



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS

ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y

HOTELERA

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO

DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

TEMA: ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES TURÍSTICAS EN LA

RESERVA DE PRODUCCIÓN FAUNÍSTICA CUYABENO EN EL SECTOR

DE TARAPOA

AUTORES:

ORTEGA VERA, ADRIANA ALEJANDRA

QUINALUISA VARGAS, FRANKLIN ANDRÉS

DIRECTOR: ING. NOVOA BRITO CARLOS HUGO

SANGOLQUÍ 2018



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación, "*ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES TURÍSTICAS EN LA RESERVA DE PRODUCCIÓN FAUNÍSTICA CUYABENO EN EL SECTOR DE TARAPOA*" fue realizado por la señorita *ORTEGA VERA, ADRIANA ALEJANDRA* y el señor *QUINALUISA VARGAS, FRANKLIN ANDRÉS* el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 19 de noviembre del 2018

Mgtr. Novoa Brito Carlos Hugo

C. C. 171115511-7



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **ORTEGA VERA, ADRIANA ALEJANDRA** y **QUINALUISA VARGAS, FRANKLIN ANDRÉS**, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES TURÍSTICAS EN LA RESERVA DE PRODUCCIÓN FAUNÍSTICA CUYABENO EN EL SECTOR DE TARAPOA** es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas. Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz.

Sangolquí, 19 de noviembre del 2018

Adriana Alejandra Ortega Vera

C.C.: 1723294532

Franklin Andrés Quinaluisa Vargas

C.C.: 1721474904



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO

CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

AUTORIZACIÓN

Nosotros, **ORTEGA VERA, ADRIANA Y ALEJANDRA**, y **QUINALUISA VARGAS, FRANKLIN ANDRÉS** autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **ANÁLISIS DE LAS OPERACIONES TURÍSTICAS EN LA RESERVA DE PRODUCCIÓN FAUNÍSTICA CUYABENO EN EL SECTOR DE TARAPOA** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Sangolquí, 19 de noviembre del 2018

Adriana Alejandra Ortega Vera

C.C.: 1723294532

Franklin Andrés Quinaluisa Vargas

C.C.: 1721474904

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de titulación a mis padres Marco Ortega y Cecilia Vera, quienes han sido mi principal motivación para superarme en mi vida personal como profesional, demostrando ser un gran ejemplo de no rendirse ante las adversidades, guiándome e inculcándome valores. Mi gran pilar, que con amor, confianza, paciencia y sacrificio me han otorgado la oportunidad y la alegría de poder ir cumpliendo mis anhelos día a día.

A mis hermanos Jonathan y Paúl Ortega, quienes me han acompañado en esta trayectoria, brindándome su apoyo incondicional, además que los amo mucho y son una de las personas más importantes en mi vida. También a mi hermano Esteban Ortega estando segura que desde el cielo cuida y vela por cada uno de nosotros, confiando que ha sido quien me ha guiado para encaminarme por el camino correcto, junto a mis abuelitos mamá Etel, papá Efraín y papá Carlos a quienes extraño mucho y sé que estarán muy orgullosos de mí por cada logro alcanzado.

Adriana

DEDICATORIA

Dedico esta meta alcanzada a mis padres quienes han sido mi apoyo incondicional durante toda mi carrera, a quienes admiro mucho por su esfuerzo, valentía y coraje para poder salir adelante junto a mis hermanos y mi abuelita. Quienes también han sabido guiarme por el camino correcto durante toda mi vida, por lo cual siempre estaré agradecido.

A mi abuelita, quien me ha cuidado toda mi vida y siempre me ha apoyado en mis momentos alegres y difíciles, guiándome y motivándome a siempre salir adelante.

Andrés

AGRADECIMIENTO

A Dios, por otorgarme unos padres maravillosos y una familia incomparable a quien amo infinitamente, gracias por permitirme tenerlos junto a mí en cada momento de mi vida. De igual manera Señor gracias ya que con tu bendición y sabiduría no me he rendido y me encaminado por el buen camino.

A mis padres y hermanos por su amor, siendo esto muy importante en cada una de las etapas de mi vida, con su comprensión, paciencia y confianza me han apoyado en cada decisión, paso y aventura que he realizado.

También a mis tíos, tías Chavi, Gonzalo, Caty y Jorge, por estar pendientes en todo, por apoyarme y motivarme. A mis primos Jorge David y Lorena por guiarme estando conmigo siempre que los he necesitado. A mi abuelita Alicia por su gran cariño.

A Belén Orna por ser esa amiga incondicional, consejera, cariñosa y sobre todo por estar conmigo en los buenos y malos momentos.

A mis amigos y amigas, con quienes he compartido gratos momentos, por formar parte de esta etapa, por cada alegría, consejo, ayuda brindada; gracias por todo les quiero mucho.

Agradezco a mis docentes, especialmente al Ing. Carlos Novoa, por orientarnos con sus amplios conocimientos y profesionalismo para poder culminar con éxito esta etapa de estudio.

Adriana

AGRADECIMIENTO

En especial agradezco a mis padres quienes gracias a su esfuerzo y dedicación siempre han sabido apoyarme y brindarme todo lo que he necesitado. Y de la misma manera siempre me han motivado a salir adelante y superarme cada día más.

A mi abuelita Lupe quien ha sido mi segunda madre, estando siempre junto a mí, cuidándome y apoyándome en todo momento.

Gracias a mi amiga y compañera de tesis Adriana por su tiempo y dedicación, quien supo entenderme y pudimos realizar este trabajo de la mejor manera.

A Katty, por ser una persona incondicional que a pesar del tiempo y de las adversidades, hemos sabido apoyarnos en las buenas y en las malas siempre.

A mis amigos quienes siempre han sabido apoyarme y aportar con su granito de arena para ser los mejores, esperando que nuestra amistad dure para siempre. Eri, Carla, Cristhian, Majo, Kathy, Belén, Carly, Jessy, Yadi, Diana. Y a todos a quienes conocí durante el transcurso de la carrera.

Agradezco también al Ing. Carlos Novoa, quien ha sabido guiarnos durante todo este proceso con sus conocimientos y experiencias, para poder aplicarlos y culminar este trabajo con éxito.

A todos mis profesores de la carrera, quienes con su carisma y forma de impartir sus clases han sabido inculcar sus conocimientos, para poder aplicarlos en el desempeño laboral.

Andrés

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN	i
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	ii
AUTORIZACIÓN	iii
DEDICATORIA	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xvi
RESUMEN	xix
ABSTRACT	xx
INTRODUCCIÓN	xxi
OBJETIVOS	xxii
Objetivo general	xxii
Objetivos específicos.....	xxii
CAPÍTULO I	1
MARCO TEÓRICO	1

1.1.	Teoría de Soporte.....	1
1.1.1.	Teoría General de los Sistemas aplicados al sistema turístico	1
1.1.2.	Modelo del sistema turístico de Leiper	3
1.1.3.	Sistema turístico de Beni	5
1.2.	Marco referencial.....	8
1.3.	Marco conceptual.....	18
CAPÍTULO II.....		24
MARCO METODOLÓGICO.....		24
2.1.	Enfoque de investigación Mixto.....	24
2.2.	Tipología de investigación.....	24
2.2.1.	Por su finalidad Básica:.....	24
2.2.2.	Por las fuentes de información Mixto:	24
2.2.3.	Por las unidades de análisis Insitu:.....	24
2.2.4.	Por el control de las variables No experimental:.....	25
2.2.5.	Por el alcance Correlacional:.....	25
2.3.	Instrumentos de recolección de información Varios	25
2.4.	Procedimiento para recolección de datos Varios:.....	26
2.5.	Cobertura de las unidades de análisis (En caso de ser aplicable) Muestra:.....	26
2.6.	Procedimiento para tratamiento y análisis de información Análisis:	27

2.7. MACRO AMBIENTE: CANTÓN CUYABENO	28
2.7.1. Factor geográfico.....	28
2.7.2. Factor ambiental	29
2.7.3. Factor demográfico.....	31
2.7.4. Factor económico	32
2.7.5. Condiciones socio-culturales.....	34
2.7.6. Factor socio-cultural.....	37
2.7.7. Turismo	44
2.7.8. Accesibilidad.....	47
2.8. MICRO AMBIENTE: RESERVA DE PRODUCCIÓN DE FAUNA CUYABENO	50
2.8.1. Ubicación Geográfica.....	50
2.8.2. Diagnóstico Situacional.....	50
2.8.3. Aspectos físicos.....	52
2.8.4. Aspectos biológicos.....	53
2.8.5. Aspectos culturales.....	54
2.9. Operaciones para un turismo sostenible en áreas protegidas de Cuyabeno, Limoncocha y Yasuní.....	56
2.9.1. Relación entre tour operadores y comunidades.....	56

2.10.	Disposiciones generales de los servicios turísticos ofertados en las áreas protegidas o en sus áreas de amortiguamiento	57
2.11.	Operadores autorizados por el ministerio del ambiente.....	60
2.12.	Agencias con patente en la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno 2018	75
CAPITULO III		76
RESULTADOS.....		76
3.1.	Encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros	76
3.2.	Entrevistas en el sector privado	118
CUESTIONARIO		118
3.3.	Entrevista en el sector público.....	126
CAPITULO IV		131
PROPUESTA.....		131
4.1.	Conclusiones.....	139
4.2.	Recomendaciones	141
ANEXOS		144
Anexo 1 Modelo de encuesta en español.....		144
Anexo 2 Modelo de encuesta en inglés		146
Anexo 3 Modelo de entrevista realizada a los operadores turísticos - Sector Privado.....		148

Anexo 4 Modelo de entrevista realizada al director de la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno y al técnico de turismo de la misma - Sector Público.....	149
LISTA DE REFERENCIAS.....	150

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Ventajas y desventajas de la teoría de los sistemas</i>	2
Tabla 2 <i>Distribución poblacional por parroquias del cantón Cuyabeno</i>	31
Tabla 3 <i>Distribución poblacional por género en las parroquias</i>	32
Tabla 4 <i>Distribución poblacional por nacionalidades indígenas</i>	32
Tabla 5 <i>Número de personas por actividad económica</i>	33
Tabla 6 <i>Número de estudiantes en cada nivel de educación en el cantón</i>	34
Tabla 7 <i>Porcentaje de accesibilidad a los servicios básicos</i>	37
Tabla 8 <i>Inventario del patrimonio cultural inmaterial</i>	43
Tabla 9 <i>Inventario de atractivos turísticos del cantón Cuyabeno</i>	47
Tabla 10 <i>Categoría de manejo de la reserva</i>	51
Tabla 11 <i>Actores internos y actores externos</i>	56
Tabla 12 <i>Infracciones y sanciones de carácter leve</i>	59
Tabla 13 <i>Infracciones y sanciones de carácter grave</i>	60
Tabla 14 <i>Operadores autorizados</i>	75
Tabla 15 <i>Lugar de origen</i>	76
Tabla 16 <i>Edad</i>	78
Tabla 17 <i>Género</i>	79
Tabla 18 <i>Nivel de formación</i>	81
Tabla 19 <i>Ocupación</i>	82
Tabla 20 <i>Motivo de viaje</i>	83
Tabla 21 <i>Tiempo de estadía</i>	85
Tabla 22 <i>Con quién visito la reserva</i>	87

Tabla 23 <i>Presupuesto destinado</i>	88
Tabla 24 <i>Consideración del costo del tour adquirido</i>	90
Tabla 25 <i>Medios de comunicación por los que el turista se enteró de la reserva</i>	91
Tabla 26 <i>Operador turístico contratado</i>	93
Tabla 27 <i>Servicio prestado por el operador</i>	95
Tabla 28 <i>Calidad de la infraestructura del transporte</i>	97
Tabla 29 <i>Calidad de la infraestructura del alojamiento</i>	98
Tabla 30 <i>Calidad de infraestructura en el área de alimentos y bebidas</i>	100
Tabla 31 <i>Atención recibida por parte del transportista</i>	101
Tabla 32 <i>Atención recibida por el personal del alojamiento</i>	103
Tabla 33 <i>Atención recibida en el área de alimentos y bebidas</i>	104
Tabla 34 <i>Atención recibida por los guías</i>	106
Tabla 35 <i>Conservación y cuidado de la laguna del Cuyabeno</i>	107
Tabla 36 <i>Conservación y cuidado en las comunidades indígenas</i>	109
Tabla 37 <i>Conservación y cuidado de la flora y fauna</i>	110
Tabla 38 <i>Conservación y cuidado en los senderos</i>	111
Tabla 39 <i>Factores que han influido para que disminuya el ingreso de turistas</i>	113
Tabla 40 <i>Considera usted que el precio del tour va acorde al servicio recibido</i>	115
Tabla 41 <i>Recomendaría visitar la reserva</i>	116
Tabla 42 <i>Acción 1</i>	131
Tabla 43 <i>Acción 2</i>	132
Tabla 44 <i>Acción 3</i>	133
Tabla 45 <i>Acción 4</i>	133

Tabla 46 <i>Acción 5</i>	134
Tabla 47 <i>Acción 6</i>	135
Tabla 48 <i>Acción 7</i>	135
Tabla 49 <i>Acción 8</i>	136
Tabla 50 <i>Acción 9</i>	137
Tabla 51 <i>Acción 10</i>	137
Tabla 52 <i>Acción 11</i>	138

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Elementos del sistema turístico de Leiper	3
<i>Figura 2.</i> Representación de la teoría del sistema turístico de Beni.....	7
<i>Figura 3.</i> Productos marca “El Salinerito”	17
<i>Figura 4.</i> Mapa político del cantón Cuyabeno	29
<i>Figura 5.</i> Guarango de agua	31
<i>Figura 6.</i> Nacionalidad indígena Siona	37
<i>Figura 7.</i> Nacionalidad indígena Secoya.....	39
<i>Figura 8.</i> Nacionalidad indígena Cofán	40
<i>Figura 9.</i> Nacionalidad indígena Kichwa.....	41
<i>Figura 10.</i> Nacionalidad indígena Shuar.....	42
<i>Figura 11.</i> Logo corporativo GAD Cuyabeno.....	45
<i>Figura 12.</i> Cuyabeno marca turística 1	45
<i>Figura 13.</i> Cuyabeno marca turística 2	46
<i>Figura 14.</i> Tipos de bosque existentes en la reserva	53
<i>Figura 15.</i> Delfín rosado	54
<i>Figura 16.</i> Instalaciones lodge Nicky.....	62
<i>Figura 17.</i> Cuyabeno lodge	63
<i>Figura 18.</i> Instalaciones lodge Green Forest.....	64
<i>Figura 19.</i> Instalaciones Tapir lodge	65
<i>Figura 20.</i> Instalaciones Siona lodge	66
<i>Figura 21.</i> Preparación de Casabe	66
<i>Figura 22.</i> Instalaciones Caimán lodge	67

Figura 23. Cuyabeno lodge	68
Figura 24. Instalaciones Jamu lodge	69
Figura 25. Habitaciones Guacamayo ecolodge	70
Figura 26. Visita a la comunidad Siona	70
Figura 27. Instalaciones Samona lodge.....	71
Figura 28. Instalaciones Conangueno lodge	72
Figura 29. Instalaciones Bamboo lodge	73
Figura 30. Instalaciones Dolphin lodge	74
Figura 31. Lugar de origen.....	77
Figura 32. Edad	78
Figura 33. Género.....	80
Figura 34. Nivel de formación	81
Figura 35. Ocupación.....	82
Figura 36. Motivo del viaje	84
Figura 37. Tiempo de estadía en la reserva.....	86
Figura 38. Con quién visito la reserva	87
Figura 39. Presupuesto destinado.....	89
Figura 40. Consideración del costo del tour adquirido	90
Figura 41. Medios de comunicación por los que se enteró de la reserva.....	92
Figura 42. Operador turístico contratado	94
Figura 43. Servicio prestado por el operador	96
Figura 44. Calidad de la infraestructura del transporte	97
Figura 45. Calidad de la infraestructura del alojamiento.....	99

Figura 46. Calidad de infraestructura en el área de alimentos y bebidas	100
Figura 47. Atención recibida por parte del transportista	102
Figura 48. Atención recibida por el personal del alojamiento	103
Figura 49. Atención recibida en el área de alimentos y bebidas	105
Figura 50. Atención recibida por los guías	106
Figura 51. Conservación y cuidado de la laguna del Cuyabeno	108
Figura 52. Conservación y cuidado en las comunidades indígenas	109
Figura 53. Conservación y cuidado de la flora y fauna.....	110
Figura 54. Conservación y cuidado en los senderos	112
Figura 55. Factores que han influido para la disminución de turistas.....	113
Figura 56. Precio del tour va acorde al servicio recibido.....	115
Figura 57. Recomendaría visitar la reserva.....	117

RESUMEN

La Reserva de Producción Faunística Cuyabeno se ha convertido con el pasar de los años, en uno de los atractivos turísticos de naturaleza que más llama la atención a turistas tanto nacionales como extranjeros. Debido a los diferentes atractivos naturales y culturales con los que cuenta, siendo dentro de los atractivos naturales una de las reservas con mayor biodiversidad a nivel mundial. De la misma manera esta cuenta con diferentes atractivos culturales entre las cuales se pueden encontrar a 5 comunidades indígenas que habitan dentro de la zona, las cuales aún conservan sus costumbres y tradiciones, permitiendo así a las personas que acuden a ellas a vivir experiencias únicas e irrepetibles. Actualmente dentro de la misma se encuentran realizando actividades turísticas 13 operadores legalmente registrados (Ministerio del Ambiente, 2018); los cuales tienen normas y reglamentos que les permite operar dentro de la zona, generando un bajo impacto ambiental. Por tal razón el objetivo principal de este trabajo de titulación es el análisis de las operaciones que ellos están realizando, mediante la utilización del sistema turístico de Leiper, el cual engloba los elementos que componen dichas operaciones. Para de esta manera constatar cómo se encuentra el manejo, la calidad del servicio, la infraestructura y de los involucrados que brindan soporte al recibimiento de turistas y al desarrollo de las actividades turísticas.

PALABRAS CLAVES

- **SISTEMA TURÍSTICO**
- **ATRATIVOS CULTURALES Y NATURALES**
- **OPERADORES**
- **ACTIVIDADES TURÍSTICAS**

ABSTRACT

The Cuyabeno Wildlife Reserve has become, over the years, one of the tourist attractions of nature that most attracts attention to both domestic and foreign tourists. Due to the different natural and cultural attractions that it has, being among the natural attractions one of the reserves with the greatest biodiversity worldwide. In the same way it has different cultural attractions among which you can find 5 indigenous communities that inhabit the area, which still preserve their customs and traditions, thus allowing the people who come to them to live unique experiences and unrepeatably. Currently within the same are conducting tourism activities 13 legally registered operators (Ministerio del Ambiente, 2018); which have rules and regulations that allow them to operate within the area, generating a low environmental impact. For this reason, the main objective of this titling work is the analysis of the operations they are performing, through the use of the Leiper tourism system, which includes the elements that make up these operations. In this way, we can see how the management, the quality of the service, the infrastructure and the stakeholders are doing, which support the reception of tourists and the development of tourist activities.

KEYWORDS

- **TOURIST SYSTEM**
- **CULTURAL AND NATURAL ATTRACTIONS**
- **OPERATORS**
- **TOURIST ACTIVITIES**

INTRODUCCIÓN

Importancia del proyecto

El turismo de naturaleza ha tenido una excelente acogida a nivel mundial creciendo a gran escala en los últimos 10 años, debido a los diferentes atractivos con los que cuenta este tipo de espacios, permitiendo así a las personas que visitan estos lugares apreciar los espacios naturales casi intactos que brinda la madre tierra.

La Reserva de Producción Faunística Cuyabeno es una de las áreas naturales más importantes dentro del país, debido a que esta cuenta con diversas especies animales y vegetales únicas en el mundo, lo cual genera grandes expectativas en científicos y turistas que desean conocer este tipo de atractivos, pero los cuales deben estar conscientes de las actividades que se permiten realizar dentro de la reserva, generando de esta manera el cuidado ambiental.

Las operaciones turísticas dentro de la reserva se encuentran reguladas por el Ministerio de turismo y principalmente por el Ministerio del Ambiente, ya que siendo esta un área natural, se deben cumplir con normas y reglamentos que limiten el impacto ambiental que ocasiona el desarrollo de las actividades turísticas y la visita de turistas.

Todos los lodges que se encuentran dentro de la reserva son de inversión privada, pero de los cuales forma parte las comunidades, las cuales son dueñas de los territorios y de las mismas maneras estas tienen convenios con los operadores para formar parte de las actividades que permiten la realización y manejo de los tours dentro de la reserva. Generando así ingresos económicos y

obteniendo beneficios que les permita el desarrollo de las personas, infraestructura y los diferentes ámbitos de salud, educación, transporte, entre otros.

OBJETIVOS

Objetivo general

Realizar un análisis de los elementos que componen las operaciones turísticas que se efectúan en la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno para proponer acciones que contribuyan al desarrollo y mejoramiento de los servicios prestados dentro de la reserva.

Objetivos específicos

- Analizar los componentes de la operación turística que son ejecutados por las agencias de viajes en el momento de diseñar y vender los paquetes turísticos en la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno.
- Identificar los factores que influyen en el desarrollo de las operaciones turísticas y en la visita de los turistas hacia la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno.
- Proponer acciones que aporten al desarrollo de la operación turística que se ejecuta y de la misma manera esto permita conservar los aspectos culturales y atractivos de la reserva.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Teoría de Soporte

1.1.1. Teoría General de los Sistemas aplicados al sistema turístico

De acuerdo al libro de (Nafarrete, 1996), se puede decir que “El sistema turístico debe ser capaz de distinguirse y al mismo tiempo capaz de relacionar entre si sus operaciones para generar un buen servicio”

Para (García, 2000), el concepto de la teoría de los sistemas es que “Todos los elementos se relacionan entre sí, lo cual genera un alto nivel de interdependencia como por ejemplo la productividad y competitividad de las empresas turísticas”. La teoría general de los sistemas permite estudiar cada uno de los sistemas que se relacionan de manera conjunta o separada, lo cual contribuye a su fácil comprensión.

Un sistema turístico está compuesto de varias partes que contribuyen al mejoramiento y control de las actividades turísticas que se realizan. Entre las cuales están: Medio ambiente: es el lugar en el que se desarrollan las actividades y en el que se encuentran las demás partes del sistema; Unidades: son cada una de las partes que conforman el sistema; Relaciones: son las que se encuentran presentes entre cada una de las unidades del sistema; Atributos: estas son las cualidades de cada una de las partes del sistema; Input: es lo que entra al sistema; Output: es lo que sale del sistema; Feedback: Este es un control que se realiza para que el sistema se maneje y funcione de forma correcta; Modelo: Es un sistema que facilita la comprensión y manejo de cada una de las partes del sistema.

El estudio del turismo mediante la teoría general de los sistemas tiene ciertas ventajas y desventajas:

Tabla 1

Ventajas y desventajas de la teoría de los sistemas

Ventajas	Desventajas
La creación de un modelo de diseño conceptual facilita la obtención de una visión general del “todo” del turismo.	Se debe tomar en cuenta en el momento de separar al turismo en un sistema más pequeño, que este ya forma parte de un sistema más grande, el cual es el sistema social.
Mediante esta teoría es posible segmentar el sistema en varias partes, lo cual facilita su comprensión y estudio.	Cuando se separa el sistema de turismo ocasiona que la visión que se tiene con el objeto de estudio se fragmente y lo cual puede ocasionar confusión en la realización del estudio.
De la misma manera al segmentar el turismo en partes posibilita el estudio de cada una de estas de manera separada y ayuda a que no sea una mezcla general de todo.	
Contribuye al estudio de cada una de las disciplinas relacionadas al turismo que se encuentran inmiscuidas dentro del proyecto.	

Fuente: (Bertalanffy, 1989)

1.1.2. Modelo del sistema turístico de Leiper

El modelo propuesto por (Leiper, 1990) acorde al sistema turístico está compuesto de cinco elementos básicos relacionados entre sí; por ejemplo, en la región generadora del turismo se encuentran las industrias de servicios turísticos, siendo parte de ello: agencias de viajes, establecimientos hoteleros, establecimientos de alimentos y bebidas, sitios de recreación, transporte, entre otros.

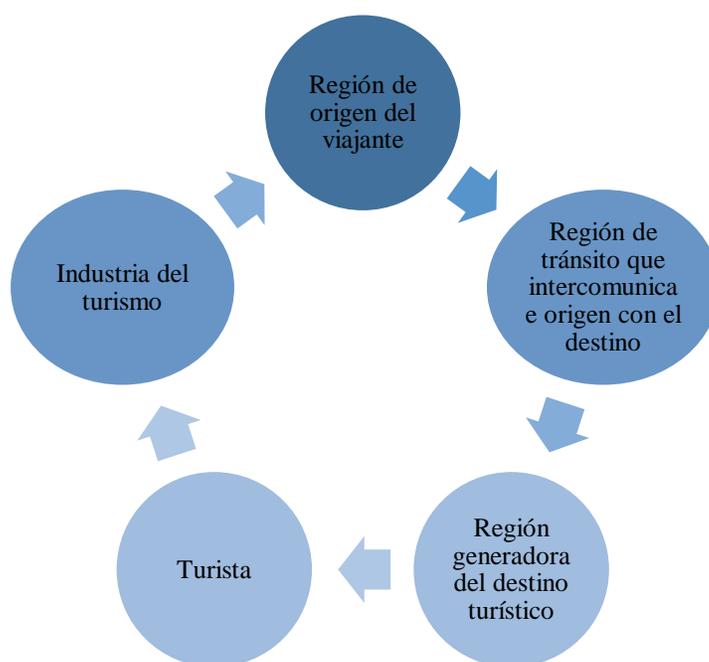


Figura 1. Elementos del sistema turístico de Leiper

Cada uno de estos elementos depende y puede variar por ciertos factores externos, los cuales son inevitables. Y estos pueden ser el factor sociocultural, el factor económico, el medio ambiental, el político o el legal. Cada uno de estos factores afecta al turismo que se generan en ciertos lugares

y de la misma manera influyen en la mente del turista que hace que este piense bien antes de realizar dicho viaje.

De la misma manera esta teoría posibilita usar el modelo en cualquier nivel para la realización del estudio, ya que permite un análisis general o por partes, pero de cualquier manera al finalizar se está realizando un estudio que contribuye a la obtención de resultados de manera global. También permite la incorporación de las diferentes formas de turismo existentes que contribuyan con la realización del estudio, pero los cuales también deben estar relacionados con los 5 elementos principales que se mencionaron anteriormente.

Actualmente se han ido incorporando más elementos debido a los estudios que se han ido realizando, entre los elementos que se han ido incorporando están:

- Canales de distribución
- Operadores locales
- Atractivos existentes

Estos nuevos factores al igual que los 5 anteriores son de suma importancia ya que contribuyen a la calidad de cada uno de los servicios y productos que se ofertan a los turistas. Y de la misma manera cada uno de estos deben estar relacionados entre sí debido a que si no existiera una relación entre ellos no se podrían realizar operaciones turísticas dentro de los atractivos turísticos.

Por ejemplo si no existiera una comunicación entre las industrias turísticas y los operadores locales, no se podrían ofertar cada uno de los atractivos existentes dentro de los destinos.

De la misma manera si no existieran canales de distribución o medios publicitarios mediante los cuales se oferten los atractivos, los turistas no conocieran o al menos tendrían una idea de que estos lugares existen, y esto generaría grandes pérdidas económicas a los operadores locales y a cada uno de los negocios existentes dentro del atractivo turístico.

1.1.3. Sistema turístico de Beni

El sistema turístico de Beni está compuesto por tres conjuntos que son esenciales debido a que estos influyen sobre los demás sistemas con los que se relacionan y estos son:

Conjunto de las relaciones ambientales

Este conjunto abarca a los sistemas culturales, sociales, ambientales y económicos. El cual busca mostrar la influencia que tiene la economía, la cultura, el medioambiente, entre otras. Sobre el desarrollo del turismo en los diferentes atractivos que contiene cada país.

Conjunto de la organización estructural

Este conjunto está constituido por la superestructura y la infraestructura. La superestructura son los organismos públicos o privados que se encargan de armonizar la producción y venta de los diferentes servicios turísticos ofertados por agencias de viajes, operadoras, mayoristas, entre otras.

Entre los organismos que se encargan de esto son:

- Ministerio de Turismo
- Consejos municipales
- Asociaciones relacionadas al turismo
- Entre otras.

La infraestructura comprende todos los servicios urbanos que contienen el sitio o el atractivo turístico (transporte, comunicación, servicios turísticos, equipamientos turísticos), los servicios básicos (agua potable, luz eléctrica, telefonía e internet), el sistema de vías y transporte (Carreteras y medios de transporte), la organización territorial (análisis del espacio urbano y rural, uso de suelos) y finalmente los costos e inversiones de la infraestructura turística (financiamiento, plazos de recuperación de empresas turísticas).

Conjunto de las acciones

Dentro de este conjunto se encuentran los subsistemas que componen la dinámica del turismo, y estos son: La oferta, la demanda, el mercado, la producción, la distribución y el consumo. Estos subsistemas permiten calificar las funciones primarias y derivadas que se producen en el sector turístico y cada uno de estos se relacionan entre sí para la realización de las operaciones turísticas en los diferentes destinos.

- En la oferta se encuentran los bienes y servicios turísticos que están puestos a disposición del turista.
- La demanda se refiere a la cantidad de personas que están dispuestas en un determinado tiempo, a consumir dichos productos o servicios turísticos.
- El mercado es algo intermedio entre la oferta y la demanda, debido a que aquí se encuentra lo que se va a producir o comercializar, de qué manera se va a producir o comercializar y finalmente para quien se está realizando todo el trabajo.
- El subsistema de producción contiene a las empresas que brindan los diferentes servicios turísticos (Restaurantes, hoteles, servicio de transporte turístico)

- Y el subsistema de distribución que se encarga de ver el conjunto de medidas que se toman en los diferentes canales de distribución para llevar el producto o servicio desde el productor hacia el consumidor.

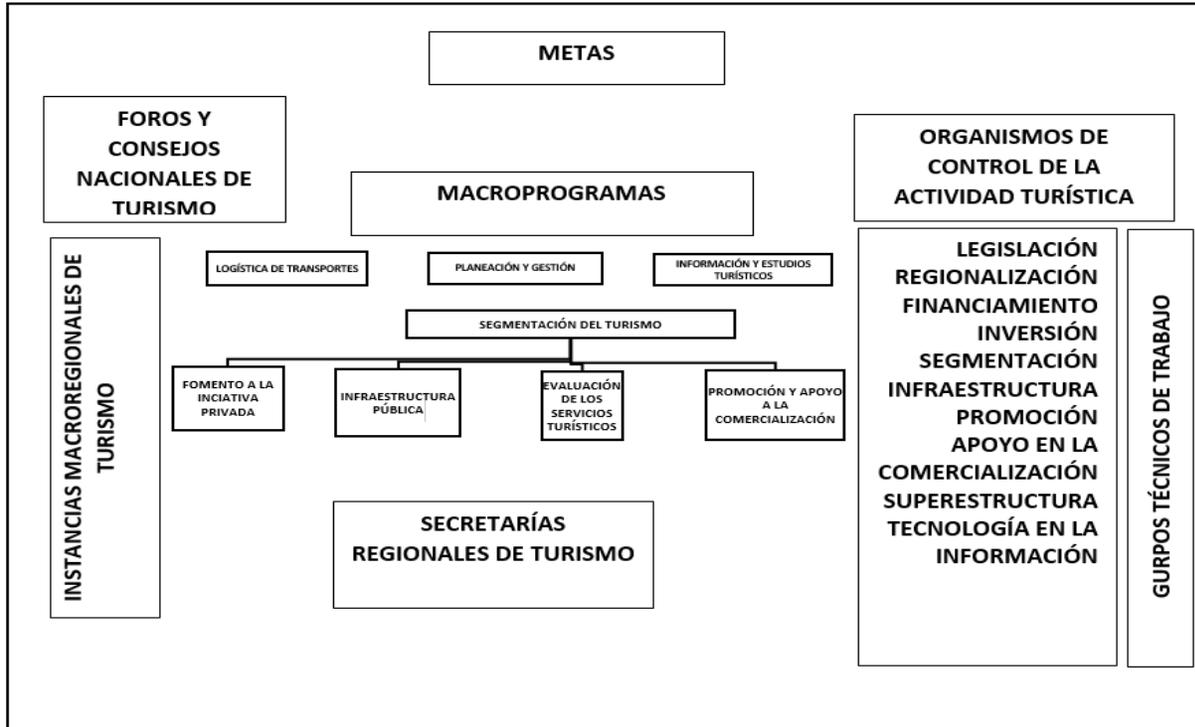


Figura 2. Representación de la teoría del sistema turístico de Beni
Fuente: (Beni, 2001)

1.2. Marco referencial

El (Instituto ecuatoriano forestal y de áreas naturales y vida silvestre, 1998) manifiesta: La Amazonía ecuatoriana es una de las más diversas a nivel mundial debido a las condiciones casi intactas que se encuentra actualmente gracias a las reservas y parque naturales que han sido declarados, entre los cuales se encuentra el Parque Nacional Yasuní, Reserva de Producción Faunística Cuyabeno y la Reserva Biológica Limoncocha, dentro de los cuales se puede encontrar alrededor de 22000 especies de plantas, 1300 mamíferos y 1500 especies de aves. Que con el pasar del tiempo se han ido descubriendo más, por tal razón la Amazonía ecuatoriana no deja de sorprender a los científicos. Esta hermosa diversidad biológica constituye un recurso estratégico para el futuro.

A nivel mundial el turismo de naturaleza no ha sido aprovechado para su desarrollo, ya que cada país cuenta con fauna y flora que podría ser lucrada correctamente y siguiendo los parámetros que permiten una convivencia correcta con lo que se encuentra dentro de la misma. (Sánchez, 2011)

Los operadores turísticos deberían realizar en la actualidad estudios que involucren el desarrollo de estos productos, ya que permitirían dar a conocer la biodiversidad de cada país. Y generando así una conciencia por el cuidado ambiental y las especies que habitan dentro de la misma, lo cual de la misma manera permitiría el desarrollo del turismo que en la actualidad es uno de los ejes fundamentales para el ingreso económico, gracias a los aportes de los gobiernos y al sector privado. Lo cuales han realizado grandes inversiones que han permitido el mejoramiento de la infraestructura que brinda servicios de calidad, atractivos culturales y naturales que cuentan con el soporte para la atención de las personas que llegan hacia ellos.

Pero todo esto depende de la cantidad de ingreso de turistas, debido a que en cada lugar del mundo es diferente, porque no todos cuentan con el apoyo que permita el avance del turismo. Por tal razón cada operador o agencia de viajes va desarrollando sus productos acomodando precios y destinos que estén acorde a las necesidades de la demanda actual. (Mochón, 2004)

Para (Muñoz de Escalona, 2009) el turismo no es solamente viajar por placer, ya que existen diferentes motivos por los cuales las personas desean viajar y conocer otros lugares del mundo, entre los cuales se puede encontrar el turismo de salud, por negocios que aunque no parezca, dichas personas están generando turismo, porque conocen otros destinos y lo cual también ayuda a las personas que viven del turismo como hoteles, restaurantes, entre otros.

Acorde a eso, según (Pearce, 2014) menciona que el turismo cuenta con cadenas nacionales e internacionales que han estandarizado sus servicios y en muchos de los casos hasta la infraestructura que ofrecen a los turistas. Lo cual les ha permitido brindar servicios de calidad y de la misma manera los procesos que siguen estén bajo las normas que rigen en cada país. Un punto esencial para desarrollo de cada una de estas cadenas, es el marketing, ya que este les permite dar a conocer que es lo que están ofertando y que los diferencia de los demás, realizando comerciales televisivos, publicaciones en periódicos y en la actualidad publicaciones en redes sociales, lo que les ayuda a llegar a una mayor cantidad de personas de todas las edades y generando así expectativa dentro de los mismos, los cuales a futuro podrían convertirse en potenciales clientes.

Los destinos turísticos deben seguir los procesos evolutivos que les permita desarrollarse, ya que continuar ofertando productos o servicios que han sido los mismos desde hace mucho tiempo, no genera expectativas o atracción alguna por turistas que ya los han conocido con anterioridad o

de la misma manera para turistas que desean vivir nuevas experiencias. Y como un ejemplo dentro de esto, en la actualidad los lugares que mayor afluencia tienen son los destinos de sol y playa, pero que no para todos es algo que les permita vivir algo nuevo, ya que este tipo de destinos siempre ofertan productos que en su mayor parte ofrecen las mismas actividades que ellos tal vez ya las realizaron anteriormente. Por lo cual estos siempre deben estar en constante evolución, creando nuevos paquetes que oferten otros destinos, otras actividades que no siempre involucren destinos cercanos a las costas. (Rebollo, 2007)

La tendencia actual que la mayor parte de turistas buscan es el turismo que genere conciencia ambiental, por lo cual uno de los retos principales que tienen las personas que organizan tour o destinos que cumplan los principios de sostenibilidad. Por lo cual han tenido que regenerar los productos turísticos que ofertaban, de la misma manera el turismo de naturaleza va ganando más adeptos ya que desean estar en contacto con la fauna o flora. Lo que permite de la misma manera tomar conciencia de los daños que está generando el ser humano en la Tierra. Dañando ecosistemas o extinguiendo especies naturales, por el aprovechamiento monetario que estos generan. (Lopez Olivares, 2005).

De manera que existen dos formas de convertir los productos turísticos, las cuales son la transformación del producto y la reorganización del mismo, que permitan ir evolucionando sin la necesidad de que estos sean eliminados. Aprovechando así atractivos culturales y naturales que en la antigüedad no han sido tomados en cuenta. (Agarwal, 2002)

Por tal motivo los agentes de viajes se encuentran rediseñando productos turísticos que ofertan, incluyendo ya en estos los atractivos que nunca fueron aprovechados, entre los cuales están destinos de naturaleza, de salud, entre otros. (Lopez Olivares, 2005)

Los ministerios encargados del turismo o del cuidado del medio ambiente, deben velar por el cuidado de las áreas naturales, ya que la creciente atracción por la visita de estos lugares no puede ocasionar daños irreparables a la naturaleza. Por lo cual estos están encargados de la misma manera de generar manuales o convenios con los operadores turísticos, para que estos no generen impactos y ayuden al cuidado, creando procesos o materiales que contribuyan con la conservación de dichos atractivos.

Las comunidades indígenas dentro del Ecuador están viendo al turismo como una actividad que les puede generar ingresos económicos y fuentes de empleo. Por lo cual en su mayor parte están empezando a desarrollar la misma dentro de sus territorios. Pero esto también está ocasionando transformaciones a las costumbres y tradiciones que ellos tenían en cuanto al cuidado del medio ambiente. Un ejemplo de esto son los Kichwas Amazónicos, los cuales han ido con el pasar del tiempo causando daños a la flora y fauna que se encuentra alrededor de ellos, debido a que matan animales para ponerlos en exhibición a turistas que visitan sus comunidades, o de la misma manera dañan ecosistemas por ampliar sus casas o terrenos para el recibimiento de los mismos. (Ponton Rodriguez, 2012).

Un destino turístico debe presentar ciertas ventajas competitivas que le permitan diferenciarse de otros, para que le permita atraer más turistas, generando así recursos económicos para su desarrollo, pero lo cual involucra también el mejoramiento de los servicios, capacitación al

personal o la infraestructura que estos ofertan. (Porter, 1990) Agrupa los elementos que permiten el desarrollo de la industria turística, entre los cuales están: Los recursos humanos, recursos físicos, el conocimiento, recursos de capital e infraestructura.

La cantidad, calidad y el costo de los recursos humanos son fundamentales ya que ellos son la cara de la empresa, son quienes representan, organizan y desarrollan las actividades dentro del entorno turístico en el que se desenvuelven. Pero otro de los factores que tienen una gran influencia son las infraestructuras que brindan soporte a los servicios, debido a los turistas son quienes hacen uso de estas, y en las cuales pueden encontrar las falencias o las cosas que hacen diferente a otros y de esta manera prefieran volver al mismo lugar. (Otero, 2007).

Para (Soto, 2011) se deben incluir un ítem más; la protección de los consumidores o usuarios, ya que dichos servicios deben cumplir o superar las expectativas que tienen los turistas antes de acudir al lugar que tienen planificado. Para que esto se cumpla a cabalidad existen leyes que garantizan que los prestadores de servicio efectúen lo que ofertaron, y si existiese algún problema por parte de estos, sepan recompensarlos de alguna manera, pero que siempre se vele por la satisfacción del cliente.

El turismo es un servicio que se brinda a las personas que desean conocer o disfrutar de los atractivos con los que cuenta cada nación, pero ese involucra a varios ámbitos entre los cuales se encuentra el transporte, hospedaje, guianza, alimentación y bebidas, entre otros. Los cuales son diferentes en cada lugar, pero que en su mayoría deberían cumplir con la calidad que se les exige para que los turistas estén satisfechos con los servicios que se les brinda.

“Las actividades turísticas contemplan la gestión de servicios públicos orientados a la conservación, sostenibilidad del área y financiamiento de proyectos que promuevan esta iniciativa de beneficios financieros, ambientales y culturales”. (Ministerio del Ambiente, 2006)

Siempre para la implementación de un proyecto turístico se debe realizar por parte de las personas que desean realizarlo y por las autoridades un estudio de factibilidad técnico, económico y principalmente ambiental para que de esta manera, en el caso de que el proyecto se quiera implementar en alguna área protegida, este no genere un alto impacto ambiental dañando así los ecosistemas, considerando dentro de estos estudios la ubicación, población, biodiversidad y la situación política, económica y cultural. (Ministerio del Ambiente, 2007-2016)

Un ejemplo claro de esto es Pance en Colombia, la cual abarca una superficie de 8.975 hectáreas. En el cual existen diversos negocios comerciales como balnearios, restaurantes tradicionales, artesanías, cabañas y tiendas que gracias a la visita de turistas han logrado desarrollarse con el pasar del tiempo. Pero dentro de este se creó el proyecto Anahuac como reserva natural, el cual siguió los estudios antes mencionados, para cumplir con todas las normas ambientales abriendo sus puertas a los visitantes en 1995 y mediante la visita de turistas, ellos han sido un gran aporte para la conservación de la Reserva Natural.

El turismo que se desarrolla dentro de un área protegida tiene beneficios y costos. Entre los beneficios se encuentra la generación de más puestos de empleo, el conocimiento de los turistas de la flora y fauna con la que cuenta el área protegida, entre otros. Pero de la misma manera existen costos que esto genera, los cuales son en muchos de los casos daños al medio ambiente ya que la

visita de turistas a estos lugares daña el ambiente intacto que se encuentra y genera así desplazamientos de las especies que habitaban en los lugares de visita.

Las áreas protegidas, reservas naturales o parques son lugares en los cuales se busca conjugar la conservación de la diversidad biológica y cultural, lo cual permita un desarrollo económico y social a través de la asociación entre el hombre y la naturaleza, pero siempre velando por la integridad de la naturaleza y todo lo que habita dentro de la misma.

“La operación turística sostenible da a conocer la oferta de los refugios en concordancia a la preferencias y necesidades de la población demandante, la eficiencia de estos servicios se asegurara a través de la implementación de un mecanismo de monitoreo y control por la administración, lo cual determina la dependencia de una aplicación eficiente del modelo de gestión”. (Quezada, 2016)

El Ecuador en la actualidad ha visto al turismo como una fuente generadora de ingresos monetarios al país, el cual en los últimos 10 años ha ido desarrollándose gracias a los aportes por parte del gobierno nacional y las empresas privadas. Los cuales han invertido en infraestructura, personal apropiado en el campo, entre otros. Lo cual está ocasionando que Ecuador sea un destino preferido por turistas extranjeros y de la misma manera esto ha generado ingresos económicos para el país y para las personas que se han involucrado en el sector turístico, creando también nuevas fuentes de empleo que mejoran la calidad de vida de las personas.

Debido a esto el turismo dentro del Ecuador debería ir evolucionando constantemente, para que no solo sea un viaje ordinario, si no que este se convierta en algo innovadora y entretenido, creando nuevas experiencias para las personas que salen a conocer los nuevos destinos. De la misma manera es necesario aprovechar cada uno de los destinos tanto culturales como naturales, pero siempre con

la idea del cuidado de cada uno de estos y sin generar grandes impactos que ocasionen la pérdida de dicho destino.

Viendo esto, los inversores privados han ido creando en los últimos años, agencias de viaje, tour operadoras; gracias a las facilidades y a la diversidad de atractivos con los que cuenta el país. Los cuales dan a conocer mediante páginas web los tours que ellos ofertan y así atraen a turistas nacionales y extranjeros, que puedan convertirse en voceros a nivel mundial de los atractivos.

Uno de los sectores que más se está desarrollando en el país, es el turismo comunitario, en el cual intervienen todas las personas de la comunidad que desean ingresar a este campo. Los cuales tratan de mostrar al mundo sus costumbres, tradiciones, formas de vivir; mediante la convivencia dentro de sus territorios, para lo cual ellos han ido adaptando espacios que les permita recibir a los turistas y de la misma manera se han ido capacitando en cada uno de los ámbitos que se relacionan a esta industria.

Dichas comunidades tienen su propia organización, que les permite generar ganancias a cada persona de forma equitativa, para que de esta manera se traten de evitar cualquier tipo de conflicto que a futuro se pueda generar. Pero no todo resulta beneficioso para la comunidad, ya que debido a la globalización muchas de las personas que viven en dichos lugares deciden emigrar a las ciudades grandes, llegando así con el pasar del tiempo a cambiar su forma de ser y olvidarse de las costumbres que en algún momento tuvieron. Por tal razón es importante valorar lo que las comunidades están realizando para tratar de mantener sus costumbres y de la misma manera generar ingresos económicos sin la necesidad de tener que emigrar a otras ciudades.

La actividad turística dentro de las comunidades indígenas tienen ciertos objetivos como dar a conocer sus recursos patrimoniales, los cuales con el pasar del tiempo se han convertido en bienes muy valiosos por toda la historia que estos llevan consigo. Pero ellos también buscan el bien común que les permita su desarrollo a nivel general, no solo para ciertas personas, por lo cual las ganancias que genera el turismo dentro de su territorio deciden reinvertirlas en proyectos de carácter social, para que de esta manera puedan superar los problemas como la pobreza, los problemas de salud, inseguridad, entre otros. (Maldonado, 2005)

Un claro ejemplo de este tipo de turismo es el pueblo de Salinas de Guaranda, la demanda turística que ellos están teniendo va creciendo significativamente con el pasar de los años, debido a los diversos atractivos tanto naturales como culturales con los que cuenta y a la fabricación de productos propios del lugar. Ellos han sabido tener un correcto manejo lo que les ha permitido desarrollarse y crear su propia marca reconocida a nivel mundial “El Salinerito”. Dicha marca la han implementado en los productos que ellos generan, entre los cuales se encuentran chocolates con diferentes sabores, textiles, quesos y otros lácteos; embutidos, entre otros.

Lo cual les han permitido ser una comunidad autosustentable, generando sus propios ingresos y así evitando problemas económicos que generan problemas de educación y salud; y la separación de familias debido a la migración que se da en muchas de las comunidades por falta de recursos económicos.



Figura 3. Productos marca “El Salinerito”

Este tipo de negocios se ha convertido en un gran atractivo para los turistas, debido a las diferentes atracciones con las que cuentan y también a que las personas de la comunidad se han capacitado para brindar mejores servicios y han mejorado los espacios que les permite albergar a las personas que los visitan.

Dentro de los atractivos con los que cuenta la comunidad, están las visitas a sus fábricas, en las cuales se puede observar los diferentes procesos y materiales que ellos utilizan para la fabricación de sus productos, ocasionando expectativa de los sabores, texturas; que tienen dichos productos y que al final de los recorridos ellos pueden comprarlos.

El turismo comunitario y el turismo de naturaleza se están convirtiendo en uno de los ejes fundamentales dentro del Ecuador, ya que estos con el pasar del tiempo han ido creciendo significativamente y atrayendo gran cantidad de turistas que desean conocer cada rincón, cada cultura, cada tradición, cada costumbre que se puede encontrar dentro de los 4 mundos que existen dentro del país.

1.3. Marco conceptual

Operación turística

Según (Coordinación Plan de Contingencia Consejo de Educación Superior, 2013) “La operación turística permite ejecutar todas las actividades que pertenecen al proceso organizativo del producto turístico. Una correcta gestión permite cumplir las expectativas del cliente. Dentro de esta se encuentran: Sistema turístico, Productos turísticos, Codificación aérea y Técnicas de guianza.

“Las operaciones turísticas son el conjunto de todas las variables que componen el sector turístico y que se complementan entre sí para brindar servicios y productos acordes a cada cliente” (Rodríguez, 2006)

“Para la correcta ejecución de las operaciones turísticas los diversos elementos que la componen deben estar sujetos a ciertos reglamentos y normas que tiene cada país, para que estas se cumplan de manera correcta y eficaz”. (Barrera, 2016)

Atractivos turísticos

Para (Márquez, 2012) “Los Atractivos Turísticos son aquellas características y puntos de interés para los turistas que llaman su atención y atrae a los viajeros. Y los cuales se dividen en naturales y culturales”

De acuerdo a (Navarro, 2015) “Los atractivos turísticos son bienes que motiven un desplazamiento sin pretender satisfacer necesidad alguna: se emprende un traslado con la expectativa de extinguir una necesidad, más allá de que eso ocurra finalmente”.

Según (Vejsbjerg, 2012) “Los atractivos turísticos poseen una gran variabilidad de recursos y tienen un modelo de gestión y reciben una demanda tanto de turistas como de residentes en su tiempo libre”.

Infraestructura turística

(Ramírez, 2014) Dice que “La infraestructura turística permite el desarrollo turístico, y debe existir un plan para que cada destino mantenga dicha infraestructura de modo que el turista disfrute y se sienta cómodo de acuerdo a las instalaciones o servicios que este requiera”.

Para (Icaza, 2016) ”La infraestructura turística contempla el desarrollo del sector turístico en áreas relacionadas con la construcción, adecuación y dotación de establecimientos y edificaciones hoteleras y de interés turístico, así como la puesta en marcha de actividades turísticas no convencionales”.

Según (Sanchez, 2015) “La Infraestructura permite el buen uso y funcionamiento de recursos turísticos y planta turística, ya que incluye las infraestructuras relativas al transporte (carreteras, ferrocarriles, puertos, aeropuertos), comunicaciones (operadoras) energía, agua potable, alcantarillado, recogidas de basuras”

Actividades turísticas

Para (Torres, 2016) “Las actividades turísticas están encaminadas a ofrecer al turista la posibilidad de ocupar su tiempo ocio y/o vacacional y forman parte de la oferta turística y las cuales comprenden toda una serie de productos, servicios y actividades en los que el propio turista es agente activo y pasivo de la propia actividad turística a desarrollar”.

(Rodríguez, 2013) Señala que “La actividad turística comprende el desplazamiento del lugar habitual de residencia, la pernoctación por un período superior a 24 horas y menor a un año para el goce y disfrute de un destino turístico. Por lo tanto, esta actividad implica el uso y contratación de medios de transporte, alojamiento”.

Según (Ibáñez, 2016) “La actividad turística se clasifica de acuerdo al componente espacial, temporal o incluso de acuerdo al propósito del viaje. Cada modalidad turística engloba un grupo y existen estas dos grandes modalidades turísticas que son Turismo tradicional y Turismo alternativo”.

Servicios turísticos

Según (Jara, 2017) “Los Servicios Turísticos son el conjunto de realizaciones, hechos y actividades, tendientes a producir prestaciones personales que satisfagan las necesidades del turista y contribuyan al logro de facilitación, acercamiento, uso y disfrute de los bienes turísticos”.

(Loltero, 2012) Señala que “Los servicios turísticos son todas las actividades realizadas por una persona física o moral, pública o privada, tendiente a satisfacer necesidades específicas directamente planteadas por el desplazamiento turístico”.

Para (Noriega, 2011) “Los servicios turísticos abarcan las actividades prestadas por hoteles y restaurantes, los servicios de agencias de viajes y organización de viajes en grupo, los servicios de guías de turismo y otros servicios conexos”.

Lodges

Para (Vázquez, 2013) “Son lugares pequeños, construidos de manera permanente (con muros), materiales locales, mínimo impacto ambiental, comprometido con la cultura local y que ofrece al huésped todo lo que necesita para su descanso”.

Según (Calva, 2016) ”Son alojamientos ubicados en destinos no masivos, apartados de las grandes ciudades, rodeados de naturaleza y construidos en madera y materiales amigables con el ambiente. Normalmente son hoteles pequeños que garantizan privacidad y servicio personalizado”.

(Patagones, 2011) Señala que “El término es utilizado para distintas acepciones como cobertizo, refugio, cabaña rústica, morada temporaria y pequeña, casa de guardia y se encuentran en áreas protegidas y brindan albergue a pocas personas”.

Transporte turístico

Para (Baca, 2013) ”Es el elemento o recurso que forma la base de distribución geográfica que obedece a los movimientos turísticos por ejemplo turismo receptivo, emisivo o interno”.

Según (Sabino, 2015) “Los medios de transporte permiten al turista desplazarse desde su lugar de origen al lugar de destino, cuya finalidad es disfrutar del atractivo que motivó el viaje. Estos medios de transportación permiten el acceso al punto de destino, y pueden ser acuáticos, terrestres, aéreos o espaciales”.

(Litores, 2015) Señala que “El transporte turístico consiste en prestar servicio de transporte de personas o arrendar medios de transporte, de modo habitual y mediante tarifa o precio, con o sin otros servicios de carácter complementario”.

Deportes de aventura

(Caceres, 2016) Señala que “Este tipo de deportes se caracterizan por hacer una actividad física de alto riesgo en un medio natural. Puede ser en equipo o puede practicarse individualmente, pero tiene que haber un aumento de adrenalina lo suficientemente importante”.

Para (Barrera, 2016) “El Deporte de aventura es una nueva forma deportiva que, en equipo, pone al hombre en contacto con la naturaleza, en el que la motivación de llegar a la meta está por encima de cualquier resultado”.

Según (Vargas, 2013) “Los deportes de aventura son todo tipo de deportes que lleva consigo, pareja a la actividad física, una fuerte actividad recreativa o de ocio en la naturaleza. Generalmente se practica en equipo y lleva el reto de superar metas ambiciosas que exigen el desarrollo y gran resistencia física, destrezas motoras y preparación psicológica para resistir algunas condiciones que pueden llegar a ser extremas”.

Guías nativos

Para (Ishinuña, 2015) “Es el integrante de grupos étnicos, aborígenes o campesinos, que posee conocimientos sobre los valores culturales autóctonos, naturales, socio económicos de su hábitat y que, luego de calificada su experiencia, es habilitado por el Ministerio de Turismo para conducir grupos de turistas nacionales e internacionales dentro de las áreas geográficas que correspondan al territorio del grupo étnico del cual proviene”.

(Paguay, 2015) Señala que “Un guía nativo debe pertenecer a grupos étnicos, aborígenes o campesinos del Ecuador, y de la misma debe poseer conocimientos sobre los valores culturales autóctonos, naturales, socio económicos de su hábitat”.

Según (Moreno, 2014) “Los guías nativos son personas nativas del área o residentes locales por muchos años, deben tener vastos conocimientos de la zona, dominio elemental del idioma inglés y que hayan aprobado los cursos de preparación”.

CAPÍTULO II

MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación Mixto

Para desarrollar el presente trabajo se utilizara el enfoque mixto, ya que se entremezclan en la mayoría de sus etapas, y al combinarla se obtendrá información que permita triangularla, que a su vez dará la pauta para encontrar diferentes caminos de interpretación, lo más amplio posible del fenómeno. Y este es un proceso que recolecta y analiza datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio de investigación para así responder al planteamiento.

2.2. Tipología de investigación

2.2.1. Por su finalidad Básica:

Se aplicara la investigación básica ya que se caracteriza porque es parte de un marco teórico y, permanece en él; este tiene la finalidad de formular nuevas teorías o modificarlas incrementando los conocimientos científicos, ya que el propósito es entender la realidad del estudio y llegar a la comprobación de la hipótesis.

2.2.2. Por las fuentes de información Mixto:

Se las aplicara ya que aportaran información actualizada sobre los distintos temas que se van a tratar, esta es la combinación de dos o más tipos de fuentes, que ayudaran a recoger la información, teniendo una recopilación de referencias bibliográficas la cual permitirá un fácil y rápido acceso.

2.2.3. Por las unidades de análisis Insitu:

Es fundamental en la investigación ya que este análisis se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, y permite un conocimiento a fondo, teniendo datos seguros.

2.2.4. Por el control de las variables No experimental:

Se observará las situaciones existentes, ya que las variables independientes ya ocurrieron y no pueden ser manipuladas, ya que de estas no tenemos un control directo debido a que ya sucedieron.

2.2.5. Por el alcance Correlacional:

El alcance de la investigación del tema que se está realizando es un estudio correlacional debido a que todas las variables que se han definido se relacionan entre sí y este tipo de estudio permite identificar qué relación o que grado de asociación tienen entre cada una de ellas para de esta manera establecer hipótesis y comprobarlas. De la misma manera este tipo de estudio es de análisis y comparación, lo cual proporciona una base para realizar un estudio explicativo sobre lo que se tratan cada una de las variables.

2.3. Instrumentos de recolección de información Varios

La entrevista será aplicada en el sector privado a los operadores turísticos registrados legalmente en el Ministerio del Ambiente y que cuenten con todos los permisos para operar dentro de la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno. Y por otro lado se considerará al sector público en el cual se aplicará la entrevista al Administrador de la Reserva y al técnico de turismo de la misma.

Para de esta manera obtener información primaria que será de gran utilidad para el desarrollo de este trabajo.

La encuesta se aplicara a los turistas nacionales y extranjeros, la cual permitirá obtener datos estadísticos que servirán para diagnosticar la conocer el número de ingreso de turistas, cuantos hacen uso de los servicios que se ofrecen, entre otros.

La entrevista direccionada para los operadores turísticos y la encuesta a los turistas que visitan la reserva, será información directa de la fuente que permitirá el análisis de cada uno de estos.

Información bibliográfica, aunque es una fuente de información secundaria será de suma importancia debido a que ya existen estudios de los atractivos presentes en el la Reserva y de la misma manera, al igual que los anteriores instrumentos servirá para comparar las operaciones turísticas que se realizan y también analizar cómo se encuentra el servicio que se otorga a los turistas que los visitan.

2.4. Procedimiento para recolección de datos Varios:

En el desarrollo del tema se utilizaran varios procedimientos para la recolección de datos, ya que se obtendrá información de libros, páginas web, fichas, entre otras.

De la misma manera también se obtendrá información por parte de los operadores turísticos y personal del Ministerio del Ambiente. Los cuales aportaran con información de la reserva y de los turistas nacionales y extranjeros que visitan cada uno de los lodges.

2.5. Cobertura de las unidades de análisis (En caso de ser aplicable) Muestra:

Se realizara el muestreo ya que es indispensable porque es imposible entrevistar a todos los miembros de una población debido a problemas de tiempo, recursos y esfuerzo. Y lo cual representara y otorgaran información que se puede generalizar a la opinión de los residentes o turistas que visitan los lugares.

El tamaño de la muestra que se utilizara se calculara con la fórmula, lo cual generara una dimensión adecuada para el análisis de los datos y se obtendrán datos verdaderos y precisos en la opinión generalizada de los personas residentes y turistas.

Para el análisis del proyecto se tomara en cuenta a los turistas nacionales y extranjeros que visitaron la reserva en los años 2017 y en el primer semestre del año 2018. A los cuales se les

aplicara la fórmula del muestreo debido a que la población obtenida en los datos del Ministerio del Ambiente es muy amplia y a esta muestra se realizara la encuesta.

Por otro lado se considerara a los operadores turísticos que brindan sus servicios dentro de la reserva, al ser un número reducido no es necesario sacar una muestra trabajando así con la totalidad de la población. Y a los mismos se les aplicara una entrevista.

Siendo una población finita en el caso de los turistas, se aplicara la siguiente fórmula:

- n = Tamaño de la muestra
- $N = 15833$
- $Z = 1,96$ para el 95% de confianza
- $P = (0.5)$ Frecuencia esperada
- $Q = 1-P$
- $E =$ Error esperado del 5% = 0,05

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 23727}{0.05^2(23727 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 378.03$$

$n = 378$ turistas nacionales y extranjeros.

2.6. Procedimiento para tratamiento y análisis de información Análisis:

El procedimiento para el tratamiento y análisis de la información será mediante el análisis de las operaciones turísticas, ya que mediante el estudio de cada una de las variables planteadas se

obtendrá información necesaria para poder determinar la situación actual de los servicios y las operaciones turísticas que se brindan dentro de la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno. El cual se realizara con ayuda del programa SPSS presentando información resumida y completa de los datos y la información obtenida de las encuestas, para poder realizar conclusiones en base a estos resultados.

2.7. MACRO AMBIENTE: CANTÓN CUYABENO

2.7.1. Factor geográfico

Ubicación

Provincia: Sucumbíos

Cantón: Cuyabeno

Cabecera cantonal: Tarapoa

Superficie total: 3884 km

Límites

Sus límites son: al norte los cantones de Lago Agrio y Putumayo, al sur se encuentran los cantones de Shushufindi y Aguarico pertenecientes a la provincia de Orellana, los mismos que son separados por el Río Aguarico, al este se encuentra la frontera con el Perú y al oeste limita con el cantón de Shushufindi y Lago Agrio. (GAD Cantón Cuyabeno, 2018)

División política

Parroquias urbanas: Tarapoa (cabecera cantonal)

Parroquias rurales: Cuyabeno y Aguas Negras

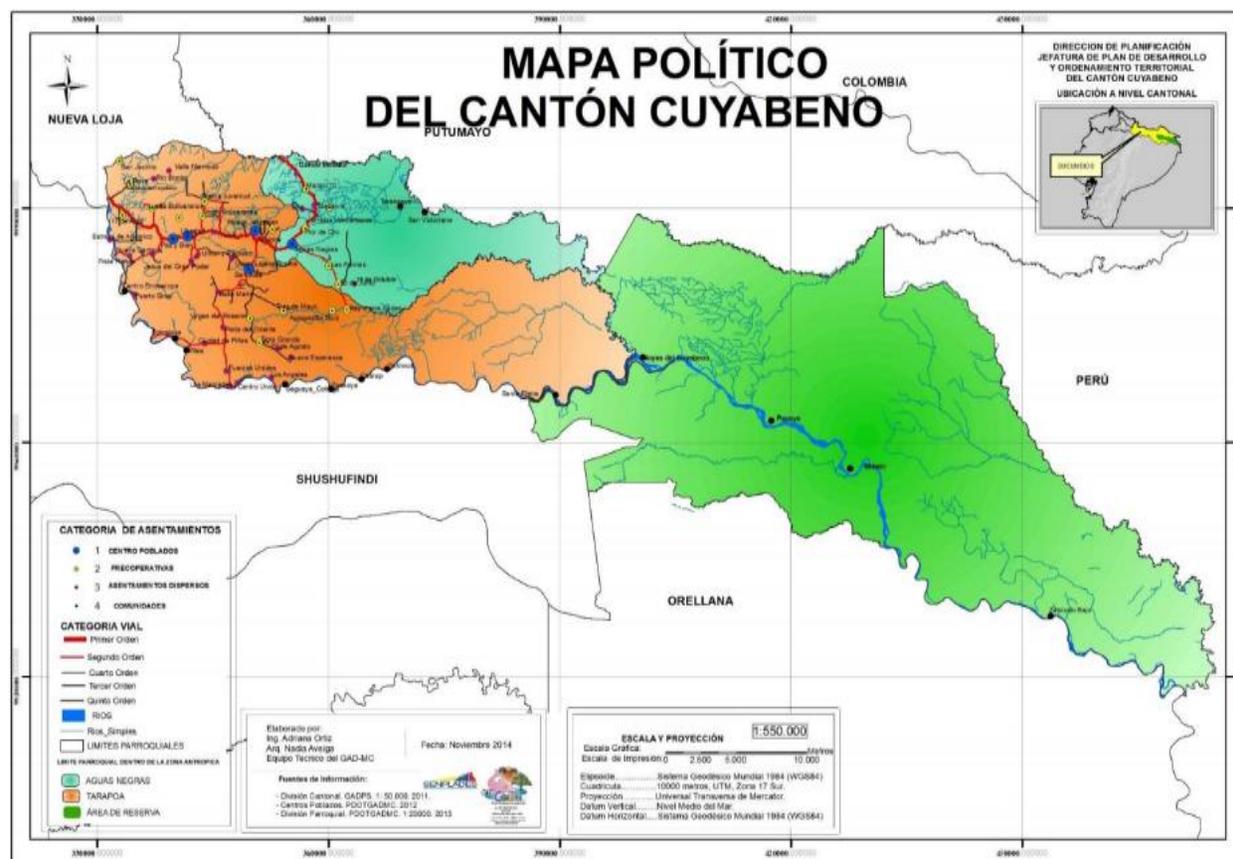


Figura 4. Mapa político del cantón Cuyabeno
Fuente: (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo , 2013)

2.7.2. Factor ambiental

A pesar de que la mayor parte del cantón se encuentra dentro de la Reserva de producción faunística y siendo esta un espacio protegido contra la caza, pesca, daño de los ecosistemas, contaminación, entre otros. Aún persisten dichos problemas, debido a la falta de conciencia que existe dentro de la población y de ciertas compañías extractoras de petróleo que causa daños irreparables a los ecosistemas y a los animales que habitan en el cantón.

Por lo cual se han creado planes y estrategias que permitan el cuidado del medio ambiente y lo que habita dentro de estos. Los cuales deben ser aplicados por todas las personas que habitan en el

lugar, los establecimientos de uso turístico que de la misma manera cuenta con normas que deben cumplir para poder funcionar dentro de la reserva y finalmente las compañías petrolíferas.

Fauna

La Reserva de producción faunística Cuyabeno cuenta con alrededor de 600.000 hectáreas, siendo una de las reservas que cuenta con mayor protección ambiental y por tal razón las especies animales que habitan en la zona son muy diversas, tanto de animales acuáticos como de animales terrestres. Los cuales cambian su lugar habitual de residencia debido a las temporalidades climatográficas existentes en el lugar.

Entre las principales especies que habitan la Reserva se encuentran: danta o tapir, tigrillo, jaguar, perro de monte, armadillo, chorongó o mono lanudo, mono barizo, mono nocturno, mono aullador, oso hormiguero, paiche, nutria gigante, delfín rosado, caimán negro, tortuga charapa anaconda, entre otros.

Flora

La mayor parte de la Reserva Cuyabeno es un bosque de tierra firme y partes de bosque inundable, razón por la cual este es muy biodiverso. Caracterizado principalmente por el guarango de agua, siendo este el árbol más representativo y de mayor crecimiento a lo largo de toda la reserva. Este crece en canales y bordes de lagunas inundadas por aguas negras. (Sistema nacional de Áreas protegidas del Ecuador, 2018)



Figura 5. Guarango de agua

Temperatura

La mayor parte del cantón forma parte de la selva amazónica siendo este un bosque tropical, con precipitaciones entre 3.000 y 4.000 mm³ por año, y humedad entre 85 y 95%. En los meses de diciembre a marzo tiene una temporada seca; la temporada lluviosa va desde abril hasta julio, y desde agosto a noviembre la lluvia es moderada. La temperatura anual oscila alrededor de los 25 °C. (GAD Cantón Cuyabeno, 2018)

2.7.3. Factor demográfico

El cantón Cuyabeno según el último censo realizado en el año 2010, existen aproximadamente 7133 personas que habitan en áreas urbanas y rurales, entre las cuales se encuentran personas de nacionalidades Siona, Cofánes, Shuar, Secoya y Kichwa. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, 2010)

Tabla 2

Distribución poblacional por parroquias del cantón Cuyabeno

PROVINCIA	CANTON	PARROQUIA	POBLACIÓN	SUPERFICIE
Sucumbíos	Cuyabeno	Tarapoa	5278	1.144,05
Sucumbíos	Cuyabeno	Cuyabeno	392	2.306,05
Sucumbíos	Cuyabeno	Aguas Negras	1463	455,75

Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, 2010)

Población por género, según lugar de residencia habitual

Tabla 3

Distribución poblacional por género en las parroquias

PARROQUIA	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Tarapoa	3042	2236	5278
Cuyabeno	219	173	392
Aguas negras	771	692	1463

Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, 2010)

Población en grupos étnico

Tabla 4

Distribución poblacional por nacionalidades indígenas

NACIONALIDADES	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Siona	286	246	532
Cofánes	491	499	990
Shuar	996	1022	2018
Secoya	238	217	455
Kichwa	833	559	1392

Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, 2010)

2.7.4. Factor económico

Mediante el censo del año 2010 realizado a nivel nacional por el INEC se pudo determinar el número de personas económicamente activas en el cantón con una labor mínima de 8 horas diarias en diferentes actividades, siendo éstas un total de 2894. Y 2808 personas ocupadas con al menos 1 hora diaria de labores remunerados o no remunerados.

Representado una disminución del 4.46% en comparación al censo del año 2001, en donde la población económicamente activa era de 3029 y la población ocupada de 3011. Esto debido al incremento de personas que habitan en el cantón y a la disminución de empleos por diversos factores.

De la misma manera el censo arrojó que un 84% de familias que habitan en el cantón Cuyabeno tienen un ingreso mensual entre 100 y 200 dólares, un 6.84% tienen un ingreso de entre 200 y 300 dólares, 5.2% ganan entre 300 y 400 dólares y un 4% ganan más de 400 dólares. Debido a estos porcentajes y niveles de ingresos que tiene cada uno, se han generado problemas tanto en la salud, educación, alimentación; Porque la mayor parte no llega al sueldo mínimo establecido actualmente. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, 2010)

Principales actividades económicas de los habitantes en la provincia de Sucumbíos

Número de personas por actividades

Tabla 5

Número de personas por actividad económica

ACTIVIDAD	Nº DE PERSONAS ECONÓMICAMENTE ACTIVAS	PORCENTAJE DE PERSONAS ECONÓMICAMENTE ACTIVAS
Agricultura, silvicultura, caza, pesca	1122	38,77
Comercio al por mayor y menor	129	4,46
Manufactura	53	1,83
Sector público, administración pública y defensa	428	14,79
Explotación petrolera	314	10,85
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado	9	0,31
Distribución de agua, alcantarillado y gestión de desechos	18	0,62
Construcción	196	6,77
Transporte, información y comunicaciones	75	2,59
Actividades de alojamiento y servicio de comidas	106	3,66
Actividades financieras y de seguros	1	0,03
Actividades inmobiliarias	0	0,00
Enseñanzas	137	4,73
Actividades de la atención de la salud humana	22	0,76
Otras actividades de servicios	284	9,81
TOTAL CANTÓN CUYABENO	2835	100%

Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, 2010)

2.7.5. Condiciones socio-culturales

Educación

El ministerio de educación es el ente encargado de la dotación de infraestructura, equipamiento y mantenimiento de los establecimientos educativos que brindan dicho servicio a más de 2750 estudiantes distribuidos en 33 establecimientos en cada parroquia del cantón. Para que de esta manera todas las comunidades tengan acceso a la educación. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, 2010)

Pero existe el abandono escolar y la inasistencia a clases debido muchos problemas que presenta actualmente el cantón, entre los cuales están:

1. La falta de ingresos económicos
2. Incremento de gastos en transporte
3. Cierre de ciertos establecimientos por falta de recursos
4. La distancia que deben recorrer para acceder al establecimiento
5. Falta de personal capacitado para los diferentes niveles de educación

Tabla 6

Número de estudiantes en cada nivel de educación en el cantón

PARROQUIA	NIVEL DE EDUCACIÓN	N° DE ESTUDIANTES
Cuyabeno, Tarapoa, Aguas Negras	Inicial 3 años	64
	Inicial 4 años	130
	Primer grado	190
	Segundo grado	250
	Tercer grado	219
	Cuarto grado	236
	Quinto grado	214
	Sexto grado	221
	Séptimo grado	176
	Octavo grado	215
	Noveno grado	230
	Décimo grado	144
	Primero de bachillerato	175

CONTINÚA 

	Segundo de bachillerato	157
	Tercero de bachillerato	114
	TOTAL	2745

Fuente: (Vallejo, Plan de desarrollo Territorial Cuyabeno, 2015)

El cantón Cuyabeno cuenta con infraestructura y personal capacitado para la atención de personas que presenten problemas de salud, contando así con: 1 médico, 1 enfermera, 1 técnico de atención primaria de salud, 1 odontólogo, 1 obstetra, 1 laboratorista y 1 asistente administrativo.

Dando así una atención en el período Enero - Agosto a un total de 2972 pacientes con diversos problemas de salud, que fueron atendidos y se encuentran en tratamiento para cada uno de ellos, entre las principales enfermedades que presenta la población del cantón se encuentran: enfermedades tracto respiratorias, Parasitosis ,enfermedades de transmisión sexual, infecciones tracto urinales y desnutrición. (Vallejo, 2015)

Servicios básicos

La mayor parte del territorio que abarca el cantón Cuyabeno se encuentra dentro la selva amazónica, razón por la cual el acceso a servicios básicos por parte de las personas que habitan en el cantón ha representado un problema que a pesar de los años no ha ido disminuyendo a pesar de los esfuerzos del GAD por mejorar dicha infraestructura que permita llegar con dichos servicios a todas las parroquias.

Agua Potable

A pesar del incremento de la implementación de la infraestructura para brindar dicho servicio por parte del GAD, no existe un nivel adecuado de satisfacción por parte de las personas que cuentan con dicho servicio, ya que este solo se lo da por horas y el agua llega inclusive turbia. Generando malestar en la población que cuentan con dicho servicio. El porcentaje del total de la

población que cuentan con este servicio es de 60%.

Alcantarillado

El alcantarillado es uno de los servicios básicos que más problemas ha presentado y el que menos porcentaje de incremento ha tenido en comparación a otros años, con un porcentaje del 45%. Siendo entre los principales problemas la lejanía de los asentamientos humanos y estos también se encuentran en lugares que la mayor parte del tiempo pasan inundados, siendo estos imposibles de implementar dicho servicio.

De la misma manera otra de las principales causas por las cuales no ha habido un aumento es el clima que presenta el cantón, ya que debido a las fuertes lluvias que constantemente caen en el lugar, daña el sistema de alcantarillado y repararlo constantemente representa un gasto muy alto.

Recolección de basura

El servicio de recolección de basura ha ido mejorando gracias a las gestiones realizadas por el GAD del cantón obteniendo así un 66.51% del total del territorio. Entre una de las mejoras que se han implementado es la inclusión de la recolección de basura mediante transporte fluvial, llegando así hasta poblaciones alejadas. Y de la misma manera actualmente el cantón cuenta con una planta de tratamiento de residuos orgánicos e inorgánicos. Lo cual ha generado mediante campañas de sensibilización el reciclaje para la protección del medio ambiente.

Energía eléctrica

Este es uno de los servicios básicos con mayor porcentaje de aumento a lo largo de los años, brindando así a la mayor parte de las parroquias de dicho servicio. Con un cubrimiento del 90% de total de territorio.

Tabla 7
Porcentaje de accesibilidad a los servicios básicos

Cantón	Servicios básicos			
	Agua potable	Alcantarillado	Recolección de basura	Energía eléctrica
Cuyabeno	60%	45%	66.51%	90%

Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, 2010)

2.7.6. Factor socio-cultural

Grupos étnicos

Nacionalidades existentes en la Reserva de Producción Fauna Cuyabeno

En la reserva habitan diferentes nacionalidades indígenas como los Siona, Secoya, Cofán, Kiwcha y Shuar.

SIONA



Figura 6. Nacionalidad indígena Siona

Fuente: (Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador, 2014)

Población: Se encuentran distribuidos en tres comunidades Puerto Bolívar, Biaña y Orahueaya. Dando un aproximado de entre 350 y 400 habitantes. Teniendo en su totalidad un territorio de 40000 hectáreas.

Idioma: Actualmente un 78% de la población habla español y de estos el 13% habla también su lengua nativa, siendo esta el Paicoca. Generando esto un problema, ya que las generaciones actuales un 9% habla solo el idioma español, olvidándose de la lengua nativa.

Vestimenta: Su vestimenta consiste en una jeica (túnica) para los hombres y una blusa hasta el ombligo y una falda que llega a la rodilla (jeña sara) para las mujeres, siendo esto complementado con adornos faciales y corporales como collares de semillas propios de la zona. De igual manera actualmente estas tradiciones se han ido perdiendo por lo que en la actualidad la mayor parte de personas que pertenecen a la comunidad ya no utilizan dichas vestimentas,

Comidas y bebidas típicas: Dentro de la Reserva Cuyabeno se puede evidenciar el principal producto que ellos elaboran y que lo comercializan para los turistas que visitan dichas comunidades, el cual es el casabe (tortilla de yuca). De la misma manera realizan caldo de pescado sacado directamente de la zona; y en bebidas la colada de maíz, chicha de chonta y yuca.

Ceremonias y Rituales: Entre los más representativos son las bodas y rituales mágicos de curación.

SECOYA



Figura 7. Nacionalidad indígena Secoya

Fuente: (Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador , 2014)

Idioma: En la actualidad un 15% de la población, en la mayoría personas adultas hablan el idioma natal Paicoca, frente a un 86% de personas que hablan solo idioma español. La lengua nativa es más comunicación oral ya que esta lengua no cuenta con lenguaje escrita para la comunicación entre las personas de la comunidad.

Vestimenta: El impacto cultural también ha afectado a las nacionalidades indígenas, por lo cual las costumbres de vestirse con los trajes típicos se han ido perdiendo. En la antigüedad la vestimenta de los Secoya consistía para los hombres en el Juika, una túnica hecha de un árbol del cual se extrae la corteza, llamado Waikáko. En cambio la mujer usaba una falda corta de chambira llamada Ñukua Kanio dejando el torso descubierto el mismo que era pintado y adornado con diseños y símbolos tradicionales.

Comidas y Bebidas Típicas: Siendo esta una de las más variadas en comparación a otras comunidades, se encuentran diversos platos típicos, como el caldo de pescado, la mazamorra, tamales de plátano maduro. Y en las bebidas las más destacadas se encuentran la chicha de Guaragua, chicha de mote con maduro, chicha de yuca, chicha de caña, chicha de maíz.

Ceremonias y Rituales: El ritual principal que realizan los Secoya es la ingesta de yagé (Ayahuasca), para la limpieza y purificación del cuerpo.

COFÁNES



Figura 8. Nacionalidad indígena Cofán

Fuente: (Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador , 2014)

Idioma: Siendo esta una de las nacionalidades con el mayor porcentaje de personas hablantes del idioma nativo A'ingae con un 46%, ya que lo consideran como un elemento de diferenciador y de unión entre sus habitantes, por tal razón niños, jóvenes y ancianos se comunican a diario en su idioma.

Vestimenta: Los reglamentos de la nacionalidad Cofán en la actualidad solo permiten utilizar los trajes típicos en asambleas y encuentros religiosos, por lo cual solo las personas adultas mantienen aún dicha tradición. Y la cual consiste de una túnica de color, negro azul y eventualmente blanco; pantalón (capechukhu) y el pañuelo rojo en el cuello (fana khuje) para hombres y para las mujeres la fuña (falda que cubre hasta las rodillas) y el kuntun (blusa que cubre hasta el ombligo) de color amarillo, rojo, azul y verde, complementando con adornos corporales y faciales como la corona de plumas, collares, manillas y tobilleras hechas de diferentes semillas.

Comidas y Bebidas: Entre los platos principales que elaboran en las comunidades se encuentra carne ahumada de animales; Y entre las bebidas están la chicha de yuca, chonta y la chucula.

Ceremonias y Rituales: Bodas y rituales de sanación acompañados con la ingesta de yagé.

KICHWA



Figura 9. Nacionalidad indígena Kichwa

Fuente: (Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador, 2014)

La nacionalidad Kichwa amazónico tiene características especiales que les diferencian de otras nacionalidades, Ya que en los diferentes tours que realizan los turistas, las personas de la comunidad permiten conocer su historia, tradiciones y costumbres, mediante la representación de los mismos. Entre uno de estos se encuentra la elaboración de la medicina tradicional, hecha en base al uso de plantas nativas.

Idioma: Los datos que arrojó el último censo realizado en el año 2010, ha permitido determinar que del total de la población Kichwa un 77% de personas habla español y la lengua, mientras que un 15% hablan solo Kichwa siendo estos las personas ancianas de la comunidad.

Vestimenta: Las mujeres solían utilizar una blusa de manga larga de varios colores denominada maikakituna y para los hombres la vestimenta se constituía de únicamente una túnica de color azul que cubría desde el cuello hasta los talones, complementada con adornos naturales o collares de semillas y plumas.

Comidas y Bebidas Típicas: Los platos que elaboran las personas de la nacionalidad Kichwa son: maitos (asados), carnes ahumadas, caldos, mazamorras y platos de pescado.

Y entre las bebidas se encuentran la chicha de yuca, chicha de chinta, la chucula. Siendo como parte especial la elaboración de la ayawaska que tiene diferentes propósitos tanto medicinales como alucinógenos que sirven para que las personas puedan predecir el futuro.

SHUAR



Figura 10. Nacionalidad indígena Shuar

Fuente: (Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador , 2014)

Idioma: El idioma de la comunidad Shuar al igual que los de otras nacionales se ha ido perdiendo debido a diversos factores principalmente a la educación, en la cual se ha ido perdiendo la costumbre de impartir lenguas ancestrales, causando así que solo el 11% hablen dicha lengua.

Vestimenta: Actualmente la vestimenta tradicional solo la ocupan en festivales o fiestas ancestrales y esta es un tarach (vestido), elaborado con telas que podían ser de diferentes colores

como: azul marino, morado, negro, cubriendo así todo su cuerpo.

Comidas y Bebidas Típicas: Dentro de los platos principales se encuentran los Painkiamu (caldos), Yunkurak (ayampacos). Y en las bebidas se destacan la chicha de yuca, chicha de maíz, chicha de plátano.

Ceremonias y Rituales: Uno de los principales rituales que realiza la comunidad Shuar consiste en una ceremonia de curación mediante en la cual participa el Uwishin (Shaman) que se dedica a curar a los enfermos.

Bienes intangibles

Las diferentes nacionalidades con las que cuenta el cantón Cuyabeno, han desarrollado diversas tradiciones y costumbres a lo largo de toda su vida, entre las principales se encuentran la pesca, elaboración de platos tradicionales, conservación de alimento, entre otras. Para lo cual se ha elaborado una tabla inventariando así los principales bienes intangibles con los que cuentan las nacionalidades.

Tabla 8
Inventario del patrimonio cultural inmaterial

Denominación	Nacionalidad	Temática
Técnicas ancestrales para la pesca	Secoya	Conocimientos ancestrales y usos de los materiales otorgados por la naturaleza
Leyenda del Wactisocoro	Secoya	Tradiciones y expresiones orales
Elaboración de la chicha tradicional de Yuca-Soto	Siona	Conocimientos ancestrales y usos de los materiales otorgados por la naturaleza
Técnicas de pesca	Secoya	Conocimientos ancestrales y usos de los materiales otorgados por la naturaleza

CONTINÚA 

Técnicas para la conservación de alimentos como pescado, carne	Siona	Conocimiento y usos con los materiales otorgados por la naturaleza
Técnicas y procedimientos para la elaboración de la bodoquera (Ballesta)	Siona	Técnicas ancestrales tradicionales
Elaboración de chicha de plátano	Siona	Conocimientos ancestrales y usos de los materiales otorgados por la naturaleza

Fuente: (Vallejo, 2015)

2.7.7. Turismo

El turismo es una de las principales fuentes de ingreso para el cantón Cuyabeno ya que este cuenta con diferentes atractivos turísticos que llaman la atención a turistas nacionales y principalmente en su mayoría a turistas extranjeros que llegan de todas partes del mundo como españoles, alemanes, ingleses, franceses, coreanos, suizos, estadounidenses, argentinos, entre otros.

Generando así una gran afluencia mensual de turistas hacia la reserva, y lo cual de la misma manera genera ingresos para las personas de las comunidades que habitan dentro de la reserva. Ya que ellos tienen una participación activa dentro de los tours, brindando así el servicio de canoas y guianza.

Actualmente el gobierno impulsa campañas turísticas en las cuales se promocionan todos los atractivos con los que cuenta Ecuador y entre uno de ellos se encuentra la visita hacia la Reserva de Producción faunística Cuyabeno con la visita de las lagunas, comunidades indígenas y sus conocimientos ancestrales, flora y fauna del lugar, entre otros.

De la misma manera el GAD del cantón Cuyabeno cuenta con una marca turística para la

promoción y publicidad en medios de comunicación masivos, que permitan la atracción de turistas hacia la Reserva principalmente.



Figura 11.Escudo del Cantón Cuyabeno
Fuente: (Dávalos, 2016)

Marca turística



Figura 12.Cuyabeno marca turística 1
Fuente: (Dávalos, 2016)



Figura 13. Cuyabeno marca turística 2

Fuente: (Dávalos, 2016)

Actualmente existe un registro de la planta turística dentro del cantón, en el cual constan de 13 establecimientos, que prestan servicios de alojamiento, los cuales cuentan con todos los permisos legales y las licencias que permiten su funcionamiento, cumpliendo así con todos los requisitos para el recibimiento de turistas, los cuales están distribuidos de la siguiente manera: “En todo el cantón existen 164 establecimientos que generan ingresos económicos a las personas que laboran ahí. De los 164 solo 22 prestan servicios turísticos, y estos son 15 comedores, 5 lugares de esparcimiento; exceptuando 2 prestadores de servicios de hospedaje. La parroquia Aguas Negras cuenta con 2 cabañas y 5 pensiones, en Playas de Cuyabeno 1 cabaña y en Tarapoa registran 2 residencias y 3 pensiones.” (Vallejo, 2015)

Atractivos turísticos del Cantón Cuyabeno

El cantón Cuyabeno es uno de los lugares con mayor biodiversidad del país, compitiendo así con otras reservas como Yasuní. Pero de la misma manera el cantón no solo cuenta con atractivos naturales, si no también culturales representados por cada una de las comunidades que habitan dentro del lugar. Siendo estos:

Tabla 9
Inventario de atractivos turísticos del cantón Cuyabeno

NOMBRE DEL ATRACTIVO	CATEGORÍA	TIPO
Laguna Caimancocha	Sitios naturales	Laguna
Sistema lacustre de Lagartococha	Sitio natural	Lagos
Quechuas del Aguarico	Manifestaciones culturales	Grupos étnicos
Estación científica PUCE	Manifestaciones culturales	Realización científica y técnica
Comunidad Cofán de Zabalo	Manifestaciones culturales	Etnográfico
Comunidad Kichwa	Comunidad Cofán de Zabalo	Manifestaciones culturales
Comunidad Siona Secoya Tarapuy	Comunidad Cofán de Zabalo	Manifestaciones culturales
Río Aguarico: Grupos culturales	Comunidad Cofán de Zabalo	Manifestaciones culturales
Laguna Cananguano	Sitios naturales	Laguna
Laguna Grande	Sitios naturales	Laguna
Laguna Zancudococha	Sitios naturales	Laguna

Fuente: (Vallejo, 2015)

2.7.8. Accesibilidad

Transporte aéreo

El cantón Cuyabeno cuenta con dos aeropuertos que brindan soporte a este tipo de transporte en el cual el principal es el aeropuerto de la ciudad de Lago Agrio, al cual llegan todas las personas que habitan en el cantón o los turistas que visitan el mismo. Siendo después de este el aeropuerto de la parroquia Tarapoa, el cual no es de uso comercial, es solo para uso en vuelos domésticos o de aviones privados.

La única aerolínea comercial que sirve a la ciudad de Lago Agrio partiendo desde Quito es Tame con una frecuencia de 2 a 3 vuelos semanales.

Transporte terrestre

Para llegar al cantón Cuyabeno existen diferentes compañías que brindan dicho servicio, llegando a casi todas las parroquias que cuenten con vías de acceso terrestres. Las cuales en su mayor parte son de primer y segundo orden.

Las cooperativas que brindan dicho servicio son Cooperativa de Transporte Putumayo Internacional, Cooperativa de Transporte Petrolera Shushufindi y Cooperativa de Transporte Baños. Dichas compañías en su mayoría cuentan con unidades modernas equipadas con aire acondicionado, asientos reclinables, televisión, Wifi, y baños; para brindar todas las comodidades a los pasajeros. Los precios oscilan desde los 2 dólares hasta los 15 dólares dependiendo de la distancia del destino. (Vallejo, 2015)

Para el transporte interno dentro del cantón existen moto taxis, camionetas o vehículos particulares que son un soporte para las comunidades ya que las cooperativas de buses tienen horarios establecidos, que en muchas de las veces no cumplen con las necesidades de las personas que desean salir o ingresar a las parroquias

Transporte fluvial

La mayor parte del cantón Cuyabeno está constituido por ríos navegables entre los cuales se encuentran el Aguarico, el río Cuyabeno grande, Tarapuy, Sábalo, Lagartococha y Aguas negras.

Por lo cual el transporte fluvial es uno de los principales medios de transporte que sirven tanto para las comunidades en la transferencia de los productos agrícolas producidos dentro de los territorios y para el ingreso y salida de los mismos.

Y de la misma manera de gran importancia para el turismo, ya que gracias a este los turistas pueden ingresar y movilizarse dentro de la Reserva de producción faunística Cuyabeno. En este ámbito este tipo de transporte es manejado por personas de las comunidades que brindan dicho servicio a los diferentes lodges que se encuentran dentro la reserva contando con canoas con capacidad máxima de 12 pasajeros más el canoero. El valor diario por el alquiler de dichas canoas es de 100 dólares generando ingresos a las personas encargadas de esto. Para el servicio a la comunidad tanto para ingreso como para salida y para el transporte de productos agrícolas, materiales, implementos, víveres, entre otros; cuentan con diferentes tipos de transporte fluvial dependiendo del tamaño del río por el cual navegaran, entre los cuales se encuentran:

Grandes gabarras, canoas de grande mediano y pequeño tamaño, Quillas y deslizadores. Las mismas que no tienen horarios regulados, por lo cual esto representa un problema cuando los necesiten por alguna emergencia.

Para dar solución a este problema las comunidades han tenido que adquirir su propio bote o las personas que transportan productos agrícolas actualmente ya que cuentan con propia su propia movilidad, para de que de esta manera tampoco tengan que incurrir en dichos gastos dependiendo de la distancia y del tamaño del tamaño del transporte. Los cuales oscilan por persona entre 15 dólares al lugar más lejano siendo Sábalo, Playas de Cuyabeno \$10,00, de Santa Elena \$5,00 y desde las comunidades más cercanas estando entre \$1 y \$5 dólares.

2.8. MICRO AMBIENTE: RESERVA DE PRODUCCIÓN DE FAUNA CUYABENO

2.8.1. Ubicación Geográfica

La RPFC, es un área protegida que alberga ecosistemas únicos e incomparables, ubicada al noreste del territorio ecuatoriano (región Amazónica), en las provincias de Sucumbíos y Orellana. Forma parte de los cantones: Cuyabeno, Putumayo, Lago Agrio en la provincia de Sucumbíos y Aguarico en la provincia de Orellana. (Ministerio del Ambiente, 2012)

2.8.2. Diagnóstico Situacional

La reserva tiene un particular ecosistema, está compuesto por el sistema lacustre más extenso de la Amazonía ecuatoriana, cuenta con una de las zonas más biodiversas del planeta, por su gran abundancia y variedad de flora y fauna.

En la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno habitan diferentes nacionalidades indígenas como: Secoya, Siona, Kichwa, Cofán y Shuar, lo cual le da un gran valor cultural. Gracias a sus importantes características, la RPFC es visitada por turistas, en su mayoría extranjeros, esto ha permitido que exista una alternativa de desarrollo sostenible para las comunidades indígenas que habitan en la misma. (Ministerio del Ambiente, 2012)

La RPFC, a nivel regional, forma parte del Programa Trinacional de Conservación y Desarrollo Sostenible del Corredor de Áreas Protegidas, junto al Parque Nacional Natural La Paya (Colombia) y Zona Reservada Gueppi (Perú). El objetivo del programa es consolidar un modelo de conservación y desarrollo sostenible, contribuyendo así a la conservación de la riqueza biológica y cultural del corredor fronterizo, entre dichos países.

Categoría de Manejo

En el artículo 70, de la Ley Forestal y de Conservación de Áreas Naturales y Vida Silvestre, se establece la categorización de áreas naturales para efectos de su administración en las siguientes:

- a) Parques Nacionales
- b) Reserva ecológica
- c) Refugio de vida silvestre
- d) Reservas biológicas
- e) Áreas nacionales de recreación
- f) Reserva de producción de fauna
- g) Área de caza y pesca

Cada categoría cumple con diferentes características, usos y actividades.

Tabla 10

Categoría de manejo de la reserva

Categoría	Características	Usos/Actividades
Reserva de Producción de Fauna	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Son áreas naturales poco alteradas, establecidas para la conservación de ecosistemas y el manejo sustentable de la fauna silvestre. ✓ Nivel medio de presencia humana. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Investigación ✓ Educación ambiental ✓ Manejo sustentable de vida silvestre ✓ Restauración de ecosistemas ✓ Conservación de los valores culturales y étnicos ✓ Turismo orientado a la naturaleza

Fuente: (Ministerio del Ambiente, 2012)

Valores de Conservación

En el año 2010, fueron establecidos en la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno, los siguientes valores de conservación para el respectivo Plan de Control y Vigilancia de Área Protegida, considerando como principales a :

- ❖ Mamíferos acuáticos: delfín rosado, manatí, nutria gigante.
- ❖ Cuenca del río Cuyabeno y sus respectivas lagunas.
- ❖ Cuenca del río Lagartococha y lagunas.
- ❖ Comunidades indígenas
- ❖ Jaguar. (Ministerio del Ambiente, 2012)

2.8.3. Aspectos físicos

Clima, Rango Altitudinal e Hidrografía

En la reserva la temperatura promedio es de 24°C, con una precipitación media anual de 3.300 mm. Los meses más secos son diciembre y enero, los meses más húmedos son de abril a noviembre. Con respecto al rango altitudinal, la altura máxima en el interior de la reserva es de 326 msnm.

En la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno, se encuentran las cuencas de los ríos, Pacayacu, Zábalo, Yanayacu, Gueppí y Cuyabeno, estos a la vez; traen afluentes como Aguas Negras, Tarapuy, Balatayacu y Quebrada Hormiga. El río Cuyabeno cruza la RPFC de noreste a sureste, formando así un gran sistema lacustre, el mismo que es considerado el mayor del Ecuador, compuesto por 14 cuerpos de agua.

Por otro lado, se encuentra la laguna Zancudococha, de gran relevancia considerada la más grande del oriente ecuatoriano y caracterizada por su peculiar forma redondeada. (Ministerio del Ambiente, 2012)

2.8.4. Aspectos biológicos

La Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno cuenta con gran biodiversidad, debido a la riqueza en especies está entre las más altas del planeta. Por sus particularidades, la reserva es considerada un santuario de vida silvestre.

Vegetación, Flora y Fauna

La reserva se encuentra dentro del Bosque Húmedo Tropical, estos bosques son conocidos por poseer el mayor número de especies vivientes. Con respecto a la flora, la RPFC cuenta con diferentes hábitats, cada uno de ellos con sus propias características y particularidades, abundando así la vegetación acuática y terrestre. Según los últimos estudios dentro de la reserva, existe 473 especies de árboles, al menos 1400 especies de plantas, representando el 8.72% del total de especies vasculares del Ecuador. (Ministerio del Ambiente, 2012)



Figura 14. Tipos de bosque existentes en la reserva
Fuente: (Ministerio del Ambiente, 2012)

En la RPFC, se encuentra alrededor de 1350 especies de vertebrados, representando en un 64 % a los mamíferos y en un 54% a los anfibios de la Amazonía. Por otro lado, se han encontrado dentro de la reserva 81 especies de anfibios, 54 de reptiles, 500 especies de aves, 165 mamíferos y 184 especies de peces.



Figura 15.Delfín rosado
Fuente: (Ministerio del Ambiente, 2012)

2.8.5. Aspectos culturales

Desde tiempos ancestrales las comunidades indígenas pertenecientes a las nacionalidades Siona y Secoya han habitado en esta zona , por otro lado, las nacionalidades Kichwa, Cofán y Shuar, se asentaron en este territorio debido a los diversos procesos de migración.

En el año de 1993 estaban contabilizadas 7 comunidades indígenas, pero en la actualidad por diversas razones estas se han incrementado a 11, ya que se ha generado división en las comunidades, siendo la principal razón de división los intereses económicos. (Ministerio del Ambiente, 2012)

Turismo

Entre los años 1990 al 2000, el turismo se incrementó, debido a que ingresa a operar Metropolitan Touring una de las empresas turísticas más importantes del país, dicha empresa

operaba en ese entonces por el río Aguarico con el Flotel Orellana, esto permitió a las comunidades a involucrarse en la actividad turística, presentándose esto como una oportunidad para generar ingresos y así solventar sus necesidades básicas. Posteriormente, con la salida de esta empresa de la reserva, disminuyó la actividad turística en dicha zona. Actualmente, el turismo se concentra en la parte norte de la reserva (Laguna Grande) que pertenece a la nacionalidad Siona. Esta zona cuenta con infraestructura turística rústica. La actividad turística en la RPFC, impulsa la sostenibilidad económica de las comunidades, sin embargo esto debe ser controlado y requiere de un manejo técnico que permita un turismo sostenible.

Por ello, a partir del año 2009 la administración de la RPFC conjuntamente con el apoyo de la organización internacional Rainforest Alliance, trabajan en la implementación de buenas prácticas ambientales en la actividad turística.

Como política de estado, en la actualidad se ha impulsado la visita hacia las áreas protegidas, lo que hace que se incremente la actividad turística, por lo cual se requiere implementar un plan de ordenamiento turístico en la reserva. Según Acuerdo Ministerial, se declaró el 16 de enero del 2012, el libre ingreso a las áreas protegidas, a excepción del Parque Nacional Galápagos.

Las actividades que se ofrecen a los visitantes dentro de la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno, consisten en caminas, observación de flora y fauna, paseos en canoa y la visita a las comunidades, aquí los visitantes pueden adquirir artesanías elaboradas por las mujeres locales. (Ministerio del Ambiente, 2012)

Identificación de Actores

Tabla 11

Actores internos y actores externos

ACTORES INTERNOS	ACTORES EXTERNOS
Comunidades indígenas	Gobiernos autónomos descentralizados provinciales
Operadores de turismo	Gobiernos autónomos descentralizados municipales
Juntas parroquiales	Juntas parroquiales
ONG´s	Organizaciones campesinas
Proyectos de Conservación y Desarrollo	ONG´s
	Empresas petroleras
	Fuerzas armadas
	Fuerzas públicas

Fuente: (Ministerio del Ambiente, 2012)

2.9. Operaciones para un turismo sostenible en áreas protegidas de Cuyabeno, Limoncocha y Yasuní

2.9.1. Relación entre tour operadores y comunidades

La relación entre un tour operador y la comunidad inicia por establecer diálogos en donde se socializa los puntos de vista de ambas partes, esto permite que lleguen acuerdos comunes que ayuden y beneficien a los involucrados, además de ello se sugiere realizar un contrato escrito entre las partes donde se establece un trabajo conjunto ,este documento debe legalizarse en escritura pública, una vez aprobado dicho convenio por la parte legal una copia de dicho documento deberá ser entregado al Ministerio del Ambiente y ante el Ministerio de Turismo, para dejar constancia de lo acordado y asegurar que se cumpla lo estipulado en el contrato. Todo convenio entre un tour operador y la comunidad debe ser efectuado bajo la autorización del Ministerio del Ambiente.

Según, como se establezca la zonificación de cada área protegida y sus respectivos planes de uso y manejo, las comunidades deben considerar algunos aspectos como:

- ❖ En las zonas de uso público y turismo se prohíbe la pesca y la caza.

- ❖ Los lodges deberán ser destinados para uso exclusivo del turismo.
- ❖ En los campamentos se prohíbe animales domésticos.
- ❖ Ampliación en la infraestructura turística, al igual que la adecuación y material empleado en las construcciones, deberá ser justificado. (Ministerio del Ambiente, 2017, pág. 21)

2.10. Disposiciones generales de los servicios turísticos ofertados en las áreas protegidas o en sus áreas de amortiguamiento

Operador turístico

Durante toda la operación turística, el personal que trabaja en los lodges, deberá mantener puesto su uniforme de la empresa a cual pertenece.

Todo operador, deberá entregar en el puesto de control del MAE antes de ingresar a la reserva, el registro del SIB impreso, junto al detalle del itinerario del tour a realizar, de esta manera esta entidad puede realizar el respectivo registro de visitantes, control de guías y operadores.

Cada grupo debe ingresar, permanecer y salir con un guía, que se encuentre registrado en el Ministerio del Ambiente. (Ministerio del Ambiente, 2017, pág. 24)

Guía especializado en patrimonio natural/guía local

Los guías de turismo que sean contratados por el operador, deberán llevar siempre su licencia emitida por el Ministerio del Ambiente o del Ministerio de Turismo.

Durante la operación turística deben usar su uniforme, en el caso de ser un guía contratado, deberá usar diseños aprobados por la Autoridad Ambiental Nacional, por otro lado, si el guía pertenece a la comunidad podrá llevar su vestimenta tradicional.

Es obligación del guía autorizado, dar a conocer a su grupo a cargo la normativa que se aplica en las áreas protegidas.

Motoristas y canoeros

Quienes brinden el servicio de transporte fluvial, deberán llevar puesto el uniforme con el distintivo de la empresa a la que pertenezcan, los motoristas deben contar con su licencia certificada por la Autoridad Naval. (Ministerio del Ambiente, 2017, pág. 25)

Personal de Staff

El personal de las diferentes áreas de servicio, deben llevar el uniforme de la empresa a la cual prestan sus servicios, en el caso de personas locales, podrán utilizar su vestimenta tradicional. (Ministerio del Ambiente, 2017, pág. 25)

Transporte fluvial

Los prestadores del transporte fluvial, como los contratantes (operadores turísticos), deberán dar cumplimiento a lo que dicta el Instructivo de Transporte Fluvial de la Región Amazónica y la Dirección Nacional de Espacios Acuáticos.

Servicio de Guianza

El reglamento de guías naturalistas establece tres categorías, esto depende del nivel de formación y el número de idiomas que domine cada guía. (Ministerio del Ambiente, 2017, pág. 29)

Clasificación de los guías de turismo:

- a) Guía local
- b) Guía nacional

c) Guía nacional especializado (patrimonio turístico/ aventura)

Infracciones y sanciones –Carácter Leve

Tabla 12

Infracciones y sanciones de carácter leve

Infracción	Responsables de las sanciones		
	Motoristas	Guías	Operadores
Quien no cuente con el equipo necesario en buenas condiciones para el desarrollo de las actividades turísticas tales como: chalecos, botas, información impresa, bancas, protección de equipaje y carga, extintores y demás artículos.	x		
Quien no dote a los visitantes de: ponchos de agua y botas.			x
Quien haga mal uso de las instalaciones destinadas para la actividad turística, en beneficio propio ya sea en ausencia o presencia de visitantes y autoridades, por ejemplo: camping en áreas no autorizadas o actividades que atente al entorno y a su armonía.			x
Quien no respete los horarios establecidos.			x
Quien posea embarcaciones en estado deteriorado.	x		
Se prohíbe transportar equipos y materiales de caza y pesca en embarcaciones destinadas a la operación turística.	x	x	
Quien no porte el uniforme debido.	x	x	x
Quien no cuide higiene y presentación personal.	x	x	x
Quien use vocabulario soez, que degrade la imagen de la institución de control e irrespete a los visitantes.	x	x	x
Quien perturbe la tranquilidad de los visitantes y personal al utilizar equipos de sonido ,celulares, generadores de energía y cualquier aparato electrónico que emita ruidos que interrumpan la tranquilidad del ambiente.		x	x
Quien no informe, en el punto de control del MAE el ingreso de los visitantes.		x	x
Quien no entregue la información solicitada por las autoridades competentes, obstaculizando el trabajo.	x	x	

Fuente: (Ministerio del Ambiente, 2017, págs. 43-44)

Infracciones y sanciones –Carácter Grave

Tabla 13

Infracciones y sanciones de carácter grave

Infracción	Responsables de sanciones		
	Motoristas	Guías	Operadores
Quien no mantenga los permisos y licencias vigentes que faculten sus actividades turísticas dentro de las áreas protegidas.	x	x	x
Quien consuma, comercialice, promueva o encubra el uso de sustancias estupefacientes y/o alcohólicas dentro del área protegida y sus zonas de uso turístico.	x	x	x
Quien tenga comportamiento inadecuado con sus visitantes, compañeros de trabajo y autoridades y que pueda percibirse como falta de respeto.	x	x	x
Quien exceda el número de pasajeros en embarcaciones turísticas.		x	x
Quien acose verbal y físicamente provocando un malestar el visitante.		x	x
Quien establezca relaciones inapropiadas durante la operación turística con los visitantes.		x	
Quien sustraiga, hurte, robe o soborne a los visitantes, compañeros de trabajo, autoridades y/o instalaciones en el área protegida.		x	x

Fuente: (Ministerio del Ambiente, 2017, págs. 45-46)

2.11. Operadores autorizados por el ministerio del ambiente

DRACAENA

Dirección: Joaquín Pinto E4-375, Quito Pichincha

Contacto: 2906644

Sitio web: www.amazondracaena.com

Descripción: Dracaena tiene una extensa experiencia en brindar viajes en diferentes partes del Ecuador, pero se especializan en realizar viajes en reservas protegidas y parques nacionales. El

personal que integra dicha empresa, está totalmente consiente y comprometido en llevar a cabo un turismo sostenible, basándose en el respeto del ambiente, ejecutando operaciones responsables y logrando a la vez un compromiso social. Su deseo es poder brindar una extraordinaria experiencia en la selva amazónica, están a cargo de Nicky Amazon Lodge. Este lodge, está ubicado en la parte baja de la reserva a orillas del río Cuyabeno. El mismo está conformado por siete cabañas, las mismas que han sido construidas con materiales de la zona sin alterar el entorno natural. Cada cabaña está distribuida en dos habitaciones, según como requiera el turista acoplan las habitaciones en individuales, dobles, triples y matrimoniales. Dentro de sus instalaciones cuentan con paneles solares. Para visitar la reserva ofrecen tour de cuatro hasta ocho días. (Dracaena Amazon Explorations, 2018)

En sus servicios incluyen: durante la prestación del servicio los turistas estarán acompañados por guías naturalistas bilingües, alojamiento, alimentación (desayuno, almuerzo y merienda), equipamiento personal para las actividades establecidas en el itinerario, bebidas ilimitadas, al culminar el tour los turistas cuentan con el servicio de transporte privado para regresar a Lago Agrio. Por otro lado, se debe considerar que no incluyen en el servicio: el transporte de ida y vuelta entre Quito y Lago Agrio, lo que se debe cancelar al visitar la familia Kichwa \$2 dólares, propinas y comidas extras. (Dracaena Amazon Explorations, 2018)



Figura 16. Instalaciones lodge Nicky

Fuente: (Travel time, 2016)

ECOMONTES TOUR CIA.LTDA

Dirección: Juan León Mera N24-91 y Mariscal Foch, Quito.

Contacto: (593-2)2903629 / (593-2)2527751

Sitio web: www.ecomontestour.com

Descripción: compañía familiar que opera en diferentes destinos del país, dentro de sus servicios realizan tour a Galápagos, Amazonía, tours diarios, tour de aventura y escalada. Su personal profesional en turismo, se encuentra capacitado para brindar un buen servicio. Este operador es propietario de Cuyabeno River Lodge y están comprometidos en proteger las diferentes zonas que conforma la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno, promoviendo el ecoturismo de manera responsable. Con respecto a los tour direccionados hacia la reserva, el operador incluye dentro de los mismos el transporte en canoas, guía bilingüe, alojamiento en habitaciones dobles, tres comidas diarias, agua purificada y equipamiento personal para las diferentes actividades a llevarse a cabo. (Ecomontes Tour, 2018)



Figura 17. Cuyabeno lodge
Fuente: (Ecomontes Tour, 2018)

GEOTOURS CIA.LTDA.

Dirección: Ambato y Halflants - Baños de Agua Santa, Tungurahua-Ecuador.

Contacto: +593 3 2741 344 / Local: (3) 2741 344

Sitio web: www.geotoursbanios.com/home/

Descripción: desde comienzos del año 1991 con su trabajo y compromiso constante por parte de sus empleados ha sido un operador turístico ejemplar dentro de la industria turística del Ecuador, se especializan en turismo de aventura, ofreciendo así tours a diferentes espacios geográficos del país, además de ello operan actualmente dentro de la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno, siendo propietarios del lodge Green Forest de esta manera participan activamente con las comunidades que habitan en la reserva, los tour que se realizan contribuyen a la economía local, existe a la vez un compromiso con el cuidado ambiental y con el aspecto cultural. Trabajan conjuntamente con la comunidad Siona localizados en Tarapuy.

En el año 2016, Geotours recibe el certificado TourCert siendo la primera agencia en obtener dicha certificación en la ciudad de Baños, considerando que el operador turístico tiene un alto

compromiso con su personal, preocupando por su bienestar y desarrollo profesional, además de realizar un turismo sostenible prestando a la vez un servicio de calidad.(Geotours, 2018)



Figura 18. Instalaciones lodge Green Forest

NOMADTREK S.A.

Dirección: Eloy Alfaro N29-235 entre Italia y Alemania, Edificio Fortune Plaza Ofc.812 B
Quito - Ecuador

Contacto: (+593 2) 380 1566- 380 1567

Sitio web: www.nomadtrek.com

Descripción: fundado en el año de 1993, Nomadtrek es un operador turístico con una experiencia de más de 30 años en el turismo, su personal está calificado para diseñar viajes en Ecuador. Diseñan paquetes turísticos hacia la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno, aquí son dueños de Tapir Lodge, el mismo fue construido en el año de 1996 en trabajo conjunto con la comunidad Siona, sus instalaciones brindan la comodidad necesaria al turista respetando el ecosistema, minimizando cualquier impacto ambiental en la zona. Han implementado los paneles solares en el lodge como alternativas de energía, los mismos que permiten a los turistas cargar sus celulares o cámaras fotográficas. (Nomadtrek, 2018)



*Figura 19.*Instalaciones Tapir lodge

GALASAM

Dirección: Av. Cordero N24-214 y Av. Amazonas

Contacto: 0998430679 / 0993530814

Sitio web: www.sionalodge.com

Descripción: se especializan en diseñar paquetes turísticos hacia las Islas Galápagos, sin embargo también operan en la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno, siendo propietarios de Siona Lodge, distribuido en 4 cabañas, cada una de ellas tiene 2 habitaciones dobles y disponen de baño privado, además de ello cuenta con espacios de relajación para que el turistas pueda deleitarse con los hermosos paisajes de la selva amazónica. Su capacidad de alojamiento es de 20 personas. Diseñan tour hacia la reserva de 4 días 3 noches y 5 días 4 noches. (Siona Lodge, 2018)



Figura 20. Instalaciones Siona lodge



Figura 21. Preparación de Casabe

PIONEER TOURS

Dirección: Reserva de Vida Silvestre Cuyabeno, Sucumbíos- Ecuador

Contactos: (+593) 62 828 079 / (+593) 06 2828240 / (+593) 995674535 / (+593) 999659523

Sitio web: www.caimanlodge.com

Descripción: operan dentro de la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno por medio de Caimán Lodge ,ubicado muy cerca de la Laguna Grande, construido por guías y gerentes experimentados, cuanta con una capacidad de 40 personas, disponen de habitaciones triples, cuádruples, matrimoniales, cada una de ella con baño privado. Dentro de sus instalaciones tienen una torre de observación de aves, a la vez se puede contemplar la selva y la laguna. Diseñan tour

de tres, cuatro y cinco días para que el turista conozca la reserva y viva una experiencia inolvidable.

(Caiman Lodge, 2018)



Figura 22. Instalaciones Caimán lodge

NEOTROPIC TURIS

Dirección: Av. los Shyris N36-188 y Naciones Unidas, Quito-Ecuador.

Contacto: (+593) 2 292 6153 / (+593) 998260348

Sitio web: cuyabenolodge.com.ec/es

Descripción: Neotropic Turis opera con Cuyabeno Lodge en la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno, siendo los primeros en construir el lodge y pioneros en la operación turística dentro de la reserva, este opera desde el año de 1988, ubicados en la Laguna Grande. Con respecto a sus instalaciones disponen de 6 cabañas construidas con materiales que no alteren el entorno, cada una de ellas con 2 habitaciones, por otro lado disponen 3 habitaciones ubicadas en la torre en donde el turista podrá tener una vista panorámica de la selva. También disponen de un amplio comedor. (Cuyabeno Lodge, 2018)



Figura 23. Instalaciones Cuyabeno lodge

ECUADOR VERDE PAÍS

Dirección: Tamayo N24-96 y Foch, Quito-Ecuador

Contacto: 02 222 0614 / 0999717295

Sitio web: jamulodge.com

Descripción: Jamu Lodge esta manejado por el operador turístico Ecuador Verde País, ubicado a lo largo del río Cuyabeno a 15 minutos río debajo de la Laguna Grande, llevan a cabo prácticas que generen el menor impacto ambiental posible. Lleva este nombre ya que Jamu significa armadillo en el lenguaje indígena Siona. Dentro de sus buenas prácticas ambientales empacan todo el material inorgánico y se saca fuera de la reserva, con respecto al material orgánico se utiliza como abono. Por otra parte, tienen biodigestores lo que permiten tratar las aguas residuales. En sus instalaciones con respecto al alojamiento disponen de 3 cabañas cada una de ellas con habitaciones dobles y 2 torres que disponen de 8 habitaciones dobles y 2 triples, todo ello construido de manera que se cuide y se sea respetuoso con el medio ambiente. También cuentan con áreas de distracción, comedor y cocina. (Jamu Lodge, 2018)



Figura 24. Instalaciones Jamu lodge

ARA EXPEDITION

Dirección: Reina Victoria N24-151 entre José Calama y Mariscal Foch, Edificio “Torre del Quinde, 5B-502”.

Contacto: (+593) 939 062 779 / (+593) 2 290 4765

Sitio web: www.guacamayoecolodge.com

Descripción: el operador turístico Ara Expedition, es propietario de Guacamayo Lodge dentro de la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno, ofrecen diferentes tour entre ellos: tour Canoa de 5 días 4 noches, el Tour Delfín de 4 días 3 noches y el Tour Caimán de 3 días 2 noches, a la vez ofrecen un tour de observación de aves que requiere 6 días en medio de la selva amazónica .El lodge fue creado en el año 2010 ,por un grupo de ecuatorianos colonos, conocedores del campo turístico y comprometidos a trabajar bajo las políticas ambientales ,minimizando cualquier impacto negativo .Como parte de sus acciones para aportar al cuidado ambiental, en sus instalaciones han implementado paneles solares, biodigestores para tratar las aguas, además de utilizar amenities biodegradables .

En el precio de los tour se incluye caminatas en selva, guía, tour en canoa, alojamiento, alimentación (3 comidas al día), provisión de equipamiento para las excursiones en selva (botas, ponchos de agua), transporte Lago Agrio-Lodge-Lago Agrio. Por otro lado, no se incluye la contribución a la comunidad \$6 dólares, transporte Quito – Lago Agrio- Quito. (Guacamayo Ecolodge, 2018)



Figura 25. Habitaciones Guacamayo ecolodge

Fuente: (Guacamayo Ecolodge, 2018)



Figura 26. Visita a la comunidad Siona

Fuente: (Guacamayo Ecolodge, 2018)

SAMONA EXPEDITIONS

Dirección: Av. Amazonas N23-23 y Veintimilla

Contacto: (+ 593) 2601 0183 / (+ 593) 2250 1418

Sitio web: www.samonalodge.com

Descripción: Samona Lodge opera más de 10 años brindando experiencias inolvidables recorriendo la selva amazónica en Ecuador. Con respecto al alojamiento disponen de habitaciones dobles, triples, matrimoniales y suite, cada una de ellas con su respectivo baño privado. En los costos de los tour no se incluye el transporte Quito-Lago Agrio-Quito ya sea en bus o avión, \$5 dólares en la comunidad y \$5 dólares para el chamán, comidas antes y después del tour.

Samona Expeditions como parte de sus términos y condiciones de operación indica que el turista que visite la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno debe disponer de buena salud, contar con un seguro de viajes, seguro médico y seguro para pérdida de equipaje. (Samona Lodge, 2018)



Figura 27. Instalaciones Samona lodge

Fuente: (Samona Lodge, 2018)

EMOTION PLANET

Dirección: Cuyabeno Reserve, Ecuador

Contacto: (+593) 99 500 60 94

Sitio web: www.cananguenolodge.com

Descripción: la agencia de viajes ecuatoriana Emotion Planet, ofrece paquetes turísticos hacia diferentes destinos como Otavalo, Quilotoa, Mindo, Papallacta, entre otros. Por otro lado opera conjuntamente con el lodge Conangueno, el mismo que tiene una capacidad para 24 personas. Al ser dueños de dicho lodge, es un operador directo en la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno. Se encuentra legalmente registrado en el Ministerio del Ambiente como en el Ministerio de Turismo, para operar dentro del Patrimonio de Áreas Naturales del Estado. También tienen acuerdos con las comunidades Siona y Secoya para la ejecución de sus actividades turísticas. (Conangueno Lodge Cuyabeno, 2018)



Figura 28. Instalaciones Conangueno lodge
Fuente: (Conangueno Lodge Cuyabeno, 2018)

BAMBOO AMAZON TOURS CIA.LTDA

Dirección: Cuyabeno Wildlife Reserve - Sucumbíos - Ecuador

Contacto: 098 557 5200

Sitio web: www.bambooecolodge.com

Descripción: este operador es dueño de Bamboo Lodge, ubicado a 150 metros de la Laguna Grande, lugar idóneo en donde los turistas pueden observar un hermoso atardecer, tiene una capacidad de 20 personas ,cuenta el establecimiento con habitaciones simples, dobles, triples y matrimoniales según como requiera el turista, sus instalaciones sin duda están diseñadas para brindar la mayor comodidad y que el visitante se lleve una hermosa experiencia en la selva, observando la abundante biodiversidad que existe en la reserva. El lodge se encuentra a cargo de gerencia ecuatoriana y alemana quienes están comprometidos y se apasionan en actividades de selva.



Figura 29. Instalaciones Bamboo lodge

ECOSPORT TOUR CIA.LTDA

Dirección: Juan León Mera N23-15 e Ignacio de Veintimilla (Sector la Mariscal) Quito – Ecuador.

Contacto: (+593) 2 546133 / (+593) 999206649

Sitio web: www.ecosportour.com

Descripción: operador directo de sus propios servicios, diseñan viajes en las cuatro regiones del país, su larga experiencia en el área del turismo les ha permitido crear su propia flota de autobuses y 4 x 4, también son propietarios de Dolphin Lodge ubicado en la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno. Con respecto a sus instalaciones dispone de 14 habitaciones, cada una con su respectivo baño. Su capacidad de alojamiento es para 40 personas. (Ecosportour, 2018)



Figura 30. Instalaciones Dolphin lodge

Fuente: (Ecosportour, 2018)

2.12. Agencias con patente en la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno 2018

Tabla 14

Operadores autorizados

OPERADOR	LODGE	DIRECCIÓN ELECTRÓNICA
DRACAENA	NICKY	nickydracaena@hotmail.com
ECOMONTES TOUR CIA.LTDA	CUYABENO RIVER	ecomontes@hotmail.com
GEOTOURS CIA.LTDA.	GREENFOREST	lodgecuyabeno@gmail.com
NOMADTREK S.A.	TAPIR	info@nomadtrek.com
GALASAM	SIONA	sionalodge@gmail.com
PIONEER TOURS	CAIMAN	kaimanlodge@gmail.com
NEOTROPIC TURIS	CUYABENO	info@neotropicturis.com
ECUADOR VERDE PAÍS	JAMU	contacto@ecuadorverdepais.com
ARA EXPEDITION	GUACAMAYO	reservasguacamayo@gmail.com
SAMONA EXPEDITIONS	SAMONA	info@samona-expedition.com
EMOTION PLANET	CANANGUENO	pablflores@yahoo.com
BAMBOO AMAZON TOURS CIA.LTDA.	BAMBOO	tours@bambooecolodge.com
ECOSPORT TOUR CIA.LTDA.	DOLPHIN	ecosportour@hotmail.com

CAPITULO III

RESULTADOS

3.1. Encuestas aplicadas a turistas nacionales y extranjeros

Los resultados que se obtuvieron luego de la aplicación y respectiva tabulación son:

Muestra: 378

PREGUNTAS

LUGAR DE ORIGEN

Tabla 15

Lugar de origen

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nacional	78	20,6	20,6	20,6
	Extranjero	300	79,4	79,4	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

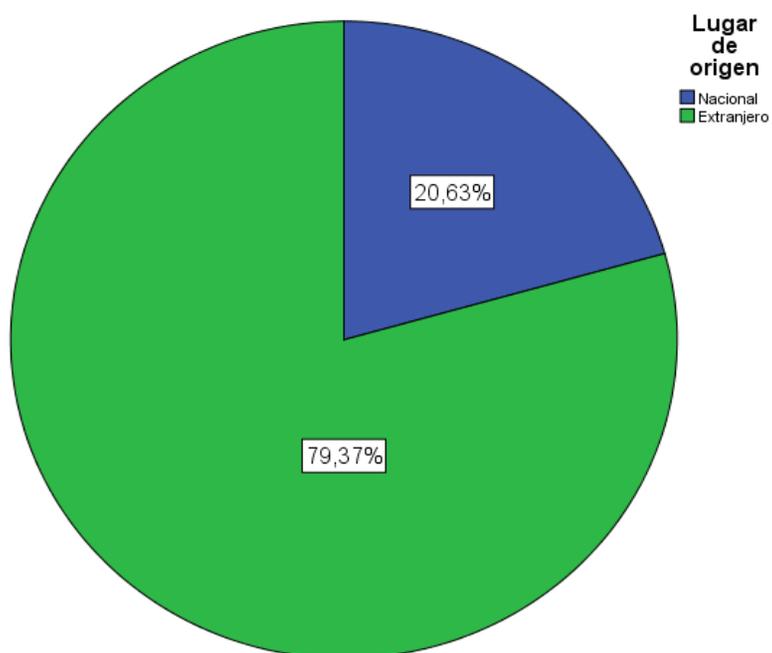


Figura 31. Lugar de origen

Interpretación:

Con respecto al lugar de origen los turistas que visitan la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno, en su mayoría son extranjeros con un porcentaje de 79.37%, provenientes de países como Francia, Alemania, Holanda, Estados Unidos, Taiwán entre otros. Se puede a la vez mencionar que sobre sale la visita de turistas del continente europeo. Esto se da ya que los turistas extranjeros aprecian el poder observar la flora y fauna en su estado natural, eligen este tipo de destino con la finalidad de alejarse del ajetreo de la ciudad y disfrutar de actividades de relajación, aventura y conexión con la naturaleza; por otro lado, les agrada contemplar los paisajes, el poder conocer nuevas costumbres y tradiciones. Los turistas nacionales visitan la reserva en menor proporción, representados con un 20.63%, esto se da por algunas razones como: desacuerdo en el costo de los tour, información limitada por parte de los medios de comunicación en cuento a la

reserva, actividades que se pueden realizar dentro de ella, también existe temor por rumores de presencia de la guerrilla y la accesibilidad.

EDAD DE LOS TURISTAS

Tabla 16

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0 - 25	133	35,2	35,2	35,2
	26 - 50	180	47,6	47,6	82,8
	51 - 75	54	14,3	14,3	97,1
	76 - 100	11	2,9	2,9	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

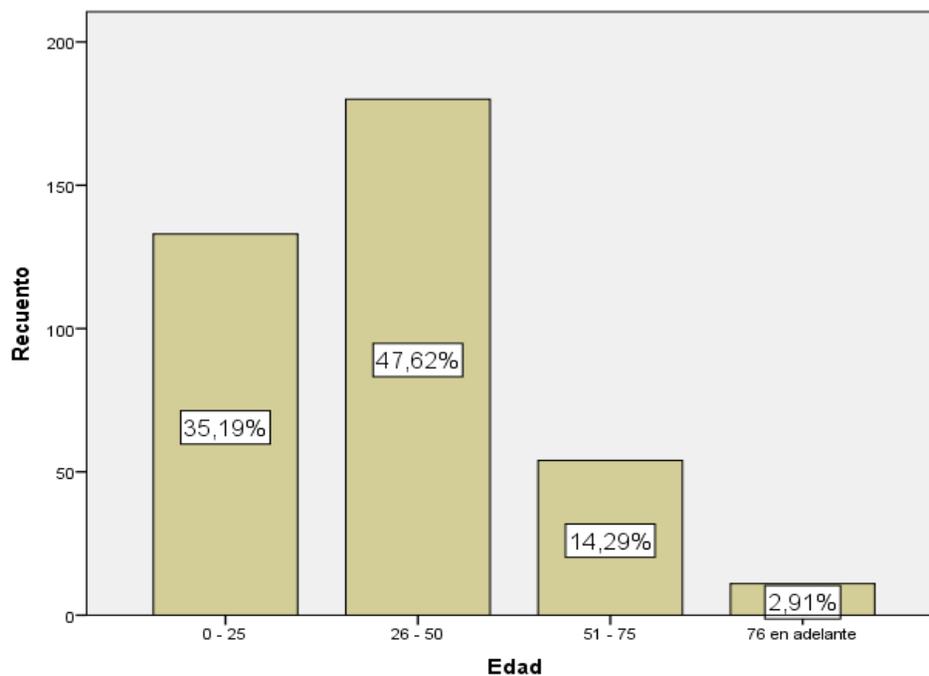


Figura 32.Edad

Interpretación:

De las personas encuestadas, la mayoría se encuentran en un rango de edad desde los 26 años hasta los 50 años, con un porcentaje del 47.6% .Esto es porque las personas viajan en grupo de amigos o con su familia, por otro lado, en la mayoría de los casos ya cuentan a esta edad con un empleo que les permite adquirir el servicio de un tour operador , por otra parte con un porcentaje de 35.19% se encuentran las personas que tienen hasta 25 años de edad, ellos generalmente viajan junto a su familia ya sea por turismo o por motivo de estudios, en el caso de las personas de 51 a 75 años de edad, la mayoría de ellos viajan en pareja y eligen este tipo de destino para alejarse del estrés que causan las grandes ciudades ,ellos deciden invertir su dinero en conocer lugares tranquilos e incomparables ,por ultimo están las personas de mayor edad con un porcentaje de 2,91 %, ellos viajan con sus familias o con su grupo de amigos de la tercera edad con fines de salud o turismo. Cabe mencionar que la persona de menor edad encuestada fue de 15 años de edad y el de mayor fue de 85 años.

GÉNERO

Tabla 17

Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	186	49,2	49,2	49,2
	Femenino	192	50,8	50,8	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

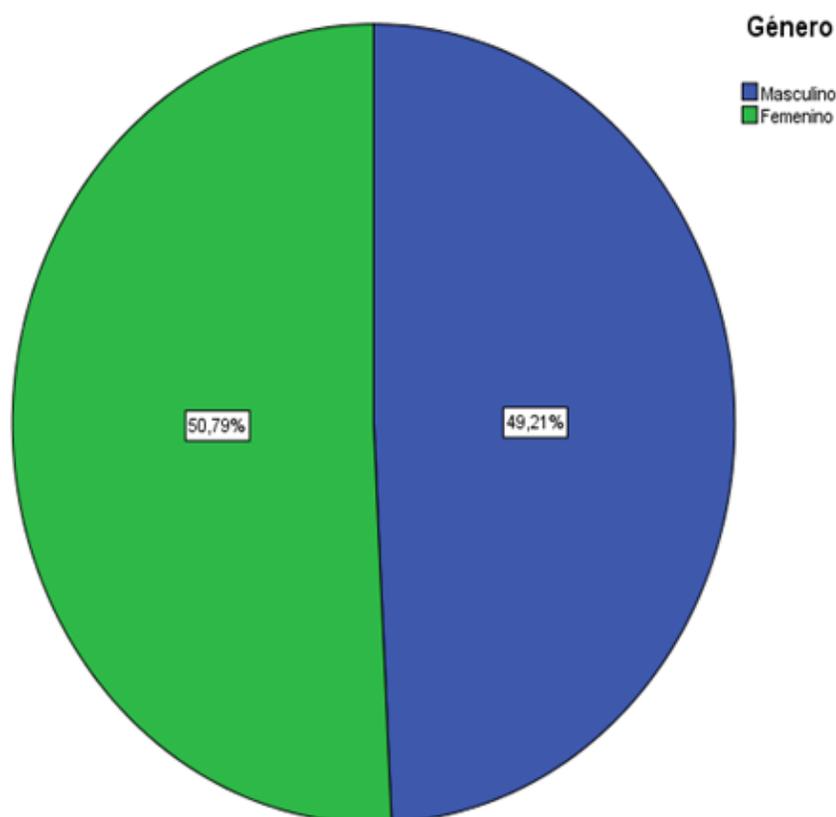


Figura 33. Género

Interpretación:

Durante el tiempo en que se aplicó las encuestas, el género femenino tuvo un 50.8% representando así la mayoría, se encuestó a turistas nacionales como extranjeros, con respecto al género masculino está representado con un 49.2%, las personas visitan la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno para conocer sobre la flora y fauna de la Amazonía ecuatoriana, además de aprender sobre aspectos culturales, especialmente a los turistas extranjeros les llama la atención el poder saber sobre las costumbres de las comunidades indígenas, por otro lado buscan vivir nuevas experiencias, realizar caminatas en selva y realizar actividades fuera de su rutina.

NIVEL DE FORMACIÓN

Tabla 18

Nivel de formación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	40	10,6	10,6	10,6
	Secundaria	63	16,7	16,7	27,2
	Tercer Nivel	152	40,2	40,2	67,5
	Cuarto Nivel	123	32,5	32,5	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

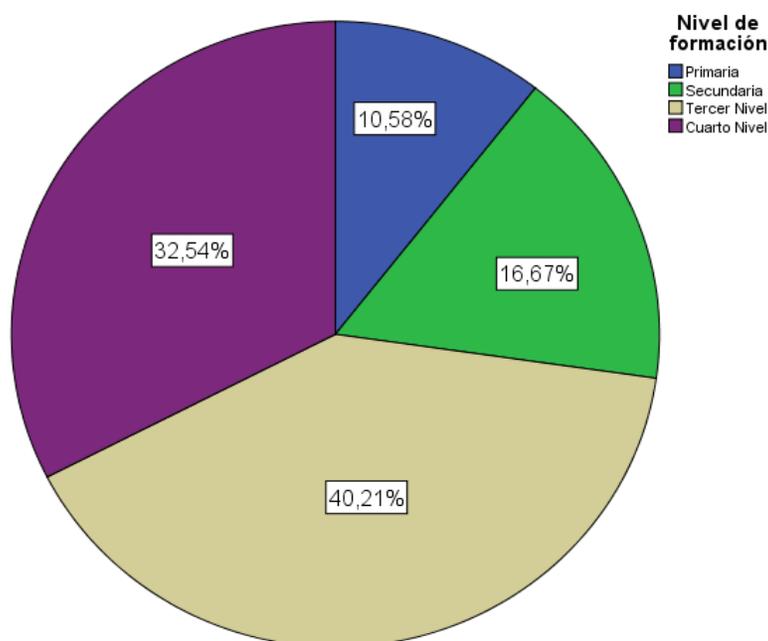


Figura 34. Nivel de formación

Interpretación:

Con respecto al nivel de formación de quienes visitan la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno, la mayoría tiene una formación de tercer nivel con un porcentaje de 40.21% y seguido de ello quienes tienen un cuarto nivel con un porcentaje de 32.54%, esto es un aspecto positivo ya

que la mayoría de estas personas pertenecen a la Población Económicamente Activa, lo cual les da la posibilidad de contratar un tour, generando un ingreso económico a quienes se involucran en la actividad turística dentro y fuera de la reserva. Los turistas encuestados que pertenecen a primaria y secundaria respectivamente, viajan junto a su familia con la finalidad de realizar actividades de entretenimiento y turismo, además consideran esto como una oportunidad para fortalecer la relación familiar y aprender cosas nuevas.

OCUPACIÓN

Tabla 19
Ocupación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Profesional	230	60,8	60,8	60,8
	No profesional	148	39,2	39,2	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

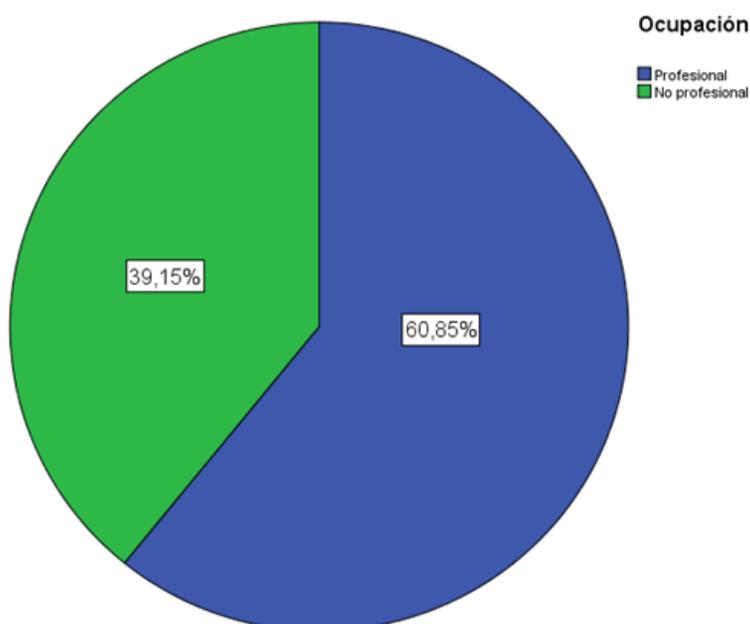


Figura 35. Ocupación

Interpretación:

Con respecto a la ocupación de los turistas, en su mayoría son profesionales con un porcentaje de 60.85%, esto es positivo ya que al ser profesionales se les facilita el poder ser contratados o emprender su propio negocio y así contar con un ingreso mensual, lo que les da la oportunidad de poder realizar actividades de turismo, contratar el servicio de un operador turístico y así visitar la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno, de igual manera su presupuesto les permite realizar consumos extras en los lodges, como en la comunidad comprando las artesanías que elaboran y se ofertan a los turistas. Por otro lado, visitan la reserva personas aún no profesionales con un porcentaje de 39.15%, quienes de igual manera han contratado un tour, en este grupo están generalmente personas menores a los 27 años de edad, es decir se encuentran estudiando ya sea en nivel primaria, secundaria o tercer nivel, por tal motivo se puede concluir que son dependientes económicamente de otras personas en alguno de los casos.

1. ¿Cuál es el principal motivo de su viaje?

Tabla 20
Motivo de viaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Entretenimiento y turismo	309	81,7	81,7	81,7
	Negocios	5	1,3	1,3	83,1
	Salud	14	3,7	3,7	86,8
	Estudios	46	12,2	12,2	98,9
	Otros	4	1,1	1,1	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

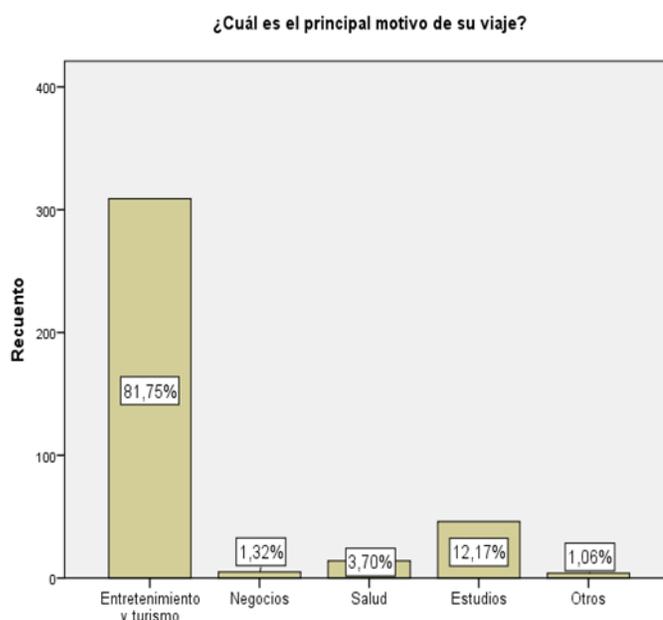


Figura 36. Motivo del viaje

Interpretación:

Los turistas encuestados en su gran mayoría han decidido visitar la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno con motivo de entretenimiento y turismo representando un 81.75% de la totalidad, se han interesado en conocer la reserva por su alto índice de biodiversidad por lo que ha sido declarada como un santuario de vida silvestre, por otra parte también les agrada el poder visitar la comunidad indígena y aprender a la vez más sobre aspectos culturales, mencionan que es muy gratificante observar la flora y fauna en su estado natural, contemplarse al mismo tiempo con paisajes únicos y maravillosos, además que se pueden realizar actividades relajantes como el poder nadar en el atardecer en la Laguna Grande, realizar excursiones en la selva, les llama la atención el poder trasladarse de un lugar a otro en las canoas. El segundo motivo, por el cual visitaron la reserva fue por estudios con un 12.17%, en este caso viajan por estudiar carreras afines a cuidado del ambiente, biología o por cumplir con giras académicas. En tercer lugar, visitaron con motivo de salud con un 3.70%, dichos turistas desean realizar actividades de relajación, al llegar a la

comunidad pagan por sesiones de shamanismo, baños ancestrales, de igual manera disfrutan del clima y el poder disfrutar de los paisajes, observar animales que no pueden encontrar en otros lugares, como el delfín rosado. En menor porcentaje están los motivos de negocios y otros (aprender idiomas, conocer personas con otras culturas).

2. ¿Cuál fue el tiempo de su estadía dentro de la Reserva de producción faunística Cuyabeno?

Tabla 21
Tiempo de estadía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 3 días	103	27,2	27,2	27,2
	3 a 6 días	211	55,8	55,8	83,1
	6 días o más	64	16,9	16,9	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

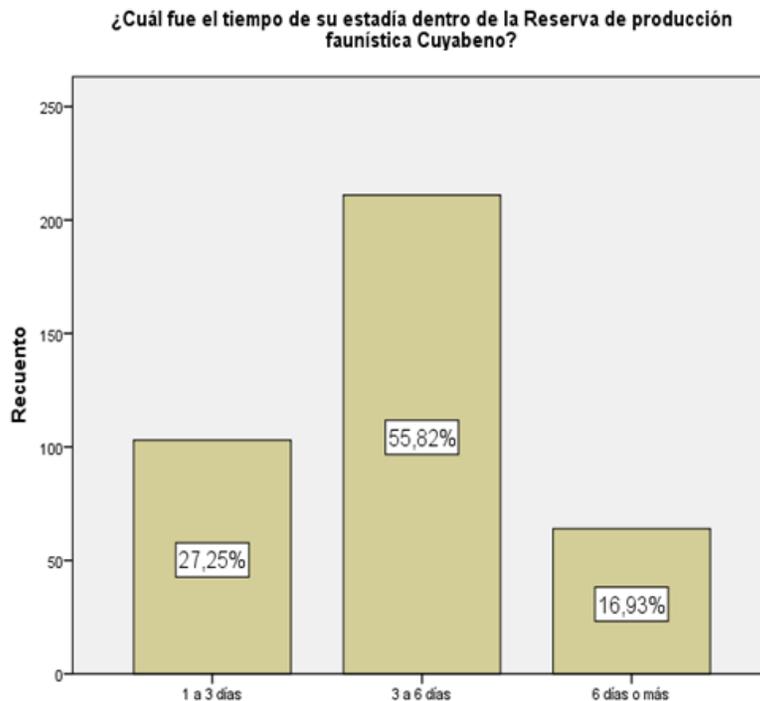


Figura 37. Tiempo de estadía en la reserva

Interpretación:

Con respecto a la estadía dentro de la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno, la mayoría de turistas encuestados están en el rango de 3 a 6 días con un porcentaje del 55.82%, dentro de este tiempo para el desarrollo del tour se toma en cuenta algunas actividades, como ir a la Laguna Grande, excursiones en selva, visita a la comunidad, observación de flora y fauna. Los turistas que permanecen en la reserva de 3 a 6 días, destinan un aproximado de \$200 a \$400 dólares. Por otro lado quienes permanecen más de 6 días dentro de la reserva, contratan un tour especial, en donde una de sus solicitudes es acampar en selva, en este caso es necesario viajar algunas horas en canoa para poder realizar esta actividad, otra de las actividades que requiere permanecer más tiempo son en los tour en donde se incluye la observación de aves, estas personas están dispuesta a invertir de \$400 dólares en adelante.

3. ¿Con quién visitó la Reserva de producción faunística Cuyabeno?

Tabla 22

Con quién visito la reserva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Solo	76	20,1	20,1	20,1
	Con familia	116	30,7	30,7	50,8
	En pareja	63	16,7	16,7	67,5
	Con amigos	123	32,5	32,5	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

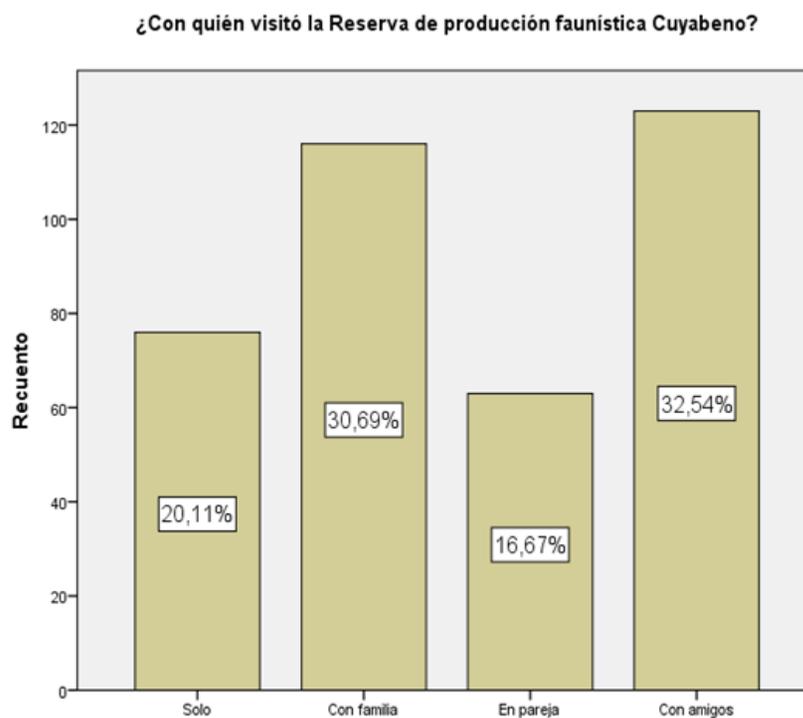


Figura 38. Con quién visito la reserva

Interpretación:

Los turistas que visitaron la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno, en primer lugar lo hicieron en compañía de amigos con un porcentaje del 32.54%, eligieron viajar junto a ellos por

intereses comunes como: divertirse, relajarse, aprender sobre otras culturas, realizar turismo. Seguido de ello, se encuentra que los turistas viajaron con su familia con un porcentaje de 30.69%, ya que es muy gratificante poder conocer nuevos lugares con sus seres queridos, además que les permite esta oportunidad vivir experiencias juntos y fortalecer la relación que existe entre ellos también les divierte realizar actividades de turismo. En tercer lugar se encuentra el turista que ha decidido viajar solo con un porcentaje de 20.11%, esto con la finalidad de conocer personas de otras culturas y tener más amigos de otros países, también disfrutaban el poder realizar turismo. En último lugar con un porcentaje de 16.67%, el turista viajó con su pareja siendo esta una oportunidad para alejarse del estrés y vivir nuevas experiencias juntos.

4. ¿Cuál fue el presupuesto destinado para la visita de la Reserva de producción faunística Cuyabeno?

Tabla 23
Presupuesto destinado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	\$0 a \$200	29	7,7	7,7	7,7
	\$200 a \$400	234	61,9	61,9	69,6
	\$400 a \$600	66	17,5	17,5	87,0
	\$600 a \$800	49	13,0	13,0	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

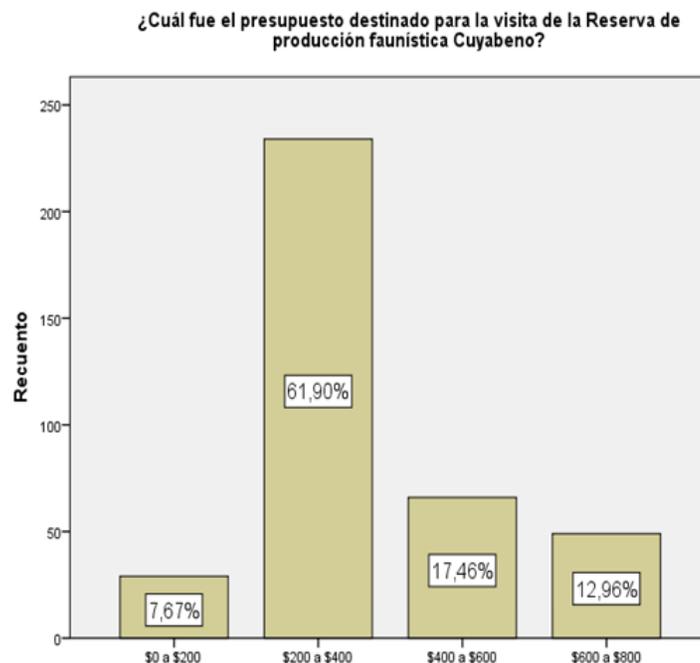


Figura 39. Presupuesto destinado

Interpretación:

Con respecto al presupuesto destinado para visitar la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno, la mayoría de turistas con un porcentaje del 61.9% decidieron contratar un servicio en el rango de \$200 a \$400 dólares este valor incluye: guía, alojamiento, alimentación, actividades detalladas en el itinerario, equipo (botas, poncho de agua) y transporte de Lago Agrio al lodge. Quienes destinaron un presupuesto entre los \$ 400 a \$ 600 con un porcentaje de 17.46%, además de las cosas ya mencionadas, contrataron el transporte terrestre privado del operador o fueron en transporte aéreo para dirigirse a Lago Agrio. En tercer lugar están quienes tuvieron un presupuesto entre los \$600 a \$800 dólares con un porcentaje del 12.96%, en este caso obtuvieron lo antes mencionado y a la vez contrataron un tour especial que requiere permanecer más tiempo dentro de la reserva. En último lugar, están quienes contaron con un presupuesto de \$0 a \$200 dólares con un porcentaje de 7.67%, lo que indica que estuvieron de uno a tres días en la reserva, es poco

probable pero algunas personas ingresan y permanecen este tiempo por motivo de negocios. Es importante mencionar que de acuerdo al presupuesto, se establecen los días de estadía y el itinerario del tour.

5. ¿Considera Ud., que el costo del tour que adquirió para visitar la Reserva de producción faunística Cuyabeno fue?

Tabla 24

Consideración del costo del tour adquirido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Económico	130	34,4	34,4	34,4
	Regular	221	58,5	58,5	92,9
	Elevado	27	7,1	7,1	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

¿Considera Ud., que el costo del tour que adquirió para visitar la Reserva de producción faunística Cuyabeno fue?

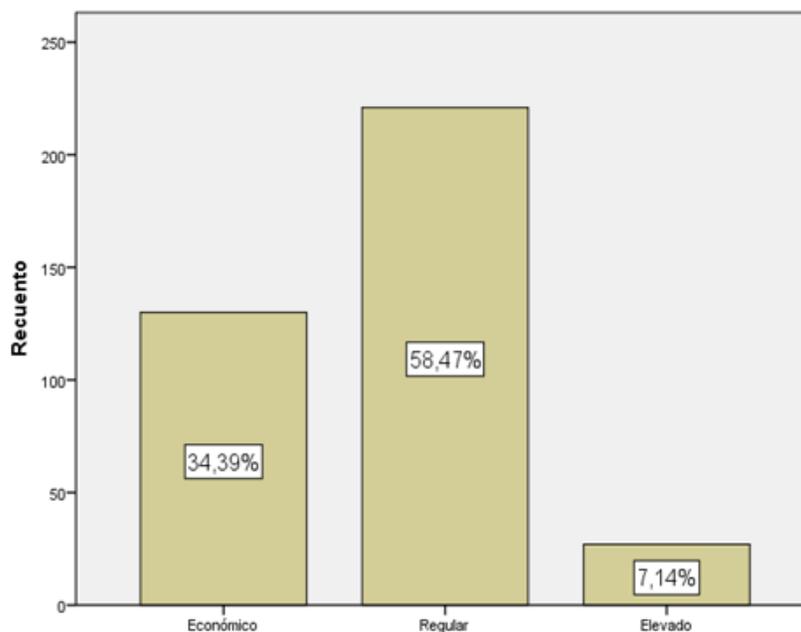


Figura 40. Consideración del costo del tour adquirido

Interpretación:

La mayoría de turistas encuestados representando un 58.47% que fueron a la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno, consideran que el costo del tour que adquirió para visitar la reserva es regular, en relación a los servicios recibidos por parte del operador turístico (alojamiento, alimentos y bebidas, actividades establecidas en el tour, entre otros). En segundo lugar, con un porcentaje del 34.39% está la opción de que el costo es económico, quienes dan este punto de vista en su mayoría son los turistas extranjeros amantes de la naturaleza y que viajan para vivir experiencias únicas y están de acuerdo en el valor que cancelaron, pues se encontraban felices por todo lo que habían hecho y habían podido observar en las diferentes actividades, sin duda mencionaron que volverían ya que es un lugar increíble y que efectivamente sería un lugar que recomendarían a sus familiares o amigos. En último lugar, con un porcentaje del 7.14%, se encuentra que el costo es elevado en relación a lo recibido, en este caso esta perspectiva en su mayoría son de turistas nacionales, desde su punto de vista se podría cobrar menos a personas nacionales; a pesar de estar un poco en desacuerdo por los costos, de igual manera recomendarían visitar la reserva siendo realmente un lugar muy bonito que inclusive algunas de las personas nacionales ni siquiera ha escuchado de su existencia.

6. ¿Cuál fue el medio por el que usted se enteró de los atractivos naturales y culturales con los que cuenta la Reserva de producción faunística Cuyabeno?

Tabla 25

Medios de comunicación por los que el turista se enteró de la reserva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Televisión	35	9,3	9,3	9,3
	Internet	122	32,3	32,3	41,5
	Flyers informativos / Revistas especializadas	67	17,7	17,7	59,3

CONTINÚA 

Redes Sociales	64	16,9	16,9	76,2
Radio	29	7,7	7,7	83,9
Amigos o familiares	60	15,9	15,9	99,7
Periódico	1	0,3	0,3	100,0
Total	378	100,0	100,0	

¿Cuál fue el medio por el que usted se enteró de los atractivos naturales y culturales con los que cuenta la Reserva de producción faunística Cuyabeno?

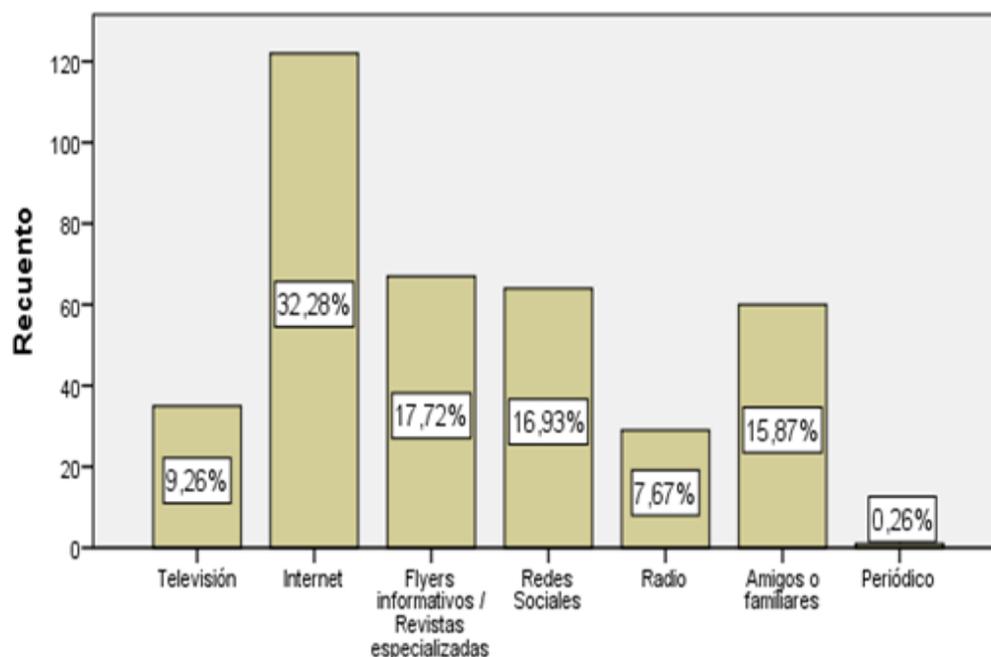


Figura 41. Medios de comunicación por los que se enteró de la reserva

Interpretación:

Los medios por los cuales los turistas se enteraron sobre la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno; en primer lugar con un porcentaje del 32.28%, están quienes se enteraron por el Internet, seguido con un porcentaje del 17.72% por quienes se enteraron por flyers informativos/revistas especializadas, en tercer lugar con un porcentaje de 16.93%, están quienes se enteraron por medio de redes sociales, luego de ello con un porcentaje de 15.87% los turistas conocieron sobre la reserva por medio de amigos o familiares. Los medios como la radio 7.67%, televisión 9.26% y el

periódico con 0,26%, son medios que se encuentran bajo los ya mencionados respectivamente, ya que no se transmiten comerciales o se promociona la reserva por estos medios esto sucede tanto a nivel nacional como internacional. También esto se da porque las personas actualmente prefieren utilizar dispositivos electrónicos y navegar en internet o enterarse por medio de redes sociales.

7. ¿Qué operador turístico contrató para visitar la Reserva de producción faunística Cuyabeno?

Tabla 26
Operador turístico contratado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Dracaena	32	8,5	8,5	8,5
	Ecomontes Tour	35	9,3	9,3	17,7
	Geotours	41	10,8	10,8	28,6
	Nomadtrek	4	1,1	1,1	29,6
	Galasam	32	8,5	8,5	38,1
	Pioneer Tours	33	8,7	8,7	46,8
	Neotropic Turis	15	4,0	4,0	50,8
	Ecuador Verde País	30	7,9	7,9	58,7
	Ara Expeditions	23	6,1	6,1	64,8
	Samona Expeditions	40	10,6	10,6	75,4
	Emotion Planet	13	3,4	3,4	78,8
	Bamboo Amazon Tours	29	7,7	7,7	86,5
	Ecosport Tour	51	13,5	13,5	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

¿Qué operador turístico contrató para visitar la Reserva de producción faunística Cuyabeno?

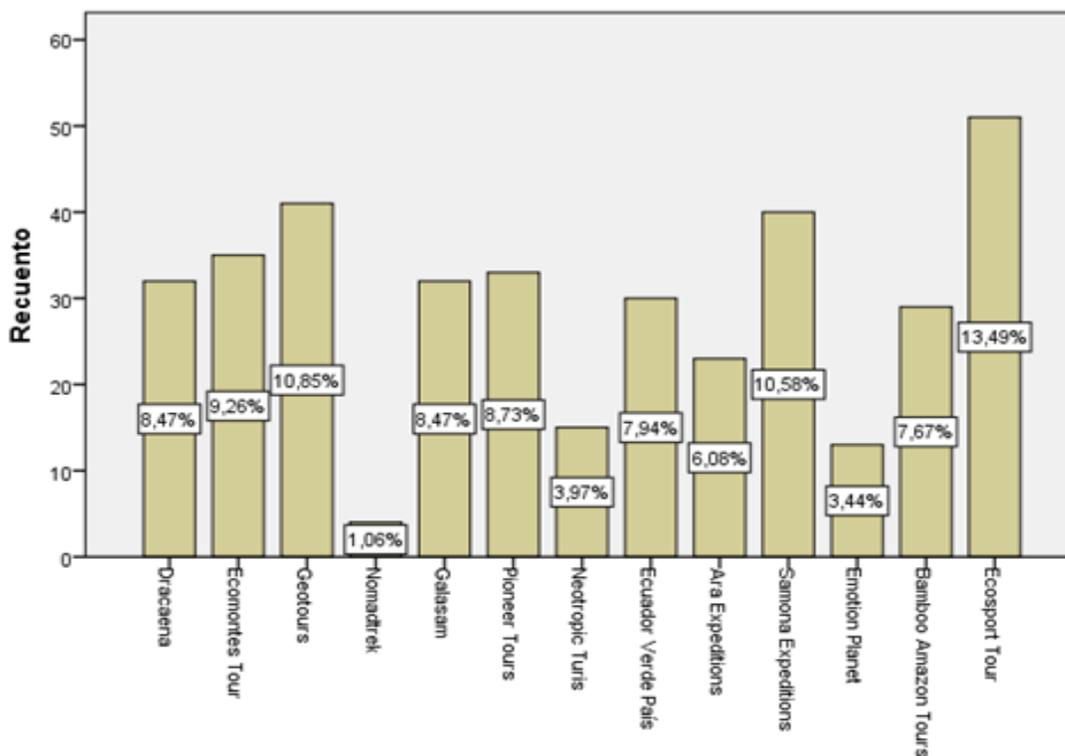


Figura 42. Operador turístico contratado

Interpretación:

En el tiempo en el que se aplicó la encuesta el operador turístico con mayor afluencia de turistas fue Ecosport Tour con un 13,49 %, el lodge a cargo de este operador es Dolphin. En este lugar se pudo encontrar turistas nacionales que venían de Quito, Lago Agrio y extranjeros a quienes se les aplicó la encuesta con mayor facilidad, ya que este lodge nos facilitó el tema de alojamiento por lo que se permaneció más tiempo en sus instalaciones, sin embargo; los demás lodge también se encontraban con turistas en la mayoría extranjeros. En segundo lugar se encuentra con un 10,85% el operador Geotours Cía. Ltda. Este operador trabaja con el lodge Green Forest, en este lugar se encontraban hospedados turistas que venían de Estados Unidos, Francia y México. En

tercer lugar, con un 10.58% esta Samona Expeditions, este operador trabaja conjuntamente con el lodge Samona. En menores porcentajes se encuentran los demás lodge. Es esencial mencionar que actualmente en la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno, se encuentran operando 13 operadores turísticos, de los cuales 11 se encuentran en la ciudad de Quito y dos en Baños, cada uno de ellos tienen a lo largo del año demanda de turistas tanto nacionales como extranjeros. De igual manera cabe mencionar que cada operador tiene a su cargo un lodge.

8. ¿Usted, como considera el servicio prestado por parte del operador en el momento de contratar el tour?

Tabla 27

Servicio prestado por el operador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	29	7,7	7,7	7,7
	Bueno	76	20,1	20,1	27,8
	Muy bueno	142	37,6	37,6	65,3
	Excelente	131	34,7	34,7	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

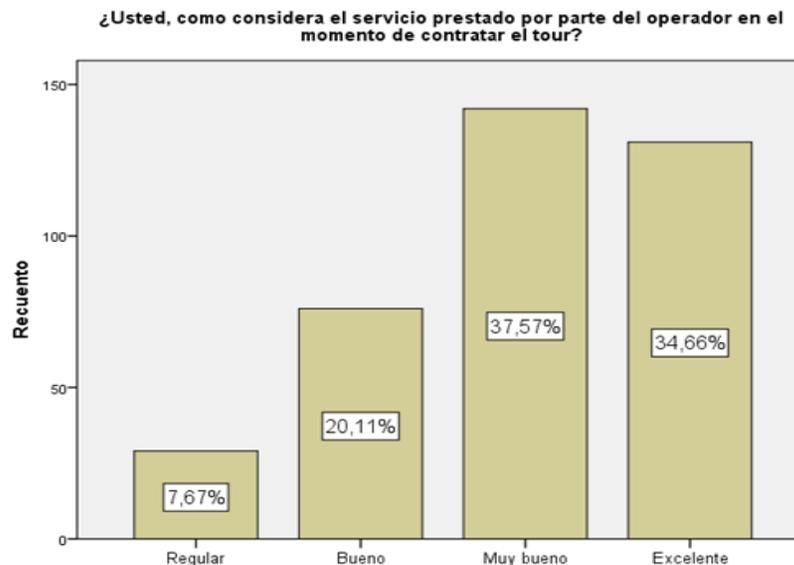


Figura 43. Servicio prestado por el operador

Interpretación:

Los turistas que visitan la Reserva de producción faunística Cuyabeno en su mayoría califican como muy bueno y excelente con porcentajes del 37.6% y 34.7% respectivamente, los servicios y la atención brindada por los diferentes operadores, antes de que visiten la reserva, ya que los operadores les brindan toda la información y las facilidades necesarias como para que ellos conozcan la reserva.

Pero de la misma manera existe un porcentaje considerable del 20.1% de personas que los califican con una categoría menor, debido a que los turistas consideran que los operadores no cuentan con personal calificado para la atención a turistas extranjeros.

Y en menor porcentaje con 7.7% la calificación fue de regular, por la mala atención recibida por parte del personal de las agencias y también por falta de medios tecnológicos que permitan una mayor interacción, dado que la mayor parte de turistas residen en el extranjero.

9. Según su criterio califique la calidad de la infraestructura ofertada por parte del operador turístico. Siendo 1 el nivel más bajo y 5 el más alto.

Transporte

Tabla 28

Calidad de la infraestructura del transporte

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	30	7,9	7,9	7,9
	Bueno	86	22,8	22,8	30,7
	Muy bueno	175	46,3	46,3	77,0
	Excelente	87	23,0	23,0	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

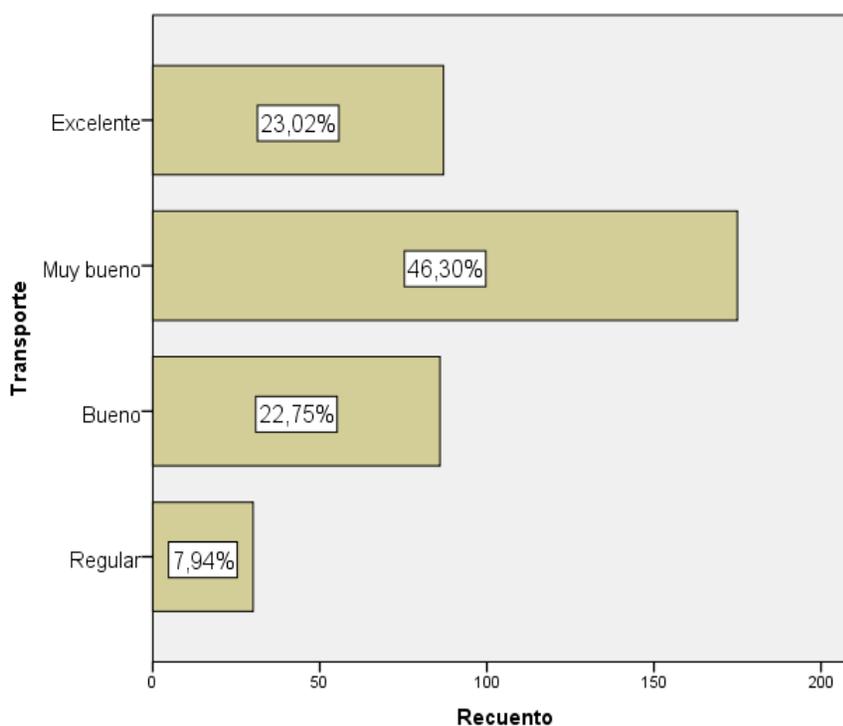


Figura 44. Calidad de la infraestructura del transporte

Interpretación:

Para más de la mitad de turistas nacionales y extranjeros encuestados con porcentajes del 46.30% y 23.02 en calificaciones de muy bueno y excelente, la infraestructura con la que cuenta el servicio de transporte para ingresar a la reserva (canoas) es muy bueno y excelente, ya que cumple con su objetivo y de la misma manera brinda las seguridades necesarias como chalecos salvavidas en caso de algún accidente.

Un menor porcentaje de 22.75% de visitantes de la reserva, considera al transporte como bueno, ya que de la misma manera consideran que cumple con el ingreso a la reserva, pero que tiene algunas falencias, como la comodidad debido a la cantidad de tiempo necesario para ingresar.

Y en un porcentaje de 7.94% lo consideran como regular, debido a que ellos observaron que las canoas no cumplen con las expectativas que ellos tienen y también consideran que para ingresar a la reserva siendo esta una reserva natural, no debería usarse motores a gasolina, debido al ruido y a la contaminación que estas generan.

Alojamiento

Tabla 29

Calidad de la infraestructura del alojamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	11	2,9	2,9	2,9
	Muy bueno	171	45,2	45,2	48,1
	Excelente	196	51,9	51,9	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

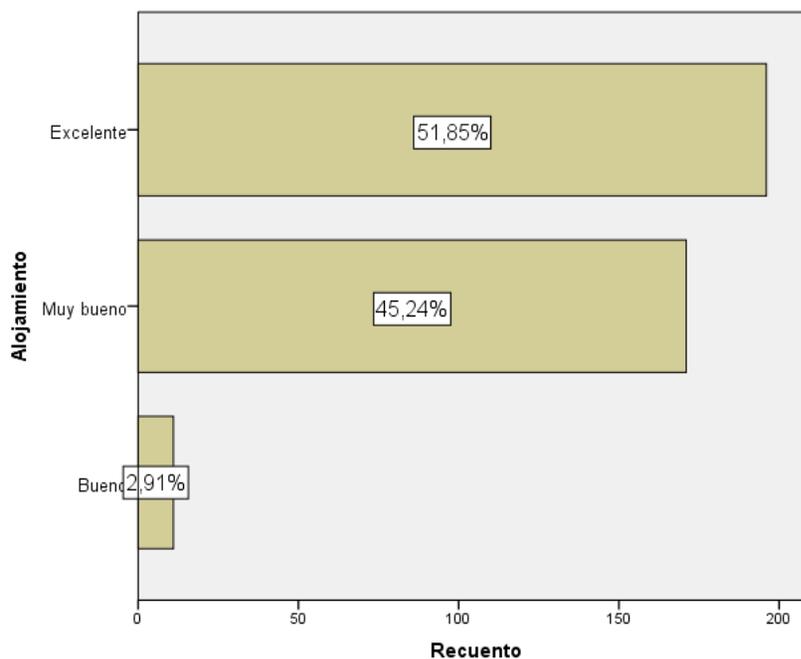


Figura 45. Calidad de la infraestructura del alojamiento

Interpretación:

Los porcentajes del 51.85% correspondiente a excelente y 45.24% a muy bueno, obtenidos de las encuestas realizadas arrojan un saldo mayoritariamente positivo con respecto a la infraestructura de alojamiento que ofrecen los operadores, ya que estos brindan casi todas las comodidades necesarias dentro de la selva, cumpliendo así con las expectativas que los turistas tienen, como duchas con agua caliente, camas completamente cómodas, mosquiteros, baños privados, entre otros.

Pero un porcentaje del 2.91%, lo consideran como bueno pero que hacen faltan algunos servicios, como luz eléctrica en las habitaciones para cargar sus dispositivos electrónicos o para ventilación o aire acondicionado, debido a las altas temperaturas que presenta la zona.

Área de alimentos y bebidas

Tabla 30

Calidad de infraestructura en el área de alimentos y bebidas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	52	13,8	13,8	13,8
	Muy bueno	176	46,6	46,6	60,3
	Excelente	150	39,7	39,7	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

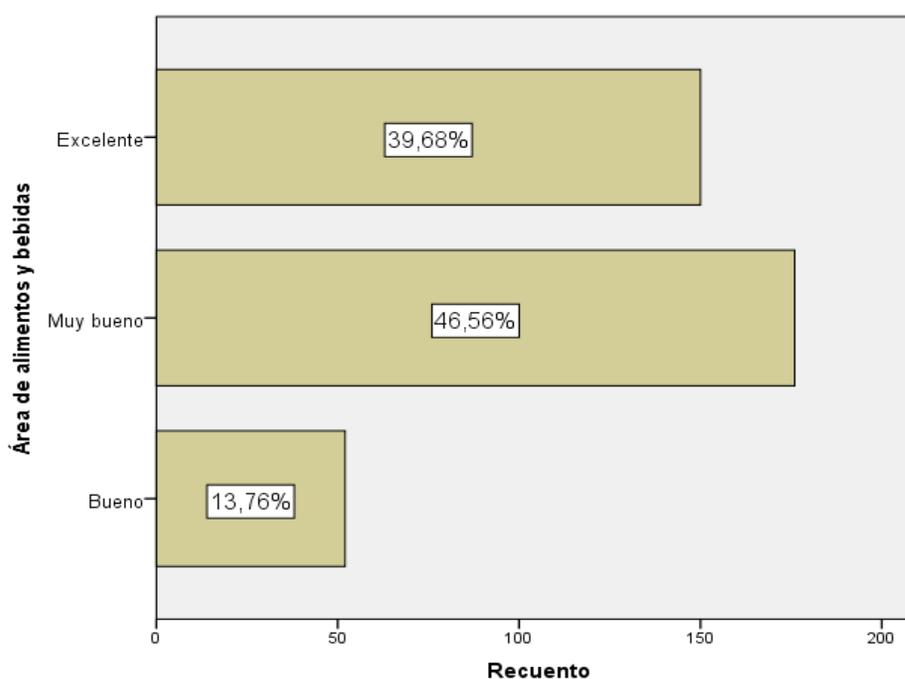


Figura 46. Calidad de infraestructura en el área de alimentos y bebidas

Interpretación:

Al igual que la infraestructura de alojamiento, el área de alimentos y bebidas tiene un alto porcentaje en la escala de Likert siendo estos el 46.56 % para muy bueno y el 39.68% para excelente, generando así conformidad en los turistas con dicha área y cumpliendo con lo que ellos

esperan debido a que esta área tiene todos los equipamientos necesarios que permitan la comodidad de los turistas.

Con un porcentaje de 13.76% en bueno existen turistas que no se sienten completamente conformes con la infraestructura, calificándola con bueno ya que a pesar de contar con equipamientos necesarios para alimentos y bebidas, podrían ampliar dichos espacios ya que en sienten que estos están reducidos como para el recibimiento de la cantidad de turistas que visitan el lodge.

10. Según su criterio califique la atención recibida en los diferentes ámbitos de servicio.

Siendo 1 el nivel más bajo y 5 el más alto.

Transporte

Tabla 31

Atención recibida por parte del transportista

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	10	2,6	2,6	2,6
	Bueno	56	14,8	14,8	17,5
	Muy bueno	164	43,4	43,4	60,8
	Excelente	148	39,2	39,2	100,0
Total		378	100,0	100,0	

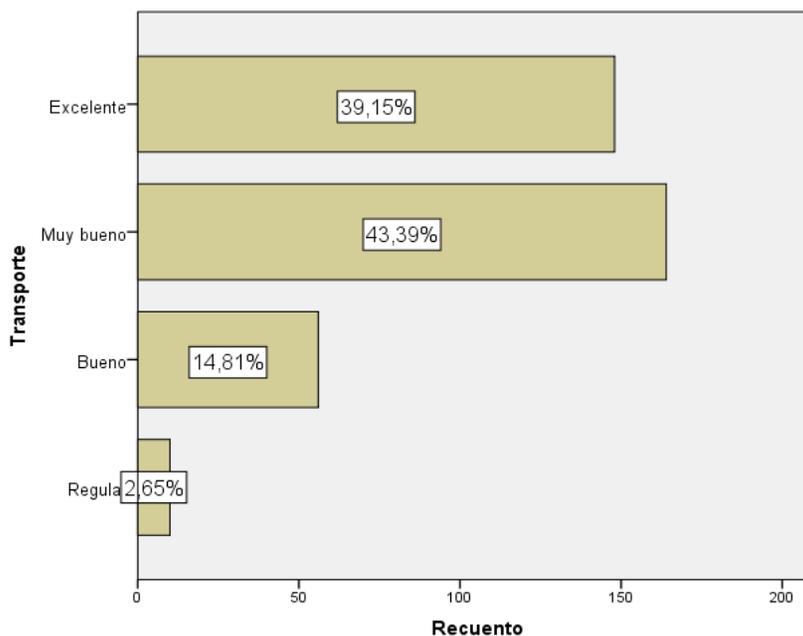


Figura 47. Atención recibida por parte del transportista

Interpretación:

Más de la mitad de turistas nacionales y extranjeros con porcentajes de 43.39% para muy bueno y 39.15% para excelente, califican a la atención brindada por parte de las personas que dan el servicio de transporte para ingresar y movilizarse dentro de la reserva como muy buena y excelente, sabiendo que quienes brindan este servicio son personas de la comunidad, ya que la mayoría de personas son amables y cordiales cuando reciben a las personas como por ejemplo con su equipaje o con las personas adultas que necesitan ayuda en el momento de ingresar o salir de las canoas.

Con porcentajes menores para bueno con 14.81% y 2.65% para malo, se observan calificaciones bajas a la atención dentro de este servicio, debido a que consideran que las personas de la comunidad no cuentan con las capacitaciones necesarias para atención al cliente y también no cuentan con personas que hablen diferentes idiomas.

Alojamiento

Tabla 32

Atención recibida por el personal del alojamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	10	2,6	2,6	2,6
	Bueno	23	6,1	6,1	8,7
	Muy bueno	132	34,9	34,9	43,7
	Excelente	213	56,3	56,3	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

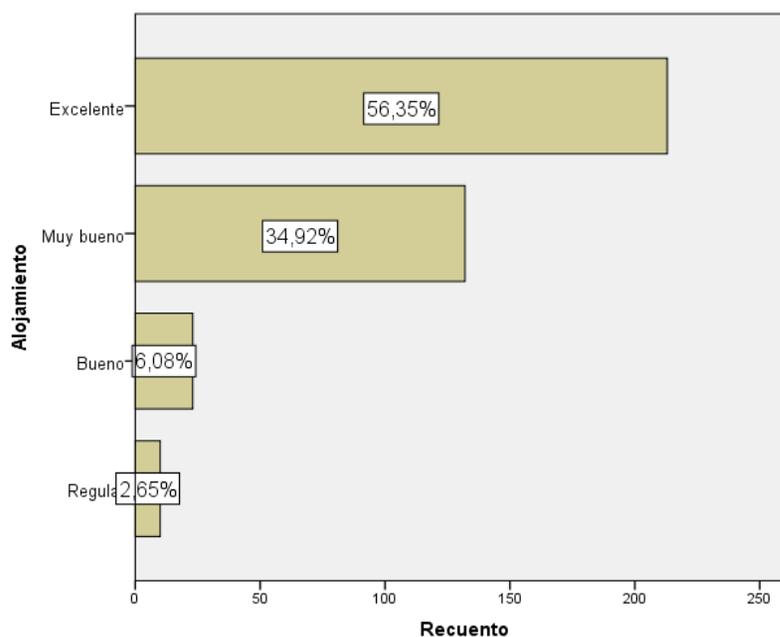


Figura 48. Atención recibida por el personal del alojamiento

Interpretación:

La mayoría de los visitantes de la reserva calificaron a la atención recibida dentro del servicio de alojamiento como excelente con un porcentaje de 56.35% y muy bueno con 34.92%. Debido a

que las personas que laboran en dicha área cuentan con las capacitaciones y cursos necesarios para atender a turistas extranjeros en idioma inglés y para nacionales cumpliendo con todas sus expectativas.

En porcentajes menores se encuentran calificaciones de buenas con 6.08% y regulares con 2.65%, ya que los turistas piensan que al personal le faltan ciertos implementos como uniformes acordes al servicio que están brindando y de la misma manera conocimiento de limpieza de habitaciones, entre otros.

Alimentación

Tabla 33

Atención recibida en el área de alimentos y bebidas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	8	2,1	2,1	2,1
	Bueno	38	10,1	10,1	12,2
	Muy bueno	152	40,2	40,2	52,4
	Excelente	180	47,6	47,6	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

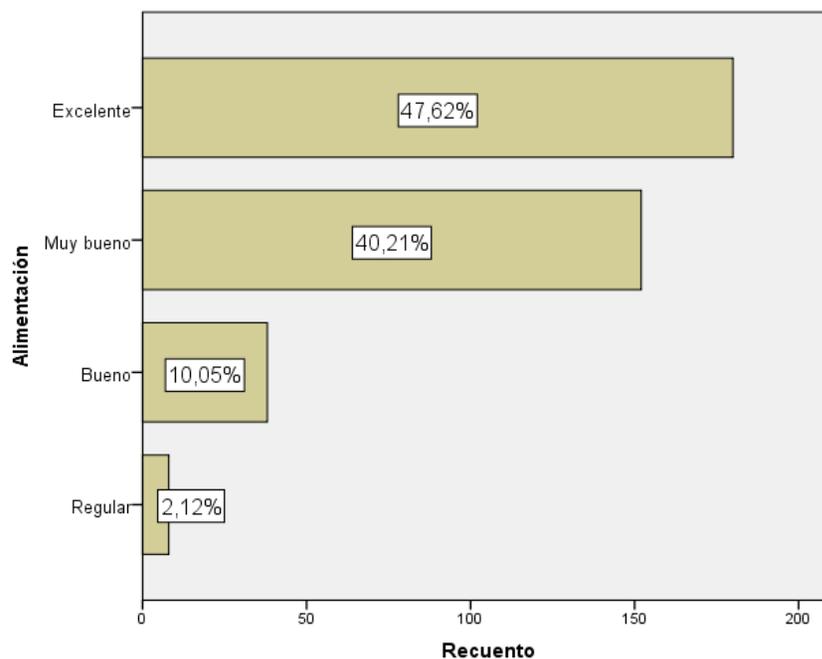


Figura 49. Atención recibida en el área de alimentos y bebidas

Interpretación:

En la atención en el servicio de alimentación los turistas lo califican de la misma manera con porcentajes de 40.21% en muy bueno y 47.62% en excelente, debido a que consideran que las personas están capacitadas para brindar dicho servicio con una atención muy amable y cordial hacia cada uno de los turistas que visitan la Reserva.

Pero en porcentajes menores existen calificaciones de bueno con 10.05% y regular con 2.12%, reflejando así que los turistas no se sienten muy conformes con la atención recibida en cada uno de los Lodges pertenecientes a los operadores, debido a ciertas falencias que ellos consideran muy importantes, como el idioma o los implementos que deberían llevar las personas que dan dicho servicio como por ejemplo los uniformes adecuados.

Guianza

Tabla 34

Atención recibida por los guías

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	13	3,4	3,4	3,4
	Bueno	30	7,9	7,9	11,4
	Muy bueno	126	33,3	33,3	44,7
	Excelente	209	55,3	55,3	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

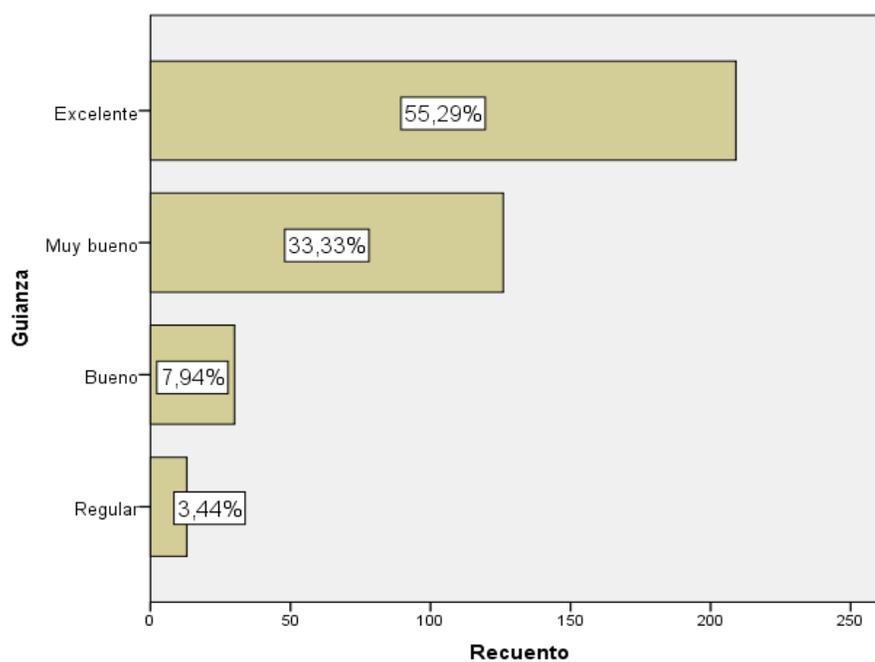


Figura 50. Atención recibida por los guías

Interpretación:

Con un porcentaje mayoritario en las calificaciones de muy bueno con 33.33% y excelente con 55.29%, se determina que los turistas en su mayor parte sintieron que fue un servicio de excelencia,

cumpliendo con todas las funciones y la calidad del servicio que otorgaban los guías de la Reserva. Siendo estos pertenecientes en su mayoría a la comunidad.

Pero existen calificaciones bajas en bueno con 7.94% y regular con 3.44%, debido a que los guías no tienen suficientes capacitaciones en lo que se refiere a la guianza y al manejo de otros idiomas, para la atención de turistas que en su mayor parte son extranjeros.

11. Según su criterio califique los siguientes atractivos naturales y culturales. Siendo 1 el nivel más bajo y 5 el más alto. (Conservación y cuidados del atractivo)

Laguna del Cuyabeno (Grande)

Tabla 35

Conservación y cuidado de la laguna del Cuyabeno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	27	7,1	7,1	7,1
	Muy bueno	128	33,9	33,9	41,0
	Excelente	223	59,0	59,0	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

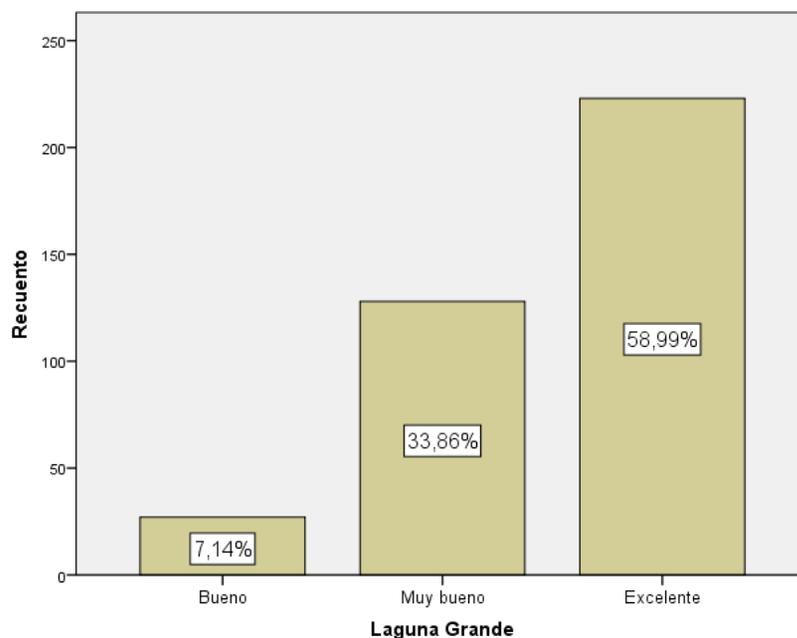


Figura 51. Conservación y cuidado de la laguna del Cuyabeno

Interpretación:

Las calificaciones otorgadas por los turistas hacia el atractivo principal de la Reserva como lo es la Laguna Grande, son en su totalidad buenas con 7.14%, muy buenas con 33.86% porque los turistas tienen ciertas expectativas en cuanto al avistamiento de flora y fauna y en muchas de las ocasiones esto no se llega a cumplir debido a la temporalidad en la que se encuentra la Reserva. Y finalmente excelente con 58.99%, debido a que este atractivo se encuentra conservado 100% en su estado natural, cumpliendo así con las expectativas que tenían los turistas de dicho atractivo.

Comunidades indígenas

Tabla 36
Conservación y cuidado en las comunidades indígenas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	49	13,0	13,0	13,0
	Muy bueno	155	41,0	41,0	54,0
	Excelente	174	46,0	46,0	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

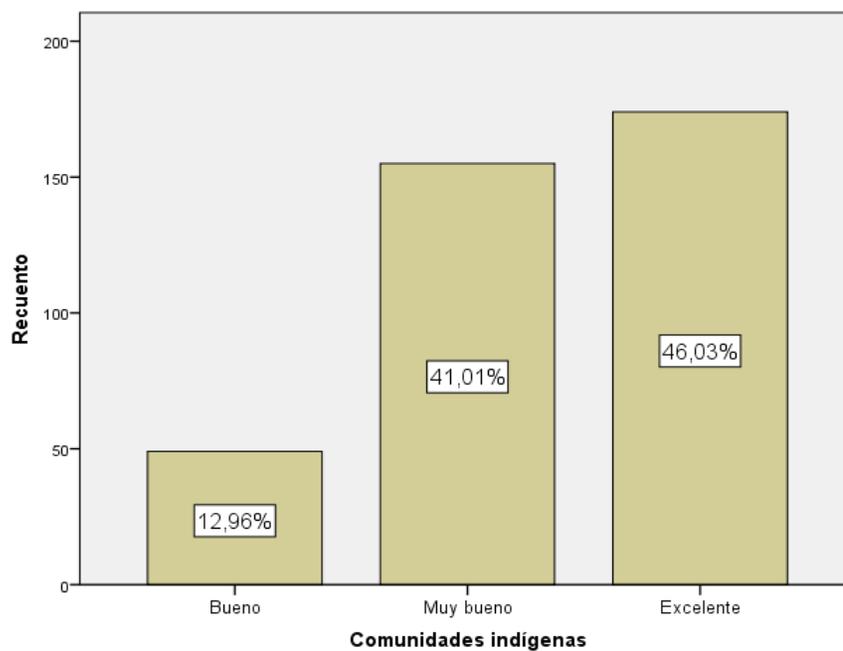


Figura 52. Conservación y cuidado en las comunidades indígenas

Interpretación:

La visita a las comunidades indígenas tiene buenas calificaciones por parte de los turistas, siendo el 46,03% excelente el mayor porcentaje, debido a que dichas comunidades mantienen su forma de

vivir, costumbres, tradiciones, entre otras. Lo cual permite a los turistas tener vivencias reales de cómo fue en la antigüedad la vida cotidiana de dichas personas.

Pero de la misma manera se encuentra un porcentaje del 12,96% en la calificación de bueno, debido a que los turistas consideran que las comunidades necesitan ciertos conocimientos para poder atender y recibir a los turistas.

Observación de flora y fauna

Tabla 37

Conservación y cuidado de la flora y fauna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	66	17,5	17,5	17,5
	Muy bueno	136	36,0	36,0	53,4
	Excelente	176	46,6	46,6	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

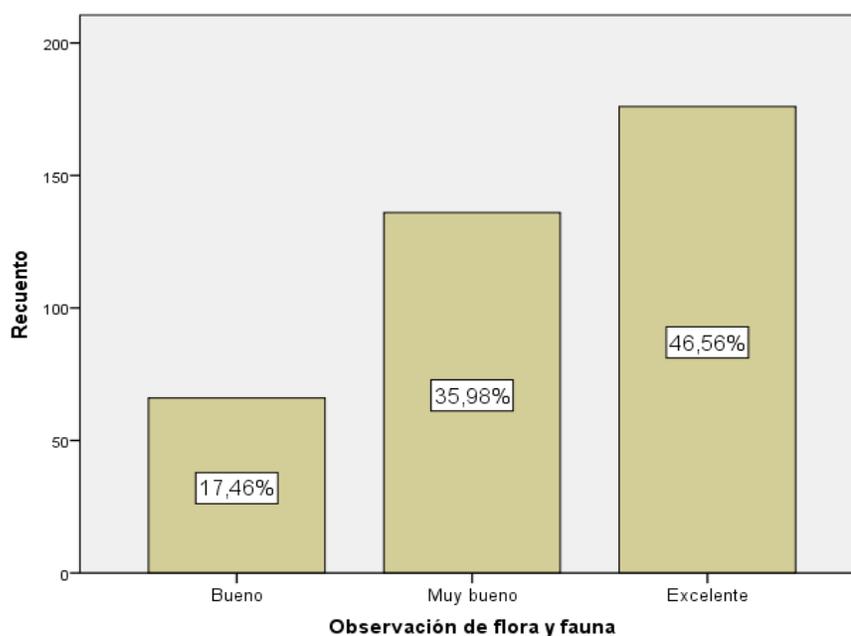


Figura 53. Conservación y cuidado de la flora y fauna

Interpretación:

Con un porcentaje del 46,56% en la calificación de excelente se determina la conformidad de los turistas con lo observado y palpado dentro de la flora y fauna existente en la Reserva, están estas en su estado natural casi al 100% cumpliendo de esta manera las expectativas que ellos tienen desde antes de su viaje, observando delfines, tortugas, entre otros.

Con porcentajes menores de 35,96% y 17,46% en calificaciones de muy bueno y bueno, no cumpliendo en su totalidad con las expectativas de los turistas, ya que no en todas las estaciones del año se pueden observar todos los animales que están dentro de la Reserva y generando de esta manera inconformidad hacia dichos atractivos que les ofertaron.

Recorrido por los senderos

Tabla 38

Conservación y cuidado en los senderos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	4	1,1	1,1	1,1
	Bueno	64	16,9	16,9	18,0
	Muy bueno	144	38,1	38,1	56,1
	Excelente	166	43,9	43,9	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

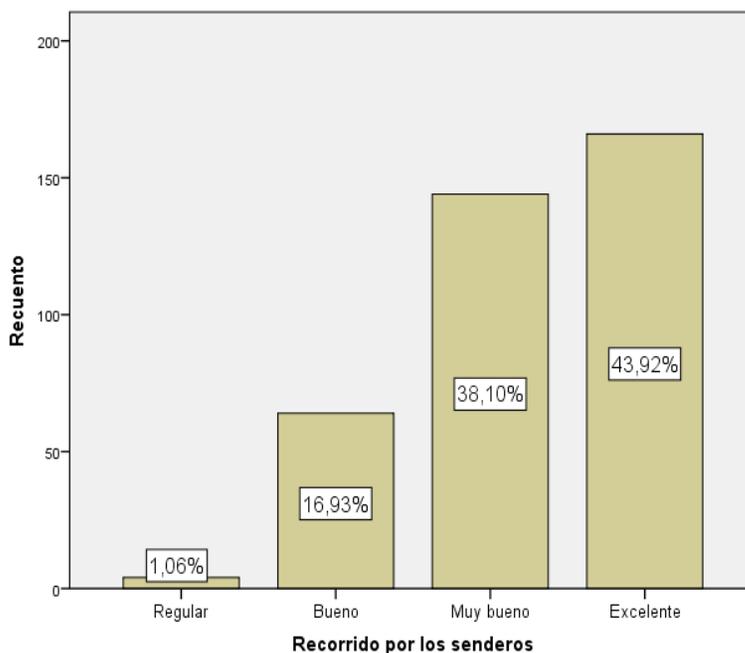


Figura 54. Conservación y cuidado en los senderos

Interpretación:

Para el 43,92% de turistas que visitan la Reserva, los recorridos por los senderos son excelentes ya que estos se encuentran conservados y cuidados con el adecuado manejo de desechos, brindando las comodidades necesarias para que ellos pueden visitarlos.

Para los turistas existen falencias como por ejemplo senderos en mal estado o no les brindan los equipamientos necesarios para que puedan realizar las actividades programadas en dichos recorridos otorgando así porcentajes de 16,93% y 1,06% en calificaciones de bueno y regular.

12. ¿Según su apreciación cuál sería el factor que ha influido en la disminución de ingreso de turistas hacia la Reserva de producción faunística Cuyabeno?

Tabla 39

Factores que han influido para que disminuya el ingreso de turistas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inseguridad	91	24,1	24,1	24,1
	Costos	50	13,2	13,2	37,3
	Accesibilidad	51	13,5	13,5	50,8
	Falta de promoción e información turística	129	34,1	34,1	84,9
	Otros	57	15,1	15,1	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

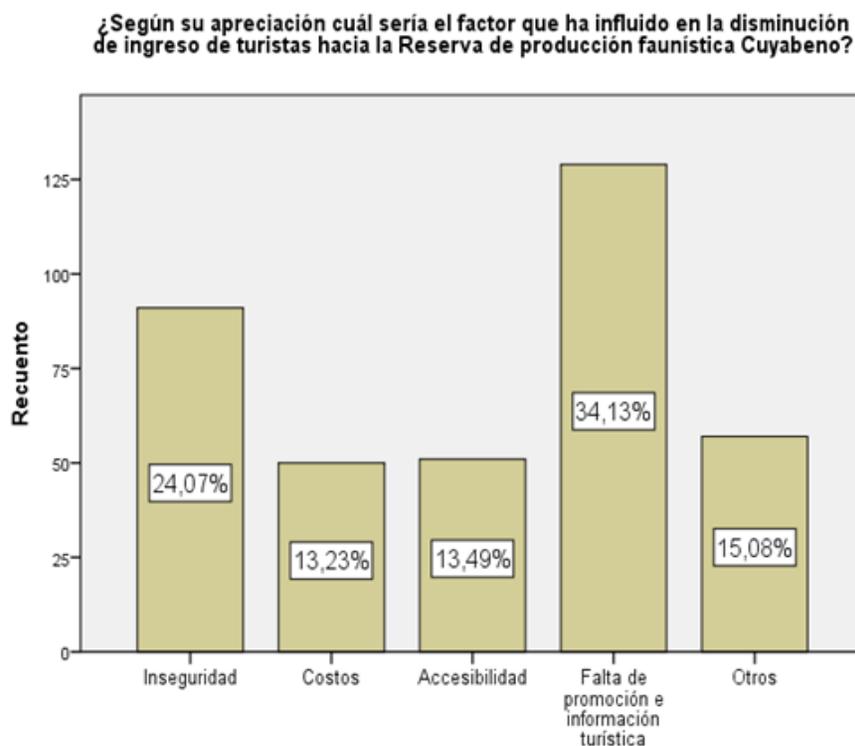


Figura 55. Factores que han influido para la disminución de turistas

Interpretación:

Con un porcentaje del 34.13% en la falta de promoción e información turística, se ha determinado que dicho ítem es el principal problema que ha influido en la disminución de ingreso de turistas hacia la Reserva. Debido a que en otros países la reserva no es conocida por que no se la promociona por ningún medio ni si quiera por redes sociales como para que los turistas conozcan de la existencia del lugar.

Siendo seguido por la inseguridad con un 24.07% que se convierte en otro de los factores que afectan a la Reserva, debido a que en otros países la provincia de Sucumbíos se encuentra como punto crítico para la visita por la cercanía con la frontera con Colombia en donde se encuentran grupos irregulares como las FARC, generando así desconfianza en las personas que desean conocer el Cuyabeno.

La accesibilidad con un porcentaje de 13,49% debido a los problemas presentados como retrasos en los vuelos o cancelaciones de los mismos de la aerolínea que brinda el servicio hacia la ciudad de Lago Agrío lo que ocasiona un retraso del tour o pérdida del dinero invertido en el mismo.

Los costos con un porcentaje de 13,23% ya que en su mayoría los turistas nacionales consideran que los precios están muy elevados para visitar la reserva que está dentro del mismo país y que para ellos con esos precios podrían visitar algún otro país.

Y finalmente el porcentaje de 15.08% en otros, es un valor considerable para los turistas, entre los cuales se encuentra, falta de personal capacitado en otros idiomas, falta de información de cómo llegar hacia la reserva, entre otros.

13. ¿Usted considera que el precio cancelado por el tour está acorde a la calidad de servicios brindados por el operador?

Tabla 40

Considera usted, que el precio del tour va acorde al servicio recibido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	0,3	0,3	0,3
	En desacuerdo	13	3,4	3,4	3,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	91	24,1	24,1	27,8
	De acuerdo	149	39,4	39,4	67,2
	Totalmente de acuerdo	124	32,8	32,8	100,0
Total		378	100,0	100,0	

¿Usted considera que el precio cancelado por el tour está acorde a la calidad de servicios brindados por el operador?

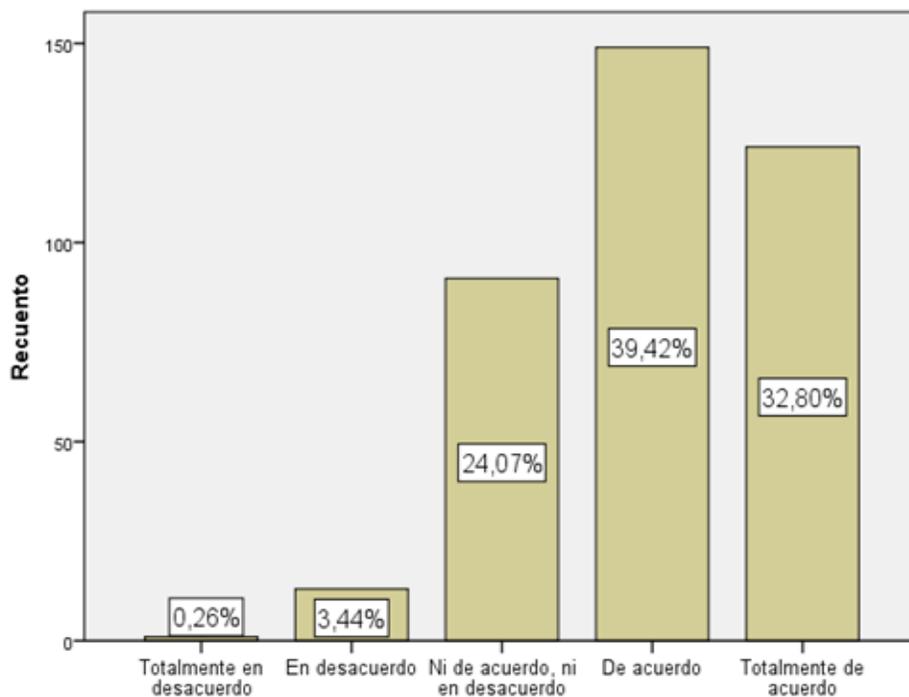


Figura 56. Precio del tour va acorde al servicio recibido

Interpretación:

Con un porcentaje de 39.42% en el ítem de acuerdo, los turistas encuentran que los precios están casi acordes a la calidad de los servicios brindados por el operador, pero existen de la misma manera factores que influyen en la conformidad de los turistas por los precios pagados por los servicios, como por ejemplo la observación de flora y fauna que muchas de las veces no llegan a observar todo lo que ellos visualizan en sitios web.

Siendo seguidos por el porcentaje de totalmente de acuerdo con 32.80% con la conformidad de los precios y los servicios que recibieron dentro de la Reserva ya que los operadores cumplieron con todas las expectativas que los turistas tenían del Cuyabeno antes de conocerla.

14. ¿Recomendaría usted a otras personas visitar la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno?

Tabla 41
Recomendaría visitar la reserva

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	373	98,7	98,7	98,7
	No	5	1,3	1,3	100,0
	Total	378	100,0	100,0	

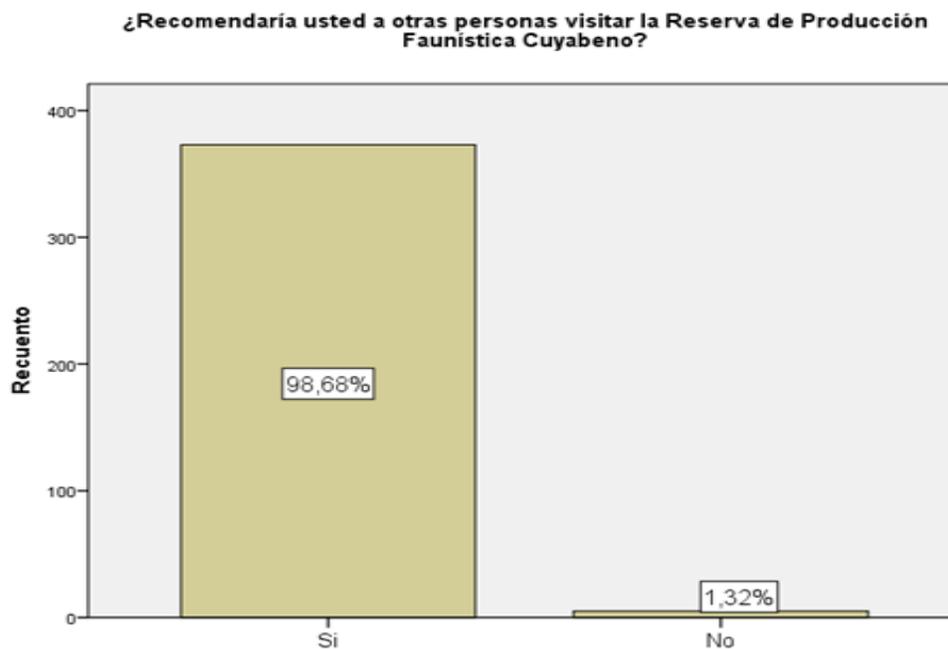


Figura 57. Recomendaría visitar la reserva

Interpretación:

Con respecto a saber si el turista recomendaría a otras personas visitar la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno, la mayoría de turistas con un porcentaje 98.68% da una respuesta positiva, indicando a la vez las diferentes razones del porque lo haría. Entre las razones más mencionadas, los turistas dan a conocer que el visitar la reserva fue una experiencia increíble, ya que se pueden apreciar paisajes únicos e incomparables, también se puede observar la gran biodiversidad que existe dentro de ella , es un lugar sin duda que se puede encontrar solo en Ecuador, en cuanto a la infraestructura de los lodges los turistas, consideran que se encuentran en buen estado, por otro lado y un aspecto muy importante, es que el personal es muy amigable y amable, en cuanto a los guías y motoristas son muy pacientes profesionales. Por otro lado también la recomendarían porque es un lugar para relajarse y conocer lo que nos ofrece la madre naturaleza, la tranquilidad que brinda el lugar es ideal para compartir con seres queridos, además que en esta experiencia, exista la

posibilidad de interactuar y aprender de personas de otros países e inclusive se puede llegar a tener nuevos amigos. Finalmente, la recomendarían por los aspectos culturales que se pueden aprender y compartir con las personas locales.

3.2. Entrevistas en el sector privado

En este caso, se realizó una entrevista a un representante de cada uno de los operadores turísticos, que están actualmente registrados en el Ministerio del Ambiente y se encuentran operando dentro de la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno.

Luego de ello, considerando cada una de las respuestas y puntos de vista por parte de los operadores, en cada una de las preguntas formuladas en el cuestionario, se procedió hacer un resumen.

CUESTIONARIO

1. ¿Cuál es el diagnóstico del turismo actualmente en la Reserva?

En la mayor parte de los lodges existe un alto porcentaje de ingreso de turistas hacia la reserva manejándose por temporadas durante todo el año, siendo la mayor afluencia de turistas extranjeros provenientes de países como Francia, Alemania, Estados Unidos, Holanda y Australia.. La temporada alta empieza en el mes de diciembre hasta septiembre y temporada baja los meses de octubre, noviembre.

2. ¿Cuál es la apreciación actual de la infraestructura turística que da soporte a la ejecución de sus operaciones?

En lo que se refiere al área de alojamiento y de alimentos y bebidas se encuentran en buen estado, brindando todas las comodidades necesarias para los turistas. Las instalaciones están

acordes a la normativa ambiental que rige dentro de la Reserva, como por ejemplo contruidos con materiales propios de la zona y que no afecten al estado natural de la selva, también cada uno cuenta con biodigestores que permite reducir el impacto ambiental de los desechos que genera el lodge.

Ya que los lodges no cuentan con energía eléctrica, estos han implementado paneles solares que brindan en ciertas partes del día la posibilidad de cargar sus aparatos electrónicos.

Por otro lado, en cuanto al transporte terrestre, algunos de los lodges cuenta con transporte privado, el mismo que es contratado por los turistas para poder dirigirse a la reserva, en este caso el operador garantiza el buen estado de las unidades de transporte ya que cumplen con todos los permisos de circulación y de igual manera están diseñados para brindarle comodidad y seguridad; cuidando así la integridad del turista.

Con respecto al transporte fluvial (canoas a motor), con el que cuenta cada uno de los complejos turísticos están diseñados para que el turista pueda apreciar en los diferentes recorridos la flora y fauna en su estado natural.

3. ¿Cómo considera usted la administración de la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno por parte del Ministerio del Ambiente?

Los operadores turísticos consideran que la administración y los controles que lleva acabo el Ministerio del Ambiente es adecuado, este ente regulador lleva un registro mensual de los turistas tanto nacionales como extranjeros que visitan la reserva .De la misma manera el Ministerio del Ambiente realiza varios controles a lo largo del año para garantizar que los campamentos turísticos cumplan con las normativas vigentes.

4. ¿Cuáles son los requisitos que el Ministerio del Ambiente les exige para poder operar en la zona?

- Patente turística
- Permisos ambientales del MAE
- Permisos de la comunidad
- Permisos de los bomberos, policía.
- Permiso municipal
- Ministerio de turismo (registro)

5. ¿Con qué certificaciones cuenta el lodge que usted maneja? (Smart Voyager, Distintivo Q, entre otros)

- Trip advisor
- Quito Turismo
- Sello Verde

6. ¿Qué tipo de turistas predominan en la adquisición de sus servicios direccionados a la Reserva?

Los turistas que predominan en la visita de la reserva son extranjeros, en su mayoría turistas europeos (Alemania, Francia, Suiza, España, Nueva Zelanda, entre otros). Seguidos por turistas de América de Norte y del continente Asiático, en menor porcentaje de Latinoamérica.

7. ¿Cuál es el nivel de posicionamiento turístico de la Reserva en relación a las demás Áreas naturales de la región?

El posicionamiento que tiene la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno desde el punto de vista de los operadores turísticos, es que se encuentra en segundo lugar, después del Parque Nacional Yasuní.

8. ¿Cuál es la competencia directa de la Reserva?

Su competencia directa en el aspecto de la biodiversidad de flora y fauna es el Parque Nacional Yasuní, pero en el aspecto económico no existe competencia debido a los precios medianamente bajos en relación a otras áreas naturales.

9. Usted considera que existen elementos diferenciadores para que el turista prefiera visitar la Reserva de producción faunística Cuyabeno.

Los operadores turísticos mencionan que si existen elementos diferenciadores para visitar la reserva, entre los cuales se encuentran: accesibilidad, biodiversidad única, mayor diversidad de actividades de recreación que los turistas pueden realizar, costos, infraestructura hotelera.

10. ¿En que contribuye el Ministerio de Turismo en el posicionamiento de la imagen de la Reserva?

Actualmente el Ministerio de Turismo no contribuye en el posicionamiento e imagen de la reserva, es por ello que los operadores turísticos indican que sería importante que este ente regulador se involucre y aporte con publicidad, promoción y participación en ferias turísticas a nivel nacional e internacional.

11. ¿A través de qué medios promocionan los tours hacia la Reserva?

Cuentan con diferentes medios de comunicación y promoción como: páginas web (Booking, Trip Advisor, Despegar.com, página propia de la agencia), redes sociales, correos electrónicos, enlaces con agencias asociadas.

12. ¿Conoce usted de proyectos turísticos ejecutándose o en planes de desarrollo que permitan contribuir al fortalecimiento de la Reserva y a quienes intervienen en la actividad turística?

Actualmente, algunos de los operadores en relación a los lodges que manejan, se encuentran realizando remodelaciones, contando con los permisos necesarios por parte de la comunidad y del Ministerio del Ambiente.

13. ¿Cuáles son las estrategias que han tomado las entidades gubernamentales en la actualidad para fomentar el desarrollo de la actividad turística?

No existen estrategias o intervención por parte de las entidades gubernamentales para fomentar el desarrollo de la actividad turística, este aspecto se maneja de manera privada por cada uno de los operadores.

14. ¿Cómo es la gestión de monitoreo y evaluación por parte de las entidades gubernamentales hacia los operadores turísticos?

El MAE es el único ente regulador que trabaja en la gestión de monitoreo y evaluación mediante encuestas digitales, visitas mensuales, informes de turistas nacionales y extranjeros, se puede mencionar que la gestión llevada a cabo por dicha entidad es la adecuada, exigiendo el cumplimiento de las normas y velando por la integridad de quienes conforman la reserva.

15. ¿Qué aspectos considera usted para establecer los precios a los tours ofertados a la Reserva?

- Tiempos (actividades incluidas en el tour, traslados).
- Proveedores (alimentos y bebidas, combustible, amenities, equipamiento, entre otros)
- Tipos de servicios ofertados
- Duración del tour
- Transporte
- Actividades
- Guías
- Alojamiento

16. ¿Existe medios de financiación que impulsen el mejoramiento de la planta turística?

Existe la apertura por parte del gobierno y municipio para el impulso en la inversión en la planta turística, mediante la presentación a concursos con ideas innovadoras. Y por parte de entidades privadas que contribuyen con estrategias y ayuda monetaria para el mejoramiento de infraestructura preservando el cuidado del medio ambiente.

17. ¿Proporciona usted capacitaciones constantes a sus empleados para el mejoramiento de sus servicios?

Existe una constante capacitación para los empleados permitiendo así dar un buen servicio en la pre venta, venta y post venta. De la misma manera se capacitada al personal que labora en cada uno de los lodges para brindar un servicio de calidad a los turistas. Por otro lado el Ministerio del Ambiente se encarga de capacitar a los guías locales.

18. ¿Existe algún tipo de convenio entre los operadores turísticos y las comunidades indígenas que habitan en la reserva?

Existen diferentes convenios o acuerdos entre la comunidad y los operadores, como:

- Vinculación con la comunidad
- Educación
- Guías locales
- Contratación de canoas
- Visitas a las comunidades
- Compra de gasolina para las canoas
- Se involucra a la comunidad en actividades de remodelación
- Trabajo
- Uso de terreno

19. Cree que el transporte fluvial podría tener mejoras que brinden mayor seguridad y faciliten el ingreso de turistas a la Reserva.

Desde el punto de vista de los operadores siempre existe algo que mejorar, aunque actualmente este medio de transporte se encuentra en buen estado para brindar un buen servicio al turista.

Por otro lado existe controversia con la opinión de los turistas, ya que ellos opinan que no se deberían utilizar las canoas a motor, de cierta manera esto afecta al medio ambiente, sin embargo esto no se puede aplicar, ya que el tiempo que lleva ingresar a la reserva sería mucho mayor y se necesitaría mayor esfuerzo físico por parte de las personas encargadas en brindar dicho servicio.

20. Nos puede mencionar cuales son los atractivos turísticos culturales y naturales que ustedes consideran dentro de los tours.

- Laguna grande
- Comunidades
- Brazos de ríos, donde se pueden ver caimanes, delfines rosados.
- Lagartococha, puente del río negro (tours con una duración de más de 8 días)
- Flora, fauna: delfines rosados, tucanes, papagayos.
- Deportes: natación, exploración en selva, entre otros.

21. ¿Qué consideran ustedes para poder realizar un tour hacia la reserva?

Para la mayor parte de operadores existe un mínimo de personas para ejecutar un tour hacia la reserva siendo una base de 3 personas, siendo 4 lo óptimo para generar ganancias y que cubran con los gastos de operación.

Los días establecidos por los operadores para el ingreso de turistas son los lunes, martes, jueves, viernes y sábados.

Al momento que el turista hace la contratación del servicio, se les informa que por condiciones climáticas puede haber variaciones en las actividades antes planificadas y de igual manera se especifica que depende de la temporalidad y suerte del turista se da la observación de ciertas especies.

22. ¿Existen asociaciones entre los operadores?

No existen asociaciones formales, pero se han creado grupos en redes sociales incluyendo a la comunidad que les permite unificar precios, identificar atractivos que se pueden incluir en los tour

y que de esta manera la competencia sea sana y justa. También se efectúan reuniones cada tres meses con la finalidad de llegar a la realización de acuerdos que garanticen el bien común.

3.3. Entrevista en el sector público

Entrevista dirigida al Señor Pedro Peñafiel, encargado de la administración de la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno y al Señor Camilo Granda técnico de turismo.

1. ¿Cómo regula el MAE la actividad turística dentro de la reserva?

El Ministerio del Ambiente como ente regulador en la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno, para realizar el control en los complejos turísticos utiliza la ficha de evaluación de buenas prácticas, la misma que se aplica a partir del año 2004, con el apoyo de Rain Forest Alliance la ficha en ese entonces contaba con 120 ítems de evaluación, los aspectos a evaluar era infraestructura y los servicios ofertados. Conforme al pasar del tiempo y al desarrollo de la actividad turística se han incrementado los indicadores.

2. ¿Cómo inicia la actividad turística dentro de la reserva y cuáles son los aspectos que se evalúan a los operadores?

La actividad del turismo inicia solo como la idea de camping sin considerar mayor cuidado ambiental, con el pasar del tiempo la actividad turística se vuelve un aspecto de más relevancia e importancia y por esto se consideran acciones de buenas prácticas ambientales evaluando a la vez mas aspectos como son la infraestructura, gestión, contratación, servicios ofertados, cuidados ambientales dentro de la reserva.

3. ¿Cuáles son los porcentajes que se asignan a cada componente a evaluar dentro de la ficha de buenas prácticas ambientales?

Los porcentajes a considerar para los componentes que conforma la ficha de control son:

Ambiental: 35%

Servicios Ofertados: 15%

Infraestructura: 25%

Gestión: 25%

4. ¿Cada qué tiempo realiza un seguimiento el MAE hacia los operadores turísticos?

Este seguimiento se realiza dos veces al año, una en temporada alta; junio, julio, agosto y septiembre esto para identificar como se lleva a cabo la ejecución de la operación turística cuando los campamentos llegan a su total ocupación.

5. ¿Cuál es el porcentaje mínimo que debe cumplir el lodge en la evaluación de buenas prácticas ambientales, para poder seguir operando dentro de la reserva?

Cualquier lodge debe llegar a un mínimo de 70 % en cumplimiento de dicha evaluación.

6. ¿Cuál es el complejo turístico con mayor porcentaje de cumplimiento de buenas prácticas ambientales?

Neotropic es el que ocupa el primer lugar alcanzando el 95% en cumplimiento de las buenas prácticas con sus diversos procesos y equipamientos que contribuyen al cumplimiento de estos.

7. ¿Cuáles son las primeras acciones que se implementaron en los lodges en relación a las buenas prácticas ambientales?

Una de las primeras acciones en buenas prácticas ambientales fue lo de las aguas residuales mediante pocos sépticos luego de ello se implementó bio digestores generando un 85% a 90% de pureza en el agua; luego de ello se aplica cámaras tricometricas que ayudan a filtrar el agua pasando por el biodigestor llegando a un campo abierto es decir el suelo.

8. ¿Cuál es la capacidad máxima de alojamiento permitida por parte del MAE en los lodges?

La capacidad máxima que se ha establecido en un lodge en alojamiento es para 45 personas pero también se debe considerar el área en donde se encuentra el complejo turístico ya que todo se encuentra sobre bosque inundado.

Neotropic es uno de los complejos turísticos que cuentan con dicha capacidad máxima de alojamiento ya que este complejo cuenta con una isla y tierra firme.

9. ¿Actualmente existe la apertura por parte del MAE y la comunidad para la creación de nuevos proyectos turísticos?

En la actualidad se ingresó un proyecto para crear un nuevo lodge dentro de la reserva, siendo esta una inversión privada de un operador de Galápagos. La idea es construir tres torres dando una vista panorámica de la reserva, dicho proyecto se encuentra en proceso de análisis.

Por otro lado, en el sector de la Bocana se está intentando realizar una inversión comunitaria.

10. ¿Desde qué año comienza a desarrollarse la actividad turística?

A partir del 90 ingresa METROPOLITAN TOURING operando por el RIO AGUARICO es decir por la parte sur de la reserva.

En la parte sur se encuentran las comunidades Kichwas y Cofán, el turismo a partir del año 90 se convirtió en una herramienta de crecimiento y oportunidad, aquí se crea el flotel Orellana y estos operarios son quienes inician la actividad en la parte norte de la reserva.

En la parte norte de la reserva ingresando por el puente del Cuyabeno inicia la actividad turística a partir del año 91.

Luego de ello, la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, llega a realizar estudios lo que da mayor realce a la reserva. Posteriormente, se crea el primer complejo turístico con el nombre Neotropic.

11. ¿La actividad turística se da antes o después de la declaratoria como reserva?

Inicia después de la declaratoria como reserva, la cual se da en el año de 1979.

12. ¿Existen convenios entre la comunidad, operadores turísticos y el MAE?

Existen convenios con las 5 nacionalidades dentro de la reserva, dentro de dichos convenios también se han establecido previamente zonas de turismo, zonas de caza/pesca (zonificadas y restringidas) zonas de uso y protección estricta.

El turismo se enfoca hacia la económica y como alternativa en las comunidades, sin embargo es importante mencionar que los complejos turísticos son de inversiones privadas.

La reserva está dividida en zonas actualmente los terrenos, en donde se encuentran establecidos los lodges, es zona de la comunidad Siona ,se está pensando en crear un modelo de gestión y

convenios para que las demás comunidades también tengan un aporte por el desarrollo de la actividad turística.

Es esencial recordar que para implementar cualquier proyecto o crear un nuevo lodge la comunidad es quien da primero su aprobación del territorio.

13. ¿Cuáles son los nombres de las comunidades que se encuentran a los alrededores de donde se efectúa la actividad turística?

Las comunidades que se encuentran a los alrededores de la zona turística son: Puerto Bolívar, San Victoriano, Tarayada y Sacayac.

14. ¿Cuáles son las nacionalidades que se encuentran dentro de la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno?

Siona, Secoya, Cofan, Kichwa, Shuar.

CAPITULO IV

PROPUESTA

Luego de haber aplicado la encuesta a los turistas nacionales y extranjeros que visitan la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno, se ha podido identificar ciertas falencias que se presentan en el desarrollo de la operación turística, también se ha considerado el punto de vista de quienes laboran en los diferentes lodges, de quienes brindan el servicio de guianza ,de los motoristas y de las personas de las comunidades, quienes se encuentran interesadas en ser partícipes de la actividad turística que se lleva a cabo en la reserva . Es decir, se tomó en cuenta la perspectiva de quienes reciben el servicio y de quienes brindan el mismo, para poder proponer las siguientes acciones:

Tabla 42

Acción 1

Acción N° 1	Creación de campañas que mejoren la imagen en el ámbito de seguridad de la Reserva.
Responsables	GAD Cantón Cuyabeno
Descripción	Actualmente uno de los principales problemas que afectan a la imagen de la reserva, es la incorrecta información existente a nivel mundial en el ámbito de seguridad para los turistas, de acuerdo al Ministerio del Ambiente la provincia de Sucumbíos se encuentra como un punto rojo indicando como zona de riesgo para la visita de los mismos, afectando así la confiabilidad para el acceso de los mismos.
Recomendación	<p>El Ministerio de turismo junto a los municipios de Sucumbíos y Orellana mediante la creación de campañas o comunicados oficiales en los sitios web o medios publicitarios, podrían mejorar este aspecto ya que informarían sobre las medidas de seguridad que han tomado actualmente para el mejoramiento del mismo. De la misma manera de los convenios que existen actualmente con Colombia para la eliminación de grupos irregulares que ocasionaban altercados a las personas que llegaban a la zona fronteriza.</p> <p>Por lo cual estas campañas contribuirían a la fiabilidad de los turistas para la visita de esta zona.</p>

CONTINÚA 

Observaciones	Realizar acuerdos con la Policía Nacional y el Ejército Ecuatoriano para que realicen controles de seguridad con mayor frecuencia, cuidando así la integridad tanto de la población local como de los turistas que acuden a la zona.
----------------------	--

Tabla 43*Acción 2*

Aumento de información turística en los diferentes medios de comunicación.	
Acción N° 2	
Responsable	Operadores turísticos, Ministerio de turismo
Descripción	Mediante la aplicación de las encuestas realizadas a turistas nacionales y en mayor porcentaje a turistas extranjeros, se pudo evidenciar la limitada información turística de la reserva que se encuentra en medios de comunicación masivos, por lo cual los turistas nacionales y extranjeros no conocen de la existencia de la misma o de los atractivos que están dentro de la misma.
Recomendación	A nivel nacional incrementar pautas publicitarias que contengan información sobre los atractivos y la infraestructura que ofertan los operadores turísticos, lo cual se podría realizar por medios como televisión, periódicos, emisoras de radio locales, redes sociales que cada operador maneja.
Observaciones	Mediante la creación de alianzas con agencias publicitarias se podría incrementar la promoción de los atractivos y los servicios que brindan los operadores.

Tabla 44*Acción 3*

Acción N° 3	Conformación de un gremio de los operadores turísticos
Responsable	Operadores turísticos
Descripción	Actualmente no existe un grupo formal que permita la toma de decisiones en conjunto para el beneficio de quienes se involucran en la actividad turística. Lo que ha causado controversia o desacuerdos en cuanto al manejo y regularización de las operaciones turísticas.
Recomendación	Crear un gremio que permita que los operadores tengan mayor comunicación entre ellos, lo cual les facilite establecer reuniones cada cierto tiempo para llegar acuerdos de bien común , a la vez esto les permitirá realzar su imagen corporativa como operadores legales dentro de la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno .
Observaciones	Como aporte a la conformación del gremio, sería importante establecer canales de comunicación oficiales (plataformas digitales), para incrementar la interacción entre operadores, viendo esto como una oportunidad para dar a conocer sus puntos de vista e intereses.

Tabla 45*Acción 4*

Acción N° 4	Capacitaciones a los colaboradores que laboran en los lodges y a personas de la comunidad que se encuentran involucrados en la actividad turística
Responsable	Administradores de los lodges, Ministerio de Turismo, Ministerio del Ambiente.
Descripción	Las capacitaciones que se dan no son tan frecuentes lo cual ocasiona que los conocimientos de quienes prestan el servicio no estén actualizados, esto afecta a la imagen tanto del lodge como del operador turístico. De la misma manera las comunidades no disponen de capacitaciones necesarias para recibir al turista.

CONTINÚA 

Recomendación	<p>Por parte del Ministerio de Turismo y Administradores establecer programas de capacitaciones cada cierto tiempo, en relación a: atención al cliente, en el área de alimentos y bebidas, alojamiento. También se deberían realizar capacitaciones sobre turismo responsable y sostenible.</p> <p>Con respecto al Ministerio del Ambiente, podrían realizar capacitaciones en cuanto al correcto manejo de desechos orgánicos e inorgánicos, cuidado ambiental.</p>
Observaciones	<p>Es importante mencionar que todos los involucrados en la actividad turística deben recibir dichas capacitaciones, sin embargo; siendo uno de los involucrados las personas de las comunidades, es necesario que ellos cuenten con dichos conocimientos pero no con la finalidad que se alteren sus costumbres y tradiciones, puesto que se debe respetar su identidad cultural.</p>

Tabla 46
Acción 5

Acción N° 5	Implementación de señalización turística de aviso de llegada y de orientación
Responsable	Ministerio de Obras Públicas, Ministerio de turismo
Descripción	<p>Existe poca señalización que informe sobre la aproximación del destino o de como dirigirse hacia la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno, lo que dificulta el poder llegar a la misma. Esto se da en el caso de que el turista vaya por cuenta propia hasta el Puente de Cuyabeno, lugar donde se encuentra con el personal del tour operador que contrato para visitar la reserva.</p>
Recomendación	<p>Se recomienda que el Ministerio de Obras Públicas implemente dicha señalética desde Lago Agrio hasta llegar al Puente de Cuyabeno. La cual permita que el turista tenga una mejor orientación y conozca la distancia del destino hacia donde se dirige.</p>
Observaciones	<p>La señalización deberá ser implementada acorde a los requerimientos que exige el manual de Señalización para Patrimonio de Áreas Naturales del Estado (PANE).</p>

Tabla 47
Acción 6

Acción N° 6	Estandarización del transporte fluvial destinado a la actividad turística
Responsable	Operadores Turísticos, Comunidades.
Descripción	Las canoas que utilizan los operadores turísticos no están siendo utilizadas únicamente para la actividad turística, lo cual no ha permitido que se adecuen para brindar dicho servicio, ya que por acuerdos que existen con las comunidades indígenas locales, ellos pueden utilizar las canoas para su transporte y el de sus insumos alimenticios. Esto genera un poco de incomodidad al turista puesto que los trayectos que se deben recorrer de un lugar a otro son de larga duración.
Recomendación	Los operadores turísticos deberían llegar a un acuerdo con las comunidades, para que de esta manera puedan cumplir con las normas que exigen el manual de operaciones para un turismo sostenible en áreas protegidas, en la cual se especifica que las canoas que trasladen a los turistas deben tener solo esta finalidad, brindando así seguridad y un buen servicio.
Observaciones	Se puede implementar asientos que brinden mayor comodidad y seguridad a los turistas, siendo estos estáticos y diseñados para las condiciones climáticas que se presentan en la reserva.

Tabla 48
Acción 7

Acción N° 7	Participación en ferias turísticas por parte de los operadores
Responsable	Operadores turísticos, Ministerio de Turismo
Descripción	Los operadores turísticos que trabajan en la Reserva, en la actualidad tienen poca participación en ferias turísticas que se realizan a nivel nacional e internacional. Lo cual ocasiona que los turistas prefieran otros destinos en la región amazónica como es el caso del Parque Nacional Yasuní, reconocido mundialmente por su participación en la mayor parte de ferias turísticas que se realizan.

CONTINÚA 

Recomendación	<p>Sería necesario el apoyo por parte del Ministerio de Turismo, para que los operadores puedan ser partícipes en las ferias que organizan y de esta manera las personas conozcan más de la actividad turística, los atractivos culturales y naturales y de los servicios que se ofertan dentro de la reserva.</p> <p>Generando así un mayor ingreso de turistas tanto nacionales como extranjeros considerando la capacidad de alojamiento con la que dispone cada lodge.</p>
Observaciones	<p>A pesar de esto no hay que olvidar que es una reserva por lo cual los operadores turísticos siempre deben mantener una conciencia ambiental, siguiendo las normativas y exigencias del Ministerio del Ambiente. Además de ellos deben aportar con acciones que disminuyan el impacto ambiental que se pueda generar a través de su actividad. Es obligación del operador informar y hacer concientizar a los turistas sobre las normas que se exigen dentro de una reserva natural.</p>

Tabla 49
Acción 8

Acción N° 8	Adecuación de espacios para turistas que pernoctan dentro de las comunidades
Responsable	Comunidades, Ministerio del Ambiente
Descripción	Dentro de los tours ofertados por algunos de los operadores turísticos, se incluye como parte del itinerario que los turistas duerman por una noche dentro de las comunidades. En este aspecto las personas de las comunidades no disponen de espacios adecuados que brinden las comodidades necesarias.
Recomendación	Diseñar con materiales de la zona, estructuras que sirvan de ayuda para los turistas que acampan en las comunidades. De la misma manera la implementación de servicios higiénicos que brinden comodidades a los turistas.
Observaciones	Para la adecuación de dichos espacios se debe considerar la normativa ambiental que rige dentro de la reserva, cabe mencionar que todo proyecto que se desee implementar debe estar autorizado por la comunidad y el Ministerio del Ambiente.

Tabla 50
Acción 9

Acción N° 9	Imagen corporativa de los colaboradores
Responsable	Administradores de los lodges.
Descripción	Las personas que laboran dentro de los lodges en su mayoría no portan los uniformes e identificaciones personales durante el desarrollo de la operación turística. Incumpliendo así uno de los requisitos que se exigen para poder brindar un buen servicio a los turistas. Y esto a la vez genera desconfianza en los turistas y de la misma manera perjudica a la imagen del operador.
Recomendación	Quienes laboren con los diferentes operadores, deberán comprometerse al uso del uniforme e identificación personal, durante la prestación del servicio, siendo esto en beneficio para la imagen y posicionamiento en la mente del turista. Por otra parte esto genera fidelización y reconocimiento, esto permite que el turista recomiende el lugar y los servicios que el operador brinda.
Observaciones	Se debe tomar en cuenta que según el manual de operaciones para un turismo sostenible en áreas protegidas, los colaboradores de cada lodge deben portar el uniforme de la empresa a la cual pertenecen. Pero si estos pertenecen a alguna comunidad no necesariamente se les debe exigir el uso del uniforme, ya que se debe respetar sus vestimentas tradicionales. Lo cual recae en los guías, motoristas y personal de servicio.

Tabla 51
Acción 10

Acción N° 10	Brindar las facilidades necesarias a las personas de la comunidad que deseen ser partícipes de la actividad turística
Responsable	Ministerio de Turismo, Ministerio del Ambiente
Descripción	Actualmente las personas de la comunidad que desean participar en la actividad turística como guías, personal de servicio, entre otros; no cuentan con el apoyo necesario por parte de los ministerios para su crecimiento profesional. Por lo que los operadores se ven obligados a contratar personas externas a las comunidades, ya que con ellas garantizan brindar un mejor servicio.

CONTINÚA 

Recomendación	Las entidades públicas competentes deberían destinar un monto económico para ayudar al desarrollo profesional de las personas interesadas. Con respecto a la formación de los guías, es necesario que además de su idioma nativo hablen algún idioma extranjero, por lo cual los ministerios podrían crear alianzas con institutos o universidades que enseñen idiomas e impartan conocimientos para formarlos como guías.
Observaciones	Luego de haber visitado la Reserva se constató que los operadores trabajan solamente con 4 guías nativos, por lo cual esta propuesta es muy importante para el involucramiento de las comunidades en las actividades turísticas que realizan los operadores

Tabla 52
Acción 11

Acción N° 11	Capacitación para los guías nativos
Responsable	Ministerio de Turismo, Ministerio del Ambiente y GAD Cantón Cuyabeno
Descripción	Al visitar la reserva y luego de conversar con el personal del Ministerio del Ambiente y los administradores de los lodges, han manifestado que actualmente existen solo 4 guías de la comunidad que hablan otro idioma a parte de su idioma nativo lo que es preocupante ya que uno de los requisitos para operar es involucrar a las personas locales en la actividad turística, sin embargo existe este limitante por lo que se han visto obligados a contratar a personas externas para que así ellos pueden de cierta manera garantizar un buen servicio.
Recomendación	Por parte de los entes gubernamentales se debería organizar capacitaciones para los guías nativos existentes y quienes estén interesados en ser partícipes en formarse profesionalmente como guías, para que los administradores no tengan la necesidad de contratar personas externas e involucren de mejor manera a las comunidades. Los temas que deben considerar los responsables de dicha acción para las capacitaciones podrían ser sobre manejo de grupos, atención al cliente, seguridad, idiomas, entre otros.
Observaciones	Considerando que existen 4 guías nativos que trabajan con los diferentes lodges, es importante brindar estas capacitaciones para que se involucren más personas locales en la actividad turística y de esta manera se cubra la demanda de turistas, la cual debe estar acorde a la capacidad de alojamiento de cada lodge y cumpliendo con el reglamento de guianza turística en el cual se especifica un máximo de 16 personas por guía.

4.1. Conclusiones

Según Acuerdo Ministerial, se declaró el 16 de enero del 2012, el libre ingreso a las áreas protegidas, a partir de ello las entidades gubernamentales crean el manual de operaciones para un turismo sostenible en áreas protegidas, debido a que aumenta el número de visitantes hacia la reserva y era necesario regular la actividad turística para sobrellevar los impactos y a la vez regular que los involucrados cumplan con las acciones, normativas y responsabilidades.

Actualmente la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno cuenta con un correcto manejo por parte de las entidades gubernamentales, las cuales han creado manuales y controles periódicos que les permite tener un manejo de la dirección de los establecimientos que actualmente operan dentro de la Reserva, lo que les permite tener una regularización ambiental y de cumplimiento de los servicios ofertados.

La Reserva de Producción Faunística Cuyabeno está logrando posicionarse como uno de los destinos naturales preferidos por turistas extranjeros, gracias a los diferentes atractivos culturales y naturales con los que cuenta, lo que les permite tener experiencias nuevas y únicas, ya que también pueden compartir con las comunidades indígenas. Y uno de los resultados que esto ha generado en ellos es la conciencia por el cuidado del medio ambiente y por la valorización de las costumbres y tradiciones que tienen las comunidades ancestrales.

Para visitar la reserva existen dos medios que permiten llegar a la misma, las cuales son por vía aérea o terrestre, siendo el principal problema el del transporte aéreo ya que en el caso que el turista decida tomar esta alternativa se suelen presentar ciertos inconveniente debido a que la aerolínea Tame quien presta este servicio brinda un servicio deficiente puesto que la mayoría de vuelos son cancelados o se retrasan, ocasionando muchas de las veces que los turistas pierdan el tour a

desarrollarse dentro de la reserva, por otro lado existe la opción de transporte terrestre público, en su mayoría los turistas nacionales o extranjeros optan por la misma, siendo esta la manera más económica para acceder hacia la reserva, el costo del pasaje del transporte público es de \$ 10 dólares considerando Quito-Lago Agrio. Como tercera opción, está la del servicio de transporte privado que brinda cada operador, con respecto a esta opción solo algunos acceden a tomar este servicio ya que el costo por persona es de \$20 dólares.

En cuanto al servicio de alojamiento, alimentos y bebidas que brindan los operadores dentro de la reserva, estos se encuentran regulados por el Ministerio del Ambiente, los cuales deben cumplir con los parámetros establecidos dentro de las normas ambientales. De la misma manera los operadores turísticos tienen normas y reglamentos que les permiten brindar servicios de calidad a los turistas de acuerdo a las capacidades de la infraestructura con la que cuentan, las cuales se encuentran en óptimas condiciones para brindar las comodidades que el turista requiere.

En la actualidad aún existe el temor de los turistas por visitar lugares cercanos a las zonas fronterizas, lo cual ha generado una mala imagen en el aspecto de seguridad a la reserva, por lo cual turistas nacionales y extranjeros prefieren elegir otros destinos que en muchos de los casos tienen costos mucho más elevados. Y así ocasionando también pérdidas económicas para las personas que operan dentro de la zona.

Los operadores turísticos ofertan sus servicios por medio de páginas web, redes sociales y se encuentran inscritos en Trip Advisor, lo que les permite darse a conocer ya sea a nivel nacional o internacional, de esta manera y con promociones que se publican en dichos medios buscan atraer a los turistas a que visiten la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno.

Dentro de las operaciones turísticas que se realizan en la reserva se encuentran diferentes involucrados, los cuales permiten que estas se efectúen de manera correcta, brindando servicios de calidad y cumpliendo las normas exigidas a los mismos. Entre los involucrados se encuentran las comunidades; con las cuales existen convenios que permiten una cooperación para que esto de paso al desarrollo de las mismas. Y finalmente se encuentran las entidades gubernamentales, que mediante su apoyo económico, capacitaciones, promoción y publicidad; permiten que tanto la Reserva como los servicios que se brindan dentro de la misma sean conocidos a nivel mundial y a la vez permita un desarrollo constante bajo las normas de un turismo responsable.

4.2. Recomendaciones

Es recomendable que los entes encargados de la creación de los manuales de turismo sostenible, regularización y normativas dentro de áreas naturales; socialicen con quienes realicen las operaciones turísticas dentro de la reserva, para que de esta manera ellos puedan cumplir con todo lo que se les exige y no existan inconvenientes que afecten al desarrollo de la actividad turística.

Los entes reguladores encargados de la reserva, deberían realizar reuniones constantes con los operadores, lo que les permita realizar un control sobre las actividades que se están desarrollando y que estas se estén cumpliendo bajo las normas que rigen dentro de los manuales. A la vez esto permitirá llegar a acuerdos que velen por los intereses de todos los involucrados, garantizando un trabajo conjunto entre la parte pública como privada.

El Ministerio del Ambiente podría aportar a la reserva mediante la creación de videos, imágenes o textos que permitan dar a conocer a los visitantes sobre el cuidado del ambiente, actividades que se pueden realizar y las normas que se deben cumplir al ingresar a un área natural, concientizando así a los turistas a realizar un turismo responsable.

Los operadores turísticos en el momento de vender sus tours hacia la reserva, podrían recomendar a los turistas no hacer uso del transporte aéreo, explicando las razones como los retrasos o las cancelaciones de los vuelos, que han generado la desconfianza en este servicio. Y de la misma manera podrían recomendar las compañías de transporte público, las cuales cumplen a cabalidad sus horarios establecidos, para que de esta manera los turistas puedan aprovechar al cien por ciento de todos los servicios y actividades por las cuales ellos pagaron, o por otro lado tomar el servicio de transporte privado, el cual garantiza el cumplimiento de lo establecido por el operador.

Se recomienda a los operadores turísticos ofertar los servicios, infraestructura, atractivos naturales y culturales que en realidad pueden brindar a los turistas dependiendo de la temporalidad en la que se encuentre la reserva, de la misma manera informar de las limitaciones que existen dentro de los lodges. Para que así no existan ningún inconveniente con los turistas y que sepan de lo que ellos recibirán en el momento de adquirir el tour. Lo cual permite garantizar un servicio de calidad y no generar falsas expectativas que a lo largo afecten a la imagen del operador.

Sería importante que el GAD del Cantón Cuyabeno realice comunicados oficiales en los diferentes medios de comunicación, indicando los acuerdos y las medidas que se han tomado para brindar todas las medidas de seguridad para las personas que visitan la reserva y las zonas aledañas a la reserva.

En cuanto a las páginas web que manejan los operadores turísticos, sería recomendable que mejoren el diseño y el contenido que se encuentra dentro de estas, dando la información necesaria y las ilustraciones que llamen la atención de quien a futuro podría convertirse en su cliente.

Brindando así recomendaciones sobre los tours que podrían estar acordes a las necesidades de cada uno.

Es importante mantener los acuerdos que se han llevado acabo entre los involucrados en la actividad turística, velando por sus intereses comunes y que de esta manera se eviten inconvenientes, los cuales a la vez pueden perjudicar a la imagen de la reserva y de los operadores turísticos. Por otro lado también mantener las capacitaciones y el apoyo por parte de las entidades gubernamentales, lo cual permita brindar servicios de calidad, superando las expectativas de las personas que acuden a la reserva.

ANEXOS

Anexo 1 Modelo de encuesta en español

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TURISTAS QUE VISITAN LA RESERVA DE PRODUCCIÓN FAUNÍSTICA CUYABENO

Esta encuesta es de carácter anónimo y con fines académicos por lo cual solicitamos amablemente conteste con sinceridad.

OBJETIVO

El objetivo de la encuesta es determinar el grado de satisfacción que los turistas tienen en cuanto a la prestación de los servicios por parte de los operadores turísticos y conocer cómo fue su experiencia al visitar los atractivos naturales y culturales con los que cuenta la reserva para identificar los elementos que contribuyen al desarrollo y mejoramiento de la reserva.

INSTRUCCIONES

Lea detenidamente cada pregunta antes de contestar

Marque con una X la respuesta que considere adecuada

Ciudad o país de origen

Edad

Género M F

Nivel de formación Primaria Secundaria
Tercer Nivel Cuarto nivel

Ocupación

1. ¿Cuál es el principal motivo de su viaje?

Entretenimiento y Turismo Negocios Estudios
Salud Otros

2. ¿Cuál fue el tiempo de su estadía dentro de la Reserva de producción faunística Cuyabeno?

1 a 3 días 3 a 6 días 6 días o más

3. ¿Con quién visitó la Reserva de producción faunística Cuyabeno?

Solo En pareja
Con familia Con amigos

4. ¿Cuál fue el presupuesto destinado para la visita de la Reserva de producción faunística Cuyabeno?

\$0 a \$200 \$400 a \$600 \$800 o más
\$200 a \$400 \$600 a \$800

5. ¿Considera Ud., que el costo del tour que adquirió para visitar la Reserva de producción faunística Cuyabeno fue?

Económico Regular Elevado

6. ¿Cuál fue el medio por el que usted se enteró de los atractivos naturales y culturales con los que cuenta la Reserva de producción faunística Cuyabeno?

Televisión Redes sociales Amigos familiares o
Internet Radio Periódico
Flyers informativos/revistas especializadas

7. ¿Qué operador turístico contrató para visitar la Reserva de producción faunística Cuyabeno?

Dracaena Ecuador Verde País
Ecomontes Tour Ara Expedition
Geotours Samona Expeditions
Nomadtrek Emotion Planet
Galasam Bamboo Amazon Tours
Pioneer tours Ecosport Tour
Neotropic Turis

8. ¿Usted, como considera el servicio prestado por parte del operador en el momento de contratar el tour?

Malo Bueno Excelente
 Regular Muy bueno

9. Según su criterio califique la calidad de la infraestructura ofertada por parte del operador turístico. Siendo 1 el nivel más bajo y 5 el más alto.

	1	2	3	4	5
Transporte					
Alojamiento					
Área de alimentos y bebidas					

10. Según su criterio califique la atención recibida en los diferentes ámbitos de servicio. Siendo 1 el nivel más bajo y 5 el más alto.

	1	2	3	4	5
Transporte					
Alojamiento					
Alimentación					
Guianza					

11. Según su criterio califique los siguientes atractivos naturales y culturales.

Siendo 1 el nivel más bajo y 5 el más alto. (Conservación y cuidados del atractivo)

	1	2	3	4	5
Laguna del Cuyabeno (Grande)					

Comunidades indígenas

Observación de flora y fauna

Recorrido por los senderos

12. ¿Según su apreciación cuál sería el factor que ha influido en la disminución de ingreso de turistas hacia la Reserva de producción faunística Cuyabeno?

Inseguridad
 Costos
 Accesibilidad
 Falta de promoción e información turística
 Otros

13. ¿Usted considera que el precio cancelado por el tour está acorde a la calidad de servicios brindados por el operador?

Total ment e en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Total ment e de acuerdo

14. ¿Recomendaría usted a otras personas visitar la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno?

Si
 No

¿Por qué?

Anexo 2

Modelo de encuesta en inglés

CUYABENO FAUNISTIC RESERVE VISITORS SURVEY

Academic and anonymous survey. Please be as open and honest as possible.

OBJECTIVE

Evaluate tourist degree of satisfaction about tour operators' provisioned services

Apperceive your experience on visiting natural and cultural attractions in order to identify the elements that contribute to the development and improvement of the reserve

INSTRUCTIONS

- Read carefully the question
- Mark an X on the desired answer

Country or city of origin

Age

Gender M F

Academic degree Elementary school High school College Master's

Occupation

1. What are your main interest in selecting Cuyabeno Reserve for your destination?

Leisure Bussiness Studies
 Health Other

2. Time spent in Cuyabeno Reserve

1 - 3 days 3 - 6 days 6 / more days

3. Who did you come with?

Solo Couple

Family Friends

4. Estimated budget to spend in Cuyabeno Reserve

\$0 - \$200 \$200 - \$400 \$400 - \$600 \$600 - \$800 \$800 / +

5. Tour package cost

Cheap Regular Expensive

6. What was your main source of information about Cuyabeno Reserve and it's natural and cultural highlights?

TV Internet Tourism specialized magazine / flyers Social networking Radio Friends/Family Newspaper

7. Your touristic operator at Cuyabeno Reserve was

Dracaena	<input type="checkbox"/>	Ecuador Verde País	<input type="checkbox"/>
Ecomontes Tour	<input type="checkbox"/>	Ara Expedition	<input type="checkbox"/>
Geotours	<input type="checkbox"/>	Samona Expeditions	<input type="checkbox"/>
Nomadtrek	<input type="checkbox"/>	Emotion Planet	<input type="checkbox"/>
Galasam	<input type="checkbox"/>	Bamboo Amazon Tours	<input type="checkbox"/>
Pioneer tours	<input type="checkbox"/>	Ecosport Tour	<input type="checkbox"/>
Neotropic Turis	<input type="checkbox"/>		

8. Please rate your tourist operator support at the moment of contracting and paying the tour package

Very poor Fair Excelent
 Poor Good

9. From 1 to 5, please rate the touristic operator infrastructure. 1 is the lowest – 5 is the highest.

	1	2	3	4	5
Transportation					
Accommodation					
Food and beverages areas					

10. From 1 to 5, please rate the quality of care received. 1 is the lowest – 5 is the highest.

	1	2	3	4	5
Transportation					
Accommodation					
Food and beverages					
Guiding					

11. From 1 to 5, please rate the next natural and cultural highlights. 1 is the lowest – 5 is the highest. (Consider conservation and care for the highlight)

	1	2	3	4	5
Cuyabeno lagoon					
Indigenous communities					
Flora and fauna					
Trail walks					

12. Which of the following you consider, is the most important factor, in tourism decrease at Cuyabeno reserve?

Insecurity	
Cost	
Accesibility	
Lack of information and advertising	
Other	

13. Do you consider the price you paid is fair and reasonable for received services?

Strongly disagree Disagree Undecided Agree Strongly agree

14. Will you recommend the Cuyabeno Reserve to others?

Yes
No

Why?

Anexo 3 Modelo de entrevista realizada a los operadores turísticos - Sector Privado

Entrevista dirigida a los operadores turísticos que laboran en la Reserva de producción faunística Cuyabeno.

23. ¿Cuál es el diagnóstico del turismo actualmente en la Reserva?
24. ¿Cuál es la apreciación actual de la infraestructura turística que da soporte a la ejecución de sus operaciones?
25. ¿Cómo considera usted la administración de la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno por parte del Ministerio del Ambiente?
26. ¿Cuáles son los requisitos que el Ministerio del Ambiente les exige para poder operar en la zona?
27. ¿Con qué certificaciones cuenta el lodge que usted maneja? (Smart Voyager, Distintivo Q, entre otros)
28. ¿Qué tipo de turistas predominan en la adquisición de sus servicios direccionados a la Reserva?
29. ¿Cuál es el nivel de posicionamiento turístico de la Reserva en relación a las demás Áreas naturales de la región?
30. ¿Cuál es la competencia directa de la Reserva?
31. Usted considera que existen elementos diferenciadores para que el turista prefiera visitar la Reserva de producción faunística Cuyabeno.
32. ¿En que contribuye el Ministerio de Turismo en el posicionamiento de la imagen de la Reserva?
33. ¿A través de qué medios promocionan los tours hacia la Reserva?
34. ¿Conoce usted de proyectos turísticos ejecutándose o en planes de desarrollo que permitan contribuir al fortalecimiento de la Reserva y a quienes intervienen en la actividad turística?
35. ¿Cuáles son las estrategias que ha tomado las entidades gubernamentales en la actualidad para fomentar el desarrollo de la actividad turística?
36. ¿Cómo es la gestión de monitoreo y evaluación por parte de las entidades gubernamentales hacia los operadores turísticos?
37. ¿Qué aspectos considera usted para establecer los precios a los tours ofertados a la Reserva?
38. ¿Existe medios de financiación que impulsen el mejoramiento de la planta turística?
39. ¿Proporciona usted capacitaciones constantes a sus empleados para el mejoramiento de sus servicios?
40. ¿Existe algún tipo de convenio entre los operadores turísticos y las comunidades indígenas que habitan en la reserva?
41. Cree que el transporte fluvial podría tener mejoras que brinden mayor seguridad y faciliten el ingreso de turistas a la Reserva.
42. Nos puede mencionar cuales son los atractivos turísticos culturales y naturales que ustedes consideran dentro de los tours.
43. ¿Cuál es el proceso que ustedes siguen para la creación de un tour dentro de la Reserva?
44. ¿Existen asociaciones entre los operadores?

Anexo 4 Modelo de entrevista realizada al director de la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno y al técnico de turismo de la misma - Sector Público

ENTREVISTA EN EL SECTOR PÚBLICO

Entrevista dirigida al Señor Pedro Peñafiel, encargado de la administración de la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno y al Señor Camilo Granda técnico de turismo.

1. ¿Cómo regula el MAE la actividad turística dentro de la reserva?
2. ¿Cómo inicia la actividad turística dentro de la reserva y cuáles son los aspectos que se evalúan a los operadores?
3. ¿Cuáles son los porcentajes que se asignan a cada componente a evaluar dentro de la ficha de buenas prácticas ambientales?
4. ¿Cada qué tiempo realiza un seguimiento el MAE hacia los operadores turísticos?
5. ¿Cuál es el porcentaje mínimo que debe cumplir el lodge en la evaluación de buenas prácticas ambientales, para poder seguir operando dentro de la reserva?
6. ¿Cuál es el complejo turístico con mayor porcentaje de cumplimiento de buenas prácticas ambientales?
7. ¿Cuáles son las primeras acciones que se implementaron en los lodges en relación a las buenas prácticas ambientales?
8. ¿Cuál es la capacidad máxima de alojamiento permitida por parte del MAE en los lodges?
9. ¿Actualmente existe la apertura por parte del MAE y la comunidad para la creación de nuevos proyectos turísticos?
10. ¿Desde qué año comienza a desarrollarse la actividad turística?
11. ¿La actividad turística se da antes o después de la declaratoria como reserva?
12. ¿Existen convenios entre la comunidad, operadores turísticos y el MAE?
13. ¿Cuáles son los nombres de las comunidades que se encuentran a los alrededores de donde se efectúa la actividad turística?
14. ¿Cuáles son las nacionalidades que se encuentran dentro de la Reserva de Producción Faunística Cuyabeno?

LISTA DE REFERENCIAS

- Agarwal, S. (2002). Restructuring seaside tourism: the resort lifecycle. *Annals of tourism research*. En S. Agarwal, *Restructuring seaside tourism: the resort lifecycle. Annals of tourism research* (págs. 25-55).
- Baca, J. C. (s/d de s/m de 2013). *Profe baca*. Obtenido de Transporte turístico: <https://profebaca.wordpress.com/2013/05/21/el-transporte-turistico-clasificacion/>
- Barrera, J. (s/d de s/m de 2016). *Ecured*. Obtenido de Deporte de aventura: https://www.ecured.cu/Deporte_de_aventura
- Beni, M. (2001). *Análisis estructural del turismo*. Sao Paulo: Senac.
- Bertalanffy, L. v. (1989). Teoría general de los sistemas. En L. v. Bertalanffy, *Teoría general de los sistemas* (pág. s/p). Ciudad de México: s/e.
- Caceres, J. (s/d de s/m de 2016). *Deportes de aventura para todos*. Obtenido de ¿Qué son los deportes de aventura?: <http://deportes-aventura.es/deportes-de-aventura/>
- Caiman Lodge. (s/d de s/m de 2018). *Caiman Lodge*. Obtenido de Caiman Lodge: <http://www.caimanlodge.com/>
- Calva, J. (s/d de s/m de 2016). *Manatus*. Obtenido de ¿Cuáles son las principales diferencias entre un hotel boutique y un lodge?: <http://www.manatuscostarica.com/es/blog/cuales-son-las-principales-diferencias-entre-un-hotel-boutique-y-un-lodge>
- Conangueno Lodge Cuyabeno. (s/d de s/m de 2018). *Conangueno Lodge Cuyaben*. Obtenido de Conangueno Lodge Cuyaben: <https://www.cananguenolodge.com/es/>
- Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador . (19 de Julio de 2014). *Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador (CONAIE)*. Obtenido de Secoya: <https://conaie.org/2014/07/19/secoya/>
- Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador . (19 de Julio de 2014). *Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador (CONAIE)*. Obtenido de Cofán: <https://conaie.org/2014/07/19/cofan/>
- Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador . (19 de Julio de 2014). *Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador (CONAIE)*. Obtenido de Shuar: <https://conaie.org/2014/07/19/shuar/>
- Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador. (19 de Julio de 2014). *Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador (CONAIE)*. Obtenido de Siona: <https://conaie.org/2014/07/19/siona/>

- Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador. (19 de Julio de 2014). *Confederación de Nacionalidades Indígenas del Ecuador (CONAIE)*. Obtenido de Kichwa: <https://conaie.org/2014/07/19/kichwa-amazonico/>
- Coordinación Plan de Contingencia Consejo de Educación Superior. (s/d de Enero de 2013). *Consejo de Educación (CES)*. Obtenido de Guía RAE Turismo: http://www.ces.gob.ec/doc/Guias_examenes_fin_carrera/guia_turismo_oficial.pdf
- Cuyabeno Lodge. (s/d de s/m de 2018). *Cuyabeno Lodge*. Obtenido de Cuyabeno Lodge: <http://cuyabenolodge.com.ec/es/>
- Dávalos, M. (s/d de s/m de 2016). *Gobierno Autónomo Descentralizado de Cuyabeno*. Obtenido de Escudo del Cantón Cuyabeno: <https://cuyabeno.gob.ec/index.php/el-canton/simbolos-cantonales>
- Dracaena Amazon Explorations. (s/d de s/m de 2018). *Dracaena amazon explorations*. Obtenido de Bienvenidos a Dracaena: <http://www.amazondracaena.com/>
- Ecomontes Tour. (s/d de s/m de 2018). *Ecomontes Tour*. Obtenido de Bienvenidos a Ecomontes Tour: <http://www.ecomontestour.com/es/>
- Ecosportour. (s/d de s/m de 2018). *Ecosportour*. Obtenido de Ecosportour: <http://www.ecosportour.com/>
- GAD Cantón Cuyabeno. (s/d de s/m de 2018). *Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cuyabeno*. Obtenido de Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cuyabeno: <https://cuyabeno.gob.ec/index.php/el-canton>
- García, M. O. (2000). Nuevos caminos para el estudio del turismo desde la teoría de los sistema. *Convergencia revista de ciencias sociales*, 16.
- Geotours. (s/d de s/m de 2018). *Geotours*. Obtenido de Geotours: <https://www.geotoursbanios.com/home/>
- Guacamayo Ecolodge. (s/d de s/m de 2018). *Guacamayo Ecolodge*. Obtenido de Guacamayo Ecolodge: <https://www.guacamayoecolodge.com/es/>
- Ibáñez, R. (2016). Tipologías y antecedentes de la actividad turística: turismo tradicional y turismo alternativo. En R. Ibáñez, *Tipologías y antecedentes de la actividad turística: turismo tradicional y turismo alternativo* (pág. s/p). Ciudad de México: s/p. Obtenido de <http://www.publicaciones.inecc.gob.mx/libros/669/tipologias.pdf>
- Icaza, M. (s/d de s/m de 2016). *Financiera de desarrollo de Colombia*. Obtenido de Financiera de desarrollo de Colombia: http://www.findeter.gov.co/publicaciones/sector:_infraestructura_turistica_pub

- Instituto ecuatoriano forestal y de áreas naturales y vida silvestre. (s/d de s/m de 1998). *Instituto ecuatoriano forestal y de áreas naturales y vida silvestre(INEFAN)*. Obtenido de Instituto ecuatoriano forestal y de áreas naturales y vida silvestre(INEFAN): <https://www.cbd.int/doc/world/ec/ec-nr-01-es.pdf>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. (s/d de s/m de 2010). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censo*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadísticas y Censo: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- Ishinuña, M. (s/d de s/m de 2015). *Ecuador Ama la vida*. Obtenido de Guías nativos: <http://www.amalavida.tv/novedades/guia-nativo>
- Jamu Lodge. (s/d de s/m de 2018). *Jamu Lodge*. Obtenido de Jamu Lodge: <http://jamulodge.com/>
- Jara, P. (s/d de s/m de 2017). *Google sites*. Obtenido de Servicios turísticos: <https://sites.google.com/site/serviciostur/conceptos-st>
- Leiper, N. (1990). *Tourism Systems; an interdisciplinary perspective*. Palmerson North: s/e.
- Litores, M. (s/d de s/m de 2015). *DistritosUE*. Obtenido de Transporte turístico: <http://www.uedistritos.com/ensayos/Transporte-Turistico/1811425.html>
- Loltero, A. (s/d de s/m de 2012). *Turismouvm*. Obtenido de Turismo: <http://turismouvm-glion.blogspot.com/2012/03/servicios-turisticos.html>
- Lopez Olivares. (2005). Cambios y transformaciones en el actual modelo turistico de España. En D., S. Anton Clave, E. Navarro Jurado, & O. y. Perelli del Amo, *Annals of Tourism Research en español* (Vol. 7(2), págs. 423-446). s/c: s/e.
- Maldonado, C. (2005). Pautas metodológicas para el análisis de experiencias de turismo comunitario. En C. Maldonado, *Pautas metodológicas para el análisis de experiencias de turismo comunitario* (pág. s/p). Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Márquez, A. (s/d de s/m de 2012). *Corbuseturismo*. Obtenido de Corbuseturismo: <http://corbuseturismo.blogspot.com/2011/07/clasificacion-de-atractivos-turisticos.html>
- Ministerio del Ambiente. (2006). Guías de consejos prácticos para la aplicación de los principios y criterios del Biocomercio en turismo sostenible. *Ministerio del Ambiente & Rainfore Alliance*, s/p.
- Ministerio del Ambiente. (s/d de s/m de 2007-2016). Plan Estratégico del Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Ministerio del Ambiente. (s/d de s/m de 2012). *DocPlayer*. Obtenido de Plan de Manejo de la Reserva de Producción de Fauna Cuyabeno: <https://docplayer.es/54699782-Plan-de-manejo-de-la-reserva-de-produccion-de-fauna-cuyabeno.html>

- Ministerio del Ambiente. (2017). *Manual de Operaciones para Turismo Sostenible Áreas Protegidas de Cuyabeno, Limoncocha y Yasuní*. Quito.
- Ministerio del Ambiente. (S/D de S/M de 2018). *Sistema nacional de áreas protegidas del Ecuador*. Obtenido de Sistema nacional de áreas protegidas del Ecuador: <http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/es/reporte-de-visitas#>
- Mochón, F. (s/d de s/m de 2004). *Economía y Turismo*. Ciudad de México, s/p, México: McGraw Hill.
- Moreno, M. (s/d de s/m de 2014). *Ministerio del Ambiente Ecuador*. Obtenido de Reglamento de guías naturalistas de áreas protegidas: <http://sib.ambiente.gob.ec/file/REGLAMENTO%20DE%20GUIAS%20NATURALISTA%20DE%20AP%202004.pdf>
- Muñoz de Escalona, F. (s/d de s/m de 2009). *Desfoliando la Cebolla del turismo*. 2. s/c, España, s/p: TURyDES.
- Nafarrete, J. T. (1996). *Introducción a la teoría de los sistemas*. México: ITESO y Anthropos.
- Navarro, D. (2015). Recursos turísticos y Atractivos turísticos: Conceptualización , clasificación y valor. *Cuadernos de Turismo*, 21.
- Nomadtrek. (s/d de s/m de 2018). *Nomadtrek*. Obtenido de Nomadtrek: <http://www.nomadtrek.com/>
- Noriega, P. (s/d de s/m de 2011). *Organización mundial del comercio*. Obtenido de Servicios de turismo y servicios relacionados con los viajes: https://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/tourism_s/tourism_s.htm
- Otero, A. M. (s/d de s/m de 2007). *Universidad Nacional del Camahue Buenos Aires*. Obtenido de Universidad Nacional del Camahue Buenos Aires: http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/11125187/07gescompnarnac.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1501631100&Signature=NzpzHzwQ5VnxFbhkXP023wVjr4JE%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DGestion_competitiva_y_sustentabl
- Paguay, J. (s/d de s/m de 2015). *Turismo ConCiencia*. Obtenido de El servicio de guía de turismo en Ecuador: <https://jorgepaguay.wordpress.com/2012/11/23/guias-guayas/>
- Patagones, C. d. (s/d de s/m de 2011). *Wordpress*. Obtenido de Oferta en hotelería Patagones: <https://ofertasenhoteleria.wordpress.com/2011/02/18/que-es-un-lodge/>
- Pearce, D. (s/d de s/m de 2014). *Departamento de Geografía*. Obtenido de Departamento de Geografía: <http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/viewFile/415/350>

- Ponton Rodriguez, J. V. (s/d de s/m de 2012). Plan de manejo de operación turística. s/c, Chimborazo, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2132/3/23T0313%20.pdf>
- Porter, M. (s/d de s/m de 1990). La ventaja competitiva de las naciones. Michigan, s/e, Estados Unidos.
- Quezada, M. I. (s/d de s/m de 2016). *Modelo de gestión para la operación turística RPFCH*. Obtenido de Modelo de gestión para la operación turística RPFCH: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/4817/1/20T00727.pdf>
- Ramírez, R. C. (2014). *Evaluación del potencial en municipios turísticos a través de metodologías participativas*. Colima: s/e.
- Rebollo, V. (2007). Turisme i territori. Realitats i reptes per a una nova etapa des de la sostenibilitat como a referencia en Miquel, C. En V. Rebollo, *Turisme i territori. Realitats i reptes per a una nova etapa des de la sostenibilitat como a referencia en Miquel, C* (págs. 169-183). Valencia: Llibre verd del territori valencia.
- Rodriguez, E. (2006). *Reglamento general de operaciones turísticas en áreas protegidas*. Lima: s/e.
- Rodríguez, M. (2013). *Diseño de una ruta turística de interpretación cultural para la promoción y el desarrollo local de la etnia aborigen Warao en el estado delta Amacuro, Venezuela*. Amacuro: s/e.
- Sabino, C. (s/d de s/m de 2015). *Zapmeta*. Obtenido de Transporte turístico: www.zapmeta.ws/Transporte+Turístico+Terrestre
- Samona Lodge. (s/d de s/m de 2018). *Samona Lodge Cuyabeno wildlife reserve*. Obtenido de Samona Lodge: <https://www.samonalodge.com/>
- Sanchez, I. B. (s/d de s/m de 2015). *Ficus*. Obtenido de Apunte de geografía humana: <http://ficus.pntic.mec.es/ibus0001/portada.html>
- Sánchez, R. E. (04 de 07 de 2011). Breve estudio sobre la oferta de las empresas de turismo de naturaleza en el municipio del Cabo. *Revista de Investigación en Turismo y Desarrollo Local*, s/p. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/turydes/10/sfrd.pdf>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo . (s/d de s/m de 2013). *Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES)*. Obtenido de Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES): <http://www.planificacion.gob.ec/>
- Siona Lodge. (s/d de s/m de 2018). *Siona Lodge*. Obtenido de Siona Lodge: <http://www.sionalodge.com/>
- Sistema nacional de Áreas protegidas del Ecuador. (s/d de s/m de 2018). *Sistema nacional de Áreas protegidas del Ecuador*. Obtenido de Sistema nacional de Áreas protegidas del Ecuador:

<http://areasprotegidas.ambiente.gob.ec/areas-protegidas/reserva-de-producci%C3%B3n-faun%C3%ADstica-cuyabeno>

Soto, E. I. (2011). La relatividad de los derechos subjetivos de los consumidores. *Revista de derecho*, 65-89.

Torres, M. (s/d de s/m de 2016). *Consejería de Turismo, cultura y deportes del Gobierno de Canarias*. Obtenido de Consejería de Turismo, cultura y deportes del Gobierno de Canarias: http://www.gobiernodecanarias.org/turismo/dir_gral_ordenacion_promocion/actividades_complementarias/index.html

Travel time. (s/d de s/m de 2016). *Travel time* . Obtenido de Nicky eco lodge: <https://travelttime.com.ec/wp-content/uploads/2016/01/DSC00293-1024x768.jpg>

Vallejo, C. (2015). *Plan de desarrollo Territorial Cuyabeno*. Cuyabeno: s/e.

Vargas, A. (s/d de s/m de 2013). *Mi Web*. Obtenido de ¿Qué es el deporte de aventura?: <http://www.mi-web.org/miembros/5-eric/textos/56271-que-es-el-deporte-de-aventura>

Vázquez, A. (s/d de s/m de 2013). *Traveler*. Obtenido de Lo llaman lodge y no lo es : <http://www.traveler.es/viajes/hoteles/articulos/que-es-un-lodge-y-que-no-lo-es/3331>

Vejsbjerg, L. (2012). La importancia científica en la selección de atractivos turísticos patrimoniales. Una visión desde la espacialidad social. *Scripta Nova*, 35.