2014. Feria intercultural de Kotococha con 80 asistentes durante los periodos 2014 Entrevista en canal municipal sonovisión, en la radio mía y la radio Súper Tropicana en el periodo 2014.	Facturas, registro de ingreso de turistas a la comunidad, fotografías, diseños publicitarios.	Se contara con los recursos necesarios para la elaboración del plan de marketing

DESCRIPCIÓN	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Componente 4 Conservación de flora y fauna de la zona	Siembra de plantas alrededor de 30m de camino en el periodo 2014 y 2015. Planificación agro productiva en el taller de Granjas Integrales con 30 personas de la comunidad durante el año 2014 Elaboración de 5 tachos de basura en el año 2014.	Cronograma de capacitaciones, fotografías.	Las entidades públicas aportan a la iniciativa de la comunidad con programas de reforestación.
ACTIVIDADES	PRESUPUESTO DE ACTIVIDAD		
Realizar capacitaciones para mejorar el desempeño de las funciones del personal Diseñar el plan de capacitaciones Designar los capacitadores Establecer el cronograma Convocar a la comunidad para que asistan a los talleres Dictar taller de buenas prácticas de manejo y elaboración de alimentos Dictar taller de Atención y hospitalidad con el cliente Dictar taller de Administración turística Dictar taller de trabajo en equipo y liderazgo Dictar taller de formación cultural Ensayo de coreografías Elaboración de talonarios de rifa para la consecución de los recursos para los trajes Venta de rifas Confección de trajes Decoración de trajes por la comunidad Elaboración de paquetes turísticos Análisis de las potencialidades turísticas de Kotococha Análisis de costos de los paquetes turísticos Conformación del itinerario y servicios de los paquetes turísticos	Costo del plan de capacitaciones para mejorar el desempeño de las funciones del personal USD \$ 671.25 Valor total de las telas y costura de trajes USD \$160 Talonarios para rifas USD \$25 Para la construcción de las cabañas los materiales serán los disponibles en la comunidad como: chontas para los pilares y paja toquilla para el techo Refrigerios para las mingas USD \$80 Cuerda de 15 m USD \$75	Registro de talleres, fotografías, facturas	La comunicación con la comunidad será clara y se comprenderán los conceptos e información que trasmite el capacitador Existe la participación activa de los principales actores del modelo de gestión

ACTIVIDADES	PRESUPUESTO DE ACTIVIDAD	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Establecer acciones para mejorar la infraestructura de la comunidad Planificar la ubicación y el diseño de las infraestructuras Definir la mano de obra encargada de la construcción Adecuar el terreno para la construcción Establecer los trabajadores encargados de recolectar la madera de chonta para los pilares de las cabañas y los tongos de paja toquilla para el techo. Construir cabaña para comedor de turistas Construir cabaña para limpieza espiritual Construcción de 5 cabañas con vista al río para turistas Construir cabaña para hamacas Realizar mingas por grupos de familias para la limpieza del sendero ecológico Instalar la cuerda en el árbol para recreación del turista			Se contara con la mano de obra de la comunidad. En caso de no contar con el apoyo de las instituciones públicas la comunidad recolectara materiales necesarios para la construcción
Diseño de plan de marketing y publicidad Contratar el personal especializado en la elaboración de diseños Recopilación de información para diseños Elaboración participativa con la comunidad del logotipo Sesión fotográfica con la comunidad sobre los servicios que ofrece Elaboración de tarjetas de presentación Elaboración de página web y redes sociales Diseño y elaboración de invitación personal para principales autoridades	Costo de los diseños Y la elaboración Publicitaria del plan de marketing USD \$550 Insumos de oficina para oficios, invitaciones y solicitudes USD \$25	Facturas, fotografías.	El plan de marketing atrae el interés de visitantes nacionales y extranjeros Las principales autoridades de la provincia participan y apoyan al turismo comunitario

ACTIVIDADES	PRESUPUESTO DE ACTIVIDAD	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Entrega de oficios e invitaciones a la feria intercultural Entrega de solicitud de carpas al GAD Pastaza Entrega de solicitud de entrevistas a medios de comunicación Entrevista e invitación al director de la universidad estatal amazónica Entrevista a líder de la comunidad en medios de comunicación: Canal municipal sonovisión, radio mía y la radio súper Tropicana Preparación y distribución de stand en la comunidad Desarrollo de la Feria intercultural de Kotococha			
Establecer plan de mitigación del deterioro de la flora y fauna de la comunidad. Socialización con la comunidad del tema de conservación ambiental y lluvia de ideas para disminuir el deterioro de la misma. Selección de estacas para siembra Selección de personal encargado de la siembras de estacas Siembra de plantas alrededor del camino Establecer temas para el taller de granjas integrales y Planificación agro productiva Designar el capacitador. Establecer el cronograma y para las capacitaciones Convocar a la asistencia del taller. Designar la elaboración de 5 tachos de basura a uno por familia.	Costo de taller sobre granjas integrales USD \$98.25	Fotografías, Registro de talleres.	La población comprometida con la conservación de los recursos naturales

Fuente: Formato tomado de SENPLADES “Matriz de marco lógico” 2014.

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

4.8. EVALUACIÓN DEL POTENCIAL TURÍSTICO DE KOTOCOCHA

4.8.1. Listado de servicios y productos que ofrece la comunidad

Cuadro N°19. *Listado de servicios y productos que ofrece la comunidad Kotococha*

Categoría	Tipo	Características
Recursos humanos	guías	2 guías con 3 años de experiencia y preparación para el trato con turistas.
	Bailarines	14 jóvenes y niños que desarrollan 3 coreografías.
	Mujeres de la comunidad	10 mujeres que elaboran los alimentos, las artesanías y las vasijas en barro
Alojamiento	Cabañas	Se cuenta con 2 cabañas una con 22 camas y otra con 20 camas
	Campin	5 cabañas para acampar con capacidad para 12 carpas
Gastronómico	Alimentación	Desayuno (ensalada de frutas, huevos, pan, te, café, jugo)
		Almuerzo (maito de tilapia o pollo con guayusa)
		Tienda con alimentos básicos, bebidas colas, golosinas, aguas, tabacos etc.
	Comidas exóticas	Gusanos chonta curos asados, hormigas ukui en temporada.
Espiritual	Shamanismo	Limpia tradicional con plantas propias de la región.
	Ritual de purificación espiritual	Un hueco en la tierra con las plantas y agua donde adicionan una piedra caliente que emana vapor con las plantas medicinales.
Aventura	Canotaje	Viaje en canoa de 4 puestos por el río Puyo, con vista panorámica del paisaje.
	Paseo en boya por el río	10 Flotadores que se desliza por el río.
	Liana	Cuerda que péndula asía el río.

Categoría	Tipo	Características
Artesanías	Manillas y artesanías	Manillas, aretes, pulseras y llaveros, elaborados en semillas de propias de la región.
	Vasijas de barro	Vasijas de barro secado al horno y pintados con achote.
	Lanzas talladas	Talladas a mano por los indígenas
Manifestación cultural	Danza con trajes típicos	3 bailes con trajes típicos de 14 personas con una duración de 40 minutos.
	Practica con cerbatana	Tiro al blanco con cerbatana asía un pájaro de madera que muestra como anteriormente se casaban animales salvajes.
	Pinturas	Pinturas en la cara con huito y achote que significan una fecha especial.
	Mitos y leyendas	Fogata con historias, mitos y leyendas propios de la comunidad.
Sitio natural	Senderos ecológicos	Caminata por 45 minutos por los paisajes de la selva amazónica.
	Mirador Indichuris	Mirador desde el cual se puede divisar la unión de ríos y el horizonte amazónico (atractivo que no pertenece a la comunidad pero se visita con la llegada de los turistas)
	Cascada hola vida	Cascada hola vida a 10 minutos de la comunidad
Otras instalaciones	Cabañas con la comodidad de las hamacas	3 Hamacas ubicadas en una cabaña frente al paisaje del rio Puyo.
	Cocina principal	Cabaña grande con implementos y estufa utilizada para elaborar los alimentos
	comedor	Comedor exclusivo para turistas con capacidad de 25 personas.

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

4.8.2. Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas)

Mediante un levantamiento de información participativa se logró determinar la situación tanto interna como externa de la empresa, la cual se realizó de la siguiente manera:

Cuadro N°20. *Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas)*

Fortalezas	Oportunidades
1. La comunidad mantiene sus tradiciones y cosmovisión cultural 2. Incipiente planta y oferta turística (alojamiento tradicional indígena, alimentación y guianza). 3. Elaboración y comercialización de productos artesanales. 4. Cuenta con atractivos turísticos de jerarquía II+ 5. Cuenta con acceso vial en perfecto estado. 6. Emprendedores turísticos motivados y con iniciativa para consolidar la oferta turística. 7. Existe una organización social legalmente constituida. 8. Experiencia en el desarrollo de turismo comunitario amazónico desde 1995	1. Crecimiento sostenido de la actividad turística a nivel nacional y mundial (4%/año OMT 2015) 2. turismo comunitario es una alternativa sostenible para el desarrollo local. 3. Crecimiento constante de los consumidores conscientes (tanto ambiental como socialmente). 4. Constante flujo turístico a la ciudad del puyo (especialmente en feriados). 5. Actual oferta para capacitación profesional y en competencias laborales por parte del MINTUR, GAD y otros actores locales.
Debilidades	Amenazas
1. Falta de personal capacitado para el desarrollo y gestión del turismo comunitario. 2. Producto turístico en fase de lanzamiento 3. Falta de un Plan de Marketing 4. Inadecuada Infraestructura turística. 5. Precaria prestación de servicios turísticos. 6. Desconocimiento de la normativa legal 7. Pérdida gradual de la identidad cultural. 8. Carencia de recursos económicos	1. La mayoría de turistas que visitan el Puyo y sus alrededores no pernoctan en su oferta hotelera. 2. Alta competencia entre productos turísticos locales similares a Kotococha 3. Pocas líneas de financiamiento flexible y coherente para la realidad de la comunidad. 4. Alta dificultad para la gestión efectiva de tramites por parte de miembros de la comunidad. 5. Recesión de la economía por la mala implementación de políticas macroeconómicas en el sector Turístico. 6. Conflictos económicos sociales con otros miembros de otras comunidades.

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

4.8.3. Análisis Estratégico mediante la Matriz Analítica de Formación Estratégica (MAFE).

Cuadro N°36. Matriz Analítica De Formación Estratégica (MAFE).

FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS – F	DEBILIDADES – D
	1. La comunidad mantiene sus tradiciones y cosmovisión cultural 2. Incipiente planta y oferta turística (alojamiento tradicional indígena, alimentación y guianza). 3. Elaboración y comercialización de productos artesanales. 4. Cuenta con atractivos turísticos de jerarquía II+ 5. Cuenta con acceso vial en perfecto estado. 6. Emprendedores turísticos motivados y con iniciativa para consolidar la oferta turística. 7. Existe una organización social legalmente constituida 8. Experiencia en el desarrollo de turismo comunitario amazónico desde 1995.	9. Falta de personal capacitado para el desarrollo y gestión del turismo comunitario. 10. Producto turístico en fase de lanzamiento 11. Falta de un Plan de Marketing 12. Inadecuada Infraestructura turística. 13. Precaria prestación de servicios turísticos. 14. Desconocimiento de la normativa legal 15. Pérdida gradual de la identidad cultural 16. Carencia de recursos económicos
FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES – O	ESTRATEGIA – FO
		ESTRATEGIA – DO
6. Crecimiento sostenido de la actividad turística a nivel nacional y mundial (4%/año OMT 2015) 7. turismo comunitario es una alternativa sostenible para el desarrollo local. 8. Crecimiento constante de los consumidores conscientes (tanto ambiental como socialmente). 9. Constante flujo turístico a la ciudad del	1. Implementar paquetes turísticos basados en la tradición cultural, con la oferta de servicios y atractivos naturales para aprovechar el turismo potencial a nivel nacional e internacional, aprovechando el buen estado vial. (F1,2,4, O1) 2. Incentivar a la comercialización de productos artesanales, como alternativa de desarrollo sostenible. (F3, O2).	1. Generar estrategias de Marketing para aprovechar la afluencia del turismo nacional e internacional, potencializado a través del Estado. (D4, 7, O1, 4) 2. Profesionalizar al personal a través del Ministerio de turismo y proyectos con los GADs. (D2, O6). 3. A través de las capacitaciones desarrollar proyectos donde se pueda mejorar

puyo (especialmente en feriados). 10. Actual oferta para capacitación profesional y en competencias laborales por parte del MINTUR, GAD y otros actores locales.	3. Fortalecer el turismo comunitario que favorezca el incremento del mercado de turistas nacionales e internacionales, que les gusta del turismo comunitario. (F7, O2, 3, 4). 4. Capacitar a los miembros de la comunidad a través del Ministerio de Turismo y los GADs, en programas de emprendimiento turístico. (F6, O6)	la infraestructura turística y la oferta de servicios. (D3, 4, O6) 4. Aprovechar el desarrollo sostenible del turismo comunitario para generar el orgullo de sus jóvenes a la identidad cultural.
AMENAZAS – A	ESTRATEGIA – FA	ESTRATEGIA – DA
1. La mayoría de turistas que visitan el Puyo y sus alrededores no pernoctan en su oferta hotelera. 2. Alta competencia entre productos turísticos locales similares a Kotococha 3. Pocas líneas de financiamiento flexible y coherente para la realidad de la comunidad. 4. Alta dificultad para la gestión efectiva de tramites por parte de miembros de la comunidad. 5. Recesión de la economía por la mala implementación de políticas macroeconómicas en el sector Turístico. 6. Conflictos económicos sociales con otros miembros de otras comunidades.	1. Fortalecer las tradiciones culturales Quichuas, mejorando de esta manera las ofertas turísticas. (F1, A2) 2. Cumplir los requisitos para obtener el permiso de Turismo Comunitario por parte del Ministerio de Turismo mediante el trabajo en equipo y las capacitaciones. (A3, F2, F6) 3. Capacitar al personal para mejorar el manejo administrativo y financiero. (F6, A2)	1. Realizar un plan de marketing para posicionar a la comunidad Kotococha como atractivo turístico comunitario. (D1, A1, O1) 2. Realizar un plan de capacitación a través de los GADs o el Ministerio de Turismo, para la profesionalizar a sus trabajadores. (D2, D5, A2) 3. Mejorar la infraestructura para cumplir con los requisitos establecidos para la obtención de los permisos de turismo comunitario. (D3, D2, A3)

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

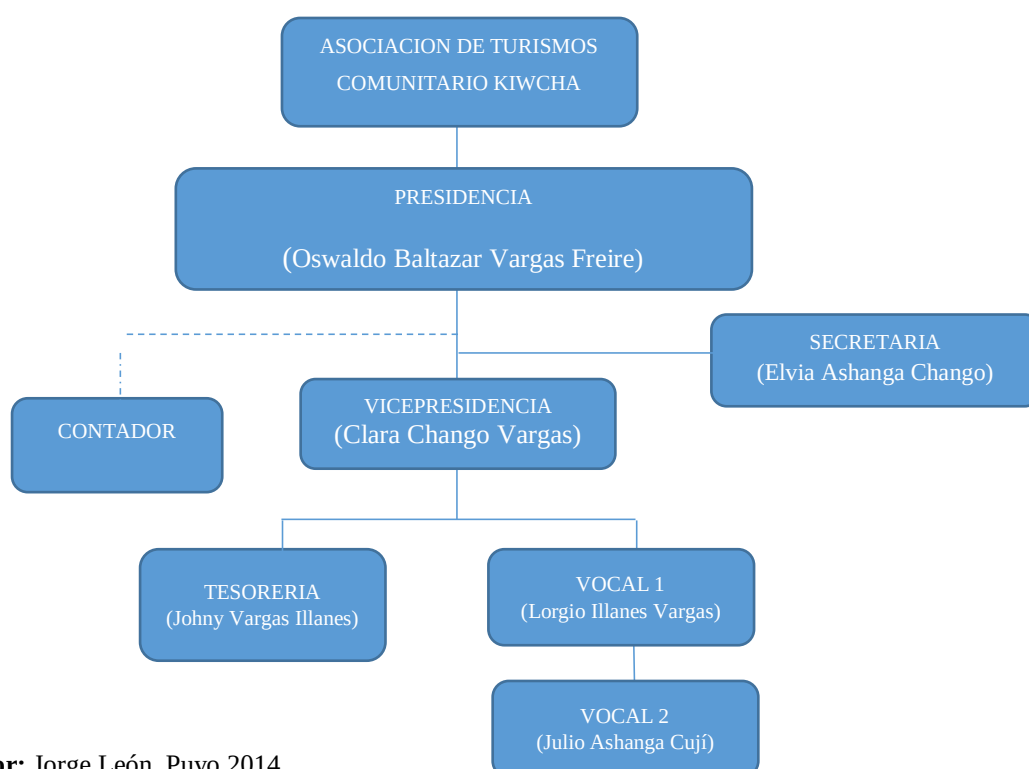
CAPÍTULO V

5. DISEÑO DEL MODELO DE GESTIÓN, CASO KOTOCOCHA

5.1. CONFORMACIÓN Y CONSTITUCIÓN LEGAL DEL TURISMO COMUNITARIO DE KOTOCOCHA

La Asociación de Turismo Kotococha se encuentra constituida bajo la figura legal **Asociación De Turismo Comunitario Kotococha (RUC: 1691716445001)**, compuesta por 19 miembros de la etnia Kiwua y un Achuar, domiciliada en la Provincia de Pastaza, está conformada por un Presidente, un Vicepresidente, un Secretario, un Tesorero y tres Vocales, elegidos por la asociación en Pleno. Esta Asociación ha sido creada para la prestación de servicios y productos turísticos comunitarios con la finalidad de fomentar el desarrollo del sector.

Grafico N°4. Organigrama Asociación Turismo Comunitario Kotococha



Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

5.2. REPOTENCIACION DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL.

5.2.1. Valores empresariales

Se determinaron los siguientes valores empresariales: el respeto ante la vida, la conciencia de conservación, la identidad y la esencia de la cultura quichua.

5.2.2. Misión

Ser una empresa que contribuya al desarrollo social de la población mediante el turismo comunitario, partiendo de la importancia cultural, la identidad y la esencia del ser desde la cosmovisión kichwa, arraigando valores de respeto ante la vida, el hombre, la naturaleza y la diversidad, siempre con calidad humana, conciencia de conservación y custodia del ecosistema.

5.2.3. Visión

Forjar una empresa líder de turismo comunitario reconocida a nivel nacional e internacionalmente que exalte un excelente servicio con variedad de atractivos la cual genere confianza en el cliente para ser los primeros en su elección a la hora de recreación, diversión y descanso de las vacaciones.

5.2.4. Objetivos institucionales

- Conformar un grupo organizado y proactivo de personas comprometidas por la causa
- Promover el desarrollo sustentable de la región

- Revitalizar la identidad cultural de los integrantes de la comunidad
- Promover la concientización de la conservación de los recursos naturales
- Fortalecer la economía de la población

5.2.5. **Nombre de la empresa**

El nombre que se formalizo es **Asociación De Turismo Comunitario Kotococha**.

5.2.6. **Marca**

La marca de la empresa es “**Turismo Comunitario kichwa Kotococha**” pues indica concretamente el servicio que se ofrecen, la palabra Kotococha se constituye de los nativos que vieron un mono coto colorado bañarse en una laguna o cocha en idioma kichwa.

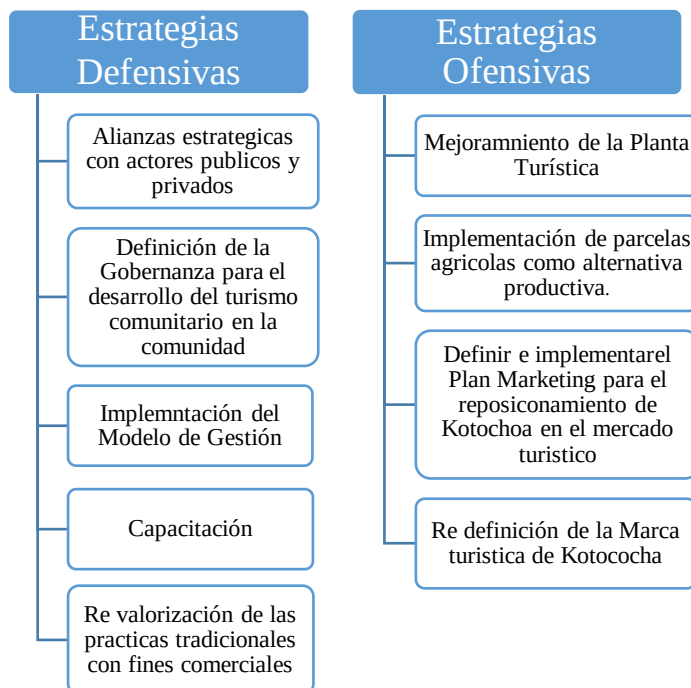
5.2.7. **Eslogan**

Paraíso natural y cultural amazónico.

5.3. **ESTRATEGIAS**

En base al análisis FODA y el Diagnostico Situacional, se establecieron dos Clases de Estrategias (Ofensivas y Defensivas Senge 1999) para afrontar y re potencializar la oferta turística comunitaria Kotococha.

Grafico N°5. Organigrama de Estrategias



Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

Cada una de estas estrategias fue incluida dentro de un Programa o un sub programa, los mismos que fueron desarrollados como una Macro Estrategia para re-potenciar la oferta turística de Kotococha en el mercado turístico interno y receptivo. Los detalles de estos programas pueden ser consultados en el Anexo 6 de este documento.

5.3.1. Mejoramiento de áreas optimizando recursos naturales

Con el fin de mostrar un espacio más ameno a los turistas se realizaron las siguientes adecuaciones:

- Pensando en optimizar los paisajes y lo atractivo de la vista en el lugar, se le sugirió a la comunidad trasladar o elaborar las cabañas con la vista panorámica del río.
- Se elaboraron chozas de dos pisos para optimizar el espacio.

Fotografía N° 1. *Cabañas frente al río*



Fuente: Jorge León, Puyo 2014.

- Para el descanso de los turistas, los pobladores elaboraron una choza exclusivamente para hamacas con vista al río.

Fotografía N° 2. *Cabaña para hamacas*



Fuente: Jorge león, Puyo 2014.

- Se elaboraron 5 basureros artesanales con materiales propios del sector.

Fotografía N° 3. *Basureros artesanales*



Fuente: Jorge León, Puyo 2014.

- Se construyó un comedor para vender comidas típicas

Fotografía N°4. *Turistas degustando de los platos típicos*



Fuente: Jorge León, Puyo 2014.

- Se realizaron mingas con las dos asociaciones del sector para despejar el camino del sendero ecológico, el letrero de la entrada principal y las cabañas.

Fotografía N° 5. *Mingas para adecuar las instalaciones de la comunidad*



Fuente: Jorge León, Puyo 2014.

- Se sembraron plantas a los costados del camino y piedras para el trayecto que conduce a la otra comunidad.

Fotografía N° 6. *Sendero de las cabañas.*



Fuente: Jorge León, Puyo 2014.

- Se puso una cuerda que péndula asía el rio, para adicionar otra actividad y fortalecer la recreación del turista.

Fotografía N° 7. *Tarzan o cuerda que péndula al rio*



Fuente: Jorge León, Puyo 2014.

- Se estableció una cabaña para retomar el ritual de limpieza espiritual, la cual consiste en sentarse en una silla sobre un hueco el cual se llena con agua y plantas medicinales del sector en donde se adicionan piedras calentadas al carbón para emanar vapor medicinal con las hierbas.

Fotografía N° 8. *Ritual de purificación espiritual*



Fuente: Jorge León, Puyo 2014.

5.3.2. Actividades para generar recursos económicos para la feria de reapertura de Kotococha

Se realizó una rifa con la finalidad de obtener los fondos necesarios para ultimar detalles en la comunidad, tales como telas para los trajes, inmunizantes para la madera, letreros y otros, la rifa consiste en un paquete turístico para cinco personas en la comunidad incluido hospedaje, la danza típica, canotaje, chamanismos y el almuerzo por un día, el valor es un dólar americano y la cantidad son quinientos boletos con el siguiente diseño:

Fotografía N° 9. *Formato de rifa*



Fuente: Jorge León, Puyo 2014.

Con el dinero recaudado se pudo dotar de trajes para la danza a la comunidad los cuales fueron decorados artesanalmente por los jóvenes de Kotococha.

5.3.3. Conformación de paquetes turísticos

Para conformar los paquetes turísticos primero se establecieron los servicios que ofrece la comunidad y sus costos, los cuales se detallan más adelante en el capítulo financiero, este análisis permite ofertar en el mercado con atractivas actividades de modo que las agencias

de viajes ofrezcan paquetes llamativos y económicos, con el adicional que entre más cantidad de personas ingresen por paquete las agencias obtengan beneficios en los costos. Se conformaron tres tipos de paquetes los cuales se los detalla en el capítulo financiero en la página 94.

5.3.4. Comercialización de productos

Además de las manillas, artesanías y vasijas en barro la comunidad va a ofrecer sus productos naturales como: La sangre de drago, leche de Sandí, uña de gato, guayusa las cuales se ubican en una choza exclusivamente para las ventas, donde los emprendimientos de cada familia serán expuestos a la venta para obtener ganancias de sus productos.

Fotografía N° 10. *Cabaña para la comercialización de los productos*



Fuente: Jorge León, Puyo 2014.

5.3.5. Coordinar con entidades públicas para inclusión en listados de atractivos turísticos y solicitar ayudas pertinentes.

Por medio de la gestión con el Ministerio de Turismo se logró la señalización de la comunidad, en la cual aprobó la solicitud de una señalética en la vía principal Puyo-Pomona con las siguientes características:

Cuadro N° 22. Señalética aprobada por el Ministerio de Turismo

Tipo de señal	Dimensiones	Contenido	Arte
Señales de Aproximación, 2400 x 600 mm, troquel derecho	2400 x 600 mm, troquel derecho	Texto: Kotococha. Pictograma: Turismo Comunitario. Troquel derecho	

Fuente: señaléticas 2015.

Elaborado por: MINTUR (Ministerio De Turismo)

Se coordinó con el señor Julio Cesar Vargas Burgos, Director de la Universidad Estatal Amazónica (UEA) para que el día de la feria visite la comunidad en compañía de 50 estudiantes con el objetivo de que participen en la feria y aporten en el desarrollo de la comunidad Kotococha. Se realizó un conversatorio para la implementación de un convenio entre la UEA y la asociación de Turismo Comunitario Kotococha para realizar prácticas con los estudiantes de las facultades de Turismo y Ambiente.

Se le presento un oficio al Gobernador de la provincia de Pastaza, Martín Quito con el fin de invitarle a la feria y a su vez solicitarle organizar un Gabinete Itinerante ciudadano, donde participen y se movilicen todos los ministerios a la comunidad Kotococha, como actualmente se promueve por el Presidente Rafael Correa, a lo cual respondió positivamente ya que participara con su gabinete y movilización de ministerios el día 06 de marzo de 2015. Además de que se establece un apoyo a la comunidad pues esta la apertura del dialogo para próximas gestiones.

Se llevó a cabo una entrevista con el Alcalde, al cual se le invito para que participe en la feria de la comunidad con el fin de buscar un apoyo al turismo comunitario de la región, además se le solicitaron carpas o stand para el evento, las cuales facilito sin inconvenientes.

Para la inclusión en los listados de atractivos turísticos es necesario el permiso del Ministerio de turismo el cual está en proceso ya que se sacó el RUC y se inició el trámite del certificado de gestión política, el cual demuestra que es turismo comunitario el que se desarrolla en

Kotococha y que es necesario para que se emita el respectivo permiso, actualmente se está en espera de la aprobación de los documentos.

5.4. ESTRATEGIAS DE MARKETING

5.4.1. Diseño De Logotipo

El logotipo se creó en forma participativa en la cual cada miembro de la comunidad daba sus puntos de vista de cómo quisiera que sea el logotipo. Los temas en los cuales se basó la constitución del logo son: el mono Coto también conocido como mono aullador, en el logo se hicieron presentes las artesanías y su habitat.

El logo se constituye del mono coto frente al paraíso natural y las cabañas del turismo comunitario, todo encerrado en la mocahua que es la vasija de barro que representa su manifestación cultural.

Figura N° 5. *Diseño de logotipo*



Fuente: Mauricio Padilla, Puyo 2014.

5.4.2. Diseño De Página Web, E-Mail Y Redes Sociales

Observando la importancia que representan las redes sociales en el mercado, se creó un Facebook y correo electrónico el cual permitirá llegar de una manera directa con la información y contacto de la comunidad.

Figura N°6. Facebook comunidad Kotococha



Fuente: Jorge León, Puyo 2014.

Se creó el diseño de la página web la cual encierra información completa de la comunidad como los servicio que se brindan, galería de fotos, números de contacto, indicaciones sobre cómo llegar, información de cómo está conformada la comunidad y sus paquetes turísticos, en la página se encierra toda la información necesaria para publicitar los servicios de Kotococha.

Figura N°7. Diseño de Página web

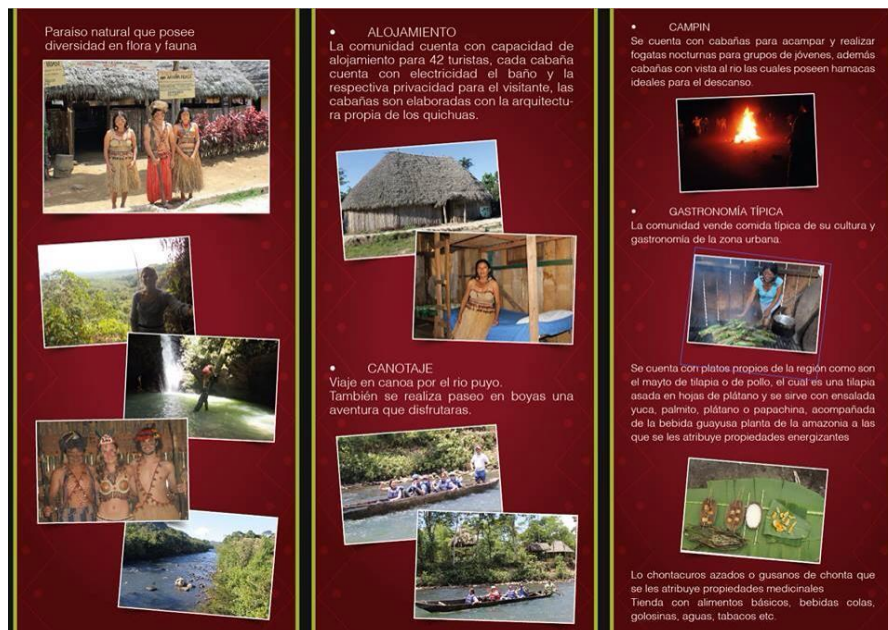


Fuente: Jorge León, Puyo 2014.

5.4.3. Diseños Publicitarios Para Promocionar La Comunidad

- Para la publicidad de Kotococha se elaboró el diseño de trípticos con la información específica de sus servicios.

Figura N°8. Diseño de trípticos parte interna



Fuente: Mauricio Padilla, Puyo 2014.

Figura N° 9. *Diseño de trípticos parte externa*



Fuente: Mauricio padilla, Puyo 2014.

- Se elaboraron tarjetas de presentación para la comunidad con el siguiente diseño.

Figura N°10. *Tarjetas de presentación*



Fuente: Jorge León, Puyo 2014.

- Se elaboró el diseño del mapa que indica la ubicación y como llegar a la comunidad

Figura N°11. Ubicación de Kotococha



Fuente: Mauricio Padilla, Puyo 2014.

5.4.4. Publicidad por medios de comunicación.

Se solicitó a los medios de comunicación la ayuda y promoción de la comunidad, a lo cual permitieron que Oswaldo Vargas, presidente de la asociación de Kotococha, diera entrevistas en los horarios de mayor rating de Pastaza y expusiera los principales atractivos turísticos de Kotococha, la ubicación y la invitación al evento. Estas intervenciones se realizaron en el canal local SONOVISION, radio MIA y radio súper Tropicana.

Fotografía N° 11. *Entrevista en el canal Sonovisión*



Fuente: Jorge León, Puyo 2014.

**5.5. EVENTO DE APERTURA DEL SERVICIO EN LA COMUNIDAD
(FERIA DE LANZAMIENTO DE MODELO DE GESTIÓN TURÍSTICO
DE LA COMUNIDAD KOTOCOCHA)**

Se distribuyeron 10 stand que facilitó el GAD Municipal de Pastaza, los cuales se ubicaron en la cancha frente a las cabañas principales, los de color azul pertenecen a la asociación de turismo comunitario Kotococha y las de color verde a la asociación de turismo comunitario San Jacinto, quienes se incluyeron en las jornadas de trabajo de la comunidad y participaron de la feria de apertura del servicio.

Cada stand explica el ejercicio o práctica que se desarrolla para elaborar sus trabajos en cada uno se encuentran las principales actividades de la cultura quichua organizados así.

Figura N°12. *Invitación a la Feria Kotococha*



Fuente: Mauricio Padilla, Puyo 2014.

El evento se llevó a cabo el día 6 de diciembre de 2014, en donde asistieron un promedio de ochenta personas entre las que se encontraban las autoridades de la región y los principales delegados, los cuales dialogaron con la comunidad y se espera que más adelante por medio de esta apertura se brinde el apoyo al proceso, en la feria se contó también con la presencia de estudiantes de la universidad estatal amazónica, de las carreras de turismo e ingeniería ambiental, a quienes se les Abrió las puertas para que trabajen en proyectos por la comunidad, también asistieron turistas extranjeros y propios de la región quienes se fueron motivados y gustosos del servicio que se brinda en Kotococha, es así que la jornada culminó con éxito y motivo a la comunidad a seguirse preparando y a mejorar más sus instalaciones.

Fotografía N°12.Exposición de medicina Alternativa



Fuente: Yhair Noreña, 2014.

Fotografía N° 13. Bienvenida a turistas



Fuente: Yhair Noreña, 2014.

Fotografía N° 14. Exposición de artesanías



Fuente: Yhair Noreña, 2014

Fotografía N° 16. Exposición paquetes turísticos



Fuente: Yhair Noreña, 2014

Fotografía N° 15.Turistas visitando los stand



Fuente: Yhair Noreña, 2014

Fotografía N° 17. Apertura del evento



Fuente: Yhair Noreña, 2014

CAPÍTULO VI

6. ANÁLISIS DE RESULTADOS

6.1. ENCUESTA A TURISTAS

Resultados de la aplicación de las encuestas a los turistas que ingresaron a de Kotococha

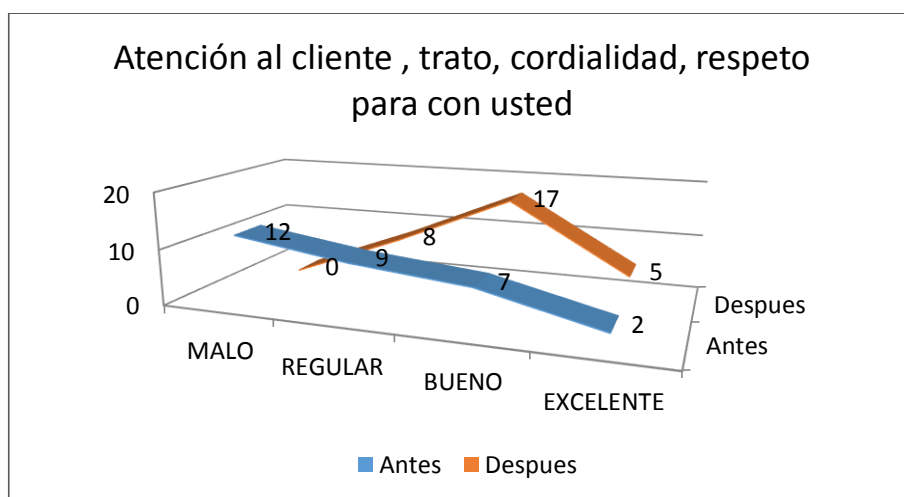
Cuadro N° 23. *Atención al cliente, trato, cordialidad, respeto para con usted*

Atención al cliente , trato, cordialidad, respeto para con usted	Antes	%	Después	%
Malo	12	40	0	0
Regular	9	30	8	26.7
Bueno	7	23.3	17	56.7
Excelente	2	6.7	5	16.7
Total	30	100	30	100

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

Gráfico N°6. *Encuesta Atención al cliente, trato, cordialidad, respeto para con usted*



Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

Conclusión: Se evidencia que luego de la aplicación del modelo de gestión en Kotococha los turistas manifiestan que se ha mejorado la atención al cliente, el trato la cordialidad, el respeto de unos para con otros.

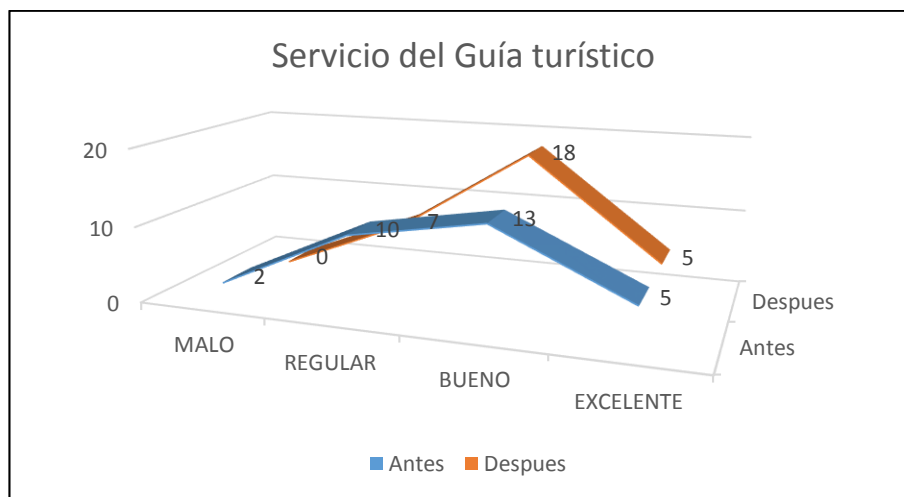
Cuadro N° 24. Servicio del Guía turístico

Servicio del guía turístico	Antes	%	Después	%
Malo	2	6.7	0	0
Regular	10	33.3	7	23.3
Bueno	13	43.3	18	60
Excelente	5	16.7	5	16.7
Total	30	100	30	100

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.

Elaborado por: Jorge León

Gráfico N°7. Servicio del Guía turístico



Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

Conclusión: Se evidencia que luego de la aplicación del modelo de gestión en Kotococha los turistas manifiestan que se el servicio de guía turístico ha mejorado específicamente dándole una valoración de bueno y eliminado lo malo que existía.

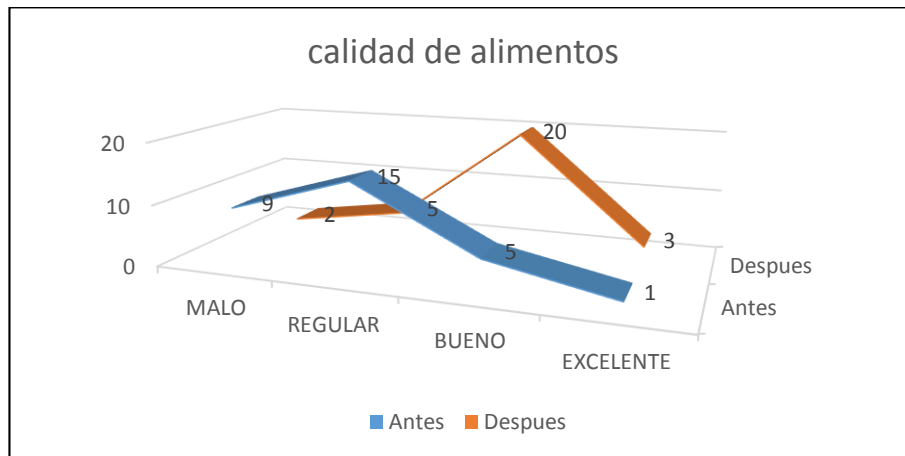
Cuadro N° 25. Calidad de alimentos

calidad de alimentos	Antes	%	Después	%
Malo	9	30	2	6.7
Regular	15	50	5	16.7
Bueno	5	16.7	20	66.7
Excelente	1	3.3	3	10
Total	30	100	30	100

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.

Elaborado por: Jorge León

Gráfico N°8. Calidad de alimentos



Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

Conclusión: Se evidencia que luego de la aplicación del modelo de gestión en Kotococha los turistas manifiestan que se ha mejorado la calidad de los alimentos, apoyado a cuidados alimenticios y variación en los mismos.

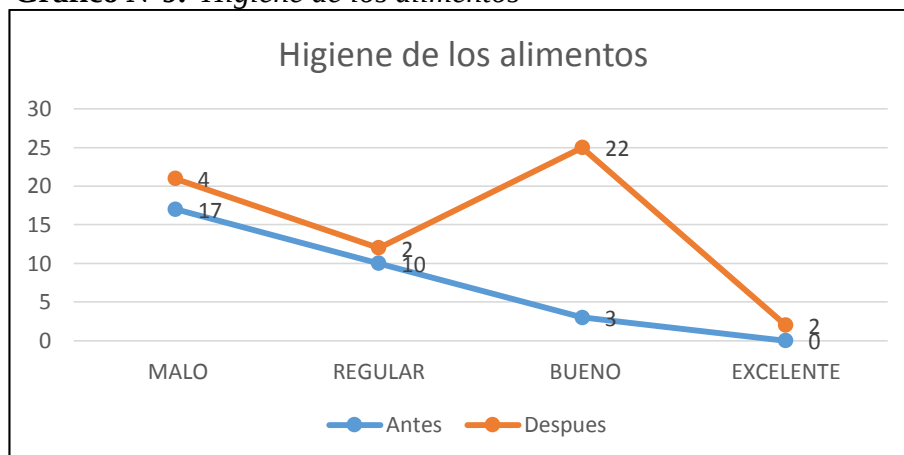
Cuadro N° 26. Higiene de los alimentos

Higiene de los alimentos	Antes	%	Después	%
Malo	17	56.7	4	13.3
Regular	10	33.3	2	6.7
Bueno	3	10	22	73.3
Excelente	0	0	2	6.7
Total	30	100	30	100

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.

Elaborado por: Jorge León

Gráfico N°9. Higiene de los alimentos



Elaborado por: Jorge León, 2014.

Conclusión: Se evidencia que luego de la aplicación del modelo de gestión en Kotococha se ha mejorado notoriamente la higiene de los alimentos, dándoles mayor seguridad a los turistas en este aspecto.

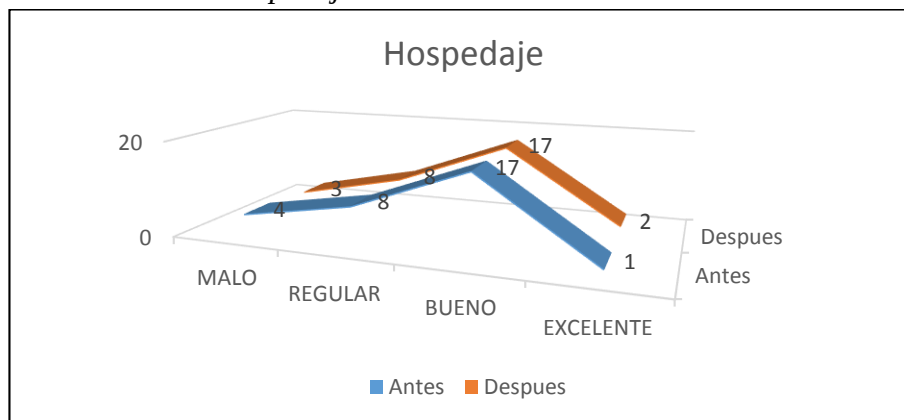
Cuadro N° 27. Hospedaje

Hospedaje	Antes	%	Después	%
Malo	4	13.3	3	10
Regular	8	26.7	8	26.7
Bueno	17	56.7	17	56.7
Excelente	1	3.3	2	6.7
Total	30	100	30	100

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.

Elaborado por: Jorge León

Gráfico N°10. Hospedaje



Elaborado por: Jorge León, 2014.

Conclusión: Se evidencia que luego de la aplicación del modelo de gestión en Kotococha los porcentajes de consideraciones del hospedaje no varían considerablemente, considerándose a este servicio como bueno.

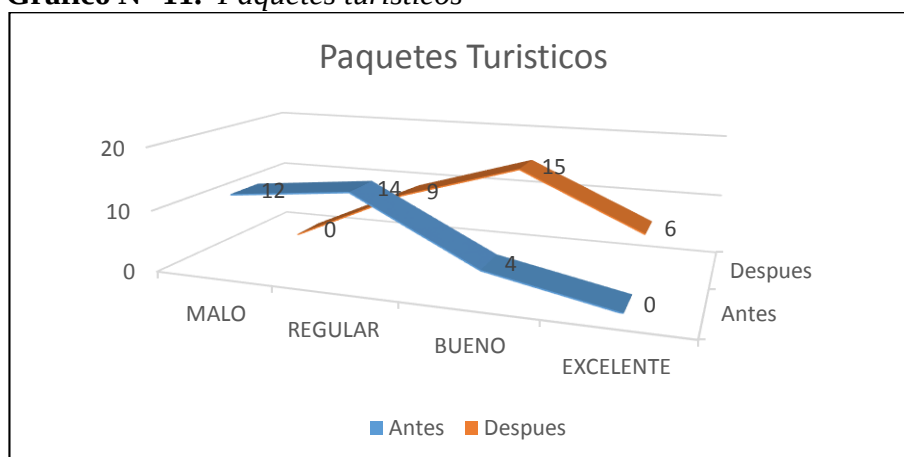
Cuadro N° 28. Paquetes turísticos

Paquetes Turísticos	Antes	%	Después	%
Malo	12	40	0	0
Regular	14	46.7	9	30
Bueno	4	13.3	15	50
Excelente	0	0	6	20
Total	30	100	30	100

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.

Elaborado por: Jorge León

Gráfico N° 11. Paquetes turísticos



Elaborado por: Jorge León, 2014.

Conclusión: Se evidencia que luego de la aplicación del modelo de gestión en Kotococha se han mejorado y desarrollado paquetes turísticos que llaman la atención de quienes visitan esta localidad.

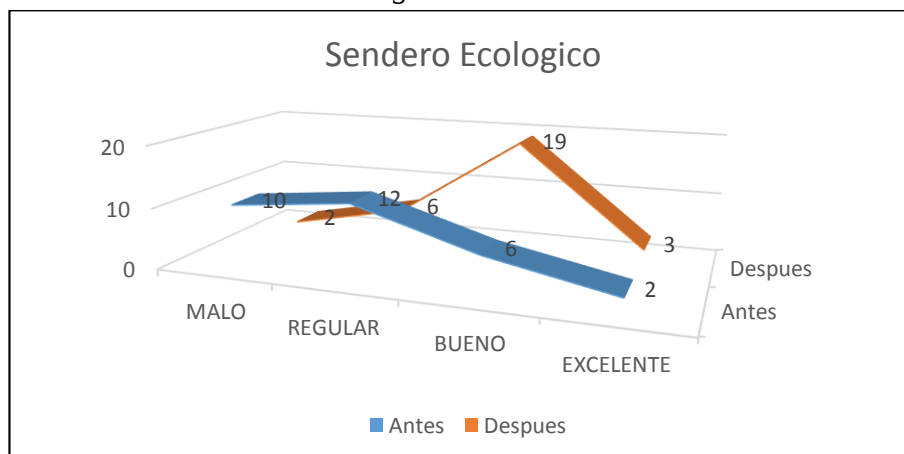
Cuadro N° 29. Sendero ecológico

Sendero ecológico	Antes	%	Después	%
Malo	10	33.3	2	6.7
Regular	12	40	6	20
Bueno	6	20	19	63.3
Excelente	2	6.7	3	10
Total	30	100	30	100

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.

Elaborado por: Jorge León

Gráfico N° 12. Sendero ecológico



Elaborado por: Jorge León, 2014.

Conclusión: Se evidencia que luego de la aplicación del modelo de gestión en Kotococha se han mejorado las condiciones y utilización del sendero ecológico lo que aun genera mayores visitas de turistas nacionales e internacionales.

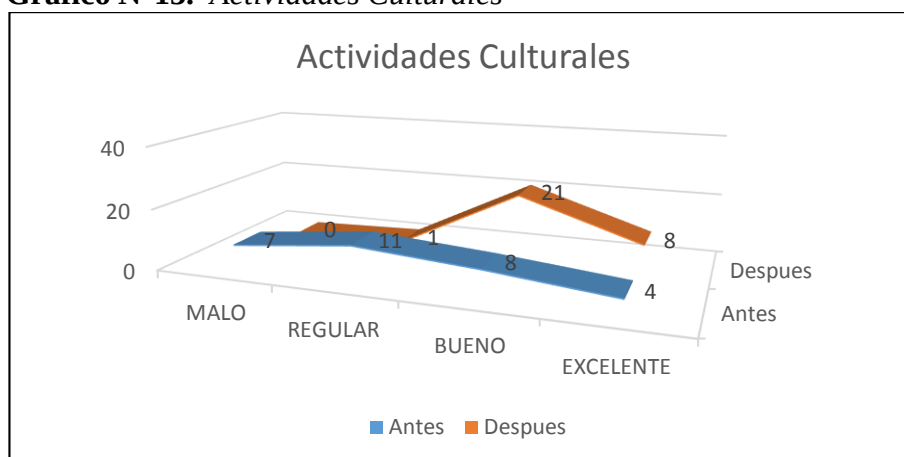
Cuadro N° 30. Actividades Culturales

Actividades Culturales	Antes	%	Después	%
Malo	7	23.3	0	0
Regular	11	36.7	1	3.3
Bueno	8	26.7	21	70
Excelente	4	13.3	8	26.7
Total	30	100	30	100

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.

Elaborado por: Jorge León

Gráfico N°13. Actividades Culturales



Elaborado por: Jorge León, 2014.

Conclusión: Se evidencia que luego de la aplicación del modelo de gestión en Kotococha se implementan actividades culturales que resaltan la naturalidad y belleza de este rincón amazónico, considerándose a este como bueno actualmente.

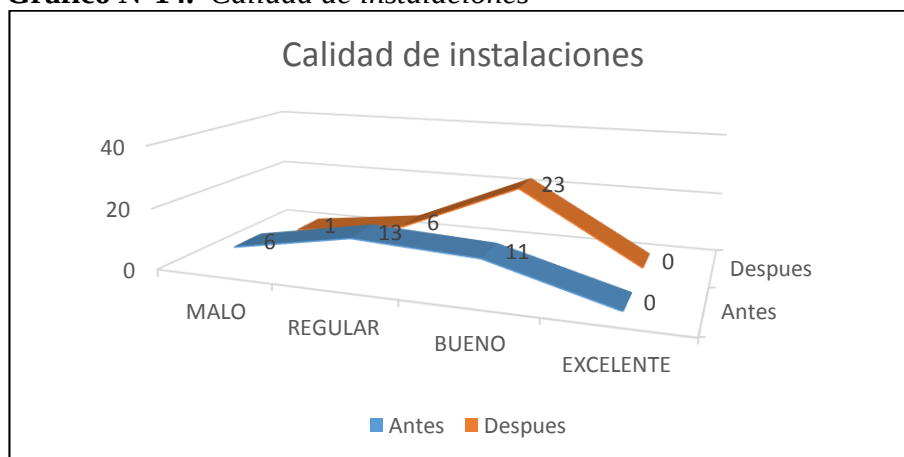
Cuadro N° 31. Calidad de instalaciones

Calidad De Instalaciones	Antes	%	Después	%
Malo	6	20	1	3.3
Regular	13	43.3	6	20
Bueno	11	36.7	23	76.7
Excelente	0	0	0	0
Total	30	100	30	100

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.

Elaborado por: Jorge León

Gráfico N°14. Calidad de instalaciones



Elaborado por: Jorge León, 2014.

Conclusión: Se evidencia que luego de la aplicación del modelo de gestión en Kotococha se ha mejorado notoriamente la calidad de las instalaciones del lugar, siendo estas más seguras y confortables para los turistas.

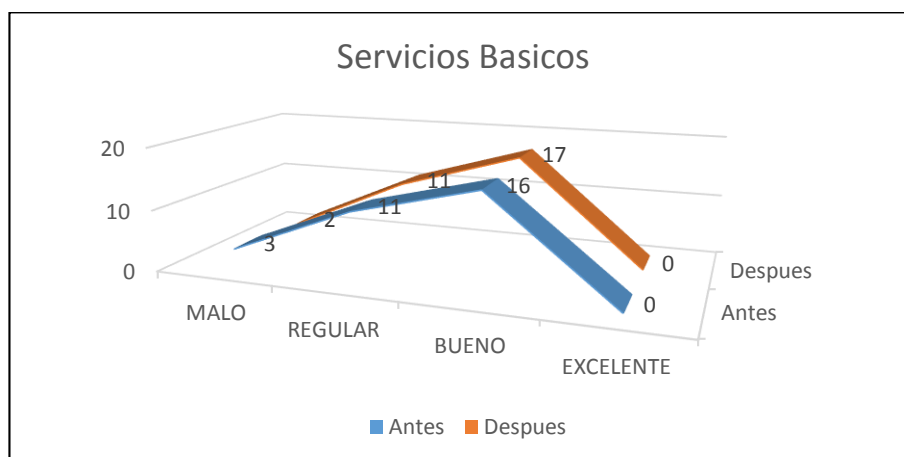
Cuadro N° 32. Servicios básicos

Servicios básicos	Antes	%	Después	%
Malo	3	10	2	6.7
Regular	11	36.7	11	36.7
Bueno	16	53.3	17	56.7
Excelente	0	0	0	0
Total	30	100	30	100

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.

Elaborado por: Jorge León

Gráfico N°15. Servicios básicos



Elaborado por: Jorge León, 2014.

Conclusión: Se evidencia que luego de la aplicación del modelo de gestión en Kotococha no se ha podido mejorar en cuanto a los servicios básicos, sobre todo porque este factor no depende de particulares, sino de gobiernos seccionales que no apoyan al desarrollo de los mismos.

6.2. ENCUESTA A LA POBLACIÓN DE KOTOCOCHA

Evaluación de la encuesta aplicada a los Empleados de la comunidad Kotococha

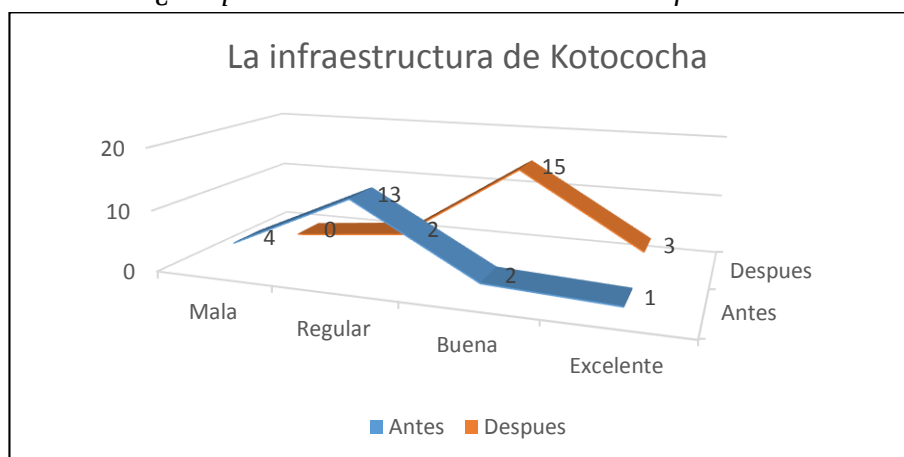
Cuadro N° 33. *¿En qué condiciones se encuentran La infraestructura de Kotococha?*

¿En qué condiciones se encuentran La infraestructura de Kotococha?	Antes	%	Después	%
Mala	4	20	0	0
Regular	13	65	2	10
Buena	2	10	15	75
Excelente	1	5	3	15
Total	20	100	20	100

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.

Elaborado por: Jorge León

Gráfico N°16. *¿En qué condiciones se encuentran la infraestructura de Kotococha?*



Elaborado por: Jorge León, 2014.

Conclusión: Se evidencia que los empleados del centro turístico luego de la aplicación del modelo de gestión en Kotococha reconocen que se ha mejorado la infraestructura de las mismas, lo que la hace más llamativa y atractiva para los turistas nacionales y extranjeros.

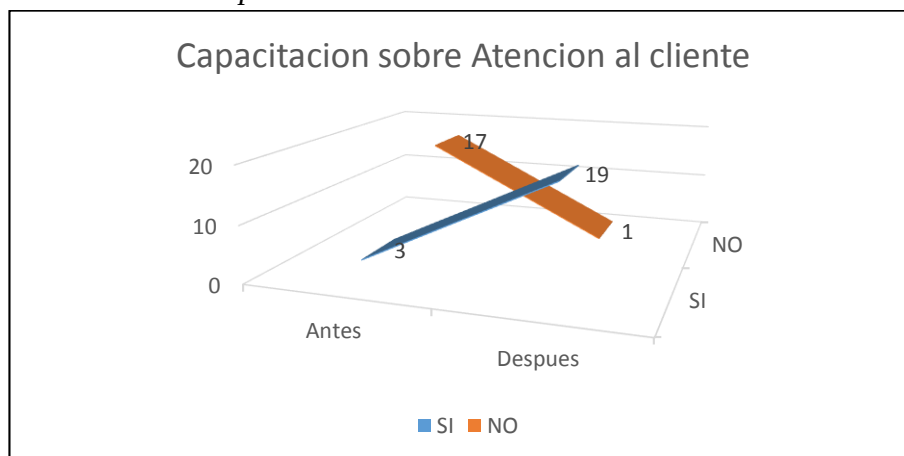
Cuadro N° 34. *¿Ha recibido capacitación sobre atención al cliente?*

¿Ha recibido capacitación sobre atención al cliente?	Antes	%	Después	%
Si	3	15	19	95
No	17	85	1	5
Total	20	100	20	100

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.

Elaborado por: Jorge León

Gráfico N°17. *Capacitación sobre atención al cliente*



Elaborado por: Jorge León, 2014.

Conclusión: Se evidencia que los empleados del centro turístico reconocen que luego de la aplicación del modelo de gestión en Kotococha se ha mejorado en la preparación de los empleados a través de capacitaciones continuas.

Cuadro N° 35. *Manejo adecuado de los recursos (Económicos, naturales, humanos) en la comunidad*

¿Existe un manejo adecuado de los recursos (económicos, naturales, humanos) en la comunidad?	Antes	%	Después	%
Si	5	25	16	80
No	15	75	4	20
Total	20	100	20	100

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.

Elaborado por: Jorge León

Gráfico N° 18. *Manejo adecuado de los recursos*



Elaborado por: Jorge León, 2014.

Conclusión: Se evidencia que los empleados del centro turístico reconocen que luego de la aplicación del modelo de gestión en Kotococha se ha mejorado la administración de los recursos como son tiempo, personal, recursos naturales entre otros, por lo que es positivo y su influencia es grande.

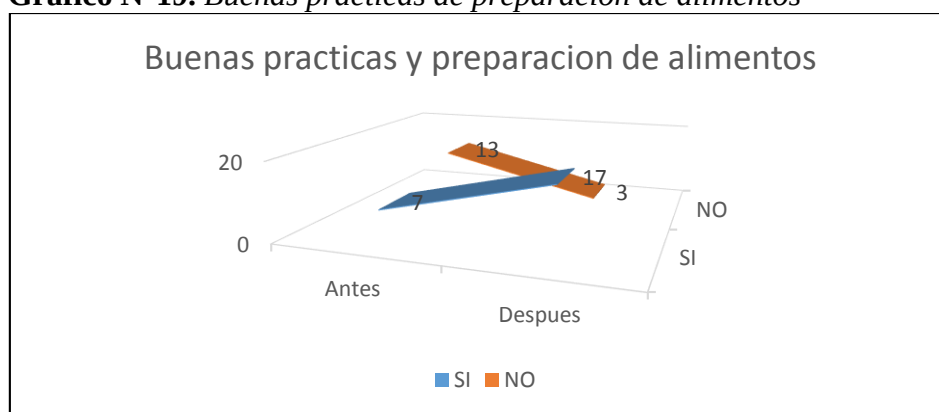
Cuadro N°36. *¿Conoce las buenas prácticas de manejo y preparación de alimentos?*

¿Conoce las buenas prácticas de manejo y preparación de alimentos?	Antes	%	Después	%
Si	7	35	17	85
No	13	65	3	15
Total	20	100	20	100

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.

Elaborado por: Jorge León

Gráfico N°19. *Buenas prácticas de preparación de alimentos*



Elaborado por: Jorge León, 2014.

Conclusión: Se evidencia que los empleados del centro turístico reconocen que luego de la aplicación del modelo de gestión en Kotococha se empiezan a desarrollar las buenas prácticas de manejo y preparación de alimentos.

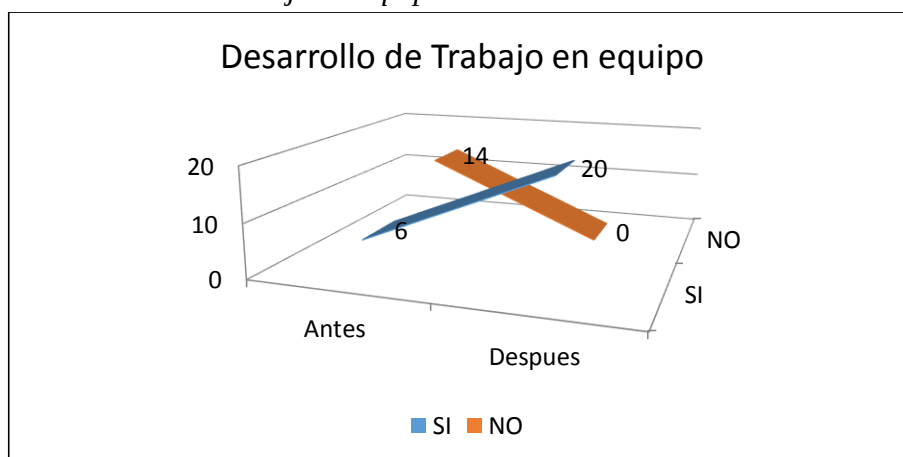
Cuadro N° 37. *¿En la comunidad se desarrolla el trabajo en equipo?*

¿En la comunidad se desarrolla el trabajo en equipo?	Antes	%	Después	%
Si	6	30	20	100
No	14	70	0	0
Total	20	100	20	100

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.

Elaborado por: Jorge León

Gráfico N°20. Trabajo en equipo



Elaborado por: Jorge León, 2014.

Conclusión: Se evidencia que los empleados del centro turístico reconocen que luego de la aplicación del modelo de gestión en Kotococha existe un cambio radical en el desarrollo y trabajo en equipo, lo que apoya al desempeño organizacional.

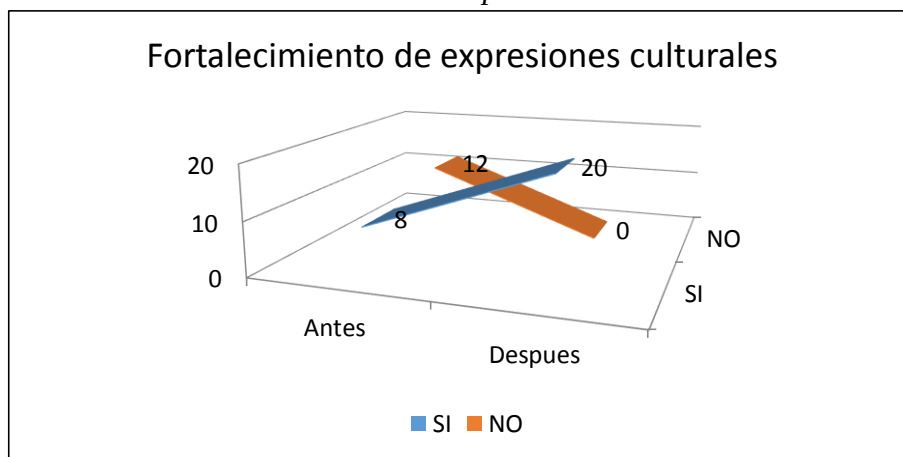
Cuadro N° 38. ¿En la comunidad se fortalecen las expresiones culturales?

¿En la comunidad se fortalecen las expresiones culturales?	Antes	%	Después	%
Si	8	40	20	100
No	12	60	0	0
Total	20	100	20	100

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.

Elaborado por: Jorge León

Gráfico N°21. Fortalecimiento de expresiones culturales



Elaborado por: Jorge León, 2014.

Conclusión: Se evidencia que los empleados del centro turístico reconocen que luego de la aplicación del modelo de gestión en Kotococha se han fortalecido y ampliado las expresiones culturales en un 100%.

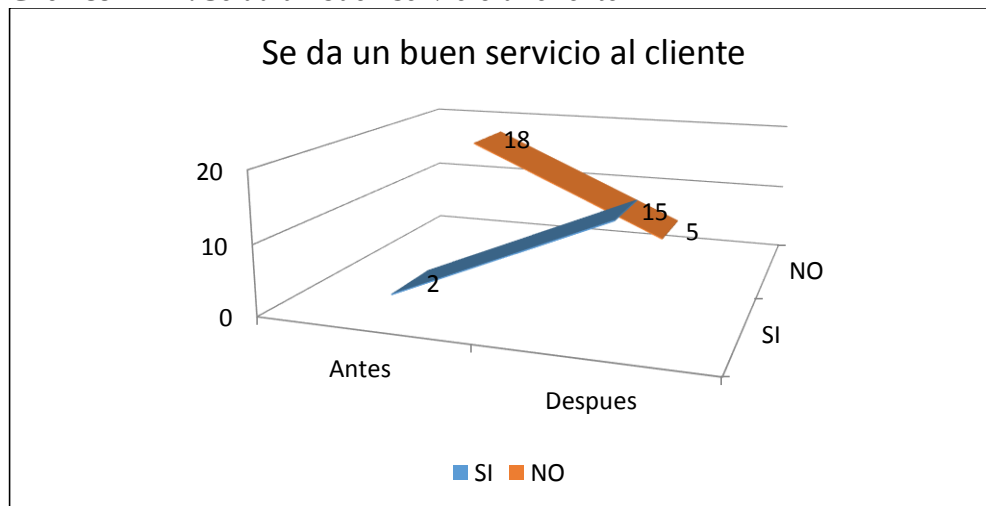
Cuadro N° 39. *¿Considera que se da un buen servicio a los clientes?*

¿Considera que se da un buen servicio a los clientes?	Antes	%	Después	%
Si	2	10	15	75
No	18	90	5	25
Total	20	100	20	100

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.

Elaborado por: Jorge León

Gráfico N°22. *Se da un buen servicio al cliente*



Elaborado por: Jorge León, 2014.

Conclusión: Es notorio que los empleados reconocen que con la intervención del modelo de gestión se ha mejorado en un 75% la atención al cliente.

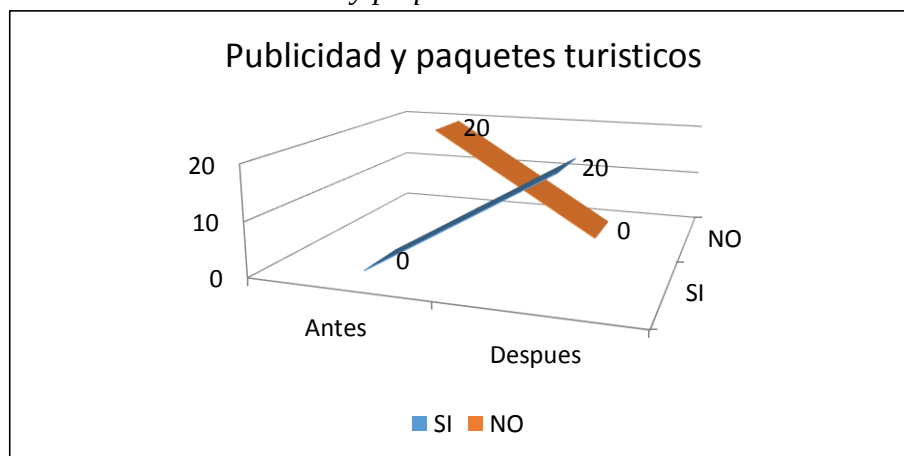
Cuadro N° 40. *¿Kotococha cuenta con publicidad y paquetes turísticos?*

¿Kotococha cuenta con publicidad y paquetes turísticos?	Antes	%	Después	%
Si	0	0	20	100
No	20	100	0	0
Total	20	100	20	100

Fuente: trabajo de campo – aplicación de encuestas 2014.

Elaborado por: Jorge León

Gráfico N°23. *Publicidad y paquetes turísticos*



Elaborado por: Jorge León, 2014.

Conclusión: Es notorio que los empleados reconocen que con la intervención del modelo de gestión se ha desarrollado al 100% la publicidad, promoción y entrega de paquetes turísticos atractivos, aspectos que antes no se desarrollaban.

6.3. REGISTRO DE PERSONAS QUE INGRESARON A LA COMUNIDAD COMPARANDO LOS AÑOS 2013 Y 2014, EN LOS CUATRO MESES DE APLICACIÓN DE LA TESIS.

Se elaboró un registro de personas que ingresan a la comunidad el cual nos permite comparar los índices de los registros del año anterior de la comunidad y los actuales para realizar un

análisis en los meses que se implementó el modelo de gestión desde agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de los años 2013 y 2014 de la siguiente manera:

Cuadro N° 41. *Ingreso de turistas a la comunidad por mes en el año 2013 y 2014*

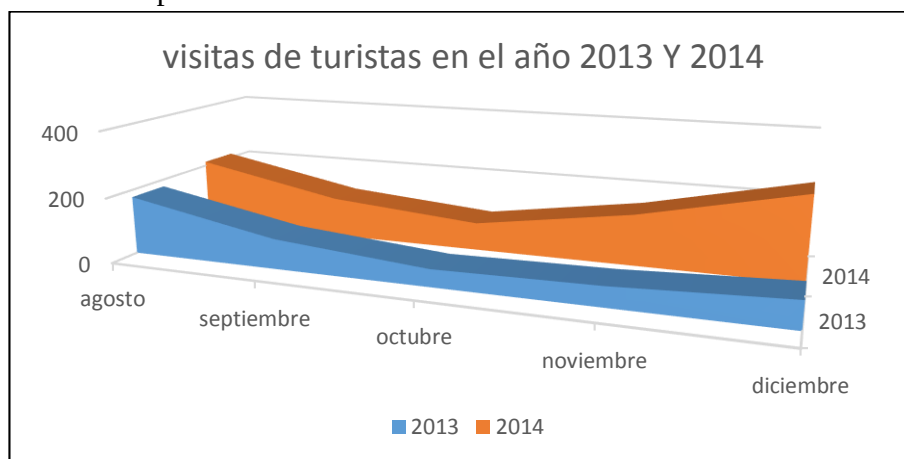
Ingreso de turistas a la comunidad por mes en el año 2013 y 2014	2013	2014
Agosto	178	213
Septiembre	92	124
Octubre	50	86
Noviembre	60	157
Diciembre	81	260
Total	461	840
Promedio	92	168

Fuente: trabajo de campo – registro de ingreso a la comunidad 2013 y 2014.

Elaborado por: Jorge León y se recopilaron datos anteriores de la comunidad

Después de la aplicación del modelo de gestión en el mismo periodo de agosto a diciembre se obtuvo un aumento del 82.21 %.

Gráfico N°24. Comparación de visitas de turistas a la comunidad en el año 2013 y 2014



Elaborado por: Jorge León

Conclusión: se puede denotar el incremento de turistas que ingresaron a la comunidad en comparación al año 2013 ya que después de aplicar el modelo de gestión hay un incremento significativo en las visitas para el año 2014.

CAPÍTULO VII

7. Análisis Financiero

7.1. Viabilidad Económica y Financiera

7.1.1. Viabilidad económica

La comunidad Kotococha presta sus servicios al turista nacional y extranjero en una área de 5 ha, actualmente existen 3 cabañas (una para actividades culturales y dos para hospedaje) cada cabaña de hospedaje tiene una capacidad de 20 camas individuales y se proyecta construir 5 cabañas nuevas.

Cuadro N° 42. Costos de la infraestructura

Rubro	Cantidad	Costo unitario	Total
Terreno	5	15000	75000
Cabaña Cultural	1	10000	10000
Cabaña hospedaje	2	15000	30000
Nuevas cabañas	5	4000	20000
Total			135000

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

La comunidad Kotococha tendrá ingresos por los siguientes servicios que prestará a los turistas nacionales y extranjeros:

- Ingreso a los turistas que visiten las instalaciones de la comunidad.
- Alimentación
- Venta de artesanías.
- Paquete turísticos: Paquete 1, Paquete 2 y Paquete 3. Cabañas

El ingreso a la comunidad se refiere a los servicios que se ofertará a los turistas nacionales y extranjeros que visiten las instalaciones de la comunidad por un día, es decir que ingresen por la mañana y se retirarán en horas hasta horas de la tarde, tiempo en el cual podrán contratar servicios adicionales como una limpia, alimentación, paseo en canotaje y/o compra de artesanía. Este ingreso será de \$ 2,50 por persona.

La venta de artesanías se ofertará aguas medicinales, collar, pulsera, arete, lanza y traje típico.

El servicio de alimentación se ofertará a los turistas nacionales y extranjeros que ingresen a las instalaciones de la comunidad para pasear y/o para realizarse una limpia, compra de artesanía o paseo en canoa. El costo de un maito de pescado o pollo es de \$ 4,00 más un vaso de guayusa.

Servicios y costos de los Paquetes Turísticos

Paquete turístico 1: este paquete constará de los siguientes servicios: Visita a los peces amazónicos gigantes

- Visita comunidad Kotococha (Reconocimiento de las áreas de la comunidad como cabañas, paisajes, instalaciones e Cultura).
- Practica con cerbatana
- Alimentación (2 Almuerzos, 2 meriendas y 3 desayunos)
- Brindis con chicha de Yuca
- Pintura en el rostro con tintas naturales
- Exposición de elaboración y venta de artesanías, medicina natural.
- Canotaje
- Visita mirador Indichuris

- Noche cultural, danza tradicional con trajes típicos.
- Hospedaje.
- Visita comunidad Vencedores.
- Visita a la cascada Hola Vida.
- Fogata nocturna

Este paquete tiene una duración de 3 días y se venderán en la modalidad para:

1 persona a un costo de \$ 85,00.

2 a 8 personas, a un costo de \$ 50,00 por persona

9 a 20 personas, a un costo de \$ 45,00 por persona.

Paquete turístico 2: brindará los siguientes servicios:

- Visita a los peces amazónicos gigantes
- Visita comunidad Kotococha (Reconocimiento de las áreas de la comunidad como cabañas, paisajes, instalaciones e Cultura).
- Practica con cerbatana
- Alimentación (1 Almuerzos, 1 meriendas y 1 desayunos)
- Brindis con chicha de Yuca
- Pintura en el rostro con tintas naturales
- Exposición de elaboración y venta de artesanías, medicina natural.
- Canotaje
- Visita mirador Indichuris
- Noche cultural, danza tradicional con trajes típicos.
- Hospedaje.
- Purificación Espiritual.

Este Paquete tendrá una duración de 2 días para grupos de 2 a 8 personas. Tendrá un costo de \$30,00 por persona.

Paquete turístico 3: ofrecerá los servicios de:

- Visita a los peces amazónicos gigantes
- Visita comunidad Kotococha (Reconocimiento de las áreas de la comunidad como cabañas, paisajes, instalaciones e Cultura).
- Practica con cerbatana
- Alimentación (1 Almuerzos, 1 meriendas y 1 desayunos)
- Brindis con chicha de Yuca
- Pintura en el rostro con tintas naturales
- Exposición de elaboración y venta de artesanías, medicina natural.
- Canotaje
- Visita mirador Indichuris
- Noche cultural, danza tradicional con trajes típicos.
- Hospedaje.
- Purificación Espiritual.

Este paquete tendrá una duración de 2 días para 2 personas a un costo de \$ 35,00 por persona.

7.1.2. Ingresos generales de la comunidad Kotococha

Con los diferentes servicios y costos que la comunidad Kotococha ofrecerá a los turistas nacionales y extranjeros permitió realizar una proyección de los ingresos a 5 años.

7.1.2.1. Ingreso a la Comunidad proyectada a 5 años

Cuadro N° 43. *Ingreso a la comunidad*

Servicios	Promedio Mensual	Costo/ Persona	Ingreso Total Anual
Turistas	68	2.50	2040
Total		2.5	2040

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

Se proyecta un ingreso mensual de 68 personas a un costo de \$ 2,50 por personas dando un total anual de \$ 2040,00.

Se estima un crecimiento anual de turistas del 20% y un incremento en los costos de ingreso del 2% anual obteniendo los siguientes resultados:

Cuadro N° 44. *Ingresos a la comunidad proyectados a 5 años*

Detalle	Año	Año	Año	Año	Año
	1	2	3	4	5
Ingreso comunidad	2448	29964	36675	44891	54946

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

7.1.2.2. Ingreso por alimentación con proyección a 5 años.

El servicio de alimentación proyectado en el primer año se obtuvo los siguientes resultados:

Cuadro N° 45. *Ingresos por alimentación*

Servicios	Cantidad	Costo	Ingreso Mensual	Ingreso Anual
Maito de pollo o pescado	68	4.00	272	3264
TOTAL			272	3264

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

Con estos valores y cantidades se proyectaron a 5 años con un crecimiento anual del 20% y en los costos del 5%:

Cuadro N° 46. *Ingresos por alimentación proyectados a 5 años*

Detalle	Año	Año	Año	Año	Año
	1	2	3	4	5
Ingreso					
Alimentación	3264	4113	5182	6529	7884

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

7.1.2.3. Ingresos por venta de paquete turístico con proyección a 5 años

Paquete turístico 1

Los ingresos proyectados en el primer año son:

Cuadro N° 47. *Ingresos por venta de paquete turístico 1*

Duración/ días	# personas	Costo/ persona	Personas Mes	Ingreso mensual	Ingreso anual
3	1	85	24	2040	24480
	8	50	32	1600	19200
	9 a 20	45	40	1800	21600
Total			96	5440	65280

Elaborado por: Jorge León, 2014.

Los ingresos por venta del paquete turístico 1 proyectado en los 5 años se obtuvieron los siguientes resultados:

Cuadro N° 48. *Ingresos por venta de paquete turístico 1 proyectado a 5 años*

Detalle	Año	Año	Año	Año	Año
	1	2	3	4	5
Ingreso					
Ingresos paquete 1	65280	95962	120912	152349	183961

Elaborado por: Jorge León, 2014.

En el segundo y tercer año se proyecta un crecimiento anual del 40% y en los costos del 5%.

En el quinto año se estima un crecimiento anual del 15% y en los costos del 5%. Estos valores dan como resultado de la implementación anual de la capacitación, publicidad y de la mejora en el servicio.

Paquete turístico 2

El paquete turístico 2 tiene una duración de 2 días para un paquete de 8 personas a un costo de \$ 30,00 por persona.

Cuadro N° 49. *Ingresos por venta del paquete turístico 2 en el primer año*

Duración/ días	# personas	Costo/ persona	Personas Mes	Ingreso mensual	Ingreso anual
2	8	30	40	1200.00	14400
Total		30	40	1200.00	14400

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

Los ingresos por venta del paquete turístico 2 proyectados en los 5 años son:

Cuadro N° 50. *Ingresos por venta del paquete turístico 2 proyectados a 5 años*

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos paquete 2	14400	21168	26672	33606	40580

Elaborado por: Jorge León, 2014.

En el segundo año se estima un crecimiento del 40% y en los costos del 5%.

En el tercer y cuarto año se proyecta un crecimiento del 20% y en los costos del 5%.

En el quinto año se calculó un crecimiento del 15% y en los costos del 5%.

Paquete turístico 3

En el primer se estima obtener los siguientes ingresos:

Cuadro N° 51. *Ingresos por venta del paquete turístico 3 en el primer año*

Duración/ días	# personas	Costo/ persona	Personas Mes	Ingreso mensual	Ingreso anual
2	2	35.00	24	840.00	10080
Total		35.00	24	840.00	10080

Elaborado por: Jorge León, 2014.

En el segundo año de estima un crecimiento del 40% y en los costos del 5%.

En el tercer y cuarto año se proyecta un crecimiento del 20% y en los costos del 5%.

En el quinto año se calculó un crecimiento del 15% y en los costos del 5%.

Cuadro N° 52. *Ingresos por venta del paquete turístico 3 proyectados a 5 años*

Detalle	Año	Año	Año	Año	Año
	1	2	3	4	5
Ingreso paquete 3	10080	14818	18670	23524	28406

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

7.1.2.4. Ingresos por venta de Artesanía con proyección a 5 años

Los ingresos por la venta de artesanía en el primer año son:

Cuadro N° 53. *Ingresos por venta de Artesanía en el primer año*

Servicios	Cantidad	Costo Unitario	Ingreso Mensual	Ingreso Anual
Agua medicinal	20	4	80	960.00
Collar	100	2	200	2400.00
Pulsera	200	1	200	2400.00
Arete	100	1	100	1200.00
Lanza	6	10	60	720.00
Traje típico	1	100	100	100.00
Total				7780.00

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

En el segundo y tercer año se estima un crecimiento del 40% y en los costos del 5%.

En el cuarto y quinto año se proyecta un crecimiento del 20% y en los costos del 5%.

Con estas proyecciones se obtuvieron los siguientes datos:

Cuadro N° 54. Ingresos por venta de Artesanía proyectado a 5 años

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos por venta artesanía	7780	11500	16904	21374	26931

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

7.1.2.5. Ingresos Totales de la comunidad Kotococha

Cuadro N° 55. Ingresos totales

Detalle	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingreso	1	2	3	4	5
Ingreso comunidad	2448	29964	36675	44891	54946
Alimentación	3264	4113	5182	6529	7884
Ingresos paquete 1	65280	95962	120912	152349	183961
Ingresos paquete 2	14400	21168	26672	33606	40580
Ingreso paquete 3	10080	14818	18670	23524	28406
Ingresos por venta artesanía	7780	11500	16904	21374	26931
Total ingreso	103252	166023	208111	260899	315777

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

7.1.3. Egresos generales de la comunidad Kotococha

Son todas las salidas de dinero de las cuentas de una empresa u organización para gastos y para inversiones que en un futuro se convertirá en ingresos.

7.1.3.1. Costos de producción de la Alimentación

Los costos de producción del desayuno, almuerzo y merienda que se prepara en los Paquetes Turísticos detallamos a continuación:

Desayuno

Cuadro N° 56. *Costos de producción del desayuno.*

Producto	Valor
Café	0,05
Huevos	0,2
Verde	0,15
Queso	0,2
Aceite	0,1
Refrito	0,05
Total	0,75

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

Almuerzo

Cuadro N° 57. *Costos de producción del almuerzo.*

Producto	Unidad	Valor
Pescado	1 unidad	1,00
Palmito	10 gr	0,20
Yuca	400 gr	0,12
Encebollado	20 gr	0,08
Hoja	4 hojas	0,08
Guayusa hoja	2 hojas	0,01
Azúcar	10 gr	0,05
Vaso plástico	1 unidad	0,02
Total		1,56

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

Merienda

Cuadro N° 58. *Costos de producción de la merienda*

Producto	Unidad	Valor
Presa pollo	1 unidad	0,6
Refrito	10 gr	0,1
Arroz	200 gr	0,15
Yuca	200 gr	0,12
Total		0,97

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

Los costos de alimentación son:

Cuadro N° 59. *Costo de alimentación*

Servicio	Cantidad	Costo Unitario
Desayuno	3	0.75
Almuerzo	2	1.56
Merienda	2	0.97

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

7.1.3.2. Los costos por paquetes turísticos

Los costos se analizaron de acuerdo a los servicios que brinda cada paquete turístico.

Cuadro N° 60. *Costos del paquete turístico 1*

Servicio	Costo		
	1 persona	8 personas	9 a 20 personas
Alimentación	7.31	7.31	7.31
Visita pecera	2.00	1.00	1.00
Ingreso comunidad	3.00	2.00	1.00
Canotaje	10.00	2.50	2.00
Paseo indichuris	2.00	1.00	1.00
Hospedaje	10.00	10.00	10.00
Visita hola vida	2.00	1.50	1.50
Noche cultural	20.00	2.50	1.00
Total	56.31	27.81	24.81

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

Cuadro N° 61. *Costos del paquete turístico 2*

Servicio	Costo
	8 personas
Alimentación	3.28
Visita pecera	1.00
Ingreso comunidad	2.00
Canotaje	2.50
Paseo indichuris	1.00
Hospedaje	5.00
Noche cultural	2.50
Total	17.28

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

Cuadro N° 62. *Costos del paquete turístico 3*

Servicio	Costo 2 personas
Alimentación	3.28
Visita pecera	2.00
Ingreso comunidad	3.00
Canotaje	5.00
Paseo indichuris	2.00
Hospedaje	5.00
Noche cultural	10.00
Total	30.28

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

7.1.3.3. Egresos por la producción de artesanías

Cuadro N° 63. *Costos de las artesanías*

Servicio	Costo unitario
Agua medicinal	2.50
Collar	0.45
Pulsera	0.25
Arete	0.50
Lanza	8.00
Traje típico	80.00

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

Con las mismas proyecciones que se realizaron para los ingresos en relación a los incrementos anuales y a los costos se realizaron las proyecciones para los egresos por cada uno de los servicios que se calcularon en los ingresos.

7.1.3.4. Egresos Totales de producción de la comunidad Kotococha

Cuadro N° 64. *Egresos totales proyectados a los 5 años*

Detalle	Año	Año	Año	Año	Año
	1	2	3	4	5
Alimentación individual	1273	1558	1907	2334	2334
Paquete 1	38805	57044	71875	90562	109354
Paquete 2	8294	12193	15363	19357	23374
Paquete 3	8721	12819	16152	20352	24575
Artesanía	2996	4454.52	6548.14	8309.93	10471
Total	60089	88068	111845	140916	170108

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

7.1.3.5. Egresos de Materiales de aseo

Se estima realizar la compra de los siguientes materiales de aseo.

Cuadro N° 65. *Materiales de aseo*

Detalle	Cantidad	Precio	Valor	Valor
		Unitario	Mensual	Anual
Escobas	12	2.25	27.00	324.00
Trapeadores	12	2.25	27.00	324.00
Galón de desinfectante	12	3.80	45.60	547.20
Papel higiénico	28	2.50	70.00	840.00
Jabón lava vajilla	24	1.30	31.20	374.40
Paquetes de servilletas	24	0.80	19.20	230.40
Basureros grandes	4	4.00	16.00	192.00
Tarjetas de presentación	100	8.00	8.00	96.00
Diseño y emplastado de cartas	10	20.00	20	120
Total			264	3,048.00

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

7.1.3.6. Egresos de Materiales de oficina

Los materiales de oficina a utilizarse son:

Cuadro N° 66. *Materiales de oficina*

Detalle	Costo unitario	total anual
Varios materiales	5	60
Total		60

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

7.1.3.7. Egresos de Servicios básicos

Los costos de servicios básicos anuales son:

Cuadro N° 67. *Servicios básicos*

Detalle	Costo mensual	Costo anual
Luz	20.00	240.00
Teléfono	50.00	600.00
Internet	25.00	300.00
Total	95.00	1140.00

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

7.1.3.8. Gastos de mantenimiento

A continuación se presenta el cuadro de gastos de mantenimiento anual

Cuadro N° 68. *Gastos de mantenimiento*

Detalle	Valor total
Mantenimiento de infraestructura	1200.00
Total	1,200.00

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

7.1.3.9. Gastos de Publicidad

En el siguiente cuadro se presentan los gastos de publicidad.

Cuadro N° 69. *Marketing y publicidad*

Detalle	Cantidad Año	Valor Unitario	Valor Total
Página web	1	100	100.00
Trípticos	10000	0.03	300
Gigantografía	3	50	150
Total		150.03	550

Elaborado por: Jorge León, 2014.

7.1.3.10. Gastos de permisos de funcionamiento de la comunidad

Kotococha

Dentro de los permisos anuales a obtenerse son:

Cuadro N° 70. *Costos permisos de funcionamiento.*

Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Registro del ministerio de turismo	1	100	100
Registro RUOS	1	20	20
Cámara de turismo	1	3	3
Total			123

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

7.1.3.11. Gastos de Capacitación anual de la Comunidad Kotococha

Se estima realizarse los siguientes cursos de capacitación anual.

Cuadro N° 71. *Capacitaciones Comunidad Kotococha*

Detalle	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total
Servicio al cliente	1	96,25	96,25
Administración turística	1	98,25	98,25
Buenas prácticas de manejo y preparación de alimentos	1	125,5	125,5
Trabajo en equipo y liderazgo	1	103,25	103,25
Granjas integrales	1	98,25	98,25
Formación cultural	1	408,00	408
Total			929,5

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

7.1.3.12.Mano de obra indirecta

Se proyecta pagar los servicios de un administrador.

Cuadro N° 72. *Mano de obra indirecta*

Cargo	Cantidad	Salario	Salario
		Unificado	Anual
Administrador/a	1	450	5400
Total	1	450	5400

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

7.1.3.13.Mano de obra directa

Se estima contratar los servicios de dos personas para realizar las labores de cocina y limpieza.

Cuadro N° 73. *Mano de obra directa*

Cargo	Cantidad	Salario	Salario
		Unificado	Anual
Obreros/as	2	354	8496
Total	2	354	8496

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

7.1.4. Viabilidad Financiera

7.1.4.1. Estado de Pérdidas y Ganancias proyectados a 5 años

Con los ingresos y egresos proyectados se realizó el siguiente Estado de Pérdidas y Ganancias proyectado a 5 años.

Cuadro N° 74. *Estado de Pérdidas y Ganancias proyectado a 5 años*

Años Rubros	Año 1	Año 2	Año3	Año 4	Año 5
Ventas netas	103.252	166.023	208.111	260.899	315.777
Costo de producción	71.090	99.289	123.290	152.590	182.015
= utilidad bruta	32.162	66.734	111.845	108.309	133.761
Costo de administración	7.387	7.535	7.686	7.839	7.996
Costo de ventas	1.480	1.509	1.539	1.570	1.601
Utilidad neta total	23.296	57.691	102.621	98.900	124.164

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

7.1.4.2. Flujo de Caja a 5 años

A continuación se presenta el Flujo de Caja a 5 años.

Cuadro N° 75. *Flujo de Caja a 5 años*

Años	Año	Año	Año	Año	Año	Año
Rubros	Cero	1	2	3	4	5
Ingresos						
Ingreso comunidad		2448	29964	36675	44891	54946
Alimentación		3264	4113	5182	6529	7884
Ingresos paquete 1		65280	95962	120912	152349	183961
Ingresos paquete 2		14400	21168	26672	33606	40580
Ingreso paquete 3		10080	14818	18670	23524	28406
Ingresos por venta artesanía		7780	11500	16904	21374	26931
Total ingreso		103252	177523	225015	282273	342707
Egresos						
De operación						
Mano de obra directa		8496	8666	8839	9016	9196
Prestaciones sociales		1.182	1205	1229	1254	1279
Gastos de mantenimiento		1.200	1224	1248	1273	1299
Patentes y marcas		123	125	128	131	133

Años	Año	Año	Año	Año	Año	Año
Rubros	Cero	1	2	3	4	5
Egresos de producción		60.089	88068	111845	140916	170108
De administración						
Mano de obra indirecta		5.400	5.508	5.618	5.731	5.845
Prestaciones sociales		1.556	1.587	1.619	1.651	1.684
Materiales de aseo		264	269	275	280	286
Materiales y artículos de oficina		72	73	75	76	78
Servicios básicos		95	97	99	101	103
De ventas						
Publicidad	550	550	561	572	584	595
Capacitación	929,50	930	948	967	986	1.006
Inversiones:						
Activo fijo o tangible						
Infraestructura existente	135.000					
Total egreso	136.480	79.956	108.333	132.515	161.999	191.613
Flujo de caja	-136.480	23.296	69.190	92.500	120.274	151.095

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014.

7.1.5. Indicadores Económicos Tasa de descuento

Para realizar la proyección del Flujo de caja se calculó la tasa de interés de la banca privada que es del 16% anual. La tasa de descuento es la que servirá para traer a valor presente los flujos de caja proyectados, para de esta manera obtener el VAN y el TIR.

7.1.5.1. Valor Actual Neto (VAN)

El valor actual neto o valor presente neto es el resultado de la **actualización del flujo de ingresos y costos a una tasa de descuento**, teniendo en cuenta que los ingresos tienen signo positivo y los costos (inversiones y gastos) negativo.

El Valor Actual Neto consiste en tomar los flujos del efectivo a valor actual. A una tasa de interés dada y compararlos con el monto de la inversión, si el resultado es positivo vale la inversión, si es negativo no conviene llevar a cabo.

Calculando el VAN mediante la función de Excel a una tasa de interés del 16% es: **VAN = 132.647,53** lo que indica que el proyecto es rentable.

7.1.5.2. Tasa Interna de Retorno (TIR)

Es la tasa de ganancia generada por el proyecto en su vida útil, se la compara con la tasa de descuento para determinar si el proyecto es rentable.

Entonces tenemos que la **tasa interna de retorno** obtenida es **TIR = 43%** superior al 16% de la tasa de descuento con financiamiento por lo tanto el proyecto es rentable.

7.1.5.3. Relación Costo Beneficio

La Relación Beneficio – Costo mide el beneficio por cada dólar invertido, en este caso fue de \$ 1,97. Es decir que por cada dólar invertido la ganancia es de \$ 0,98. Este valor se lo obtiene al dividir los flujos de caja actualizados para la inversión. Partiendo de esta definición la relación: **B/C = 1,19**; o sea que es mayor a 1 por lo tanto es económicamente viable.

CAPÍTULO IX

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. CONCLUSIONES

- Al analizar el registro de visitas que ingresaron a la comunidad comparando los años 2013 y 2014 en el mismo periodo de agosto a diciembre se observó un incremento de turistas del 82.21% como resultado de la repotenciación del producto turístico comunitario de Kotococha.
- Se evidencia que luego de la repotenciación del producto turístico comunitario Kotococha el 56.7% de los turistas manifestaron que la atención al cliente es buena y el 0% es mala a diferencia de la misma encuesta aplicada antes de la repotenciación la cual manifestaron solo el 23.3% que era bueno y el 40% malo.
- En la encuesta realizada a los turistas determinaron un 20% más de personas que es bueno el servicio de guía turístico en relación a la encuesta inicial y se determinó que el 66.7% de los encuestados después de la repotenciación del producto turístico comunitario situaron como buena la calidad de los alimentos en comparación al 16.7% de antes de la aplicación.
- Antes de la repotenciación del producto turístico comunitario Kotococha, el 40% de los turistas manifestaron que es malo los paquetes turísticos que se ofrecían. Las encuestas realizadas después de la implementación del modelo de gestión el 50% piensa que es bueno los paquetes turísticos y el 20% que están excelentes.

- La constitución legal es fundamental para recibir el apoyo de instituciones públicas y privadas mejorando las oportunidades de apoyo de otros actores sociales.
- Al contar con una imagen institucional se puede acceder a un reposicionamiento con el mercado y ser competitivos frente a competidores similares.
- Se fortaleció la gestión administrativa mediante el análisis de la importancia de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar propuestos en las capacitaciones dentro del modelo de gestión en la comunidad Kotococha.

8.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda continuar como herramienta metodológica la aplicación del modelo de gestión, que apunte a consolidar la mejora continua como política institucional de la oferta turística.
- Realizar el convenio con la universidad estatal amazónica, UIDE y otras instituciones para fomentar la investigación y apoyo a la comunidad.
- Gestionar alianzas estratégicas en institucionales públicas y privadas para propiciar el apoyo continuo al desarrollo de la comunidad Kotococha.
- Llevar el manejo tributario, patentes municipales, turísticas y demás trámites al día para ser tomado en cuenta en el benchmarking del Ecuador, para ser sujetos a crédito y no tener que pagar multas de patentes entre otras.
- Utilizar los mecanismos aprendidos para con los turistas como: atención al cliente, buenas prácticas de manejo de alimentos, administración turística en base a las necesidades y requerimientos de la demanda de definir nuevos temas de capacitación y mejorar e innovar la oferta turística de Kotococha.
- Implementar de manera continua y permanente el tráfico y viralización de redes sociales y crear Fans de Kotococha a través de las mismas.

- Se debe dar el manejo de redes sociales la cual sea una plataforma informativa que se alimente constantemente.
- Establecer como un programa permanente la organización, difusión, creación y operación de la feria de turismo amazónico a través de Kotococha se estará consolidando la oferta turística local además de posesionar a Kotococha como líder de turismo comunitario en la región.
- Definir un presupuesto permanente de un 3 a un 5% del valor neto de los paquetes turísticos con esos fondos se consideraran las futuras capacitaciones asegurando la sostenibilidad del programa de capacitación.

9. ANEXO

1. ANEXOS FICHA OBSERVACION DE CAMPO.

Lugar:	
Fecha:	
Actividad:	
Investigador-evaluador:	
OBJETIVO DE LA EVALUACION:	
INTERPRETACION-VALORACION:	

2. ANEXOS REGISTRO DE ENTREVISTAS

N°		
Actividad		
Entrevistado		
Entrevistador		
Lugar y fecha		
¿PREGUNTA?	INTERPRETACIÓN O VALORACIÓN	

3. ANEXOS ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO

COMUNIDAD KICHWA KOTOCOCHA

ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIOS

FICHA N°							
OBJETIVO:		Observar las necesidades y mejorar las posibles falencias con la finalidad de prestarle un excelente servicio que nos permita llegar a su entera satisfacción.					
LUGAR:						FECHA DE ENCUESTA:	
A continuación encontrara al lado izquierdo del cuadro, preguntas sobre el servicio prestado y al frente encontrara unos casilleros con los nombres MALO, REGULAR, BUENO, EXCELENTE, El cual debe llenar con una "X". La que considere sea la valoración del servicio, la cual nos permitirá mejorar, para lo que le pedimos de favor responda con total sinceridad							
N°	PREGUNTAS		MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE	OBSERVACIONES
1	personal	Atención al cliente , trato, cordialidad, respeto para con usted					
		servicio del Guía turístico					
2	Alimentos	calidad de alimentos					
		higiene de los alimentos					
3	servicios	Hospedaje					
		paquetes turísticos					
		sendero ecológico					
		actividades culturales					
4	Instalaciones	calidad de instalaciones					
		servicios básicos					
GRACIAS POR SU COLABORACION							

4. ANEXOS ENCUESTA A LA POBLACION DE KOTOCOCHA

COMUNIDAD KICHWA KOTOCOCHA

ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIOS

FICHA N°				
OBJETIVO:	Percibir la situación de la comunidad frente al servicio, antes de aplicar el modelo de gestión, para así observar las necesidades y mejorar las posibles falencias con la finalidad de aportar al desarrollo de la comunidad.			
LUGAR:		FECHA DE ENCUESTA:		
a continuación encontrara al lado izquierdo del cuadro una pregunta sobre las condiciones en que se encuentran las áreas de la comunidad y al frente encontrara unos casilleros con los nombres MALO, REGULAR, BUENO, EXCELENTE , El cual debe llenar con una "X" al que considere sea la valoración correcta, la cual nos permitirá ayudarles a mejorar, para lo que le pedimos de favor responda con total sinceridad				
PREGUNTA	Mala	Regular	Buena	Excelente
¿En qué condiciones se encuentran La infraestructura de Kotococha?				
A continuación encontrara al lado izquierdo del cuadro preguntas sobre las condiciones en que se encuentran las áreas de la comunidad y al frente encontrara unos casilleros con la opción SI O NO , El cual debe llenar con una "X". La que considere sea la valoración correcta, la cual nos permitirá ayudarles a mejorar, para lo que le pedimos de favor responda con total sinceridad				
PREGUNTA	SI		NO	
¿Ha recibido capacitación sobre atención al cliente?				
¿Existe un manejo adecuado de los recursos (económicos, naturales, humanos) en la comunidad?				
¿Conoce las buenas prácticas de manejo y preparación de alimentos?				
¿En la comunidad se desarrolla el trabajo en equipo?				
¿En la comunidad se fortalecen las expresiones culturales?				
¿Considera que se da un buen servicio a los clientes?				
¿Kotococha cuenta con publicidad y paquetes turísticos?				
GRACIAS POR SU COLABORACION				

5. ANEXO FOTOGRAFICO

Fotografía N° 18. *Familia Vargas chango*



Fuente: Yhair Noreña, Puyo 2014.

Fotografía N° 19. *Jóvenes de la comunidad con trajes autóctonos*



Fuente: Yhair Noreña, Puyo 2014.

Fotografía N° 20. *Comunidad Kotococha*



Fuente: Yhair Noreña, Puyo 2014.

Fotografía N° 21. *Construcción de la cabaña para el comedor de turistas*



Fuente: Yhair Noreña, Puyo 2014.

Fotografía N°22. *Trabajo de campo limpieza del sendero ecológico*



Fuente: Yhair Noreña, Puyo 2014.

Fotografía N° 23. *Jóvenes con los nuevos trajes de danza autóctona*



Fuente: Yhair Noreña, Puyo 2014.

Fotografía N° 24. *Atención a turistas, brindis de la chicha*



Fuente: Yhair Noreña, Puyo 2014.

Fotografía N°25. *Juego del Tarzan*



Fuente: Yhair Noreña, Puyo 2014.

6. ANEXO PROGRAMA DE CAPACITACIONES

Tema:

Taller de atención y hospitalidad con el cliente.

Objetivo:

Que la comunidad conozca cómo actuar ante el visitante y sus necesidades para que se brinde una excelente atención al cliente.

Beneficiarios: Miembros de la comunidad Kotococha.

Procedimiento:

Cuadro N°76. *Procedimiento ilustrado del taller de atención al cliente*

Exposición del tema, diapositivas, ilustraciones y exposición de videos de la atención al cliente.



Explicación de los elementos de la atención al cliente.



Practica del ejercicio como tratar a los diferentes tipos clientes y como brindar un buen servicio.



Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014

Resultados Esperados:

Se espera que los miembros de la comunidad Kotococha comprendan la importancia del servicio al cliente siempre con amabilidad y cordialidad complaciendo las expectativas del consumidor.

Conclusiones:

La comunidad comprendió la importancia de atender bien al cliente y sobretodo de ponerse en el lugar de él, la población se siente comprometida con aportar a que su servicio prospere por lo que están de acuerdo en utilizar frases y palabras de cordialidad con sus visitantes.

Trabajar con los jóvenes para que pierdan la timidez a la hora de recibir a un turista.

Tema:

Taller de administración Turística

Objetivo:

El objetivo es que la comunidad tenga sus líderes principales los cuales planifiquen, organicen, direccionen y controlen las labores para que se cumplan sus propósitos.

Beneficiarios: Dirigentes de la comunidad Kotococha

Procedimiento:

Cuadro N°77. Procedimiento ilustrado del taller de administración turística

Exposición con los principales cabezas de familia de la comunidad, explicación sobre las funciones del gerente como planificar, organizar, direccionar y controlar las actividades.	
Ejercicio práctico de cómo llevar un registro de los dineros.	
Breve explicación de cómo tratar a los empleados	

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014

Resultados Esperados:

Se espera generar el conocimiento de administración turística entendiendo la importancia de fomentar, cuidar y administrar sus recursos humanos y naturales.

Conclusiones:

La comunidad está dispuesta a darle un seguimiento al manejo de los recursos, para disponerlos de una manera adecuada, la dirección de Kotococha está a cargo del presidente de la asociación que estará encabezando las decisiones, opiniones y votos de todos, su principal compromiso es entender sus funciones para desempeñarlas siempre de modo que planifique, organice, dirija y controle adecuadamente.

Se puede ver una diferencia de jerarquías gracias a sus tradiciones, en la nacionalidad Achuar el hombre dirige las actividades y toma de decisiones mientras que en los quichuas toda la familia interviene y es importante su opinión y voto.

Tema:

Taller de buenas prácticas de manejo y preparación de alimentos.

Objetivo:

Mejorar el proceso y manipulación de los alimentos para lograr un producto de calidad y apto para el consumo humano.

Beneficiarios: Mujeres de la comunidad Kotococha

Procedimiento:

Cuadro N° 78. *Procedimiento ilustrado del taller de buenas prácticas de manejo y preparación de alimentos*

Exposición y explicación del tema de los paracitos, bacterias, microbios y sus consecuencias.



Práctica e indicaciones de las condiciones del personal encargado y lavado de manos para la preparación de los alimentos.



Condiciones del lugar, alimentos y utensilios como: lavar los vegetales antes de utilizarlos con agua corriente y segura, la contaminación cruzada y sus efectos.



Tipos de cocina sobre
como despresar el pollo y
adicionar especies
propias de su tierra
acompañadas de un poco
de sal.



Ser ellos los primeros en
probar la cálida de los
alimentos que elaboraron
y degustarlos.



Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014

Resultados Esperados:

Se espera que las mujeres de la comunidad apliquen las buenas prácticas de manejo y preparación de los alimentos, mejorando así la calidad de la comida.

Conclusiones:

Las mujeres de la comunidad comprendieron el propósito del taller y están dispuestas a aplicar lo aprendido, ellas interactuaron y participaron de manera entusiasta y muy colaborativa.

Lastimosamente la comunidad tiene un limitante en no tener agua potable y alcantarillado ocasionando dificultad en aplicar todas las prácticas de manejo de alimentos.

Tema:

Trabajo en equipo y liderazgo

Objetivo:

Que la comunidad comprenda la importancia de trabajar en equipo con el fin de alcanzar sus metas como comunidad.

Beneficiarios:

Miembros de la comunidad Kotococha

Procedimiento:

Cuadro N°79. *Procedimiento ilustrado del taller de charlas sobre trabajo en equipo y liderazgo*

Exposición de videos y diapositivas	
-------------------------------------	--

Reflexión sobre el trabajo en equipo y su importancia.



Ejercicios prácticos

El líder guía a los compañeros entre los obstáculos para llegar a la meta de modo que tengan capacidad de comunicación trabajo en equipo y cuando les



Corresponda ser la cabeza del grupo.



Se les hace caminar sin las vendas para que comprendan lo diferente que es cuando se tiene las cosas claras y se conoce el panorama, para lo que se puede planificar y saber a dónde llegar.



Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014

Resultados Esperados:

Que la comunidad se empodere de su situación aprenda a trabajar en equipo y analizar las dificultades que se les presentan, para que de esta manera tomen las mejores decisiones frente a ellas.

Conclusiones:

La comunidad entendió porque deben trabajar en equipo, lo necesario de respaldarse unos a otros y trabajar todos por un bien en común, además la idea general del liderazgo la entendieron claramente y se comprometieron a aportar más de ellos para que su comunidad mejore cada día.

Tema:

Taller de Formación Cultural

Objetivo:

Re potencializar sus coreografías existentes y crear una nueva coreografía para fortalecer las presentaciones artísticas culturales de la comunidad Kotococha.

Beneficiarios:

Grupo de jóvenes de la comunidad Kotococha

Procedimiento:

Cuadro N° 80. *Procedimiento ilustrado del taller de formación cultural*

Charlas de los principales rasgos de la cultura quichua con las nuevas generaciones.	
Explicación a las nuevas generaciones sobre su cultura entre estos una práctica de cómo se cazan los animales con la cerbatana sus técnicas ancestrales.	
Explicación a las nuevas generaciones sobre su cultura entre estos una práctica de elaborar las canastas para llevar la comida sus técnicas ancestrales.	

Diseño de coreografía por parte del instructor Aquiles, con la dirección y opinión de la comunidad para elaborar las tres danzas típicas que expresan las principales características de la cultura quichua



Ensayo de las coreografía



Ensayo de las coreografía



Elaboración de los adornos
para los trajes típicos.



Trajes finales con adornos



Coreografía final



Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014

Resultados Esperados:

Ellos sepan la importancia de mantener su cultura, la conozcan y la transmitan a las nuevas generaciones donde con el fin de mantener la sabiduría, técnicas ancestrales, danza, la agricultura, medicina y arquitectura.

Conclusiones:

En el taller se trataron los aspectos de pérdida de identidad que en conclusión después de Abordar estos temas las nuevas generaciones reflexionaron un poco sobre la importancia de sus costumbres en lo cual quedaron encargados los mayores en replicar sus conocimientos con los jóvenes y hacerlos partícipes de sus raíces.

En la coreografía se motivó a los jóvenes a participar, los cuales se comprometieron a prepararse y dar lo mejor de sí para exponer su cultura ante los visitantes.

Tema:

Taller de Granjas Integrales

Objetivo:

Aprender nuevas técnicas de producción en parcelas para optimizar los espacios y maximizar la producción agrícola de la Comunidad Kotococha.

Beneficiarios:

Miembros de la comunidad Kotococha

Procedimiento:

Cuadro N° 81. *Procedimiento ilustrado del taller de granjas integrales.*

Exposición del tema, diapositivas e ilustraciones de Granjas Integrales	
Capacitación del concepto de granja integral de Kotococha.	
Esquematización de la granja integral de Kotococha.	

Elaborado por: Jorge León, Puyo 2014

Resultados Esperados:

Se espera la implementación de una granja integral en donde siempre productos para la utilización del turismo comunitario mejorando en si el ingreso económico de la comunidad Kotococha.

Conclusiones:

Existe un interés de la comunidad para la implementación de una granja integral.

La implementación de un sistema de Granjas integrales mejora el ingreso económico y la seguridad alimentaria de las personas de las comunidades.

10. BIBLIOGRAFÍA

COMUNIDAD ANDINA (CAN). 2012. Informe Estadístico de Turismo. Primera edición: Lima-Perú.

De la Torre, L., H. Navarrete, P. Muriel M., M. J. Macía & H. Balslev (eds.) 2008. *Enciclopedia de las Plantas Útiles del Ecuador*. Herbario QCA & Herbario AAU. Quito & Aarhus.

FUNDACIÓN YAWA JEE. (1997). Caracterización Botánica y Zoológica: mamíferos y aves terrestres de los bosques de Santana y Arutam, cuenca del río Pastaza, Ecuador.

RUIZ, E., & SOLÍS, D. (2007) “*Turismo Comunitario En Ecuador, Desarrollo Y Sostenibilidad Social*”. 1era edición. abya-yala.

SIERRA et al. 1999. “*Propuesta preliminar de un sistema de clasificación de vegetación para el Ecuador Continental*”. Ecuador. Editado por Rodrigo Sierra.

BIGNE, E., FONT, X., & ANDREU, L. (s/f) “*Marketing De Destinos Turísticos, Análisis Y Estrategias De Desarrollo*”. Madrid. Editorial ESIC.

VALLS, J., BUSTAMANTE, X., GUZMÁN, F., & VILA, M. (2004) “*Gestión De Destinos Turísticos Sostenibles*”. España. Editorial Gestión 2000.

DE LA TORRE, L., H. NAVARRETE, P. MURIEL M., M. J. MACÍA & H. BALSLEV.eds. (2008). “*Enciclopedia de las Plantas Útiles del Ecuador*”. Herbario QCA & Herbario AAU. Quito & Aarhus.

QUESADA, R., FONTANA, Y., SÁNCHEZ, A., & FONSECA, C. (2011) “*Gestión De Empresas Turísticas Sostenibles*”. Costa Rica. Editorial Universidad estatal a distancia.

HERRERA, E., MEDINA, F., & NARANJO, L. (2004) *“Tutoría de la investigación científica”*. Ambato. Editorial graficas corona.

EGAZ, M., (2013) *“Desarrollo de un plan de turismo comunitario para la comunidad shuar Kotococha, Provincia de Pastaza”*. Ingeniería en Administración de empresas hoteleras y turísticas. Universidad tecnológica Israel.

PAUCAR, A., (2012) *“Elaboración de un plan de desarrollo turístico para la comunidad kichwa Kotococha, cantón Pastaza, Provincia de Pastaza”*. Ingeniería en ecoturismo. Escuela politécnica superior Chimborazo.

MINISTERIO DE TURISMO, (2014). *“Encuesta Regional de Turismo 2013”*. Delegación Provincial Puyo Ecuador.

GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON PASTAZA (2014), *“catastro de agencias de viajes, establecimientos turísticos y oferta de atractivos de la provincia de Pastaza”* Puyo Ecuador.

GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTON PASTAZA (2011-2020), *“Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Pastaza 2011-2020”* Puyo, Ecuador.

ROS, DEVELOPMENT., & PLANNINGS S.L(s/f) *“la gestión de los destinos turísticos: principios, evolución y tendencias”* federación española de municipios y provincias en compañías de la secretaria general de turismo.

RUIZ, V. (2004) *“organizaciones comunitarias y gestión asociada”*. Paidós.

INSTITUTO NACIONAL DE METEOROLOGÍA E HIDROLOGIA, (2011). *Boletín climatológico anual*. Pág., 3.

10.1. LINKGRAFÍAS

MINTUR, (s/f). “*principales indicadores de turismo boletín agosto de 2014*”, consultado el 3-agosto-2014. Disponible

en:<http://www.quitoturismo.gob.ec/index.php/estadisticas/quito-en-cifras>

INEC, (s/f). “*Base De Datos Ecuador: Censo De Población Y Vivienda 2010*”. Consultado el 25-julio-2014. Disponible en: <http://www.Ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>.

MINISTERIO DE TURISMO (2007). “Diseño del Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador”. Recuperado el 10 de agosto del 2015 de: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>

CAMARA NACIONAL DEL TURISMO (CANATUR). 2012. *Amazonia es un producto turístico que debe ser Repotenciado*. Recuperado el día 15 de agosto del 2015 de: http://www.rpp.com.pe/2012-08-14-canatur-amazonia-es-un-producto-turistico-que-debe-ser-repotenciado-noticia_511556.html

ORGANIZACIÒN MUNDIAL DEL TURISMO (OMT).). “2nd International Congress on Ethics and Tourism”. Recuperado el 10 de Agosto del 2015 de: <http://ethics.unwto.org/es/node/37686>

FEPTCE, (s/f). “*ejes del turismo comunitario*”, consultado el 26-julio-2014. Disponible en: <http://www.feptce.org/>

PASTAZA, (s/f). “*principales datos de la provincia de Pastaza*”. Consultado el 27-julio-2014. Disponible en: <http://www.pastaza.com/>

INAMH, 2011. “*Boletín climatológico anual*”. Recuperado el 10 de agosto del 2015 de: http://186.42.174.231/meteorologia/banual/2011/boletin_anual_2011.pdf

GRUPO DEB, (s/f). “*técnica correcta para el lavado de las manos*”. Consultado el 8-septiembre-2014. Disponible en: <http://www.debgroup.com/es/learning-zone/handwashing-technique/correct-hand-washing-technique>

ORELLANA, L, (2013). “*modelo de plan de taller*”. Consultado el 3-septiembre-2014. Disponible en: <http://lizzi2012.blogspot.com/2013/05/modelo-de-un-plan-de-taller-utilizando.html>

GONZALES, B., & MOYA, Y. (s/f). “*Información Sobre El Taller De Atención Al Cliente*”. Consultado el 14-septiembre-2014. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos65/satisfaccion-cliente-gestion-turistica/satisfaccion-cliente-gestion-turistica2.shtml>

PASERO, V, (s/f). “*diapositivas de atención al cliente*”. Consultado el 14-septiembre-2014. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos89/calidad-servicio-al-cliente/calidad-servicio-al-cliente.shtml>

IMÁGENES DE TURISTAS, (s/f). “*imágenes de turistas*”. Consultado el 14-septiembre-2014. Disponible en: <http://www.imagenestop.com/animadas2/animadas-de-personas-20507.jpg>

ORTIZ, A, (2012). “*Administración turística*”. Consultado el 15-septiembre-2014. Disponible en: <http://admituri.blogspot.com/2012/11/administracion-turistica.html>

ACUERDO MINISTERIAL 16 REGISTRO OFICIAL 154(19-mar-2010). *“reglamento para los centros turísticos”*

MEDINA, R, (s/f). *“planes y estrategias de desarrollo turismo ECUADOR, plan de turismo 2020”*. Consultado el 28-agosto-2014. Disponible en: <http://www.ricardomedinao.com/planes-y-estrategias-de-desarrollo-turistico-Ecuador/>

EL CIUDADANO, (2013). *“Los cinco pilares del nuevo turismo nacional”*. Consultado el 05-julio-2014. Disponible en: www.elciudadano.gob.ec/cinco-pilares-para-convertir-a-Ecuador-en-una-potencia-turistica)

MINTUR, (s/f). *“Ministerio de turismo”*. Consultado el 05-julio-2014. Disponible en: (<http://www.turismo.gob.ec/valores-mision-vision/>).

MINTUR, (s/f). *“imagen Los cinco pilares del nuevo turismo nacional”*. Consultado el 05-julio-2014. Disponible en: (www.turismo.gob.ec/ejes-estrategicos)

ENCICLOPEDIA LIBRE, (s/f). *“definición de administración”*. Consultado el 09-julio-2014. Disponible en: (es.wikipedia.org/wiki/Administración)

ENCICLOPEDIA LIBRE, (s/f). *“definición de atractivos turísticos”*. Consultado el 09-julio-2014. Disponible en: (es.wikipedia.org/wiki/Administración)

ENCICLOPEDIA LIBRE, (s/f). *“definición de comunidad”*. Consultado el 09-julio-2014. Disponible en: (es.wikipedia.org/wiki/Comunidad)

ENCICLOPEDIA LIBRE, (s/f). *“definición de demanda”*. Consultado el 10-julio-2014. Disponible en: ([es.wikipedia.org/wiki/Demanda_\(economía\)](http://es.wikipedia.org/wiki/Demanda_(economía)))

ENCICLOPEDIA LIBRE, (s/f). *“definición de oferta”*. Consultado el 10-julio-2014. Disponible en: (<http://es.wikipedia.org/wiki/Oferta>).

ENCICLOPEDIA LIBRE, (s/f). “*definición de turismo*”. Consultado el 11-julio-2014. Disponible en: (<http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo>).

ENCICLOPEDIA LIBRE, (s/f). “*definición de turismo ecológico*”. Consultado el 11-julio-2014. Disponible en: (http://es.wikipedia.org/wiki/Turismo_ecol%C3%B3gico).

ENCICLOPEDIA LIBRE, (s/f). “*definición turismo de aventura*”. Consultado el 11-julio-2014. Disponible en: (<http://www.deportesdeaventura.net/turismo-de-aventura/que-es-el-turismo-de-aventura.php>).

ENCICLOPEDIA LIBRE, (s/f). “*definición de desarrollo local*”. Consultado el 12-julio-2014. Disponible en: (http://es.wikipedia.org/wiki/Desarrollo_local).

DEFINICION.DE, (2014). “*definición de viabilidad*”. Consultado el 12-julio-2014. Disponible en: (<http://definicion.de/viabilidad/>).

DEFINICION.DE, (s/f). “*definición de modelo de gestión*”. Consultado el 10-julio-2014. Disponible en: (<http://definicion.de/modelo-de-gestion/>).

DEFINICION.DE, (s/f). “*definición de Marketing*”. Consultado el 11-julio-2014. Disponible en: (<http://definicion.de/marketing/>).

DEFINICION.DE, (2014). “*definición de Mercancía*”. Consultado el 11-julio-2014. Disponible en: (<http://definicion.de/mercancia/#ixzz3BWRqDJmI>).

DEFINICION ABC, (2014). “*definición de sustentabilidad*”. Consultado el 11-julio-2014. Disponible en: (<http://www.definicionAbc.com/general/sustentabilidad.php>).

QUINTERO, A. PREZI, (2014). “*definición de Infraestructura*”. Consultado el 10-julio-2014. Disponible en: (prezi.com/s9lg5tvfhyrv/planificación-del-sistema-turístico).

SEMPLADES, (2014). “*definición de Matriz productiva*”. Consultado el 10-julio-2014.
Disponible en: (www.planificacion.gob.ec/wp.../01/matriz_productiva_WEBtodo.pdf).

SALAZAR.A, (2010). “*definición de turismo comunitario*”. Consultado el 12-julio-2014.
Disponible en: (<http://es.slideshare.net/anitacamila/turismo-comunitario>).

BLOGSPOT, (2010). “*definición de gestión socio productiva*”. Consultado el 12-julio-2014. Disponible en: (<http://socioproductivos.blogspot.com/2010/04/que-es-un-modelo-de-gestion-socio.html>).