

PARA GRADOS ACADÉMICOS DE LICENCIADOS (TERCER NIVEL)
PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

DECLARACIÓN y AUTORIZACIÓN

Yo, **CARLA CECILIA RODRÍGUEZ RUBIO** C.I. **1721065058** autor del trabajo de graduación intitulado: **“ANÁLISIS EN CERTIFICACIONES DE TURISMO SOSTENIBLE Y PERCEPCIÓN POR PARTE DE AGENTES DE OFERTA TURÍSTICA EN LA RESERVA DE BIÓSFERA SUMACO”**, previa a la obtención del grado académico de **LICENCIADA EN ECOTURISMO Y GUÍA DE TURISMO NACIONAL** en la Facultad de **Ciencias Humanas**:

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tiene la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, de conformidad con el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador a difundir a través de sitio web de la Biblioteca de la PUCE el referido trabajo de graduación, respetando las políticas de propiedad intelectual de Universidad.

Quito, 7 de febrero del 2012



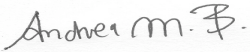
Carla Cecilia Rodríguez Rubio
C.I. 1721065058

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

Yo, M.Sc. Andrea Muñoz Barriga, director (a) de esta disertación, certifico que la srta. Carla Cecilia Rodríguez Rubio ha realizado con mi dirección este trabajo titulado “Análisis de certificaciones en turismo sostenible y percepción por parte de agentes de oferta turística en la Reserva de Biósfera Sumaco”, de conformidad con las disposiciones del Reglamento de Grados de la PUCE. Autorizo la presentación del informe debidamente revisado y encuadernado para la calificación respectiva.



M.Sc. Andrea Muñoz Barriga

Quito, febrero del 2012

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS
ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

DISERTACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIATURA EN
ECOTURISMO Y GUÍA NACIONAL.

**ANÁLISIS EN CERTIFICACIONES DE TURISMO SOSTENIBLE Y PERCEPCIÓN POR
PARTE DE AGENTES DE OFERTA TURÍSTICA EN LA RESERVA DE BIÓSFERA
SUMACO**

CARLA CECILIA RODRÍGUEZ RUBIO

DIRECTORA: ANDREA MUÑOZ

Quito, 2012

ÍNDICE

RESUMEN	1
ABSTRACT	2
1.-INTRODUCCIÓN	
1.1.- ANTECEDENTES.....	3
1.2.- TURISMO SOSTENIBLE Y ECOTURISMO.....	3
1.3.- CERTIFICACIONES EN TURISMO SOSTENIBLE.....	9
1.4.- RESERVAS DE BIÓSFERA: Reserva de Biósfera Sumaco.....	11
1.5.- TURISMO SOSTENIBLE Y ECOTURISMO EN LA RESERVA DE BIÓSFERA SUMACO.....	13
1.5.1.- Trabajos de investigación turística para la RBS.....	15
1.6.- CERTIFICACIONES EN EL ECUADOR Y EN LA RBS.....	16
1.7.- MARCO CONCEPTUAL.....	18
1.7.1.- Reservas de Biósfera.....	18
1.7.2.- Certificación Turística.....	18
1.7.3.- Turismo Sostenible.....	18
1.7.4.- Ecoturismo.....	19
1.8.- OBJETIVOS.....	19
1.8.1.-GENERAL.....	19
1.8.2.- ESPECÍFICOS.....	19
2.- METODOLOGÍA	
2.1.- DELIMITACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO.....	20
2.2.- ANÁLISIS CUANTITATIVO.....	22
2.3.- ANÁLISIS CUALITATIVO.....	23
3.- RESULTADOS	
3.1.- ANÁLISIS CUANTITATIVO.....	26
3.1.1.- PERFIL DEL TURISTA.....	26
3.1.1.1.- Edad.....	26
3.1.1.2.- Género.....	27

3.3.1.3.- Interés por Certificaciones.....	44
3.3.1.4.- Situación Turística y Visión a Futuro.....	44
3.3.1.5.- Relación Público-Privada.....	45
3.3.1.6.- Empresas Certificadas.....	45
3.3.1.7.- Organización Empresarial.....	45
3.3.1.8.- Percepción de Certificación.....	46
3.3.1.9.- Modelo y Trabajo Empresarial.....	46
3.3.2.- AMBIENTAL.....	47
3.3.2.1.- Desafíos para la Protección del Medio Ambiente.....	47
3.3.2.2.- Protección del Medio Ambiente.....	47
3.3.2.3.- Generación de Impactos Ambientales.....	48
3.3.2.4.- Situación Petrolera.....	48
3.3.2.5.- Deforestación y sus Beneficios.....	48
3.3.2.6.- Desarrollo y Percepción de la RBS.....	49
3.3.2.7.- Educación y Capacitación Ambiental.....	49
3.3.2.8.- Políticas Ambientales.....	49
3.3.2.9.- Problemas Ambientales.....	50
3.3.2.10.- Modelo de Desarrollo de Turismo Sostenible.....	50
3.3.2.11.- Reto Turismo Sostenible.....	51
3.3.3.- SOCIO-CULTURAL.....	51
3.3.3.1.- Interés por certificaciones.....	52
3.3.3.2.- Desafíos para la protección del medio ambiente.....	52
3.3.3.3.- Falta de servicios básicos.....	52
3.3.3.4.- Situación turística y visión a futuro.....	53
3.3.3.5.- Actividades humanas y de producción.....	53
3.3.3.6.- Capacitación ambiental y cultural.....	53
3.3.3.7.- Principales motivaciones de turistas.....	54
3.3.3.8.- Afluencia de turistas.....	54
3.3.3.9.- Situación turismo comunitario.....	54

3.3.4.-ECONÓMICO.....	55
3.3.4.1.- Afluencia de turistas.....	56
3.3.4.2.- Manejo de recursos económicos.....	56
3.3.4.3.- Desarrollo y percepción de la Reserva de Biósfera.....	56
3.3.4.4.- Actividades humanas y de producción.....	57
3.3.5.-GESTIÓN Y NORMATIVA.....	57
3.3.5.1.- Políticas ambientales.....	58
3.3.5.2.- Trabajo gubernamental.....	58
3.3.5.3.- Mesa del turismo.....	59
3.3.5.4.- Conflictos de intereses.....	59
3.3.5.5.- Planificación turística.....	59
3.3.5.6.- Situación turismo comunitario.....	60
3.3.5.7.- Profesionalización del sector turístico.....	60
3.3.5.8.- Falta de servicios básicos.....	60
3.3.5.9.- Relación pública-privada.....	61
3.3.5.10.- Alianzas estratégicas.....	61
3.3.5.11.- Desarrollo y percepción de la RBS.....	61
3.4.-EVALUACIÓN DE RESULTADOS ANALISIS	
CUALITATIVO.....	62
3.4.1.- ADMINISTRATIVO.....	62
3.4.2.- AMBIENTAL.....	65
3.4.3.- SOCIO-CULTURAL.....	69
3.4.4.- ECONÓMICO.....	71
3.4.5.- GESTIÓN Y NORMATIVA.....	72
4.-CONCLUSIONES.....	73
5.-BIBLIOGRAFÍA.....	76
6.-ANEXOS.....	84
6.1.- TABLA DE ENTREVISTADOS EN LA RESERVA DE BIÓSFERA	

SUMACO.....	84
6.2.- ENCUESTA PARA TURISTAS NACIONALES (ESPAÑOL).....	86
6.3.- ENCUESTA PARA TURISTAS EXTRANJEROS (INGLÉS)	87
6.3.- ENTREVISTA OPERADORES TURÍSTICOS Y ACTORES CLAVE RBS.....	88

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Mapa de lugares encuestados en la RBS.....	22
Gráfico 2.- Sitios Encuestados.....	26
Gráfico 3.- Edad Visitantes	27
Gráfico 4.- Clasificación por género.....	27
Gráfico 5.- Nacionalidad visitantes.....	28
Gráfico 6.- Nacionalidad extranjeros.....	28
Gráfico 7.- Nivel de Estudios.....	29
Gráfico 8.- Principal motivación de viaje.....	30
Gráfico 9.- Sabía que usted se encuentra en la RBS?	30
Gráfico 10.- Periodo de Estancia.....	31
Gráfico 11.- Sitios de pernoctación.....	32
Gráfico 12.- Búsqueda de información previa al viaje.....	32
Gráfico 13.- Información Turística.....	33
Gráfico 14.- Preferencias de viaje.....	34
Gráfico 15.- Nivel de Satisfacción en Servicios Hoteleros.....	35
Gráfico 16.- Conocimiento sobre el significado de turismo sostenible.....	36
Gráfico 17.- Percepción de sostenibilidad del turismo.....	37
Gráfico 18.- Conocimiento sobre certificaciones en turismo sostenible.....	37
Gráfico 19.- Preferencias de viaje con empresas que poseen certificaciones.....	38
Gráfico 20.- Disponibilidad a pagar más por una empresa certificada.....	39
Gráfico 21.- Familia Administrativo.....	43
Gráfico 22.- Familia Ambiental.....	47

Gráfico 23.- Familia Socio-Cultural.....	52
Gráfico 24.- Familia Económico.....	55
Gráfico 25.- Familia Gestión y Normativa.....	58

RESUMEN

Este trabajo presenta un estudio del nivel de conocimiento y percepciones sobre turismo sostenible y las certificaciones en turismo sostenible dentro de la Reserva de Biósfera Sumaco (RBS). Esta información se obtuvo en base a encuestas a los turistas y entrevistas a los operadores y actores clave.

Se realizó un análisis cuantitativo y cualitativo de la información obtenida. Para el análisis cuantitativo se realizaron encuestas a turistas nacionales y extranjeros en base a una muestra representativa obtenida a través de un muestreo aleatorio simple. Estas encuestas se tabularon en Excel siguiendo parámetros de estadística descriptiva básica, que resultaron en un perfil del turista, datos de estancia y datos de sostenibilidad.

Para el análisis cualitativo se elaboró y aplicó una entrevista semi-estructurada en base a 6 preguntas dirigidas a personajes clave, centradas alrededor de la situación actual y problemática del turismo sostenible en la RBS. Cabe recalcar que para esto se utilizó un método de muestreo no probabilístico conocido como “Snowball Sampling” o “Chain Referral Sampling”. La información obtenida fue analizada con ayuda del software ATLAS.ti. versión 2.4, para facilitar el análisis e interpretación de los datos textuales generados. Esto se complementó con la elaboración de mapas conceptuales basados en "Familias" de información sobre temas recurrentes y sobre todo aquellos implicados con el desarrollo sostenible del turismo y en la aplicación de certificaciones en turismo sostenible.

Los resultados muestran que si bien existe poco conocimiento, especialmente por el turista nacional, si existe un interés generalizado por la situación ambiental. Desde el sector de los operadores turísticos, se evidencia la necesidad de cambiar sus modelos de trabajo, pues el empirismo y la falta de capacitación se perciben como barreras para enfrentar los retos el desarrollo sostenible del turismo. Por último, hay desconocimiento del turista nacional sobre las Reservas de Biósfera y sobre la RBS, en tanto que los operadores no han podido aprovechar esta categorización en términos de promoción y/o conservación. Todo esto muestra que si bien hay interés por los procesos de certificación en turismo sostenible, aún no existen las motivaciones, capacitación y estrategias necesarias para su implementación.

ABSTRACT

This document presents a study on the level of knowledge and the perceptions about sustainable tourism and certifications on sustainable tourism inside de Sumaco Biosphere Reserve (RBS). This information was obtained from tourist surveys and interviews to key stakeholders.

Quantitative and qualitative analyses were applied to the obtained data. For the quantitative analysis, national and foreign tourists were surveyed based on a representative sample obtained through a simple random sampling. These surveys were then tabulated in Excel worksheets following basic descriptive statistic parameters. The results were tourist profiles, stay and sustainability information.

For the qualitative analysis a semi-structured interview based on 6 questions about the current situation and problems of sustainable tourism in the RBS, applied to key stakeholders. It is worth mentioning that a non-probabilistic sampling method known as “Snowball Sampling” or “Chain Referral Sampling” was used. The obtained information was then analyzed with the ATLAS.ti V.2.4 software, in order to facilitate analysis and interpretation of the large amount of textual data generated. This was complemented by the concept mapping based on "Families" of information about recurring themes and especially those involved with sustainable tourism development and implementation of sustainable tourism certifications.

The results show that although there is little knowledge, especially from domestic tourists, there is widespread interest in the environmental situation. From the tour operator sector, there is an evident need for a change of their work patterns, as empiricism and lack of training are seen as barriers to meet the challenges of sustainable tourism development. Finally, there is a lack of knowledge, particularly from national tourists about the Biosphere Reserves and about the RBS, while the operators have not been able to take advantage of this categorization in terms of promotion and / or conservation. All this shows that while there is interest in the processes of sustainable tourism certification, there are still no motivation, training and strategies for their implementation.

1.- INTRODUCCIÓN

1.1.- ANTECEDENTES

El turismo es considerado como un elemento clave para el mantenimiento de la economía nacional en varios países desde Costa Rica hasta el Japón. El turismo ambientalmente responsable tiene el potencial para generar fondos y mejorar la calidad de vida que de otro modo no estarían disponibles para zonas aisladas o que no son aptas para los esquemas productivos tradicionales. Puede también convertirse en el núcleo de alianzas entre actores empresariales, sociales y públicos, que normalmente no trabajarían juntos (Barrow, 2007).

No obstante, el turismo mal manejado es un agente del deterioro ambiental y cultural, y en muchas ocasiones, no es tan ambientalmente amigable como se lo promociona, pues se reduce a donar parte de las ganancias a programas ambientales (WWF, 1995).

En su relación con el desarrollo sostenible cabe mencionar, que el desarrollo turístico demanda no solamente de una estrategia ambientalmente responsable, sino también del establecimiento y mantenimiento de las instituciones sociales que puedan apoyar el manejo y adaptarse a los retos del turismo sostenible (World Bank, 2003).

Uno de los mecanismos para lograr este desarrollo fue la implementación en 1976 de la Red Mundial de Reservas de la Biosfera por la UNESCO como parte del Programa del Hombre y la Biósfera (MAB por sus siglas en inglés), y que actualmente está integrada por 580 reservas distribuidas en 114 países (UNESCO, 2010).

Todos estos elementos se conjugan en el caso de la Reserva de Biósfera Sumaco, pues encontramos a una serie de actores (públicos, privados y sociales), comprometidos o no con el objetivo de desarrollar actividades turísticas, ecoturísticas y de turismo comunitario en una zona protegida de alto valor biológico.

1.2.-TURISMO SOSTENIBLE Y ECOTURISMO:

El término "Desarrollo Sostenible" describe una situación en la cual todas las actividades humanas se realizan de tal forma que la sociedad y todos sus miembros puedan satisfacer sus necesidades y deseos, mientras preservan los sistemas ambientales y socio-culturales

de manera indefinida. Este principio fue presentado en el "Reporte Brundland sobre nuestro futuro común" y constituye uno de los principios ambientales más importantes del siglo XX. Este concepto fue más tarde incorporado al Programa de la Agenda 21 durante la Cumbre de la Tierra en 1992 conocida como (Earth Summit, The United Nations Conference on Environment and Development 'UNCED'). Esta agenda ha sido criticada porque separa al "desarrollo" y al "ambiente" como categorías distintas, a la par que agrupa al desarrollo con el comercio, en lugar a éste con el ambiente. Esta separación entre dos de los ejes del desarrollo sostenible ha contaminado a muchos de los actuales programas de desarrollo de turismo sostenible y se considera una de las paradojas de este campo e incluso del ecoturismo (Higham, 2007).

No obstante, la Agenda 21 para la Industria del Turismo y los Viajes recomienda satisfacer las necesidades presentes de los turistas y de las regiones hospederas mientras protegen e incrementan las oportunidades para el futuro, a través de un manejo que permita que las necesidades económicas, sociales y estéticas puedan ser satisfechas a la par que se mantienen la identidad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que soportan la vida (World Travel and Tourism Council, *et al.*, 1995).

Para desarrollar al turismo de manera sostenible (Desarrollo de Turismo Sostenible - DTS), éste deberá ser:

- Inclusivo: tomando en consideración las implicaciones sociales, culturales, ambientales, económicas y políticas.
- Dinámico: listo para responder a los cambios ambientales y políticos.
- Integrativo: funcionando dentro de un amplio marco para el desarrollo comunitario.
- Orientado a la comunidad: todas las necesidades de los actores involucrados son respondidas mediante la participación comunitaria.
- Renovable: incorporando principios que toman en consideración las necesidades de las futuras generaciones.
- Orientado a metas: un portafolio con objetivos realistas resulta en una distribución equitativa de los beneficios (Simpson, 2001).

Según Misra (1993), el logro del DTS es la capacidad de analizar, planificar y coordinar los ambientes: natural, artificial-humano y de la cultura viva.

El resultado de este proceso considera al "Turismo Sostenible" como la fase final del desarrollo sostenible del turismo (DTS), en la cual los principios y criterios derivados de los conceptos de "sostenibilidad" y "desarrollo sostenible" se han cumplido (Higham, 2007). Aquí cabe una advertencia: éstos términos, aunque comúnmente se usan como sinónimos, no lo son (Barow, 2007). La "sostenibilidad" es la cuantificación del estatus y progresos (ambientales o sociales) y de la meta del proceso de desarrollo sustentable (Becker y John, 1999).

En este sentido, Liu (2003) considera que el turismo sostenible incluye a todos los tipos de turismo (convencionales y alternativos) que son compatibles o contribuyen al desarrollo sostenible. Según Eber (1992), esta definición implica que todos los involucrados (dueños de industrias, empleados, turistas y hospederos) se benefician, los recursos no son agotados, los ambientes naturales y humanos protegidos y el turismo se integra con otras actividades.

Para desarrollar estas ideas Heukemes (1993) dice que todas las formas de la actividad, desarrollo y administración turística, deben mantener la integridad ambiental, social y económica, así como el bienestar de los recursos naturales, culturales y de infraestructura a perpetuidad. En resumen, el turismo sostenible debe estar basado en criterios de sostenibilidad, lo que significa que debe ser ecológicamente tolerable a largo plazo, económicamente viable y ética y socialmente equitativo para las comunidades locales (Marin, 1995).

Una vez analizadas las definiciones y alcances del turismo sostenible, Bien (2010) detalla las doce metas para la implementación de este tipo de turismo:

1. Viabilidad económica: Garantizar la viabilidad y competitividad de los destinos y empresas turísticas, de modo que puedan continuar prosperando y ofreciendo beneficios en el largo plazo.
2. Prosperidad local: Maximizar la contribución del turismo a la prosperidad económica del destino anfitrión, incluyendo la proporción de gastos de los visitantes que se retiene localmente.

3. Empleo de calidad: Fortalecer la cantidad y calidad de trabajos locales creados y apoyados por el turismo, incluyendo el nivel del pago, las condiciones del servicio y la disponibilidad para todos sin discriminación por género, raza, incapacidad o en otras formas.
4. Equidad social: Buscar una amplia y justa distribución de los beneficios económicos y sociales del turismo en toda la comunidad receptora, incluyendo mejores oportunidades, ingresos y servicios disponibles para los pobres.
5. Satisfacción de los visitantes: Ofrecer una experiencia segura, grata y satisfactoria a los visitantes, disponible para todos sin discriminación por género, raza, incapacidad o en otras formas.
6. Control local: Involucrar y empoderar a las comunidades locales en planificación y toma de decisiones sobre la administración y desarrollo futuro del turismo en su área, en consulta con otros actores sociales.
7. Bienestar de la comunidad: Mantener y fortalecer la calidad de vida de las comunidades locales, incluyendo estructuras sociales y acceso a recursos, buenas costumbres y sistemas de apoyo de la vida, evitando cualquier forma de degradación o explotación social.
8. Riqueza cultural: Respetar y mejorar el patrimonio histórico, la cultura auténtica, las tradiciones y las cualidades distintivas de las comunidades anfitrionas.
9. Integridad física: Mantener y mejorar la calidad de los paisajes, tanto urbanos como rurales, y evitar la degradación física y visual del ambiente.
10. Diversidad biológica: Apoyar la conservación de áreas naturales, hábitat y vida silvestre, y minimizar el daño a éstos.
11. Eficiencia de los recursos: Minimizar el uso de recursos escasos y no renovables en el desarrollo y operación de instalaciones y servicios turísticos.

12. Pureza ambiental: Minimizar la contaminación del aire, el agua y la tierra, así como la generación de desechos por parte de empresas turísticas y visitantes.

Como se puede concluir, el turismo sostenible puede potencialmente abarcar una serie de actividades basadas en los principios de sostenibilidad. De entre ellas, el "ecoturismo" sería una subcategoría de este turismo y por lo tanto debería contribuir al desarrollo sostenible, como una alternativa al "turismo de masas", en la forma de un turismo sostenible a pequeña escala, con dueños locales y basado en naturaleza y cultura (Weaver, 2001; Fennell, 2003).

El término "eco" se ha ligado con la ecología en alusión a la sostenibilidad ecológica. No obstante, la dimensión de sostenibilidad en el ecoturismo conlleva más que la preservación de la biodiversidad de un área, pues el término "eco" también conlleva una dimensión económica, la cual es de especial interés para el sector privado (Higham, 2007).

Una reseña histórica muestra que el concepto del ecoturismo fue presentado durante la década de los sesentas, luego discutido por ecólogos durante los setentas, aceptado por los teóricos e investigadores del turismo en los ochentas y finalmente considerado como el segmento de más rápido crecimiento en la industria para los noventas. Por otro lado, se le sigue considerando como "teóricamente correcto pero difícil de implementar" (Weaver, 2001 y Fennell, 2002, 2003).

El ecólogo mejicano Hetzer introdujo el término en 1965 e identificó cuatro pilares normativos:

1. Mínimo impacto ambiental.
2. Mínimo impacto y máximo respeto para las culturas receptoras.
3. Máximo beneficio económico para las organizaciones de base (grassroots) del país receptor.
4. Máxima satisfacción recreacional para los turistas.

Estos principios han alimentado la discusión teórica sobre el ecoturismo durante los últimos 40 años, sin embargo nuevos actores se han incorporado, extendiendo su alcance a las dimensiones educativas y de aprendizaje (Weaver, 2001).

Un análisis de la evolución del concepto del ecoturismo revela dos situaciones (Björk, 2007).

1. El hecho de que diferentes definiciones ponen énfasis en diferentes aspectos.
2. Que actualmente existen dos tipos principales de definiciones del ecoturismo.

En cuanto al primero, cabe mencionar, que la delgada línea que divide a la preservación del desarrollo, de alguna manera se perdió en la primera definición del ecoturismo presentada por Ceballos-Lascaurin (1987), pues el foco de la definición estaba en el comportamiento de los visitantes y en las características del área visitada, sin que se incluyera de forma explícita el concepto de preservación de naturaleza. Esta definición fue revisada más tarde por el mismo autor en 1993 apareciendo en el libro Turismo, Ecoturismo y Áreas Protegidas, publicado en 1996, añadiendo al concepto original el de la preservación de la naturaleza.

Todas las definiciones de ecoturismo han sido desde un principio un conjunto de conceptos generales tales como: responsable, de conservación y sostenible, siendo objeto de muchas críticas debido a las distintas interpretaciones que pueden surgir (Björk, 2007).

Actualmente existen dos categorías en cuanto a las definiciones de turismo, la primera incluye definiciones de tipo multidimensional completas (comprehensive) como por ejemplo la de Ziffer (1989): El Ecoturismo es una forma de turismo inspirado en la historia natural de un área, incluyendo a sus culturas indígenas. El ecoturista visita áreas relativamente no desarrolladas con un espíritu de apreciación, participación y sensibilización, contribuye al área visitada a través de su trabajo o por medios financieros orientados directamente al beneficio de la conservación del lugar y al bienestar económico de los residentes locales.

La segunda categoría de definiciones es corta, siendo un conjunto de principios y criterios, por ejemplo, TIES, 1990 define al ecoturismo como: Un viaje hacia áreas naturales que a

la vez conserva el ambiente y mejora la calidad de vida de las comunidades a través de principios como:

- Mínimo impacto.
- Fortaleciendo la conciencia y el respeto hacia el ambiente y la cultura.
- Dando experiencias positivas tanto a visitantes como los hospederos.
- Proveyendo de beneficios financieros directos para la conservación.
- Proveyendo de beneficios financieros para el empoderamiento de la población local.
- Elevando la sensibilidad hacia el clima político, ambiental y social.
- Apoyando los acuerdos internacionales sobre derechos humanos y laborales.

1.3.- CERTIFICACIONES EN TURISMO SOSTENIBLE

Las certificaciones son procesos voluntarios que evalúan, monitorean y otorgan una garantía por escrito en la que se hace constar que una empresa, producto, proceso, servicio o gestión de un sistema, cumple con una serie de requerimientos específicos. Esto se premia con un "sello" o "logotipo" mercadeable para aquellos que cumplen o superan ciertos estándares (Honey y Rome, 2001).

Una "Certificación de Turismo Sostenible", definida como “una herramienta voluntaria usada por las empresas de turismo para la gestión privada responsable”, debería evaluar a las tres dimensiones de la sostenibilidad: económica (muchas veces asociada con el sector empresarial), ambiental y social. No obstante, cabe recalcar que en la construcción de los estándares (requerimientos específicos) deben participar tanto el sector público, como los actores clave del sistema turístico, incluyendo a los representantes de las comunidades afectadas, pues son éstos últimos quienes reciben de manera directa los impactos generados por el desarrollo turístico en general y por las operaciones turísticas particulares (Román y Mejjide, 2011).

En el caso del sector turístico, diferentes organizaciones han desarrollado, de forma más o menos independiente, programas de certificación que miden diferentes aspectos de las

actividades turísticas, como por ejemplo: (a) la calidad, de toda la industria turística, (b) la sostenibilidad, también de todos los sectores y (c) el ecoturismo, del turismo sostenible que se desarrolla en ecosistemas naturales, protegidos o frágiles, que pueden incluir comunidades indígenas y que se ajusta a la definición anterior. En cuanto a la evolución de las certificaciones en turismo, la certificación de la calidad (por ejemplo la categorización por medio de ‘estrellas’) ha existido por décadas, mientras que la certificación ambiental en turismo es relativamente nueva y solo existe desde 1987. A partir del año 1996, se han agregado aspectos sociales y culturales en las Américas y después del 2000 en Europa (Bien, 2010).

Tomando como marco de referencia los aspectos de la sostenibilidad, sumados a las exigencias de calidad, las certificaciones adquieren un papel importante para algunas empresas y personas, ya que el acceso a una certificación se convierte en una especie de garantía de que la actividad o producto que ponemos a consideración de los clientes, comunidades y reguladores, cumple con ciertos estándares que aseguren su sostenibilidad. Dentro de la industria turística, diferentes organizaciones han desarrollado programas de certificación que evalúan estos aspectos del turismo: calidad, sostenibilidad y tipo de servicio. Como ejemplo, podemos citar a Rainforest Alliance (2010) cuyo trabajo se orienta en ayudar a los empresarios turísticos a conservar el ambiente y a contribuir a mejorar la calidad de vida local, al tiempo que mejoran su rentabilidad. Para esto, se enfocan en los siguientes aspectos:

- Capacitación a las empresas turísticas para que adopten prácticas más sostenibles, incentivándoles a que obtengan alguna de las certificaciones voluntarias existentes.
- Trabajo con operadores de turismo que motivan a los hoteles con los que trabajan a adoptar prácticas sostenibles.
- Educación de los viajeros para que busquen operaciones certificadas como medio para diferenciar las operaciones legítimamente eco-amigables de aquellas que podrían estar haciendo declaraciones falsas.
- Promoción de la certificación en sostenibilidad como una herramienta estratégica para la conservación y el desarrollo empresarial dentro de la industria y para el público.

En este sentido, cabe mencionar a la Red de Certificación en Turismo Sostenible de las Américas (RCTSA), que integra programas certificadores, entidades estatales o privadas que impulsan la certificación, organizaciones ambientalistas, turísticas y académicas, entre otras. Su misión es "promover el turismo sostenible en la región" a través de:

- El fortalecimiento de las iniciativas de turismo basadas en el respeto mutuo y en el reconocimiento.
- La armonización de sistemas.
- El intercambio de información y experiencia.

Como se mencionó anteriormente, las actividades ambientales de carácter voluntario, están ganando valor en los países en desarrollo como una alternativa a los marcos regulatorios que generalmente son costosos, inflexibles y en gran medida, inefectivos (Highley y Leveque, 2001; Welch, Mazur y Bretschneider, 2000; Andrews, 1998). Un ejemplo de esto es la Certificación para la Sostenibilidad Turística – CST, que es un programa del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), aplicado en Costa Rica por el Ministerio de Turismo desde 1997.

Esta certificación está diseñada para categorizar y diferenciar empresas turísticas de acuerdo al grado en que su operación se acerque a un modelo de sostenibilidad, en cuanto al manejo de los recursos naturales, culturales y sociales. La CST probablemente haya sido el primer programa ambiental voluntario desarrollado por un organismo gubernamental de un país en vías de desarrollo (Lizano, 2001; Jones *et al.*, 2001).

1.4.- RESERVAS DE BIÓSFERA: Reserva de Biósfera Sumaco

Reserva de Biósfera es una categoría de manejo propuesta en 1971 por el Grupo de Trabajo del Programa el Hombre y la Biósfera (MAB, por sus siglas en inglés) de la UNESCO, con el objetivo de integrar las acciones del ser humano para la preservación de la diversidad biológica y cultural a través del uso sostenible de los recursos, logrando un equilibrio entre el fomento del desarrollo económico y la conservación de los recursos naturales y los valores culturales locales (UNESCO-MAB, 2009).

Las Reservas de Biósfera cumplen un rol crucial en la realización de actividades sostenibles. Se las concibe como una red mundial de paisajes representativos, cuyo objetivo principal es el de servir como lugares de aprendizaje e intercambio de información sobre conservación y desarrollo sostenible y de acuerdo a la estrategia de Sevilla (UNESCO MAB, 1996), las Reservas de Biósfera deben cumplir tres funciones principales:

- Conservación *in situ* de los ecosistemas y paisajes naturales y semi-naturales.
- Establecimiento de áreas demostrativas del uso sostenible.
- Apoyo logístico para proyectos demostrativos, investigación, monitoreo, educación ambiental y capacitación.

Estas funciones son implementadas a través de sistemas de zonificación que incluyen a una o más “áreas núcleo” (de protección estricta), así como zonas de amortiguamiento (manejo sostenible), y por último, zonas de transición en donde la cooperación para el desarrollo sostenible se pueda organizar en conjunto con las comunidades (Stoll-Kleeman y Job, 2008).

El 10 de Noviembre del 2000, el área en torno al volcán Sumaco obtuvo la declaratoria de Reserva de Biósfera, por parte del programa MAB de la UNESCO. La Reserva de Biósfera Sumaco abarca un total de 931.930 hectáreas (ha), lo que representa el 8% de la Amazonía norte de Ecuador. Comprende territorios de las provincias de Napo, Orellana y Sucumbíos (CORBS, 2007).

La Reserva de Biósfera Sumaco, según su categoría de manejo, tiene como objetivo principal el contribuir a la conservación del Parque Nacional Sumaco-Napo Galeras y a mejorar la situación social de la población circundante.

Para esto, la Reserva de Biósfera Sumaco se halla dividida en tres zonas:

La zona núcleo, que corresponde al Parque Nacional Sumaco-Napo Galeras, bajo protección legal desde 1994, dividido a su vez, en dos áreas: una alrededor del volcán Sumaco y otra que incluye la cordillera Galeras (CORBS, 2007). Esta zona debe asegurar una protección a largo plazo del paisaje, de los ecosistemas y de las especies que contiene.

Además, debe ser lo suficientemente grande para garantizar los objetivos de conservación (Valarezo *et al.*, 2001).

La zona de amortiguamiento, en donde encontramos bosques protegidos y patrimonios de bosques del Estado, que se encuentran alrededor de la zona núcleo. Se puede llevar a cabo investigación experimental para hallar formas de manejo de la vegetación natural, tierras de cultivo, bosques o pesca, con el fin de mejorar la producción a la vez que se conservan los procesos naturales y la diversidad biológica (Valarezo *et al.*, 2001).

La zona de transición, comprende un área amplia alrededor de la zona de amortiguamiento, que no se encuentra bajo protección legal. Aquí, las poblaciones locales, organismos de conservación, científicos, asociaciones civiles, grupos culturales, empresas privadas y otros interesados, deben trabajar coordinadamente en la gestión y desarrollo sostenible de los recursos de la zona para el beneficio de sus habitantes (Valarezo *et al.*, 2001).

En base a estos antecedentes, esta investigación pretende aportar con información relevante para el desarrollo del turismo sostenible en la Reserva de Biósfera Sumaco, y a que éste se base en los objetivos del ecoturismo, enfocándose en evaluar la aplicación de una de las herramientas que fomentan su desarrollo: las certificaciones de turismo sostenible.

1.5.- TURISMO SOSTENIBLE Y ECOTURISMO EN LA RESERVA DE BIÓSFERA SUMACO

La Reserva de Biósfera Sumaco posee la base de recursos naturales y culturales así como la infraestructura básica (vías de comunicación, alojamientos, energía eléctrica, telecomunicación, agua, etc.) que garantizan el potencial desarrollo del ecoturismo, actividad que puede ser el fundamento de una estrategia regional con excelentes perspectivas de éxito en el mercado internacional, tomando en cuenta su alta diversidad paisajística (alta montaña, bosques de neblina, bosques húmedo tropicales, profundos cañones, ríos de selva alta, ríos de selva baja), su alta diversidad de especies de flora y fauna amazónica, un clima favorable, sumados a su gran riqueza hidrológica, han

permitido un aprovechamiento turístico alternativo, con potencial para visitas especializadas en interpretación de la naturaleza y que pueden integrar en gran parte las actividades científicas, educativas, recreativas, de aventura, descubrimiento y deporte - kayak, rafting- (Valarezo *et al.*, 2001).

El turismo que se ha desarrollado en la Reserva de Biósfera se ha centrado en la naturaleza de una forma especializada, con actividades a pequeña escala, como excursiones a zonas naturales y visitas a lugares de interés cultural tradicional, concediendo especial atención al desarrollo de actividades respetuosas con el ambiente y al grado de uso por los visitantes (Capristo *et al.*, 2004).

Como se mencionó anteriormente, el turismo en la Reserva de Biósfera Sumaco está cambiando hacia un tipo de turismo especializado, pero como menciona Bien (2010:5): "Los principios de la sostenibilidad pueden aplicarse a cualquier tipo de turismo sea este de masa o un turismo especializado; de ciudad, playa o selva; grande o pequeño. También pueden aplicarse a todos los sectores de la industria del turismo: alojamiento, expediciones, agencias, operadores terrestres y transporte".

Entonces, la prioridad que se debería tener en el turismo desarrollado en la Reserva de Biósfera Sumaco, sería el desarrollo de productos que funcionen en armonía con el ambiente, la comunidad y las culturas locales, de modo que éstos se conviertan en beneficiarios permanentes. Muchos programas de certificación del turismo sostenible consideran que éste es cualquier clase de turismo que busca minimizar el impacto sociocultural a la vez que provee beneficios económicos a las comunidades locales y a los países que lo albergan (Bien, 2010).

En este sentido, el "Ecoturismo" siendo una forma de turismo sostenible, nos brinda el mejor marco de actividad en un área natural, debido a que se caracteriza por la inversión de la mayoría de sus ganancias en el manejo ambiental y en la mejora de la calidad de vida local (Barrow, 2007).

Estos aspectos deben ser tomados en cuenta para determinar el nivel de sostenibilidad del turismo realizado en la Reserva de Biósfera y como el desarrollo sostenible del turismo

(STD) se ha beneficiado a través de la obtención de certificaciones y/o del proceso de obtención de las mismas, para de esta manera realizar un análisis significativo de la situación actual de la RBS con relación al turismo sostenible.

1.5.1.- Trabajos de investigación turística para la RBS

Cabe recalcar que la RBS -lugar en el cual se basa esta investigación- cuenta con un Plan de Manejo que es el producto de una colaboración conjunta entre el Ministerio de Ambiente y el Proyecto Gran Sumaco desde el año 2001. Este documento presenta información general de la reserva y la planificación para su adecuado manejo. Actualmente se ha desarrollado un nuevo plan (2007-2012), que surge como una herramienta de gestión adecuada y orientada hacia la conservación de la diversidad de ecosistemas, así como de la riqueza biológica y cultural, utilizando los criterios de sostenibilidad, además de contribuir al mejoramiento del nivel de vida de las comunidades locales involucradas (CORBS, 2007).

Existen varias investigaciones realizadas en la zona tales como: Planes de Marketing y de Desarrollo Estratégico, Modelos Territoriales de la actividad ecoturística realizados por Centro Panamericano de Estudios e Investigaciones Geográficas, el Ministerio de Ambiente y parte de la administración de la Reserva de Biósfera Sumaco.

Cabe destacar que en la declaratoria del 2000, se reconoce la importancia del equilibrio entre los esfuerzos de conservación y el ámbito del desarrollo humano sostenible como parte integral de la Reserva de Biósfera, pues, como mencionara Néstor Oña, director del Proyecto Gran Sumaco: "ninguna actividad de conservación podrá tener éxito, mientras la población se debata con la pobreza" (El Mercurio, 2004).

En el cantón El Chaco con el turismo como una actividad globalizadora en las que se describen actividades turísticas realizadas en este cantón como son el rafting y el kayak, además de datos adicionales acerca de los servicios turísticos ofrecidos en el Chaco (Angulo, Gómez y Velasquez, 2006). Además de un Plan de Marketing (Abril, 2006) que muestra una visión globalizada del cantón, con una descripción de los atractivos turísticos e información sobre el Parque Nacional Sumaco-Napo-Galeras.

En el cantón Quijos encontramos el Programa de Turismo, Plan de Desarrollo Estratégico (Simbaña, 2002) el cual nos da una visión general del cantón y su desarrollo turístico. Este Plan de Desarrollo Estratégico se ha realizado en conjunto con el Ministerio de Ambiente, Reserva de Biósfera Sumaco (Proyecto Gran Sumaco), Corporación Ecuador y la República Federal Alemana. Finalmente, Alvarado *et al.* (2004) describen la Dinámica del Producto Ecoturístico y su inserción local en la provincia del Napo.

Por último, la ciudad del Tena fue sede del Segundo Taller de Reservas de Biósfera del Ecuador, efectuado el 4 de junio del 2008, con el auspicio del Ministerio del Ambiente del Ecuador, y la Cooperación Técnica Alemana, GTZ. Este taller tuvo como objetivos el analizar el rol de las reservas de biósfera desde el nivel local hasta el regional, tomando en consideración sus relaciones con los actores locales, en términos de las responsabilidades y acciones de éstos; también se planteó el establecimiento inmediato de un plan de manejo para las reservas de biósfera en el Ecuador. Los acuerdos y compromisos fruto de este taller se resumen en un compromiso del Ministerio del Ambiente del Ecuador para liderar, a través de la Dirección de Biodiversidad, un proceso de integración de la Red de Reservas de Biósfera en el Comité Nacional MaB; y organizar y coordinar agendas para futuros encuentros, con el fin de evaluar y mejorar el funcionamiento de la Red de Reservas de Biósfera del Ecuador.

Estos trabajos apuntan a un mínimo desarrollo sostenible en la zona, con excepción del diagnóstico y propuesta para el desarrollo sostenible del turismo en el Parque Nacional Sumaco Napo-Galeras realizado ya hace 13 años (Parra, 1997).

1.6.- CERTIFICACIONES EN EL ECUADOR Y EN LA RBS

En Ecuador las redes de la sostenibilidad se extienden cada día más, y en los dos últimos años un importante grupo de empresas turísticas ecuatorianas se han sumado a ellas. Esta decisión les abrió la posibilidad de recibir asistencia en el manejo de operaciones social y ambientalmente responsables, como parte del Programa de Buenas Prácticas y Certificación Turística Sostenible. El apoyo para la implementación de las buenas prácticas lo reciben de la organización conservacionista internacional Rainforest Alliance (Alianza para Bosques), gracias al respaldo financiero del Fondo Multilateral de Inversiones del Banco Interamericano de Desarrollo, la Fundación Overbrook, Agencia de

los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, el Fondo para el Medio Ambiente Mundial/Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, la Fundación Citigroup y la Asociación de Tour Operadores Internacionales de Galápagos. Para la implementación en Ecuador, Rainforest Alliance cuenta con la colaboración de sus dos socios locales: la Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo, Conservación y Desarrollo – con su programa certificador SmartVoyager – y la oficina local de Conservación Internacional (Diario Hoy, 2010).

En el Ecuador, el 67% de las empresas certificadas por el programa ecuatoriano fueron asistidas por Rainforest Alliance (RA). Con el fin de incrementar la motivación para que empresas incorporen procesos de sostenibilidad y den el paso hacia la certificación, RA creó una marca de verificación que les permite a las empresas comunicar sus esfuerzos concretos en sostenibilidad, y así prepararse de una mejor manera para obtener una certificación, ya que RA considera que alcanzar una certificación independiente y otorgada por terceros dando fe de sus esfuerzos de sostenibilidad, debe ser la meta de toda empresa responsable y reconoce que el camino hacia la sostenibilidad es un proceso que requiere de pasos significativos y medibles (Espinoza, 2010).

Como parte de este esquema en el Ecuador, la organización "Conservación y Desarrollo" maneja el programa "Smart Voyager", que lleva a cabo proyectos de investigación, conservación y desarrollo integrado en varias comunidades rurales. "Smart Voyager otorga su sello verde de aprobación a hoteles y barcos que cumplen con un conjunto de estrictas normas de conservación" (RCTSA, 2010).

Como ejemplo de las certificaciones de buenas prácticas encontramos a Cotococha Lodge en Puerto Napo, que cuenta con la certificación de Smart Voyager a través de Rainforest Alliance - RA y Conservación y Desarrollo -C & D (Cotococha Lodge, 2010).

Otro de los establecimientos que cuentan con la certificación Smart Voyager es Yachana Lodge en Ahuano. Otorgada en el 2007 cuenta además con diferentes reconocimientos como: el mejor ejemplo de Geoturismo en el mundo en el 2008, reconocida por National Geographic, Ashoka Changemakers Geotourism Challenge, el mejor Lodge de Ecoturismo en el mundo, 2004 por el Condé Nast Traveler Magazine (Yachana Lodge, 2011).

Hasta el momento, estas son las dos únicas empresas dentro de la Reserva de Biósfera Sumaco que cuentan con este tipo de reconocimientos.

En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo principal evaluar y analizar la disponibilidad y conocimiento de los operadores turísticos, actores clave y la demanda existente sobre las certificaciones en buenas prácticas de turismo sostenible dentro de la Reserva de Biósfera Sumaco.

1.7.- MARCO CONCEPTUAL

1.7.1.- Reserva de Biósfera:

Son lugares que buscan conjugar la conservación de la diversidad biológica y cultural y un desarrollo económico y social a través de la asociación entre el hombre y la naturaleza, las Reservas de Biósfera además son ideales para probar y demostrar perspectivas innovadoras para un desarrollo sostenible desde escalas locales hasta internacionales (UNESCO, 2010).

1.7.2.- Certificación Turística:

Es una forma de garantizar que una actividad o producto cumple con ciertos estándares. Dentro de la industria turística, diferentes organizaciones han desarrollado programas de certificación que miden distintos aspectos del turismo: (a) la calidad, de toda la industria turística, (b) la sostenibilidad, también de todos los sectores y (c) el ecoturismo, del turismo sostenible que se desarrolla en ecosistemas naturales, protegidos o frágiles, que pueden incluir comunidades indígenas (Bien, 2010).

1.7.3.- Turismo Sostenible:

Aquellas actividades turísticas respetuosas con el medio natural, cultural y social, y con los valores de una comunidad, que permite disfrutar de un positivo intercambio de experiencias entre residentes y visitantes, donde la relación entre el turista y la comunidad es justa y los beneficios de la actividad es repartida de forma equitativa, y donde los visitantes tienen una actitud verdaderamente participativa en su experiencia de viaje (AMMA, 2008).

1.7.4.- Ecoturismo:

El ecoturismo es un sector del turismo, basado en turismo naturalista, y que incluye los principios de la sostenibilidad ya que es una clase de turismo sostenible, basado en la naturaleza, que normalmente se guía por un conjunto distinto de principios y buenas prácticas además de complementar a otros tipos de turismo (Bien, 2010).

Al ecoturismo además se lo puede definir como una forma de turismo inspirada primordialmente en la historia natural de un área, incluyendo a sus culturas indígenas. El "ecoturista" visita áreas relativamente poco desarrolladas con una perspectiva de apreciación, participación y sensibilidad. El ecoturista practica un uso no consumista de los recursos naturales y la vida silvestre, a la par que contribuye con el área visitada a través de medios financieros o de su labor, orientándose directamente a beneficiar a la conservación del sitio y al bienestar económico de los residentes locales (Ziffer, 1989:6)

1.8.- OBJETIVOS

1.8.1.- GENERAL

Analizar las percepciones sobre el nivel de sostenibilidad del turismo en la Reserva de Biósfera Sumaco, a través del nivel de conocimiento e interés en la aplicación de certificaciones de turismo sostenible.

1.8.2.- ESPECÍFICOS

- Analizar la apreciación y el nivel de conocimiento por parte de los turistas hacia las certificaciones de turismo sostenible y cómo éstas pueden afectar sus preferencias por distintas operaciones turísticas.
- Analizar la predisposición de los operadores turísticos en la Reserva de Biósfera Sumaco a la adquisición de certificaciones en turismo sostenible y en base a esto, su disponibilidad a implementarlas.
- Analizar la percepción general sobre el estado de sostenibilidad de las actividades turísticas en la Reserva de Biósfera Sumaco.

2.- METODOLOGÍA

2.1.- DELIMITACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO

La Reserva de Biósfera Sumaco (RBS) reconocida legalmente por el Consejo Internacional de Coordinación del Programa MAB-UNESCO, cuenta con dos grandes zonas para su manejo: la zona núcleo y la zona de apoyo, en la que se incluyen dos subzonas: la subzona de amortiguamiento y la subzona de transición.

La zona núcleo corresponde al Parque Nacional Sumaco Napo – Galeras, incluye áreas naturales inalteradas o muy poco alteradas por el hombre, que requieren de protección absoluta, principalmente por sus ecosistemas únicos y frágiles.

La zona de apoyo incluye a la subzona de amortiguamiento cuya función es la de evitar la presión sobre la zona núcleo, y a la subzona de transición donde se ubican las áreas de desarrollo y las actividades productivas (CORBS, 2007).

La Reserva de Biósfera Sumaco está localizada en la zona nororiental de la región amazónica ecuatoriana, en las provincias del Napo, Francisco de Orellana y Sucumbios. La Reserva tiene una extensión total de 931.930 ha. representando un 8% de la amazonía. De ese total, 205.249 ha. corresponden a la zona núcleo y 726.681 ha. a la zona apoyo (transición y amortiguamiento) (Valarezo *et al.*, 2001).

Para la provincia del Napo, la RBS representa el 47% de la superficie provincial, lo que a su vez corresponde al 62.5% del área de la RBS. Para Orellana, la relación es el 15% de la provincia y 34.9% de la Reserva y finalmente para Sucumbios es el 1.3% de la provincia y el 2.6% de la Reserva.

Dentro de la Reserva de Biósfera Sumaco encontramos distintas zonas protegidas tales como:

- Parque Nacional Sumaco Napo-Galeras, que corresponde a la zona núcleo de la RBS.

- Bosques Protectores, que cumplen con objetivos tanto de conservación de suelo como de recursos naturales, encontrándose en la reserva un total de 7 bosques protectores.
- Reserva Ecológicas Cayambe-Coca, Antisana y Parque Nacional Llanganates, pertenecientes al Sistema Nacional de Áreas Protegidas del Ecuador, y se encuentran localizadas al noroccidente, occidente y suroccidente de la RBS, respectivamente.
- Patrimonio Forestal del Estado (PFE), ubicado en la zona de amortiguamiento de la RBS. Al momento gran parte de esta área es ocupada por organizaciones indígenas. Además, existe otro bloque al límite suroeste de la RBS, en la cordillera de los Guacamayos. Si bien los bosques incluidos en el Patrimonio Forestal del Estado (PFE), no necesariamente se hallan protegidos, si requieren de una evaluación especial en cuanto a las actividades que en ellos se realicen.

Esta investigación tuvo lugar en el cantón Tena, provincia del Napo, que como se explicó anteriormente abarca el 62.5% del total del área de la reserva en donde se lleva a cabo la mayor parte del manejo administrativo de la RBS. Dentro de la provincia del Napo se trabajó en los cantones de Tena y Archidona.

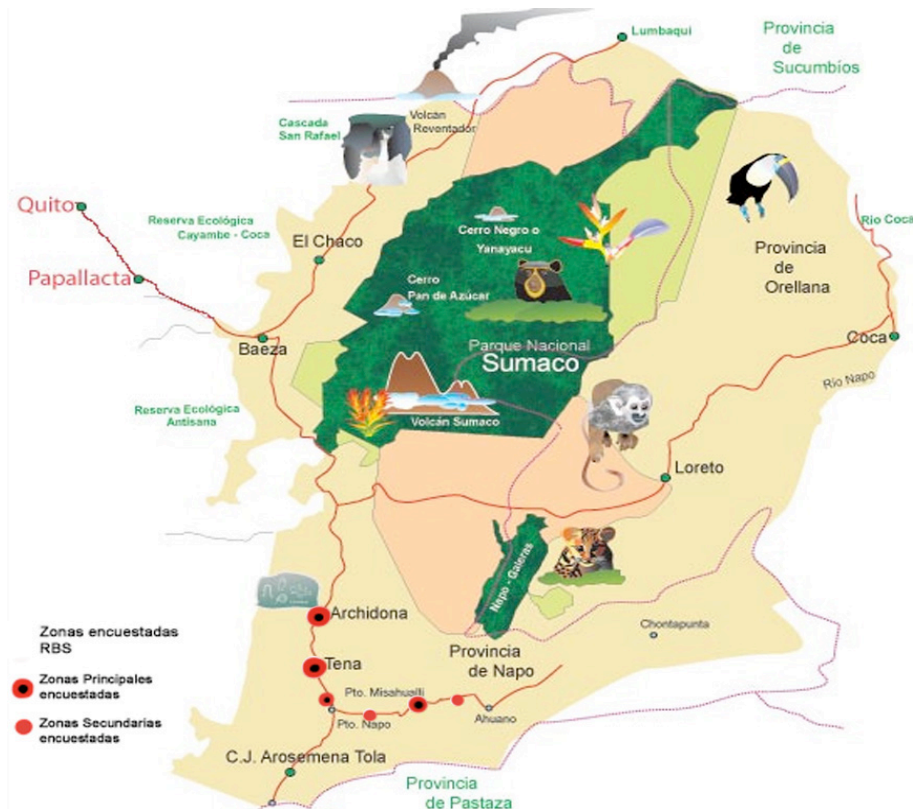


Gráfico 1: Mapa de lugares encuestados en la RBS (CORBS, 2007 modificado por la autora).

2.2.- ANÁLISIS CUANTITATIVO

Para la recolección de datos del análisis cuantitativo se realizaron encuestas con el objetivo de conocer el perfil de los turistas que actualmente visitan la RBS, la percepción de los turistas en cuanto a la situación actual del turismo sostenible y la disponibilidad y aplicación de certificaciones de turismo sostenible en la Reserva de Biósfera Sumaco.

La encuesta se dividió en cuatro subtemas: datos del turista, datos de la estancia, nivel de satisfacción y finalmente datos de sostenibilidad (Anexo 1).

Se realizaron un total de 30 encuestas piloto, con esto se pudo rectificar y mejorar su contenido y efectividad. Una vez conseguido esto, se tradujeron las encuestas al idioma inglés, para ser aplicada al mercado turístico extranjero.

Para la determinación del tamaño de la muestra se tomó como referencia el estudio de la afluencia de turistas para el año 2008 MINTUR (2008), en donde se analiza la afluencia de turistas para el mes de julio, siendo este el mes de mayor afluencia turística para la

zona, es así que para este mes, se registró un total de 4779 turistas nacionales y 540 turistas extranjeros.

Las encuestas se llevaron a cabo principalmente en las localidades de Tena y Misahuallí, porque la ciudad del Tena es el punto principal de acceso turístico para las localidades circundantes. Por otro lado, Misahuallí es un importante punto de embarque para los recorridos fluviales, así como un punto de encuentro, para turistas nacionales y extranjeros.

Es así que para el presente estudio se realizó un total de 161 encuestas para los turistas ecuatorianos y un total de 117 para extranjeros, el tamaño de la muestra se calculó en base al muestreo aleatorio simple que se define como un muestreo probabilístico sencillo y prototípico, a partir de este se desarrollan fórmulas de cálculo error y del tamaño muestral (Brito, 2007).

Es así que para determinar el tamaño de la muestra en el caso de esta investigación se utilizó la siguiente fórmula: $N=Z^2PQ/E^2$

Donde **N**: representa el tamaño de la muestra; **Z**: representa el nivel de confiabilidad

P: proporción de la muestra; **Q**: $1 - p$; **E**: representa el error de estimación

Finalizado este procedimiento las encuestas se tabularon y analizaron utilizando estadística descriptiva básica para lo cual se recurrió al programa Excel.

2.3.- ANÁLISIS CUALITATIVO

Para la obtención de datos del análisis cualitativo, se elaboró una entrevista semi-estructurada en base a 6 preguntas dirigidas a personajes clave tales como: empresarios, guías, y personal de importancia perteneciente al Ministerio del Turismo, Consejo Provincial y Mesa del Turismo.

Se hicieron distintas pruebas con los primeros entrevistados del Ministerio de Turismo, para que con su opinión acerca de las preguntas, se pudiera hacer mejoras y cambios a la entrevista final.

Para la primera selección de entrevistados (empresarios y guías turísticos), se tomó en cuenta el catastro realizado por el MINTUR (2008) para con esto tener una guía de los

establecimientos y propietarios a ser entrevistados. El objetivo fue determinar cuál es la percepción de los actores en relación a la situación actual y la problemática de las certificaciones en turismo sostenible en la Reserva de Biosfera Sumaco (Anexo 2).

Para la segunda selección (actores claves), se utilizó el método de muestreo no probabilístico conocido como “Snowball Sampling” o “Chain Referral Sampling”. Esta técnica es de gran utilidad cuando se dificulta el contacto con personajes clave para la investigación, para el primer paso de “Snowball Sampling” lo importante es buscar contactos iniciales que sean parte del grupo de la población seleccionada para entrevistar, gracias a estos primeros entrevistados se puede conseguir referencias para nuevos contactos los cuales están relacionados con el tema de la investigación, este enfoque en referencias se repite continuamente hasta alcanzar los objetivos previamente planteados (Faran, 2010).

Para el análisis de datos se utilizó la herramienta de software ATLAS.ti. versión 2.4, el cual facilita el análisis cualitativo, especialmente cuando nos encontramos con grandes volúmenes de datos textuales, ayudando a agilizar muchas de las actividades implicadas en el análisis cualitativo y en la interpretación (Muñoz, 2003).

El proceso para el análisis en Atlas/ti se desarrolló de la siguiente manera:

- Transcripción de todas las entrevistas, para que pudieran ser posteriormente ingresadas en el programa Atlas/ti. Estas transcripciones fueron ingresadas con la denominación de *Documentos Primarios*.
- Señalización de las ideas principales que exponían los entrevistados, en lo que el programa denomina como *Citas*.
- Cuando las *Citas* fueron señaladas, se inició la fase de *Codificación*, siendo este un segundo nivel de reducción de datos que según Muñoz (2003), permite entenderlos como “conceptualizaciones”, “resúmenes” o “agrupaciones de *Citas*” que luego pueden ser etiquetadas con *Códigos*.

- Para una tercera reducción de datos, se procedió con la creación de *Familias* que permitieron agrupar *Códigos* y distintas anotaciones que pudieran surgir, es decir, estas agrupaciones se convierten en el primer paso hacia el análisis conceptual (Muñoz, 2003). Para este trabajo, las Familias creadas se basaron en los temas generales implicados en el “desarrollo sostenible”, tales como: el aspecto ambiental, el económico y administrativo (empresarial) adicionalmente se trataron los temas de gestión y normativas, profesionalización y capacitación, socio-cultural ya que fueron temas recurrentes en el proceso de entrevistas.
- Para finalizar, utilizando los distintos *Códigos* agrupados en Familias se generaron mapas conceptuales que ilustran de manera gráfica las relaciones entre los conceptos agrupados que corresponden a cada tema.

De esta manera se sintetizó la información obtenida a través de las entrevistas para finalizar con análisis en mapas conceptuales que nos muestren la relación entre los temas discutidos por los entrevistados y los temas que implican desarrollo sostenible y desarrollo turístico del lugar.

3.- RESULTADOS

3.1.- ANÁLISIS CUANTITATIVO

Para el análisis cuantitativo se realizó un total de 278 entrevistas durante el mes de julio del 2010, en las localidades de Tena, Archidona y Misahuallí. Como se puede apreciar en el gráfico 2, la mayoría de entrevistas (177 correspondientes al 63.66%) se realizaron en la ciudad del Tena, seguida por la localidad de Misahuallí (46 correspondientes al 16.54%), Muyuna (23 correspondientes al 9.35%), Archidona (15 correspondientes al 5,39%), Jatun Sacha (12 correspondientes al 4.31%), Chichico Rumi (5 correspondientes al 1.79%).

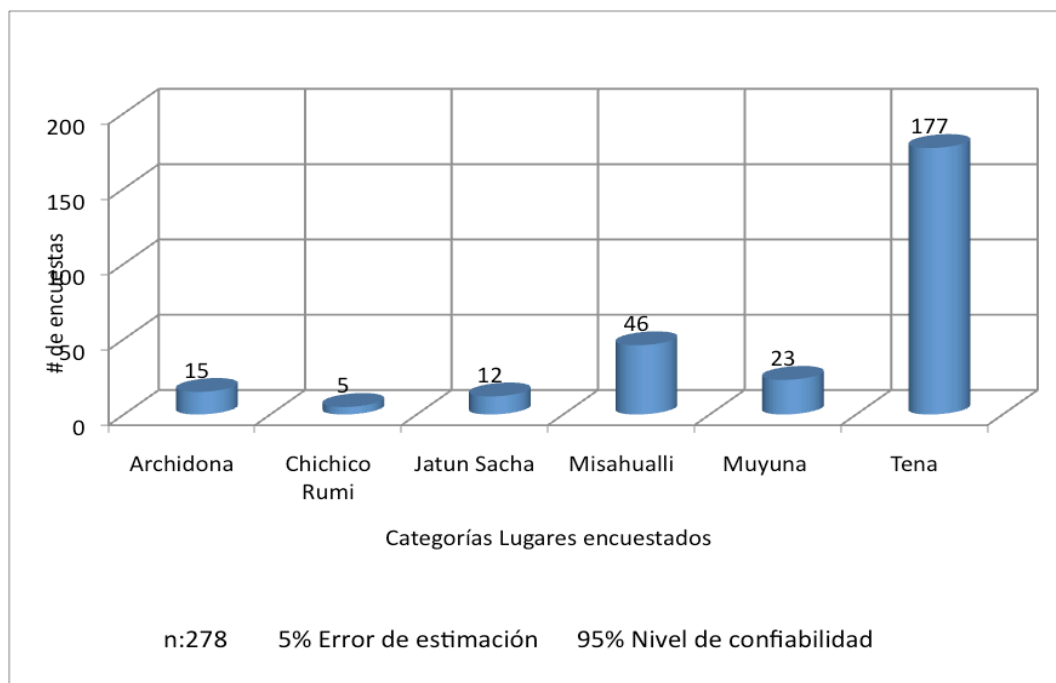


Gráfico 2.- Sitios Encuestados

3.1.1.-PERFIL DEL TURISTA

3.1.1.1.- Edad: El mayor número de visitantes registrados fue el correspondiente al rango de edad de 12-25 años (correspondiente al 33.81%), seguido por 25-35 años (correspondiente al 31.65%), 35-45 años (correspondiente al 16.54%), 45-78 años (correspondiente al 17.98%).

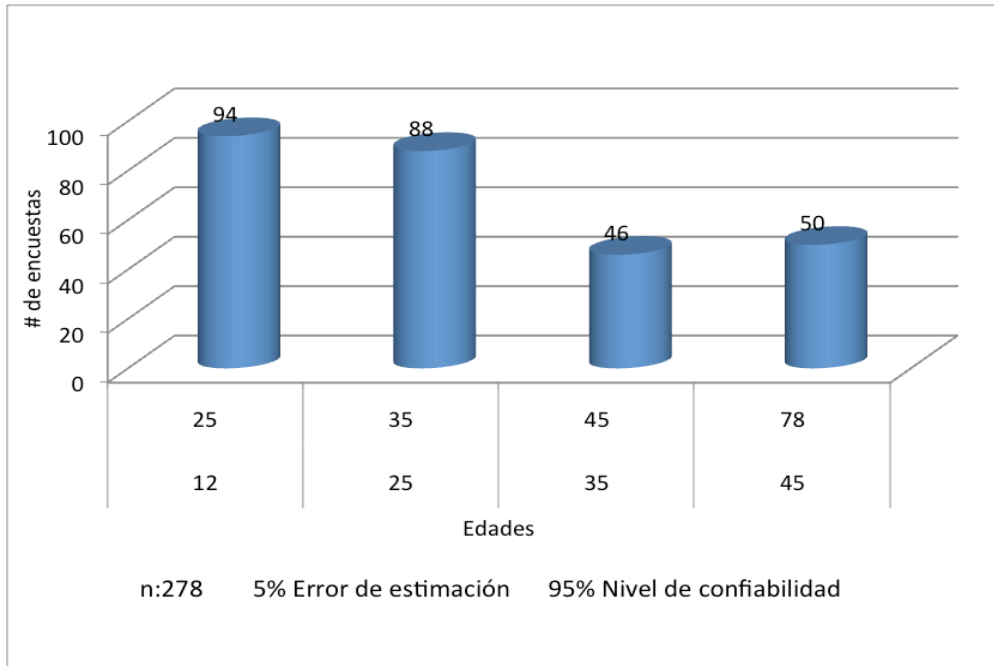


Gráfico 3.-Edad Visitantes

3.1.1.2.- Género: No hubo mucha diferencia en el número de entrevistados por género. Los encuestados al genero femenino fueron 143 que corresponde al 51.43%, y los de género masculino fueron 135 que corresponde al 48.56%.

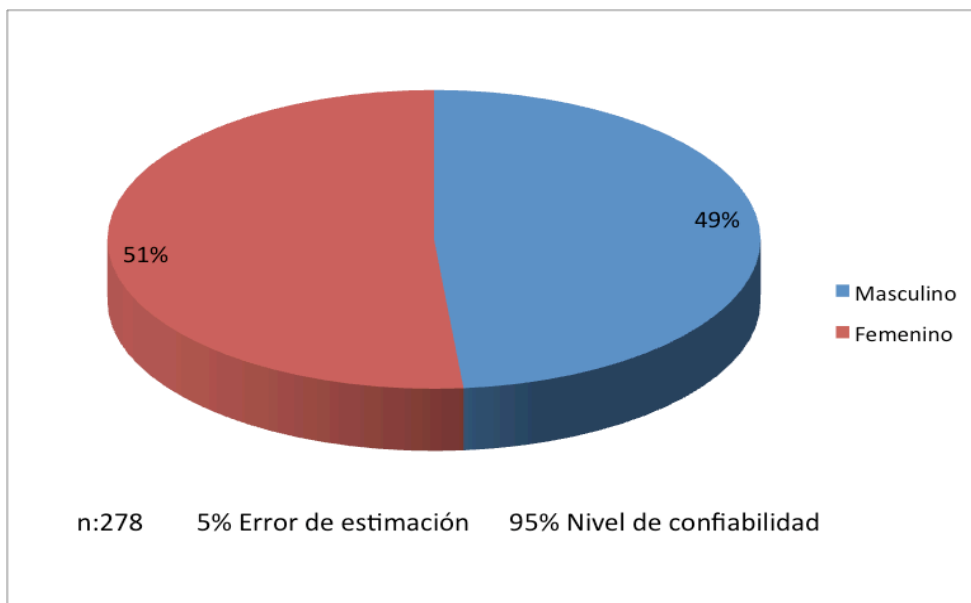


Gráfico 4.- Clasificación por género

3.1.1.3.- Nacionalidad: La mayoría de los encuestados (161 correspondiente al

57.91%) fueron de nacionalidad ecuatoriana, mientras que (117 correspondiente al 42.08%) fueron extranjeros.

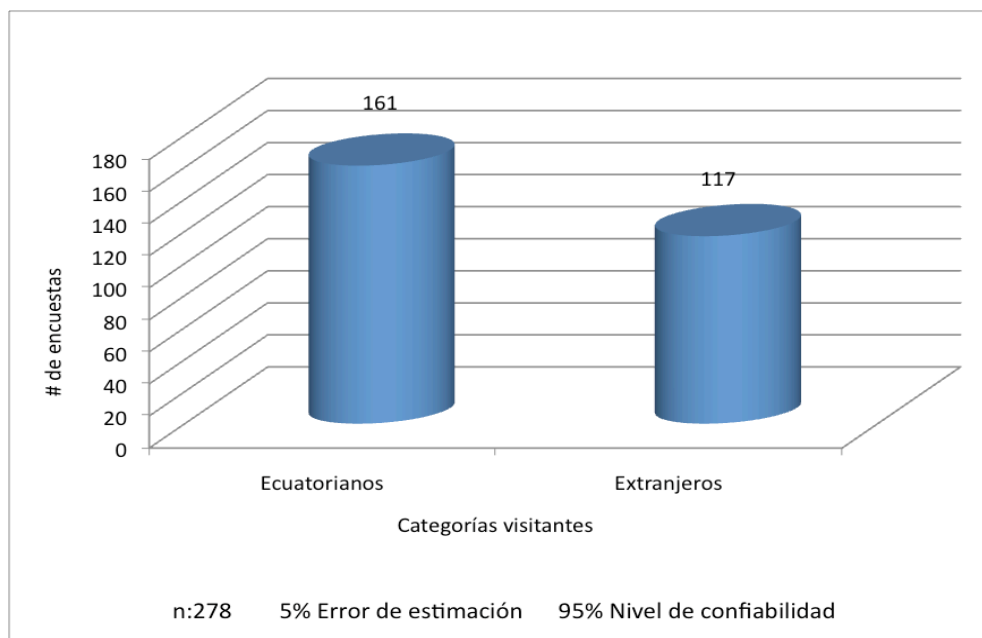


Gráfico 5.- Nacionalidad visitantes

En el siguiente gráfico se muestran los números específicos de cada nacionalidad para los turistas extranjeros, donde se puede apreciar que el grupo más importante es el de los norteamericanos (25.64%), seguido de los alemanes (22.22%), e ingleses (17.09%).

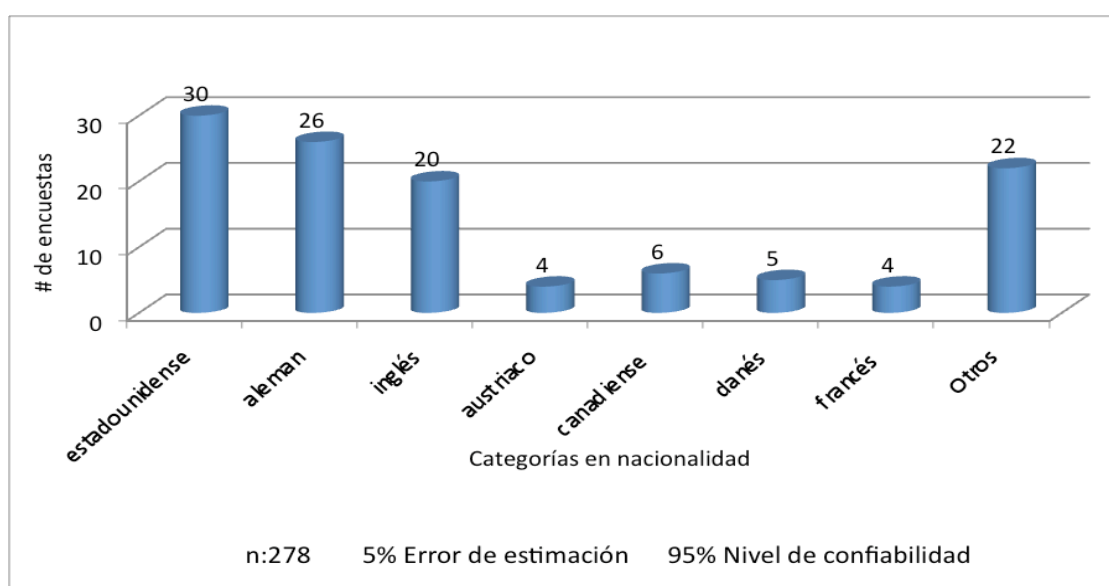


Gráfico 6.- Nacionalidad extranjeros

3.1.1.4.- Nivel de Estudios: El nivel de estudios con mayor número de turistas nacionales y extranjeros fue el de universitario con 143 (correspondiente al 51.43%), seguido por educación media con 65 (correspondiente al 23.38%), posgrado con 33 (correspondiente al 11.87%), técnico con 20 (correspondiente al 7.19%), básico con 16 (correspondiente al 5.75%).

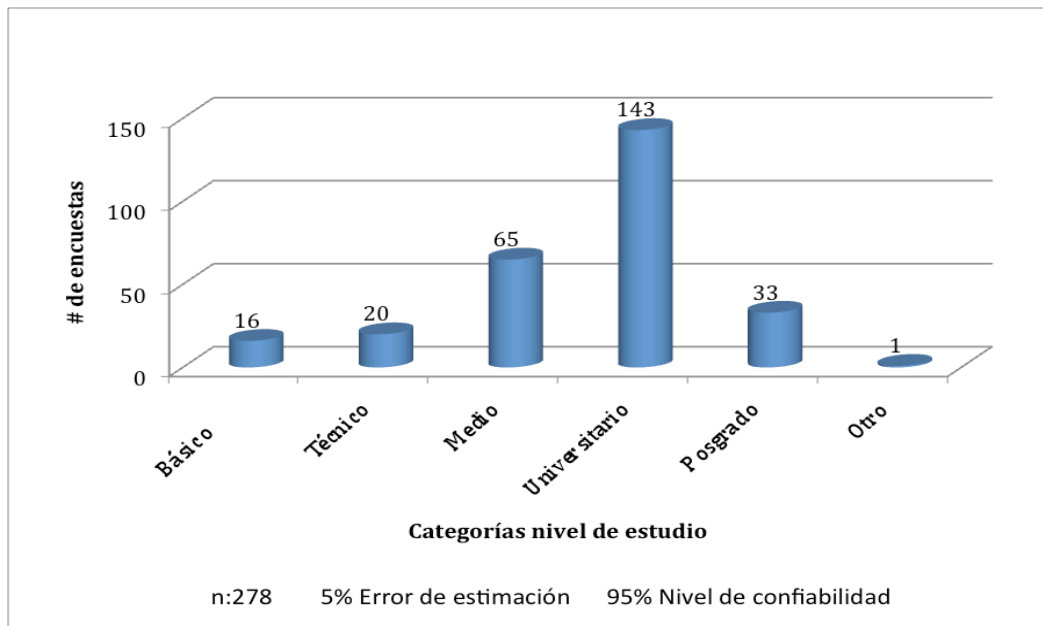


Gráfico 7.- Nivel de Estudios

3.1.1.5.- Motivo de Viaje: El principal motivo de viaje por parte de los turistas fue el de aventura con 153 (correspondiente al 45.26%), seguido por observación de naturaleza con 99 (correspondiente al 29.28%), otro: visitas familiares, voluntariado, negocios con 62 (correspondiente al 18.34%) y finalmente académico con 24 (correspondiente al 7.10%).

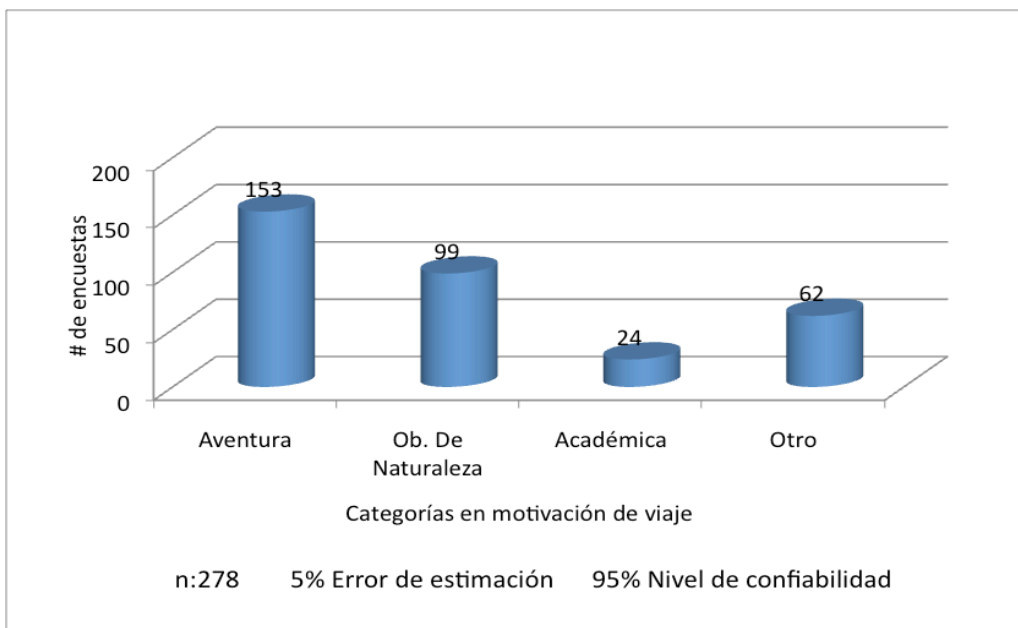


Gráfico 8.- Principal motivación de viaje

3.1.2.- DATOS DE LA ESTANCIA

3.1.2.1.- Conocimiento RBS: Se refiere al conocimiento por parte de los turistas de que el área donde se encuentran es una Reserva de Biósfera. Se obtuvieron los siguientes resultados: turistas que no sabían (182 correspondiente al 65.70%) y turistas que si lo sabían (95 correspondiente al 34.29%).

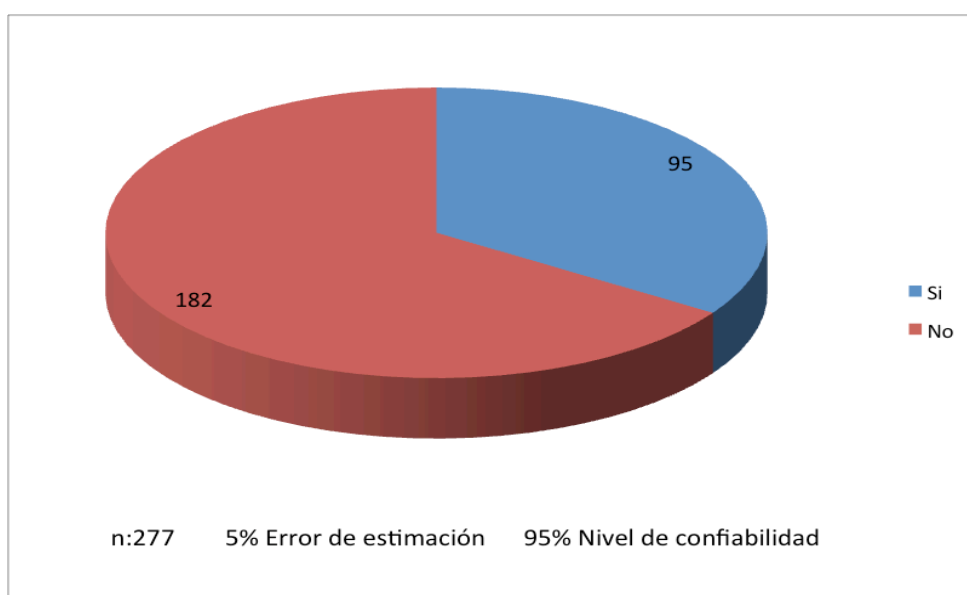


Gráfico 9.- Sabía que usted se encuentra en la RBS?

3.1.2.2.- Periodo de Estancia: El mayor número de registros se dio para turistas que permanecieron en la zona de 1 a 10 días es decir, 244 turistas (correspondiente al 87.76%) seguido de 10 a 20 días con 16 turistas (correspondiente al 5.75%), 20 a 60 días (12 turistas correspondiente al 4.31%), y finalmente de 60 a 360 días (6 turistas correspondiente al 2.15%).

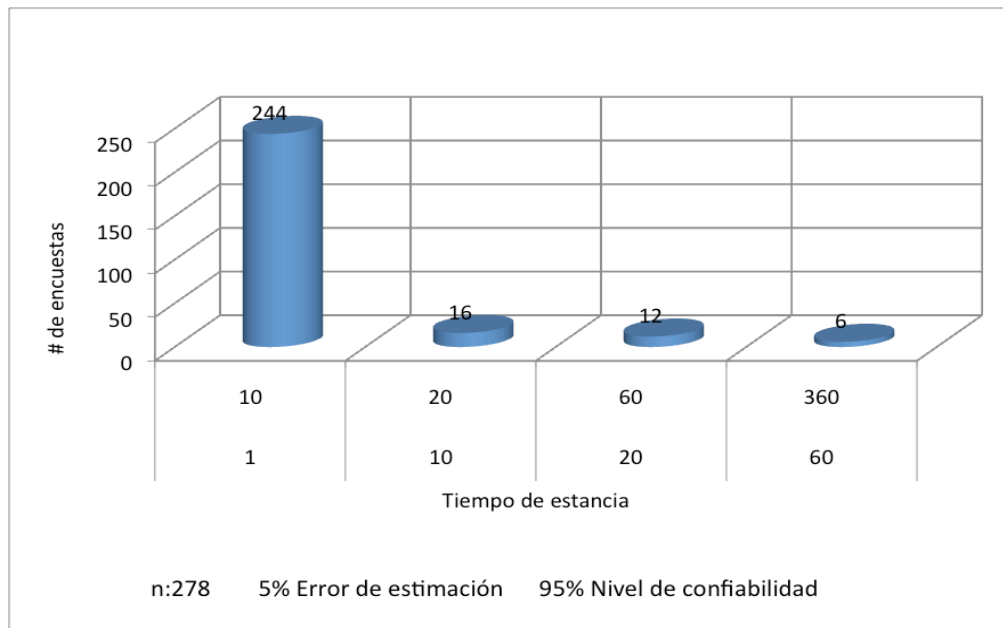


Gráfico 10.- Periodo de Estancia

3.1.2.3.- Sitios de Pernoctación: La localidad con el mayor número de pernoctaciones fue la ciudad del Tena con 211 (correspondiente al 52.88%), seguidas por la categoría otro: casa de amigos-familiares (66 correspondiente al 16.54%), Misahuallí (64 correspondiente al 16.04%), Archidona (36 correspondiente al 9.02%), Cosanga (14 correspondiente al 3.50%) y finalmente la localidad de Baeza con 8 (correspondiente al 2.00%).

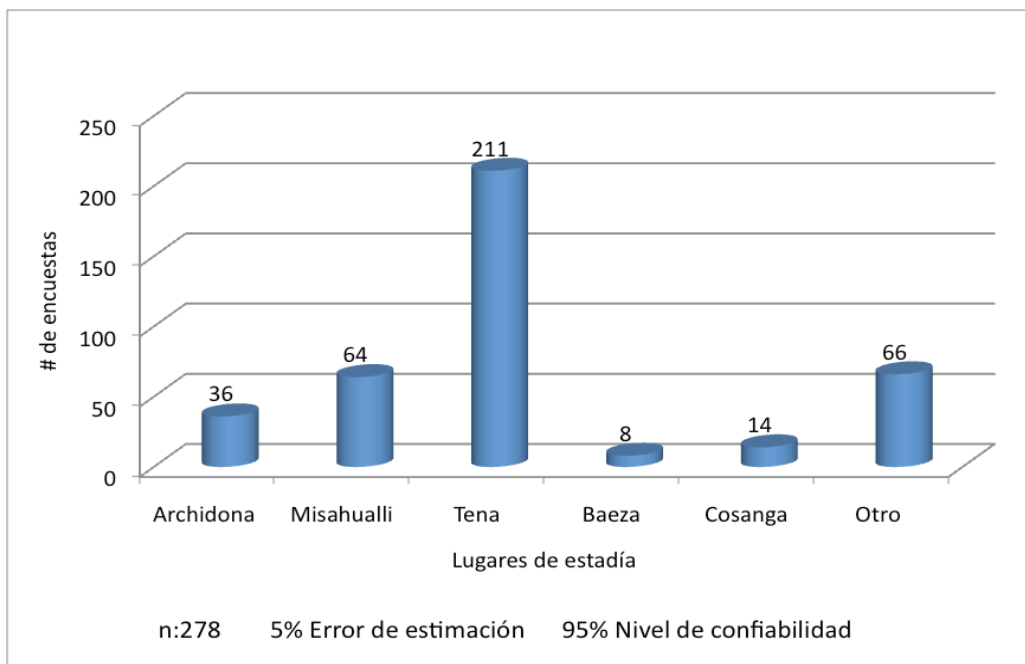


Gráfico 11.- Sitios de pernoctación

3.1.2.4.- Información Previo Viaje: Para los turistas que sí buscaron información previa la realización del viaje se registró (168 correspondiente al 60.64%) y para aquellos que no buscaron información se registró (109 correspondiente al 39.35%).

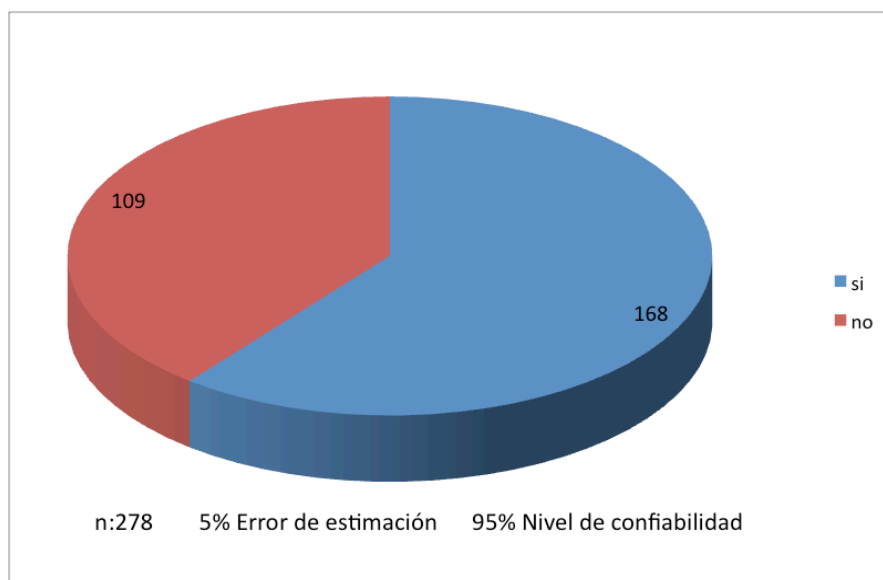


Gráfico 12.- Búsqueda de información previa al viaje

3.1.2.5.- Cómo se Obtuvo la Información: La mayor fuente de información turística fue el internet con 126 (correspondiente al 54.78%), seguido por la categoría otros: Lonely

Planet, amigos y familiares, libros, Puntos de información turística con 45 (correspondiente al 19.56%), revistas de turismo (24 correspondiente al 10.43%), agencia turística en el país de origen y de igual forma universidad o colegio con 15 (correspondiente al 6.52%) y finalmente agencia de viajes en Ecuador con 5 (correspondiente al 6.52%).

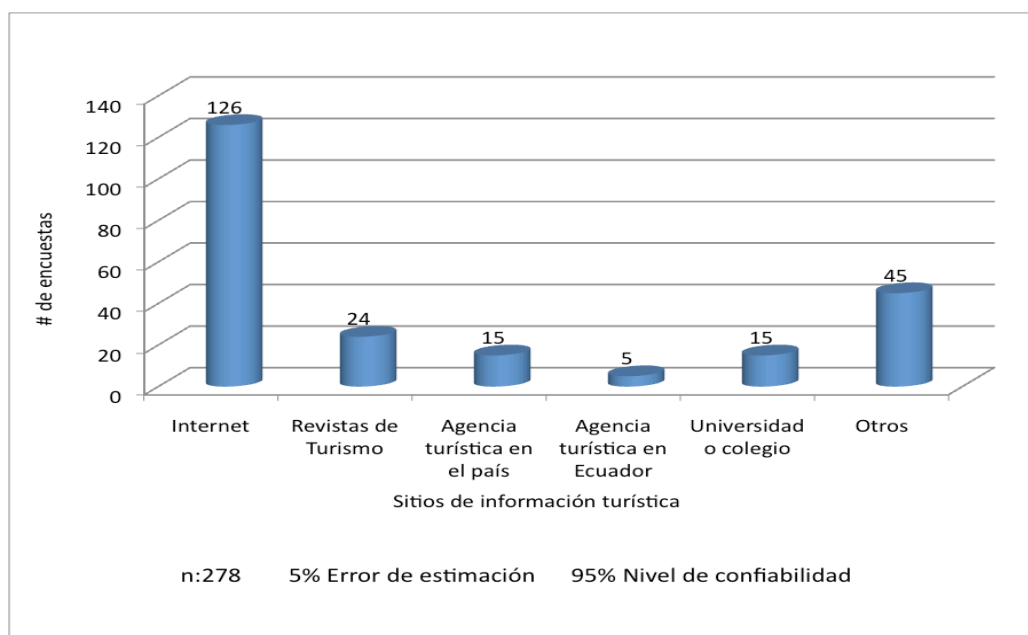


Gráfico 13.- Información Turística

3.1.2.6.- Preferencias De Viaje: En cuanto a los turistas que viajaron sin paquete turístico se registró un total de 206 (correspondiente al 74.10%) y para los turistas que viajaron con paquete turístico se registró un total de 72 (correspondiente al 25.89%).

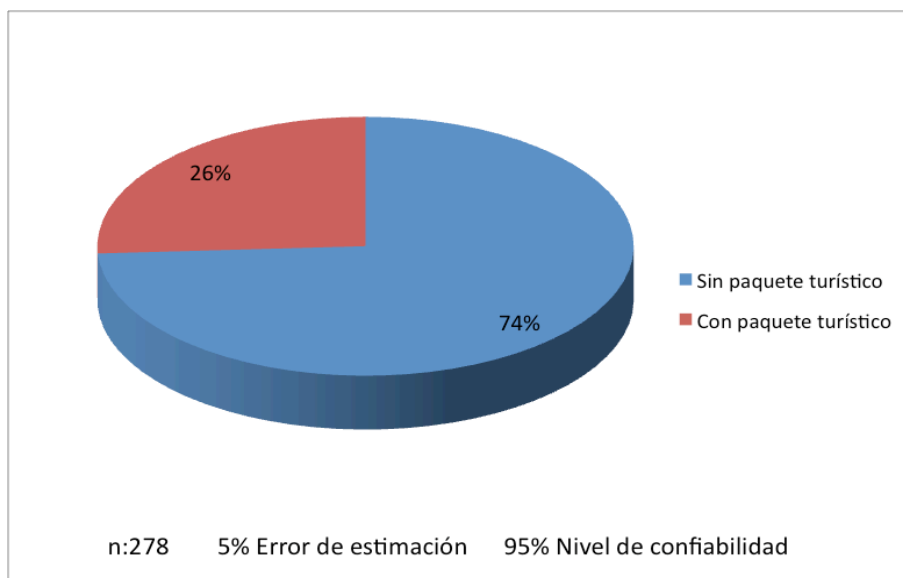


Gráfico 14.- Preferencias de viaje

3.1.3.- NIVEL DE SATISFACCIÓN

3.1.3.1.- Percepción Servicio Hotelero: Como se puede observar en la siguiente figura la gran mayoría de los encuestados se encuentra satisfecha con los servicios hoteleros ofrecidos en el área de la RBS. Esto quiere decir que los califican como: buenos, muy buenos y excelentes, siendo:

La categoría “Muy bueno” la que obtiene los mayores puntajes:

- “Limpieza e Higiene” con un puntaje de 109 (correspondiente al 39.35%).
- “Servicio al Cliente” con un puntaje de 103 (correspondiente al 37.18%).
- “Calidad de comida y bebidas” con un puntaje de 73 (correspondiente al 26.35%).
- “Relación precio-calidad” con un puntaje de 96 (correspondiente al 34.65%).

La categoría “Excelente” obtuvo los siguientes puntajes:

- “Limpieza e Higiene” con un puntaje de 79 (correspondiente al 28.51%).
- “Servicio al Cliente” con un puntaje de 69 (correspondiente al 24.90%).
- “Calidad de comida y bebidas” con un puntaje de 67 (correspondiente al 24.18%).
- “Relación precio-calidad” con un puntaje de 63 (correspondiente al 22.74%).

La categoría “Bueno” obtuvo los siguientes resultados:

- “Limpieza e Higiene” con un puntaje de 46 (correspondiente al 16.60%).
- “Servicio al Cliente” con un puntaje de 54 (correspondiente al 19.49%).
- “Calidad de comida y bebidas” con un puntaje de 57 (correspondiente al 20.57%).
- “Relación precio-calidad” con un puntaje de 65 (correspondiente al 23.46%).

Las categorías que obtuvieron menor puntuación fueron regular y mala con los siguientes resultados:

La categoría “Regular” obtuvo los siguientes resultados:

- “Limpieza e Higiene” con un puntaje de 13 (correspondiente al 4.69%).
- “Servicio al Cliente” con un puntaje de 20 (correspondiente al 7.22%).
- “Calidad de comida y bebidas” con un puntaje de 8 (correspondiente al 2.88%).
- “Relación precio-calidad” con un puntaje de 20 (correspondiente al 7.22%).

La categoría “Malo” fue la que obtuvo la menor puntuación con los siguientes resultados:

- “Limpieza e Higiene” con un puntaje de 2 (correspondiente al 0.72%).
- “Servicio al Cliente” con un puntaje de 3 (correspondiente al 1.08%).
- “Calidad de comida y bebidas” con un puntaje de 6 (correspondiente al 2.16%).
- “Relación precio-calidad” con un puntaje de 1 (correspondiente al 0.36%).

La categoría “No aplica” incluye aquellas personas que no accedieron a servicios turísticos hoteleros y por lo tanto no se los tomó en cuenta para este análisis.

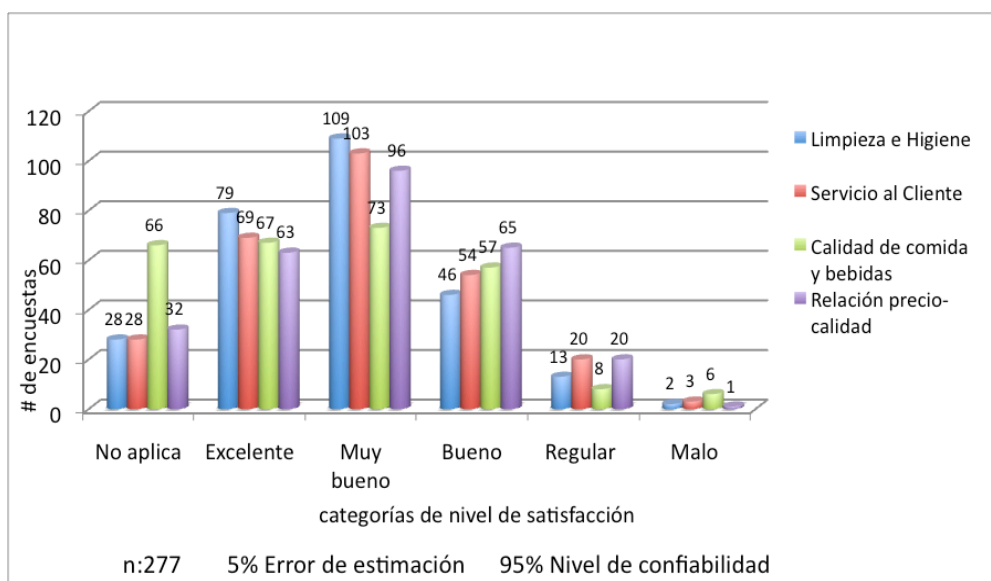


Gráfico 15.- Nivel de Satisfacción en Servicios Hoteleros

3.1.4.-DATOS DE SOSTENIBILIDAD

3.1.4.1.-Conocimiento de Turismo Sostenible: En cuanto a los turistas que tenían un conocimiento del significado de turismo sostenible se registro un total de 164 (correspondiente al 58,99%) y para aquellos que no conocían el significado se registró un total de 114 (correspondiente al 41%).

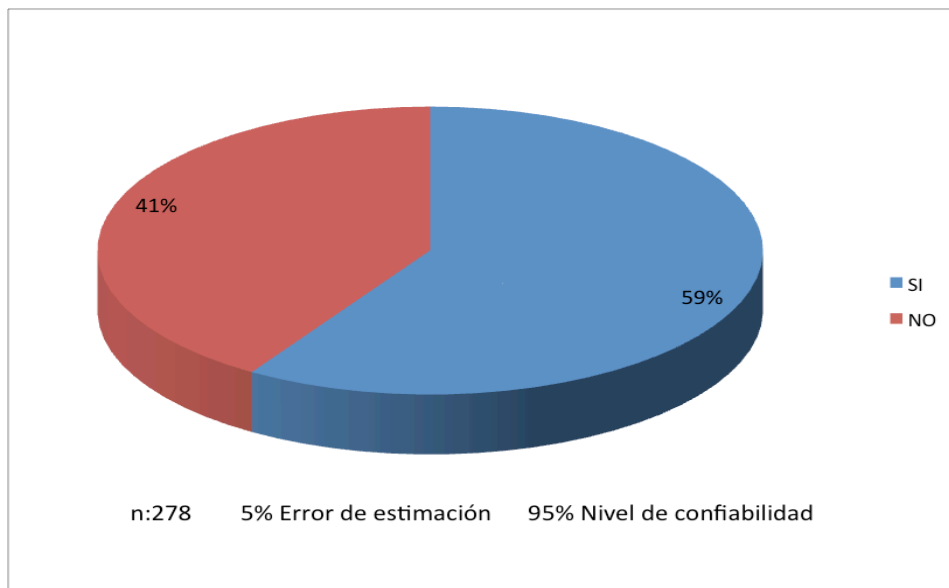


Gráfico 16.- Conocimiento sobre el significado de turismo sostenible

3.1.4.2.-Percepción de Sostenibilidad RBS: En cuanto a la percepción de un turismo sostenible en la Reserva de Biósfera Sumaco por parte de los turistas, para aquellos que estaban completamente de acuerdo se registró un total de 56 (correspondiente al 20,43%), para la categoría medianamente de acuerdo se registró un total de 87 (correspondiente al 31,75%), para el grupo que estuvo de acuerdo se registró un total de 66 (correspondiente al 24,08%), para el grupo que estuvo parcialmente de acuerdo se registró un total de 43 (correspondiente al 15,69%), y finalmente para aquellos que estuvieron en desacuerdo se registró un total de 22 (correspondiente al 8.02%).

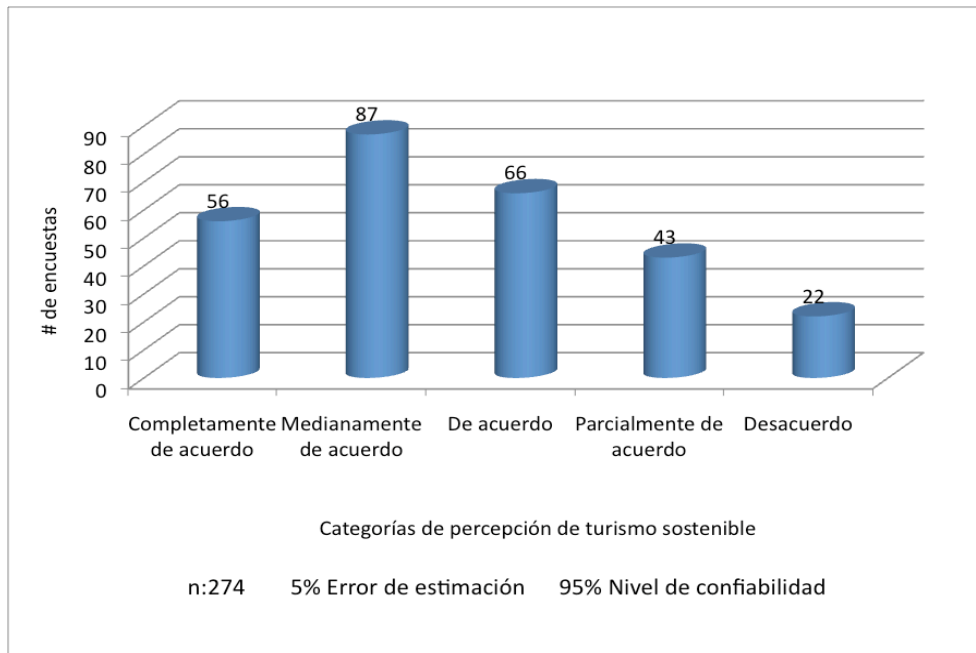


Gráfico 17.- Percepción de sostenibilidad del turismo

3.1.4.3.-Conocimiento de una Certificación en Turismo Sostenible: En cuanto a los turistas que si conocían lo que es una certificación en turismo sostenible se registró un total de 89 (correspondiente al 32,36%) y para aquellos que no conocían se registró un total de 186 (correspondiente al 67,63%).

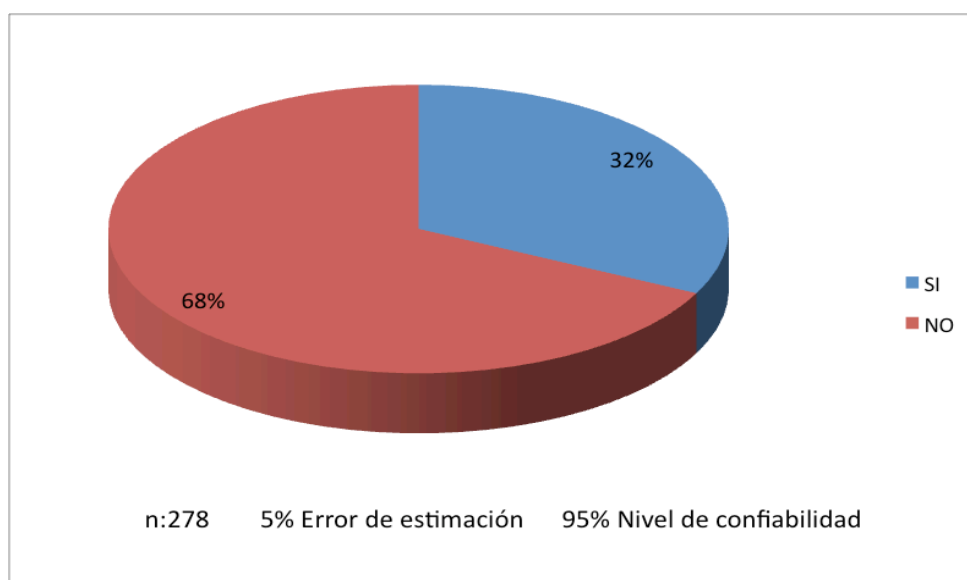


Gráfico 18.- Conocimiento sobre certificaciones en turismo sostenible

3.1.4.4.-Preferencias por Empresas Certificadas: para los turistas que preferían operaciones turísticas de empresas certificadas se registró un total de 102 (correspondiente al 37.22%), aquellos que respondieron no sumaron un total de 17 (correspondiente al 6.20%) y finalmente para aquellos que no sabían se registró un total de 155 (correspondiente al 56.56%).

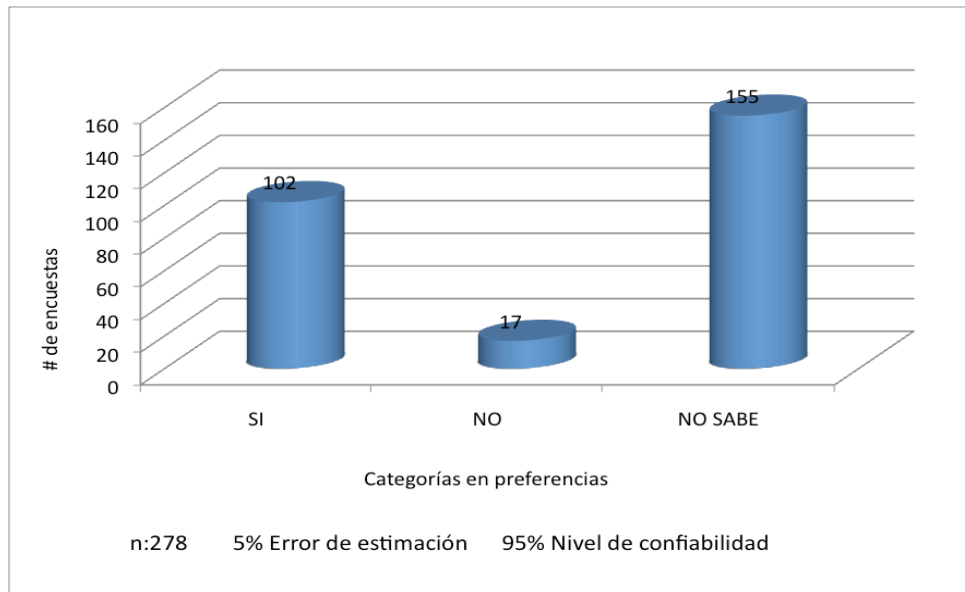


Gráfico 19.- Preferencias de viaje con empresas que poseen certificaciones

3.1.4.5.-Disponibilidad a Pagar más por una Empresa Certificada: En cuanto al grupo de turistas que estaban dispuestos a pagar más por los servicios ofrecidos por una empresa certificada se registró en total (126 correspondiente al 45.32%), para aquellos que no estaban dispuestos a pagar se registró un total de 37 (correspondiente al 13.30%) y finalmente para aquellos que no sabían se registró un total de 115 (correspondiente al 41.56%).

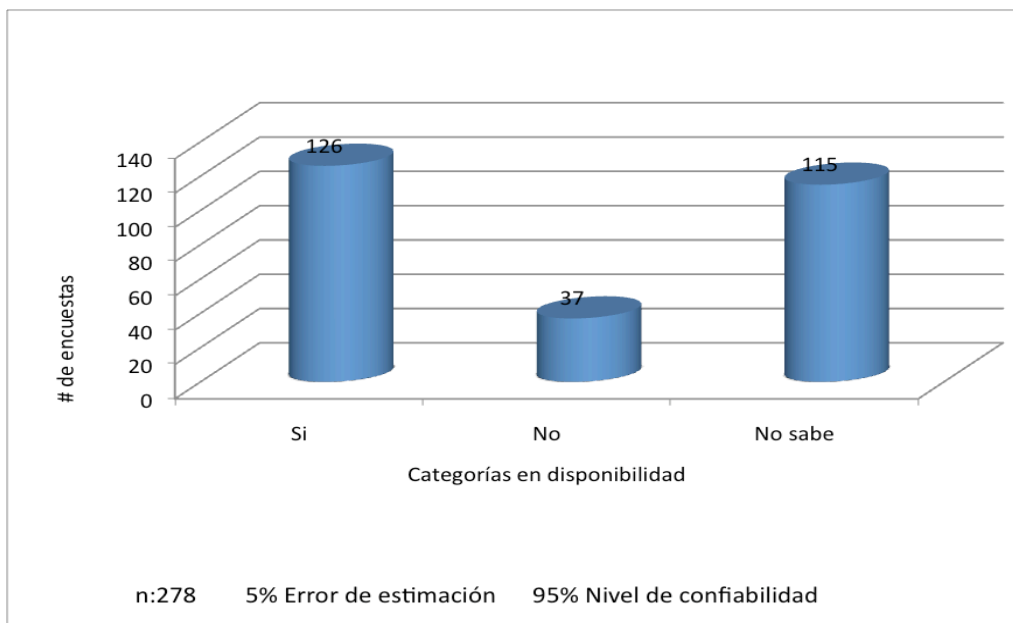


Gráfico 20.- Disponibilidad a pagar más por una empresa certificada

3.2.- EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS ANÁLISIS CUANTITATIVO

3.2.1.-Perfil del Turista

En cuanto al perfil del turista, la información recolectada nos indica que en su mayoría los turistas que visitan la RBS son personas jóvenes que se encuentran entre los 12 a 25 años y en un porcentaje menor los jóvenes adultos de 25 a 35 años Gráfico 3. Estos datos indican que la visita de jóvenes a la reserva está relacionada principalmente con las actividades turísticas que se realizan en esta área .

En segundo lugar, hay una mínima diferencia entre hombres y mujeres Gráfico 4. esto concuerda con la distribución de géneros en general para las actividades que se realizan en la reserva.

En cuanto a la nacionalidad de los turistas, entre nacionales e internacionales, el turismo interno es mayor en la RBS en comparación al turismo extranjero, Gráfico 5. La llegada de turistas nacionales proviene en su mayoría de la región sierra, debido a las temporadas marcadas existentes para el turismo nacional, para esta región la temporada alta se extiende de Mayo a Julio, mientras que para la región costa la temporada alta se da entre los meses de Diciembre hasta Abril (MINTUR, 2009).

Otro aspecto importante en la visita del turista nacional, es la cercanía de la ciudad del Tena, centro de operaciones turísticas de la RBS, que gracias a la reconstrucción de la vía Quito-Tena, se encuentra a tan solo 3 horas de la capital. En cuanto al turismo receptor, es decir turistas extranjeros que llegan al Ecuador (MINTUR, 2007), como se puede apreciar en la Gráfico 6. los tres principales mercados emisores son: estadounidense, alemán e inglés. Estos resultados están apoyados por la información del MINTUR (2009), en donde se señala que las dos primeras regiones emisoras importantes para el turismo receptor del Ecuador son Norteamérica (Estados Unidos y Canadá) y Europa (Alemania, Reino Unido, España y Francia).

En cuanto al nivel de estudios de los turistas se puede ver Gráfico 7. que el principal nivel de educación es el universitario, que corresponde al 51.46% del total de entrevistados. Finalmente, en cuanto a las principales motivaciones de visita a la RBS, las dos principales son aventura y observación de la naturaleza Gráfico 8. Esto responde a los recursos turísticos que posee la RBS están relacionados con la naturaleza, por ejemplo, la diversidad paisajística y la diversidad biológica tanto en flora como en fauna. Es por esto que a la zonas de desarrollo turístico que son parte de RBS se las ve principalmente como destinos de aventura y naturaleza (Valarezo *et al.*, 2001).

3.2.2.- Datos de la Estancia

Con relación a los datos de la estancia dentro de la RBS, se obtuvo la siguiente información:

Como indica la Gráfico 9. en su mayoría los turistas no saben que se encuentran dentro de una reserva de biósfera, posiblemente debido a la falta de publicidad de la misma como parte del patrimonio natural en la que esta zona se desarrolló. En cuanto al tiempo de permanencia en el área, se encontró que el principal lapso de tiempo de estancia para los turistas es de 1 a 10 días, Gráfico 10.

En relación con el lugar de permanencia de turistas nacionales y extranjeros, la ciudad del Tena es el primer lugar en estancia dentro de la RBS, esto se debe principalmente a la cercanía a los atractivos turísticos, además de que por ser la capital provincial encontramos aquí un mayor desarrollo de la planta turística tanto primaria como secundaria. Estas fueron descritas por Altes (2001) y Serra (2000) como:

- La planta turística primaria se refiere al alojamiento, restaurantes, equipamientos culturales y de ocio.
- Mientras que la planta turística secundaria se refiere a agencias de viajes, guías de turismo.

Es así que en la Ciudad del Tena encontramos (MINTUR, 2008) un total de:

- 53 establecimientos hoteleros, desde Cabañas hasta Pensiones.
- 22 cafeterías y restaurantes.
- 10 agencias de viajes.
- 7 bares y discotecas.

Para la pregunta relacionada con la búsqueda de información, Gráfico 12. el mayor porcentaje (60.64%) contestó que si había realizado una búsqueda de información antes de realizar el viaje. Esto probablemente se debe a la búsqueda de establecimientos hoteleros que se relaciona con la pregunta 12, Gráfico 14. donde se muestra que la mayoría de los turistas que viajan a la RBS no lo hacen con paquete turístico. Esto quiere decir que cada turista es responsable de buscar información importante para su estancia, como hospedaje, lugares de alimentación, atractivos turísticos y acceso a los mismos. En relación con la pregunta anterior es importante señalar que el Internet fue la herramienta más usada para la búsqueda de información turística debido a su accesibilidad principalmente para turistas extranjeros y también para turistas nacionales Gráfico 13.

Finalmente, con respecto a los servicios turísticos que se ofrecen en la RBS y la calidad de los mismos, como se observa en la Gráfico 15. la calificación mayoritaria fue de muy bueno, en servicios como: Limpieza e Higiene, Servicio al Cliente, Calidad de comidas y bebidas, Relación precio-calidad, esto parecería demostrar que los servicios se han ido desarrollando de forma positiva en los últimos años, aunque se esperaría aún más trabajo para llegar a la clasificación de excelente.

3.2.3.- Datos de Sostenibilidad

Como se puede observar en la Gráfico 16. hubo un porcentaje ligeramente superior (58.99%) de personas encuestadas que conocían el significado de turismo sostenible. Esto

podría tener relación con el nivel de educación (universitarios) o con la difusión a través de los medios de este tipo de conceptos ambientales.

En este sentido, es notorio que la mayoría de encuestados percibiera que las actividades dentro de la RBS son sostenibles (76.26%), tomando en consideración los criterios "Completamente de acuerdo", "Medianamente de acuerdo" y "De acuerdo" con el mayor porcentaje (31.75%) para la percepción "Medianamente de acuerdo". En tanto que solo un 8.02% señala estar en desacuerdo y un 15.69% estuvo "Parcialmente de acuerdo" Gráfico 17.

En contraste, la mayor parte de encuestados (67.63%) contestó que no conocían lo que es una certificación en turismo sostenible Gráfico 18. Esto parece corroborar el hecho de que la mayoría de encuestados (56.56%) respondiera "no sabe" a la pregunta sobre si preferían operaciones turísticas con empresas certificadas Gráfico 19. No obstante, casi la mitad de los encuestados (45.32%) respondió que estarían dispuestos a pagar más por los servicios de una empresa certificada Gráfico 20. Esto puede deberse a que durante la realización de las encuestas, se explicó a los encuestados sobre las certificaciones, una vez que muchos de ellos manifestaron curiosidad al respecto.

3.3.-ANÁLISIS CUALITATIVO

A continuación se analizan los gráficos generados por el programa ATLAS.TI, correspondientes a los principios del ecoturismo los cuales son: Administrativo, Ambiental y Socio-Cultural además de dos temas tratados continuamente durante las entrevistas: Económico y Gestión-Normativa.

3.3.1.-ADMINISTRATIVO: En el siguiente gráfico se pueden apreciar los temas tratados por los entrevistados en relación al aspecto administrativo-empresarial, que se describen a continuación.

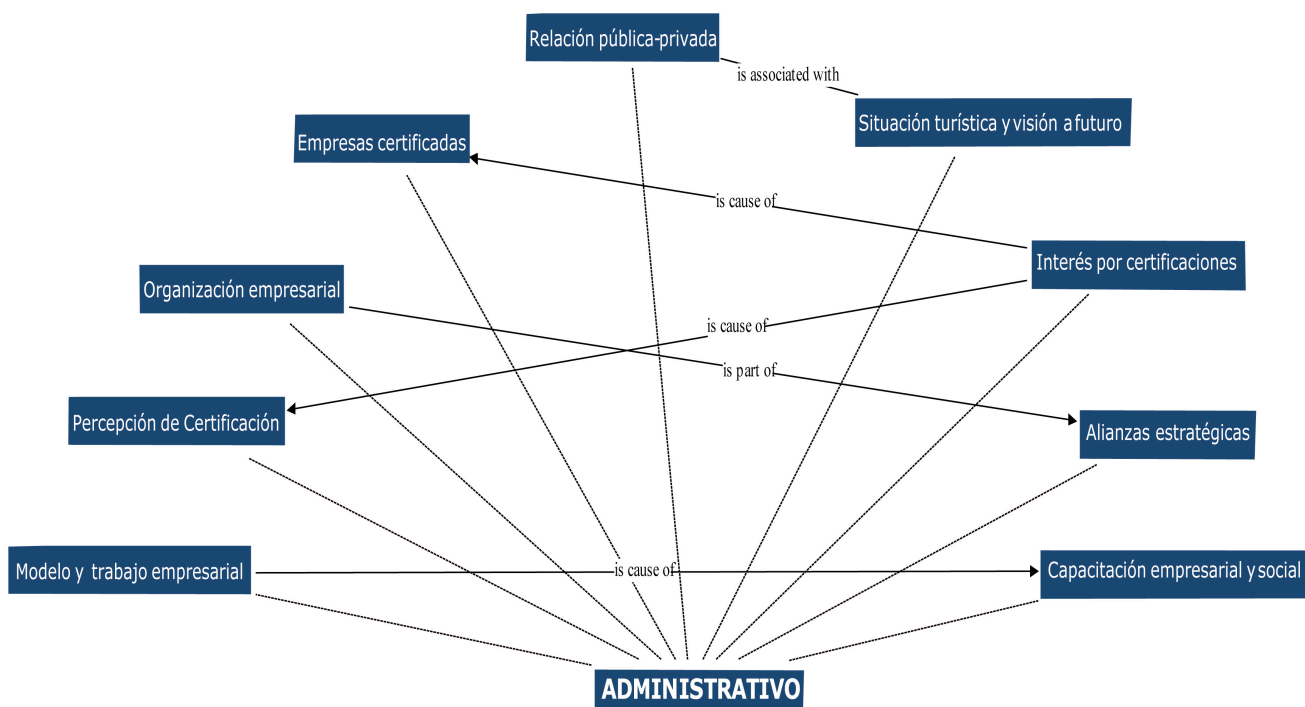


Gráfico 21.- Familia Administrativo

3.3.1.1.- Capacitación Empresarial y Social: En cuanto a este tema los entrevistados discutieron la importancia de la capacitación empresarial y social para el desarrollo turístico dentro de la RBS, además de los problemas que existen por falta de iniciativa en

convocar a este tipo de capacitaciones por parte del gobierno y así mismo la asistencia e interés de los empresarios y de la comunidad en general.

“Es muy importante la capacitación, no solo para los empresarios hoteleros sino para toda la población especialmente la capacitación ambiental, buscando soluciones para frenar problemas como los de la contaminación de los ríos entre otros” (Hostería las Heliconias).

3.3.1.2.- Alianzas Estratégicas: En cuanto a este tema se habló acerca de los beneficios que conlleva el promover distintas alianzas empresariales, para así mejorar los estándares de calidad empresarial y promover un trabajo más responsable en relación con el ambiente.

“En Shiripuno tenemos un proyecto de cabañas ecológicas de primera clase en convenio con tres agencias internacionales: francesa, inglesa y alemana, estamos en busca de una certificación reconocida a nivel internacional” (Shiripuno).

3.3.1.3.- Interés por Certificaciones: Las certificaciones para la mayor parte de los entrevistados siguen siendo un tema poco conocido, no obstante, todos coinciden en que cada vez se ve un mayor interés por las certificaciones debido a las nuevas tendencias de cuidado ambiental además de la acogida que éstas tienen por los turistas extranjeros.

“Por mi parte si estoy interesado, hoy en día es muy importante para los turistas especialmente para los extranjeros el hecho de cumplir varios estándares para ser más responsables con el medio ambiente” (Welcome Break Explorer).

3.3.1.4.- Situación Turística y Visión a Futuro: En este subtema hay una gran diversidad de puntos de vista. Se discute por ejemplo, que actualmente el turismo nacional se ha incrementado debido en gran parte a la reconstrucción de la carretera Quito-Tena y como consecuencia ha aumentado la creación de nuevas empresas. Aunque todavía son muy pocas las que han buscado un desarrollo responsable tanto en el aspecto ambiental como social. En cuanto a la visión futura en el aspecto turístico y ambiental de la RBS, pocos son los que tienen una visión muy optimista y más bien tienen en mente otro tipo de desarrollo para la región si no se toman las medidas necesarias.

“Actualmente se han desarrollado nuevos proyectos turísticos incluso con las comunidades, a demás de la creación de nuevas empresas , lamentablemente el flujo turístico no ha aumentado en relación con la gran oferta, ya que este que en su mayoría es turismo nacional se concentra únicamente en los feriados” (Welcome Break Explorer).

“Debido a problemas como la protección del medio ambiente, la posible extracción de petróleo y la construcción del aeropuerto internacional que podría cambiar el modelo de turismo de la ciudad del Tena” (Agencia Mundo Puma).

3.3.1.5.- Relación Público-Privada: Es un tema bastante discutido por los entrevistados, en donde se evidencia la necesidad de un avance en la relación público-privada, ya que son realmente pocas las iniciativas que existen hasta el momento, sin embargo, hay el consenso de que este es un aspecto clave para el desarrollo turístico de la región.

“Lastimosamente no ha mejorado la relación pública-privada aunque han existido iniciativas como la mesa del turismo, en donde se han realizado reuniones en conjunto con representantes gubernamentales y empresarios turísticos” (Establo de Tomás).

3.3.1.6.- Empresas Certificadas: En cuanto al conocimiento de empresas certificadas por parte de los entrevistados, los resultados han sido desalentadores, ya que en su mayoría coinciden en que no conocen empresas que hayan sido certificadas dentro de los límites de la RBS.

“No conozco empresas cerificadas en esta zona pero en mi opinión los empresarios podrían estar interesados debido a la nueva tendencia de cuidado ambiental” (Welcome Break Explorer).

3.3.1.7.- Organización Empresarial: Para los entrevistados la organización empresarial es de gran importancia, y un medio para alcanzar un mayor y mejor desarrollo turístico, promoviendo un trabajo en conjunto responsable, a la vez que se obtienen distintos beneficios para aquellos que forman parte de alguna asociación.

“La organización es importante y de gran ayuda ya que al crear este tipo de organizaciones empresariales por ejemplo en el caso de los guías se incrementa los beneficios cuando se trabaja en conjunto y también promueve aspectos como la capacitación que ayuda mucho para mejorar el servicio” (Hostal Residencia Limoncocha).

3.3.1.8.- Percepción de Certificación: Una gran parte de los empresarios muestran interés en las certificaciones, aunque su conocimiento acerca de éstas no es muy profundo. Aunque está claro para ellos que pueden traer beneficios económicos a las empresas, mientras se promueve un trabajo responsable con el medio ambiente y las comunidades. Sin embargo, persisten dudas en las pequeñas empresas ya que esto conlleva una mayor inversión, lo que muchas veces es algo difícil de conseguir

“En mi opinión la percepción de una certificación por parte de las pequeñas empresas no es muy buena ya que para obtener una certificación ambiental es necesario cumplir con ciertos parámetros lo que implica mayor inversión para estas empresas que en muchos casos es difícil de lograr” (Hostal Residencia Alemana y Austria).

“Yo pienso que las certificaciones en el ámbito turístico en Misahuallí sería un punto clave ya que con esto se puede llegar a un desarrollo turístico más responsable no solo con el ambiente sino también con las comunidades” (Operadora Shiripuno).

3.3.1.9.- Modelo y Trabajo Empresarial: Existen distintas opiniones sobre el modelo de trabajo empresarial dentro de la RBS, pero en general el modelo de trabajo para la ciudad del Tena y zonas aledañas es el de empresas familiares. Muy pocas son empresas grandes y especializadas en un tipo de turismo ambientalmente responsable.

“La mayoría de los empresarios turísticos de la ciudad del Tena no tienen una visión de cambio en su modelo de trabajo debido a que casi un 90% han creado microempresas de forma empírica como negocios familiares y en mi opinión sería un poco difícil tratar de cambiar su forma de pensar y manejar sus negocios” (Casa del Abuelo).

3.3.2.- AMBIENTAL: En el siguiente gráfico se puede apreciar los temas tratados por los entrevistados en relación al aspecto ambiental que se desarrolla dentro de la RBS y que se describen a continuación.

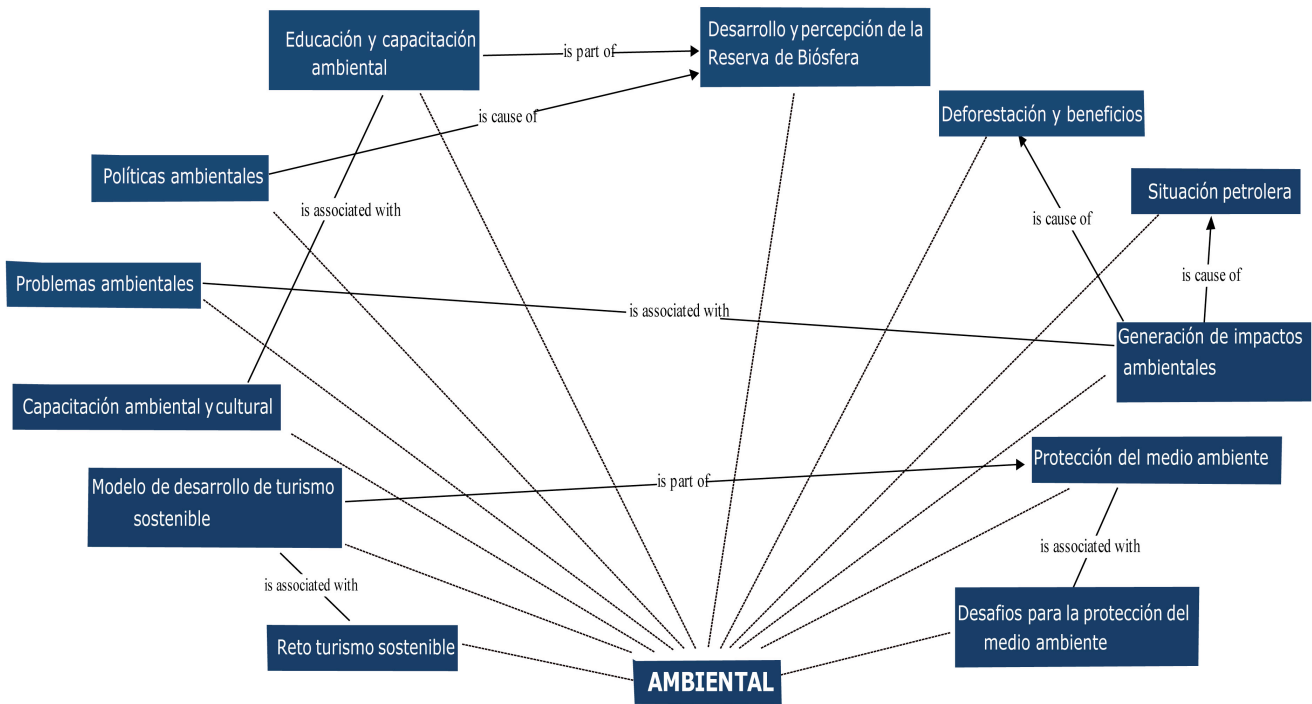


Gráfico 22.- Familia Ambiental

3.3.2.1.- Desafíos para la Protección del Medio Ambiente: En cuanto a los desafíos que se puedan presentar para la protección del medio ambiente, los entrevistados concluyeron que la educación es uno de los factores más importantes, junto con la organización empresarial, temas de importancia si es que se quiere cambiar positivamente en el modelo turístico que hoy en día existe en la RBS.

“El principal desafío es la falta de educación, lastimosamente no existe una correcta enseñanza desde la escuela para la protección del medio ambiente perjudicando al desarrollo de un turismo responsable” (Establo de Tomás).

3.3.2.2.- Protección del Medio Ambiente: Uno de los temas que forman parte de una gran discusión es el de la protección ambiental, pues genera una gran preocupación tanto para

empresarios como para habitantes de la RBS, en particular, debido a la falta de iniciativa para la protección del ambiente y a la falta de capacitación para la población local de la zona.

“La protección del medio ambiente es un aspecto clave en el que debemos empezar a preocuparnos cada vez más uno de los problemas más grandes que he visto últimamente es el de la contaminación de los ríos” (Brisas del Río).

“Debería implementarse medidas para la protección del medio ambiente empezando en el campo hotelero por ejemplo con un manejo adecuado de desechos, disminución de gastos eléctricos y de agua etc. cosa pequeñas pero útiles que ayuden a largo plazo” (Brisas del Río).

3.3.2.3.- Generación de Impactos Ambientales: A pesar de que se mencionan varios problemas ambientales, hay muy poco conocimiento real acerca de la naturaleza, alcance y relevancia de los impactos ambientales que estos "problemas" pueden ocasionar.

“Las actividades que mas generan impactos en mi opinión son: la tala de los bosques la contaminación de los ríos y la posible extracción petrolera” (Hotel residencia Alemana).

3.3.2.4.- Situación Petrolera: La situación petrolera para esta región es un tema que causa mucha incertidumbre, no está muy claro para todos los empresarios cual es en sí la situación actual petrolera, pero muchos están seguros de que habrá algún tipo de desarrollo petrolero en la provincia del Napo.

“La situación es muy compleja especialmente por temas como la minería o la explotación petrolera que actualmente es lo que está buscando el país y esto no nos beneficia en lo que es turismo natural, ya que si se generan esto tipo de impactos negativos para el medio ambiente, después no tendremos recursos naturales para el desarrollo adecuado de ecoturismo” (Hostal Clarke's Misahualli).

3.3.2.5.- Deforestación y sus Beneficios: En su totalidad la opinión acerca de la deforestación es que es un gran problema que se lleva a cabo en la provincia del Napo y

que perjudica a las operaciones turísticas ambientales, pero muchos también sostienen que para sectores de escasos recursos esto trae algunos beneficios económicos aunque estos sean a corto plazo, siendo un gran problema para el trabajo ecoturístico de la zona.

“No hay mucho control en lo que se refiere a la deforestación y es por esta razón que el turismo de naturaleza ha disminuido considerablemente muchas personas que viven en el campo deciden talar sus árboles para obtener beneficio económicos mínimos pero de una forma más rápida” (Hostal Residencia Ally Kausay).

3.3.2.6.- Desarrollo y Percepción de la RBS: El desarrollo turístico que se a dado a cabo en la RBS en opinión de los entrevistados, es un tipo de turismo masivo en feriados especialmente por turistas nacionales que a dado lugar a la creación de más hoteles que muchas veces no son hoteles que operen de forma responsable, además del poco reconocimiento de encontrarse dentro de una reserva de biósfera que existe para la población, turistas y parte de los empresarios turísticos.

“En la ciudad del Tena el turismo ha aumentado especialmente en los feriados y como todos sabemos esto se debe a las buenas condiciones de la carretera, lamentablemente los turistas no vienen por la denominación de Reserva de Biósfera” (Villa Belén).

3.3.2.7.- Educación y Capacitación Ambiental: Con relación a la educación y la capacitación ambiental, los entrevistados coinciden en que todavía falta mucho trabajo por hacer, ya que actualmente existen muy pocas iniciativas por parte de las entidades gubernamentales pero de igual manera existe poco interés de parte de la población y empresarios.

“Es necesario que la población tenga una correcta educación y capacitación desde pequeños para así crear una conciencia de protección hacia el medio ambiente creando beneficios no solo para el presente sino para el futuro” (Hostal Vista Hermosa).

3.3.2.8.- Políticas Ambientales: Es necesario establecer una política ambiental adecuada que ayude a la protección del medio ambiente a través de incentivos tanto para empresarios

como para los turistas, estas políticas no solo deben ser impuestas como leyes por parte de altas autoridades sino también deben ser tomadas en cuenta como políticas de protección ambiental dentro de los establecimientos turísticos y tener el respaldo de la población en general y de los turistas.

“Deberían existir distintas políticas dentro de los hoteles para que contribuyan al desarrollo de un turismo sostenible, por ejemplo el de la plantación de plantas de la zona por cada dólar extra cobrado dentro de un establecimiento turístico, que motive a los turistas a colaborar con la protección del ambiente y a los empresarios creando mayores ingresos” (Mesa del Turismo).

3.3.2.9.- Problemas Ambientales: De los problemas más discutidos por los entrevistados están la explotación maderera, la contaminación de los ríos, el manejo inadecuado de la basura, el deterioro de zonas naturales turísticas por los eventos de turismo masivo que ahí se realizan, especialmente en los feriados y las pocas medidas implementadas para contrarrestar esto problemas.

“En cuanto al turismo de naturaleza cada vez se hace un poco más difícil la situación especialmente por temas como la tala del bosque, la contaminación de los ríos y la posible extracción petrolera” (Hostal Residencia Alemana Austria).

3.3.2.10.- Modelo de Desarrollo de Turismo Sostenible: Para este tema los entrevistados estuvieron de acuerdo en que todavía falta mucho para que el modelo actual de turismo que se maneja dentro de la RBS llegue a ser un modelo de desarrollo de turismo sostenible.

“Seguir fomentando el turismo de manera que se incluyan a las comunidades y se realice un turismo de manera que se incluya a las comunidades y se realice un turismo responsable con el medio ambiente, y así generar ganancias económicas por medio del desarrollo de un turismo mas sostenible” (Agencia Mundo Puma).

3.3.2.11.- Reto Turismo Sostenible: El reto para llegar hacia un turismo sostenible aún sigue siendo muy grande, como los entrevistados en su mayoría discutieron: es necesario promover distintos tipos capacitación para empresarios, turistas y pobladores, además de tomar iniciativa mediante la creación o el trabajo con asociaciones existentes para empezar con un cambio en el modelo turístico de la zona.

“El reto es implementar un turismo que ayude a la protección del medio ambiente y que muestre y tome ventaja de los atractivos naturales que se encuentran en los alrededores del Tena y de la provincia del Napo en general” (Agencia Mundo Puma).

3.3.3.-SOCIO-CULTURAL: En el siguiente gráfico se puede apreciar los temas tratados por los entrevistados en relación al aspecto socio-cultural que se desarrolla dentro de la RBS, como se puede apreciar muchos de los temas descritos, ya han sido señalados en los anteriores gráficos tales como:

- Interés por certificaciones (ADMINISTRATIVO)
- Desafíos para la protección del medio ambiente (AMBIENTAL)
- Situación turística y visión a futuro (ADMINISTRATIVO)
- Reto turismo sostenible (AMBIENTAL)
- Capacitación empresarial y social (ADMINISTRATIVO)
- Deforestación y beneficios (AMBIENTAL)

Estos temas están dentro de la familia “Socio-Cultural” ya que de igual forma que los aspectos ambientales y administrativos están relacionados con estos, todo esto se origina a partir del desarrollo social y cultural que se lleva a cabo dentro de la RBS.

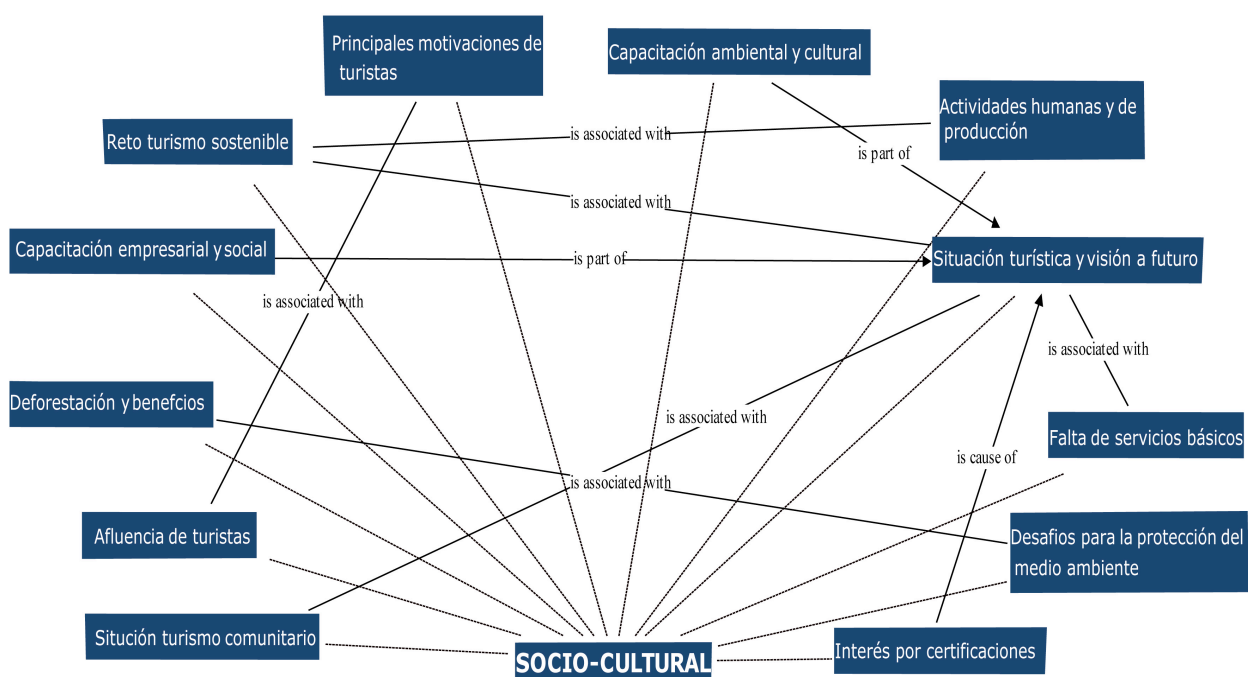


Gráfico 23.- Familia Socio-Cultural

3.3.3.1.- Interés por certificaciones: Este tema ya ha sido nombrado anteriormente considerándolo como un tema de poco conocimiento para los turistas especialmente nacionales y de igual forma para los empresarios, los entrevistados afirman en que falta más capacitación en este tema que puede beneficiar no solamente al medio ambiente sino a la sociedad en general, creando modelos nuevos de trabajo que incluyan a las comunidades

3.3.3.2.- Desafíos para la protección del medio ambiente: como se señaló anteriormente, uno de los principales desafíos para la protección según los entrevistados es la educación, mientras no exista un interés por parte de las autoridades y de las personas por exigir un mejor tipo de educación, los problemas persistirán, es por esta razón que es de gran importancia incentivar en la sociedad la protección del medio ambiente y lograr que esto sea parte de la cultura de los mismos.

3.3.3.3.- Falta de servicios básicos: Existe mucha preocupación sobre la mejora en lo que se refiere a servicios básicos, especialmente en zonas alejadas a los centros poblados principales, pero uno de los temas más mencionados fue el de el manejo de la basura por parte de las autoridades y los problemas que existen en relación a este tema.

“Hoy en día las personas son más cuidadosas con el medio ambiente aunque existe un problema que es el de la organización, desde las autoridades ya que ellos no se encargan de proveer buenos servicios a demás de un efectivo manejo de la basura” (Hostal Clarke's Misahualli).

3.3.3.4.- Situación turística y visión a futuro: En cuanto a este tema en su mayoría los entrevistados piensan que para que la situación turística cambie es importante que la sociedad en general se involucre: turistas, empresarios, niños, jóvenes y adultos. Además de implementar una educación responsable con el medio ambiente desde las escuelas.

“Podríamos encaminarnos de una buena manera hacia el futuro y especialmente si controlamos lo que es el turismo masivo, enfocándonos en actividades y atractivos que promuevan un turismo controlado y poco destructivo” (Hostería Puma Rosa).

3.3.3.5.- Actividades humanas y de producción: En cuanto a este tema algunos entrevistados concluyeron que el turismo es una actividad importante que genera ingresos en la población y se encuentra entre los primeros lugares de las actividades productivas.

“El turismo en general para la ciudad del Tena es muy importante, está en el tercer nivel de las actividades productivas-económicas, y ayuda a la población a generar ingresos tanto de una forma directa como indirecta” (Agencia Mundo Puma).

3.3.3.6.- Capacitación ambiental y cultural: Otro de los temas más tratados durante la realización de las entrevistas fue el de la capacitación no solo ambiental sino también cultural, buscar métodos y plantear estrategias para que con el tiempo se vaya creando una conciencia de trabajo responsable en todos los aspectos, manteniendo su cultura hacer de este tipo de trabajo parte de la misma.

“Yo pienso que entre los retos principales están la capacitación hacia las personas y comunidades que promueva el mantener su cultura y el ambiente que nos rodea” (Operadora Shiripuno).

3.3.3.7.- Principales motivaciones de turistas: Para los extranjeros las principales motivaciones son las de visitar un entorno natural, observación de vida silvestre y visita a comunidades de la zona, mientras que para los turistas nacionales las motivaciones van desde aventura, recreación, observación de paisajes, descanso. Es por esto que muchas de las empresas turísticas prefieren trabajar con turistas extranjeros debido a sus motivaciones turísticas y a su capacidad de pago.

“Desde hace 3 años estamos incentivando que el turista nacional venga y conozca lo que es una comunidad pero lastimosamente el turista nacional busca la comodidad mientras que el extranjero le interesa la forma de vida de la comunidades y su relación con la naturaleza” (Operadora Shiripuno).

3.3.3.8.- Afluencia de turistas: Los turistas nacionales visitan esta zona principalmente en feriados, aunque también existe afluencia durante las temporadas de vacación especialmente de la sierra (Julio-Agosto). En relación con la afluencia turística para extranjeros los meses de mayor afluencia son (Julio-Agosto-Septiembre), según estas temporadas los empresarios y la población en general planifican su actividades.

“Los meses de mas afluencia turística para extranjeros son agosto y septiembre, generalmente grupos de voluntarios que vienen a permanecer en la selva por largos periodos y para esto la ciudad del Tena sirve como lugar de paso, los turistas nacionales se los suele recibir en los feriados” (Brisas del Río).

3.3.3.9.- Situación turismo comunitario: Este tema todavía no ha tenido un gran desarrollo dentro de la RBS, pero tanto para los empresarios como para la población en general el turismo comunitario debe ser tomado en cuenta y se debe buscar nuevas formas de desarrollo, para que con esto exista distintos beneficios que ayuden a la zona en general.

“Se conocía a RICANCIE como un ejemplo de turismo comunitario pero desafortunadamente tuvo su punto de clímax y posteriormente decayó debido a problemas internos relacionados con los ingresos económicos, sin embargo se los considera todavía los pioneros en turismo comunitario y son muy nombrados internacionalmente aunque su realidad sea distinta; han tenido varios problemas debido a

que la actividad turística no genera suficientes recursos como para cubrir todas las necesidades que tiene la comunidad, por esta razón es que se trata de hacer que las comunidades vean al turismo como una alternativa sin dejar a un lado otras actividades productivas” (Omar Moreno).

3.3.4.-ECONÓMICO: En el siguiente gráfico se puede apreciar los temas tratados por los entrevistados en relación al aspecto económico que se desarrolla dentro de la RBS, como se puede apreciar casi en su mayoría los temas descritos, ya han sido señalados en los anteriores gráficos tales como:

- Desarrollo y percepción de la RBS (AMBIENTAL)
- Actividades humanas y de producción (SOCIO-CULTURAL)
- Afluencia de turistas (SOCIO-CULTURAL)

Estos temas de igual forma están dentro de la familia “Económico” ya que tienen una estrecha relación con desarrollo productivo y económico de la zona.

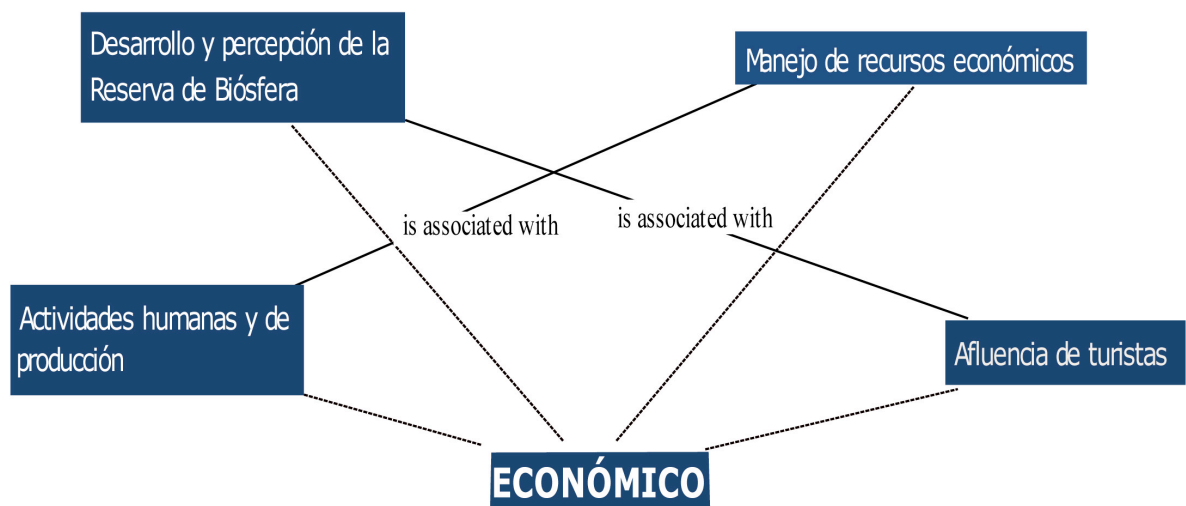


Gráfico 24.- Familia Económico

3.3.4.1.- Afluencia de turistas: En cuanto a la afluencia de turistas que como se describió anteriormente todo depende de la temporada, tanto para turistas nacionales como para extranjeros, es importante saber que el turismo desarrollado es muy estacional, es por eso que muchos de los empresarios deben tomar en cuenta a las épocas de mayor afluencia turística para incrementar sus ganancias y poder repartirlas equitativamente a lo largo del año.

3.3.4.2.- Manejo de recursos económicos: Este tema es muy discutido en relación al manejo de los recursos económicos por parte de las autoridades, ya que según los empresarios muchas veces las autoridades gastan mucho dinero en organización de eventos que tienen muy poca relación con el cuidado ambiental y demás temas importantes que están ligados al desarrollo turístico de la zona.

“Uno de los principales retos es el trabajo de las autoridades, ya que ellos son los que tienen que empezar con el ejemplo además de un trabajo adecuado, manejando de forma correcta los recursos económicos, como por ejemplo organizando menos fiestas y mas capacitación y promoción para el cuidado del medio ambiente” (Selva Verde Operadora Misahuallí).

3.3.4.3.- Desarrollo y percepción de la Reserva de Biósfera: En relación con el aspecto económico este tema es muy importante, ya que la percepción que se tiene de la reserva de biósfera en una forma que se la incluya en el desarrollo de las actividades turísticas es muy básica y en muchas ocasiones no se la toma en cuenta, es por esta razón que algunos de los entrevistados piensan que mientras la percepción de la RBS no cambie o mejore no se podrá llegar a un buen desarrollo económico relacionado con un desarrollo turístico sostenible.

“Uno de los objetivos de la reserva es el de tener productos certificados de la propia RBS, aprovechar que las operaciones turísticas están dentro de una reserva de biósfera, ya que esto es un valor agregado que tienen las empresas y que no se está tomando en cuenta” (Omar Moreno).

3.3.4.4.- Actividades humanas y de producción: En relación a este tema, el turismo es muy importante ya que como se dijo anteriormente es una de las principales actividades de producción que genera grandes beneficios económicos a la zona.

“Sólo el 10% de la provincia es factible para actividades productivas tradicionales, como la agricultura y ganadería, el resto está protegido o no es apto para vivir debido a los riesgos naturales que pueden surgir en esa zona, es por eso que se debe tomar en cuenta el desarrollo turístico de la zona como una alternativa productiva importante para la zona” (Consejo Provincial).

3.3.5.-GESTIÓN Y NORMATIVA: En el siguiente gráfico se puede apreciar los temas tratados por los entrevistados en relación al aspecto gestión y normativa que se desarrolla dentro de la RBS, como se puede apreciar algunos de los temas descritos, ya han sido señalados en los anteriores gráficos tales como:

- Políticas ambientales (AMBIENTAL)
- Situación turismo comunitario (SOCIO-CULTURAL)
- Falta de servicios básicos (SOCIO-CULTURAL)
- Alianzas estratégicas (ADMINISTRATIVO)
- Desarrollo y percepción de la RBS (ECONÓMICO Y AMBIENTAL)

Estos temas de igual forma están relacionados con la gestión, manejo y normativas que se llevan a cabo dentro de la Reserva de Biósfera Sumaco

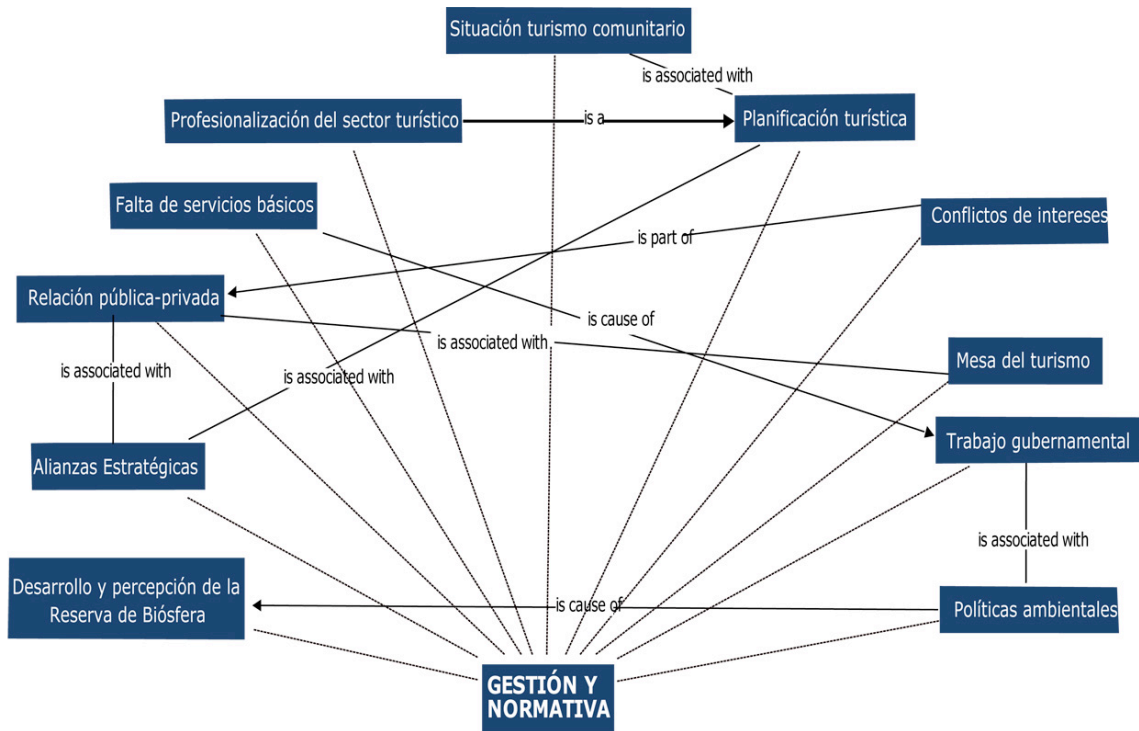


Gráfico 25.- Familia Gestión y Normativa

3.3.5.1.- Políticas ambientales: Como se señaló anteriormente en el caso del aspecto “AMBIENTAL” Este ha sido un tema de gran importancia ya que la mayoría de entrevistados coinciden en que la estructura de políticas ambientales que se manejan dentro de la RBS es ineficiente y que por lo tanto debería ser uno de los principales asuntos a tener en cuenta por parte de las autoridades correspondientes.

“Deberían crearse leyes u ordenanzas que ayuden a prohibir la tala de árboles, ya que muchos de los turistas especialmente extranjeros buscan la amazonía con sus propias características y si mantenemos estos problemas ambientales se va a crear un engaño todavía mayor para los turistas” (Hostal Residencia Alemana y Austria).

3.3.5.2.- Trabajo gubernamental: Este tema es muy importante en todos los aspectos: ambiental, administrativo, socio-cultural, económico. Es por esta razón que forma parte del aspecto de gestión y normativa el cual se refiere a la planificación en general de la RBS en relación con los demás aspectos.

Los entrevistados concuerdan de que el trabajo gubernamental debería mejorar mucho más y abarcar de una manera responsable todos los aspectos mencionados anteriormente.

“Es importante la participación por parte del gobierno para promover la promoción del turismo e información relevante del mismo como estadísticas que muestren cuales son los ingresos que tiene la provincia por el turismo” (Agencia Mundo Puma).

“Es importante por ejemplo la participación del gobierno a través del Ministerio de Turismo, ya que falta la colaboración para que las empresas se encaminen en un turismo responsable y de buenas prácticas” (Welcome Break Explorer).

3.3.5.3.- Mesa del turismo: Nace con el objetivo de mejorar la relación pública y privada. Aunque no ha sido tomada en cuenta en las entrevistas de muchos de los empresarios turísticos, aquellos que la mencionaron indicaron que se desconoce su situación actual así como el propósito real para su creación.

“Hay muchas instituciones privadas y públicas que están involucradas en la Mesa del Turismo: Municipio, Consejo Provincial, la Cámara de Turismo, Federación Evangélica de Nacionalidad Kichwa de Napo (FENAKIN), apoyadas por el Fondo Canadiense, la Policía Nacional con la Policía de Turismo, la Escuela Superior Politécnica Ecológica (ESPEC), Maquita Cushunchic, los Tours de Aguas Rápidas, la Asociación de Guías Nativos y el Ministerio del Ambiente” (Mesa del Turismo).

3.3.5.4.- Conflictos de intereses: El tema de conflicto de intereses es muy amplio y se lo puede observar en todos los niveles, un ejemplo de esto discutido en la entrevista al representante de la mesa del turismo, fue el como se han ido generando problemas por conflictos de intereses en relación a de aquellos que buscan protagonismo y no un verdadero desarrollo turístico de la zona en conjunto con el sector público-privado.

3.3.5.5.- Planificación turística: Un tema de gran importancia que en su mayor parte los entrevistados lo relacionan con una planificación únicamente en lo que se refiere en

crecimiento de empresas turísticas y localización de las mismas, pocos discuten este tema de tal forma en el que se tomen en cuenta una planificación que estudie la demanda, motivaciones de la demanda y mejoras en la oferta y de igual forma una planificación turística que ayude a la protección ambiental.

“Hace falta demostrar los beneficios de planificar, usando como ejemplo los desastres recientes debido a las crecidas de ríos, por esta razón, con capacitación y difusión, se podría mostrar la necesidad de trabajar de forma planificada y profesional en el sector turístico, para así evitar pérdidas” (Consejo Provincial).

3.3.5.6.- Situación turismo comunitario: Este tema discutido anteriormente no ha tenido un gran desarrollo en la zona, es por eso que muchos de los entrevistados lo nombran y mencionan la importancia pero aún no está claro como desarrollar un turismo comunitario real y de igual forma muy pocas han sido las iniciativas por parte de autoridades para el desarrollo de este tipo de turismo por lo cual la única organización conocida en turismo comunitario es RICANCIE, aunque actualmente ya se están desarrollando nuevos grupos que buscan desarrollar un turismo comunitario real como es el caso de Shiripuno.

3.3.5.7.- Profesionalización del sector turístico: Debido a que este tema está muy relacionado con la capacitación empresarial, la profesionalización del sector turístico es todavía muy básica en la región y falta más desarrollo.

“No hay una profesionalización del sector turístico, falta mucha capacitación es por esta razón que se generan miedos y resistencias” (Consejo Provincial).

3.3.5.8.- Falta de servicios básicos: Este tema que como se mencionó anteriormente es un problema que afecta especialmente a las zonas alejadas de ciudades como el Tena, es muy discutido por los entrevistados muchos aseguran que uno de los principales problemas es la falta de agua potable y que las altas autoridades se interesan por las quejas y comentarios de los pobladores.

3.3.5.9.- Relación pública-privada: La relación pública-privada no es tan buena en esta zona a pesar de la creación de organizaciones como la Mesa del Turismo. Los entrevistados coinciden en que se debería mejorar este tipo de relaciones para conseguir un mejor desarrollo turístico y evitar conflictos de intereses.

“Lastimosamente no ha mejorado la relación pública-privada aunque han existido iniciativas como es la Mesa de Turismo, en donde se han realizado reuniones en conjunto con representantes gubernamentales y empresarios turísticos” (Establo de Tomás).

3.3.5.10.- Alianzas estratégicas: Las alianzas estratégicas son de gran importancia para alcanzar mejores logros en los trabajos que se realicen, es por eso que de igual manera es importante la existencia de alianzas entre entidades públicas importantes que ayuden o encaminen de una mejor forma el desarrollo turístico de la zona.

3.3.5.11.- Desarrollo y percepción de la RBS: Es importante la participación de las autoridades para que ayude al desarrollo de la reserva y a la percepción de la misma como una zona en donde se cumplan actividades responsables con el medio ambiente y las comunidades de la zona, de esta forma es imposible que se promuevan capacitaciones para el sector empresarial y que logren entender la importancia de un trabajo responsable dentro de la RBS

“Se debería crear una red, empezar por algún tipo de plan piloto en la RBS y que los empresarios puedan conocer como son las operaciones en una reserva de biósfera, tal vez visitando lugares en donde se cumpla esto y de esta forma conocer cuales son los beneficios que se adquieren por adaptar este modelo de trabajo a sus actividades, esto también se puede convertir en un ejemplo para el resto de empresarios, finalizado esto establecer una organización en conjunto con reglas claras de lo que es la operación dentro de una reserva de biósfera” (Omar Moreno).

3.4.-EVALUACIÓN DE RESULTADOS ANALISIS CUALITATIVO

3.4.1.- ADMINISTRATIVO

En el aspecto administrativo que se lleva a cabo dentro de la RBS fueron considerados varios puntos importantes tales como: capacitación, modelo de trabajo, percepción e interés en certificaciones de turismo sostenible y la visión de la situación actual y hacia el futuro del turismo dentro de la RBS. Todos estos fueron temas de discusión por parte de los entrevistados.

En relación a la capacitación empresarial existieron varias opiniones, pero en su mayoría los entrevistados coincidieron en que aún faltan iniciativas de capacitación, en ocasiones por parte de los mismos empresarios pero en su mayoría por parte de las autoridades y las organizaciones que deberían ser las encargadas en relación a este tema. Por otro lado, según MINTUR (2007), se muestran varios programas y proyectos a realizar en distintos plazos de tiempo. Un ejemplo de esto es el programa conocido como “Desarrollo de Capacidades de los Recursos Humanos para el Turismo Sostenible” el cual según MINTUR (2007) debió arrancar en el año 2008, con el objetivo de mejorar y en muchos casos iniciar la capacitación y profesionalización en el sector empresarial, y así crear normas de calidad para un mercado tan competitivo como el del sector turístico, al mismo tiempo que impulsar un modelo de desarrollo de turismo sostenible.

Este programa consta de dos proyectos:

- *Desarrollo de Planes de Capacitación Técnica para prestadores de Servicios Turísticos:* Se plantea que mediante un estudio de mercado se puedan definir los requerimientos de capacitación para los distintos sectores y que en coordinación con el MINTUR, instituciones del Sistema de Educación Superior y los Centros de Formación y Capacitación Turística de las Cámaras Provinciales de Turismo, así como los Centros de Educación Superior, se pueda capacitar permanentemente a los empresarios turísticos de acuerdo a los estándares de calidad internacional y con énfasis en el desarrollo turístico sostenible. Cabe mencionar que esta capacitación estará dirigida al personal operativo: meseros, personal de cocina, recepcionistas, mucamas, guías nativos, bartenders, etc.

- *Complemento a la Educación Formal para Personal Técnico y Administrativo del sector Turístico*: El segundo proyecto está dirigido para personal técnico de mandos medios y administrativos, con el propósito de desarrollar un sistema de formación basado en el programa de competencias laborales y en correspondencia con la educación formal, para optar por la acreditación académica.

A pesar de la creación de estos programas que apoyan la capacitación empresarial y que además según MINTUR (2007) dieron inicio en el 2008, en su mayoría los entrevistados mostraron descontento con relación a este tema ya que ellos no han sido llamados ni han formado parte de este tipo de capacitaciones. Aunque existen opiniones contrarias, de muy pocos entrevistados, que aceptan que si se han desarrollado iniciativas para capacitación, aunque éstas han sido muy pocas y muchas veces no se las ha concretado por la falta de interés de los propios empresarios turísticos.

En cuanto al modelo de trabajo en la zona, en su mayoría las empresas que se han desarrollado, lo han hecho de manera empírica y sin un mayor conocimiento del turismo y de las nuevas tendencias ambientales. De igual forma, los entrevistados opinan que no existe un buen modelo de trabajo turístico dentro de la RBS, es decir un modelo que tome en consideración nuevas formas de trabajo, como es el caso del desarrollo de turismo sostenible. Un nuevo modelo de trabajo sería muy importante para el desarrollo turístico del Napo, debido a los impactos que ahora enfrenta la zona, además de que forma parte de una reserva de biósfera.

Actualmente existen iniciativas por parte de instituciones gubernamentales como es la de La Dirección de Planificación, Ambiente, Producción y Proyectos del Gobierno Provincial de Napo en conjunto con Emprende Ecuador, que buscan impulsar el emprendimiento de nuevas unidades productivas que contribuyan a la transformación productiva de la provincia, convocando a personas naturales, jurídicas, comunidades y asociaciones que requieran apoyo económico para la ejecución de su emprendimiento desde un plan de negocios, un estudio de mercado o de asistencia técnica específica (MCPEC, 2010). Si bien esta iniciativa apoya el emprendimiento para aumentar la producción en la zona en distintos sectores y no solamente del sector turístico, es importante tomarla en cuenta ya que proporciona a los nuevos empresarios capacitación para implementar su negocio. Por

otro lado, sería importante ver si es que durante la puesta en práctica de esta iniciativa en la Provincia del Napo, se tome en cuenta el hecho de formar parte de una reserva de Biósfera, para que exista una capacitación no solo empresarial sino también ambiental.

De igual forma, dentro del modelo de trabajo empresarial se pueden incluir temas como las alianzas estratégicas y la organización empresarial, que han sido tratados en las entrevistas ya que si bien existen organizaciones como la Asociación de Hoteleros o la Asociación de Guías de la Provincia del Napo, aun falta más trabajo para obtener mayores logros en este aspecto, ya que en su mayoría los entrevistados coinciden en que las acciones llevadas a cabo por estas organizaciones no es suficiente y que se deberían promover cursos o talleres, además de reuniones para un trabajo en conjunto de mejor calidad, además de buscar beneficios para empresarios hoteleros y demás prestadores de servicios, tales como alianzas estratégicas que permitan mejorar los estándares de calidad empresarial y crear un mayor reconocimiento por parte de los turistas en las distintas zonas donde estas alianzas existan. Si bien existen empresas que buscan esto por su propios medios, como es el caso de Shiripuno, el cual ha implementado convenios con tres agencias internacionales, se debería promover este tipo de trabajo para el resto de empresas a través de dichas organizaciones.

Otro tema discutido fue el de la percepción, interés y existencia de certificaciones en empresas localizadas dentro de la RBS. En cuanto a la percepción por parte de los empresarios turísticos, el resultado fue que en su mayoría se desconoce el tema de las certificaciones. Un muy pequeño grupo conoce este tema, pese a que existe un gran interés por una herramienta que promueva la conservación ambiental y el trabajo sostenible en la zona. Pocos conocen de empresas que cuenten con algún tipo de certificación, pese a que hay algunas como Cotococha Lodge en Puerto Napo, que cuenta con la certificación de Smart Voyager.

Por otro lado, existen ejemplos de cooperación para promover el turismo sostenible a través de capacitación y ayuda pero no necesariamente de certificaciones. Un ejemplo de esto es el programa “Initiative for Conservation in the Andean Amazon” financiado por la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID), en donde la meta es promover la sostenibilidad de la cuenca amazónica a largo plazo y proteger su rica

biodiversidad. Es así que Conservación y Desarrollo asociada con Rainforest Alliance, trabaja en Ecuador para brindar asistencia técnica y capacitación a organizaciones comunitarias y empresarios locales, y para motivarlos a adoptar prácticas ambiental y socialmente responsables, para con esto hacer del turismo una herramienta de apoyo a la conservación y al desarrollo socioeconómico en áreas protegidas, especialmente en la provincias de Sucumbios, Orellana, Napo y Pastaza (Rainforest Alliance, 2011).

Esto en cierta forma parece demostrar que no se percibe una conexión entre las acciones en favor del turismo sostenible y los procesos de certificación, como forma de reconocimiento de lo que son estas buenas prácticas.

Por último, la visión de la situación turística actual y a futuro es muy variada. Parte de los entrevistados concluyen en que la situación actual de la zona es muy buena por el aumento de turistas debido a las reconstrucciones de las principales vías de acceso y a partir de esto creen o esperan que en un futuro el turismo se incrementará de una forma positiva, mientras que otro grupo sostiene en que aunque el turismo se ha incrementado, este incremento está restringido en su mayoría a los feriados y que en general, para abastecer a este gran número de turistas, es que se han creado nuevas empresas, por lo que muy pocas han buscado desarrollarse de una manera sostenible y responsable con el medio ambiente. Es por todo lo anterior que si no se cambia el modelo actual de turismo y si no se buscan soluciones para problemas ambientales como la explotación maderera, en un futuro existe el riesgo de que la afluencia de turistas disminuya considerablemente.

3.4.2.- AMBIENTAL

En cuanto al aspecto ambiental, se trataron temas como la protección del medio ambiente, educación y capacitación ambiental, e impactos ambientales: situación petrolera y explotación maderera, así como las políticas ambientales en relación al turismo sostenible desarrollado en la zona.

Para la "Protección del medio ambiente" los entrevistados mencionan temas como: la educación y capacitación empresarial y social, así como del modelo de trabajo turístico, que a su vez están relacionados con los desafíos para la protección ambiental. En este sentido, se evidenció que la educación y capacitación fueron percibidos como los

principales desafíos a la protección ambiental, debido a que son considerados como la base para cambiar el modelo de trabajo y de vida que existe actualmente y que no beneficia a la protección ambiental.

Estos puntos están considerados en el PLANDETUR 2020 que como se mencionó anteriormente, tiene como objetivo realizar programas en distintos plazos de tiempo. Éstos tienen como objetivo la capacitación tanto de personal operativo como gerencial, orientada hacia el cumplimiento de estándares superiores en cuanto a la protección ambiental. Algunos ejemplos relevantes son:

Programa de Educación y Formación en Turismo Sostenible, este tiene a su vez varios proyectos, entre ellos cabe destacar:

- *Proyecto de Incorporación de los Principios de Turismo Sostenible en la Malla Curricular de Escuelas y Colegios:* en coordinación con el Ministerio de Educación y Gobiernos Seccionales y con la asesoría de organizaciones como Rain Forest Alliance y la Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo (ASEC) para incluir temas como la conservación de los recursos naturales y culturales y las buenas prácticas en turismo sostenible. Este proyecto debería iniciarse en el 2012 con una duración de 4 años, sin embargo, tanto los cronogramas de implementación, como el compromiso de los asesores, todavía no se han confirmado ni comprometido, por lo cual se recomienda considerar esta incertidumbre (MINTUR, 2007).
- *Proyecto de Sensibilización Ciudadana en Turismo Sostenible:* consistente en una campaña de cobertura nacional para conocer y valorar el patrimonio natural y cultural, así como la importancia de su conservación, basándose en el principio de que el desafío para lograr un turismo sostenible en el Ecuador es competencia de todos sus habitantes, tanto anfitriones como turistas. Este proyecto debió iniciarse en el 2008, con una duración de 5 años (MINTUR, 2007).

Otro programa relacionado ya fue mencionado en el análisis del Tema Administrativo, y es el programa “Desarrollo de Capacidades de los Recursos Humanos para el Turismo Sostenible”. Este programa tiene relevancia en el aspecto ambiental puesto que se

considera que para respaldar el desarrollo del turismo sostenible, que a su vez implica conservación, resultan indispensables programas de capacitación a mandos medios, administrativos y técnicos (operativos). Por otro lado, es importante mencionar que debido a su naturaleza, este programa puede tener también relevancia en los aspectos socio-cultural y económico.

Cabe mencionar que además de los programas de educación y capacitación, existen iniciativas de conservación. El ejemplo más relevante es el Proyecto Gran Sumaco, iniciado en el 2002 como una iniciativa conjunta del Ministerio del Ambiente y la Cooperación Alemana (KfW, GTZ y DED). Entre los logros de este proyecto se cuentan la declaratoria de Reserva de Biósfera Sumaco en noviembre del año 2000 y la conformación de la Corporación de la Reserva de Biósfera Sumaco como ente coordinador. A partir del año 2002, se incorporaron los componentes de Infraestructura, Producción, Forestal y de Regularización de la tierra y catastro (CORBS, 2007).

Estos temas: educación, capacitación y conservación, contribuyen con el Modelo de desarrollo de Turismo Sostenible, un asunto que según los entrevistados todavía falta desarrollar, porque se considera que no existen programas que en la realidad ayuden a la protección ambiental e incluyan a todas las comunidades. Por lo que han mencionado que el turismo que se lleva a cabo en la RBS no es realmente "sostenible". Todo lo anterior, está relacionado con el asunto "Reto Turismo Sostenible". Existen varias opciones para superar esta barrera, sin embargo, éstas requerirían de un compromiso entre los empresarios directamente interesados y las comunidades, así como de un liderazgo efectivo por parte de las entidades públicas.

En cuanto al asunto "Generación de Impactos Ambientales", quedó evidenciado que pese a una falta de conocimientos reales sobre la relevancia de los impactos ambientales en la RBS, se perciben ciertos "Problemas Ambientales" que afectarían no solamente al turismo, sino al ambiente mismo de la zona. Éstos son: la tala de los bosques, la contaminación de los ríos y la posible extracción petrolera.

Entre estos problemas, el más discutido fue el de la "Situación Petrolera". Pese a que se observaron contradicciones en cuanto a la presencia o no de la empresa canadiense

IVANHOE ENERGY, cabe mencionar que según el Portal Petrolero Ecuatoriano, esta empresa opera el Bloque 20, que se encuentra dentro de la RBS. Por otro lado, la Fundación Regional de Asesoría en Derechos Humanos (INREDH) menciona en su página-web que el jueves 30 de julio del 2009 se realizó una Audiencia de la Acción de Protección contra el Ministerio de Ambiente, en el Juzgado Tercero de lo Civil de Pichincha, debido al otorgamiento de la licencia ambiental a la compañía IVANHOE ENERGY para la explotación del campo PUNGARAYACU, situado dentro de la Reserva de Biosfera Sumaco y alrededor del Parque Nacional Sumaco, en donde además habitan comunidades indígenas Kichwas (INREDH, 2009; Portal Petrolero Ecuatoriano, 2011).

Otro de los temas mencionados durante las entrevistas tiene que ver con la tala de bosques en la RBS. Según datos del Ministerio del Ambiente y el Programa Socio Bosque (2011), la tasa de deforestación anual promedio para el Ecuador en el período 2000-2008 fue de 61.800 ha/año, lo que muestra una reducción con respecto al período 1990-2000, que fue de 74.300 ha/año. En este mismo reporte se menciona que la tasa de deforestación para la vertiente oriental andina fue negativa, lo que representa el cambio de otras coberturas de suelo hacia bosque, con un total expresado en hectáreas por año de 1161.

En este sentido, el Proyecto de Protección Gran Sumaco antes mencionado trabaja en reforestación en las comunidades de la vía Hollín-Loreto, donde se han producido 20000 plantas maderables y reforestado a 200 has. Además se apoya al Municipio del Chaco en el Programa de Pago por Servicios Ambientales, a través de trabajos de recuperación de la cobertura vegetal en la microcuenca San Marcos (MAE, 2011).

No obstante, y como evidencian las entrevistas, aún existe la percepción generalizada de que hay pérdida de cobertura boscosa y que la tala de árboles continúa sin control, lo que a su vez afecta a los operadores turísticos.

En cuanto al asunto "Desarrollo y Percepción de la RBS" se evidencia que una de las consecuencias de la mejora vial ha sido el aumento desmedido de turistas nacionales en los feriados, lo que a su vez ha provocado un incremento en la planta hotelera. A pesar de que esto pudiera parecer un desarrollo positivo, implica que muchos de los nuevos hoteles no cumplan con los estándares de calidad y protección del ambiente, por otro lado, el turismo

masivo no tiene conciencia de la declaratoria de la zona como una Reserva de Biósfera y menos aún de su importancia.

Es por este motivo que en el asunto "Políticas Ambientales" se insiste en la necesidad de la implementación real y efectiva de políticas y no solo de leyes, que incentiven a la conservación y que cuenten con el respaldo de los operadores, turistas y de la población en general.

3.4.3.- SOCIO-CULTURAL

En cuanto al aspecto socio-cultural, se trataron temas que ya han sido discutidos previamente en relación con otros aspectos, como son el interés por las certificaciones, desafíos para la protección del medio ambiente, situación turística y visión a futuro, reto al turismo sostenible, capacitación empresarial y social y la deforestación.

En cuanto al tema "Interés por certificaciones", como se mencionó anteriormente, según la perspectiva de los empresarios y de algunos miembros del MINTUR, no hay mucho interés en estos procesos, especialmente por los turistas nacionales.

Esto es una de las causas para la percepción de que pese a que el turismo se ha incrementado, muchos entrevistados consideran que la situación actual y las perspectivas a futuro no sean buenas, tanto por la estacionalidad de los flujos turísticos como por la ausencia de un control de la nueva planta hotelera. Lo cual constituye una barrera socio-cultural al reto para desarrollar un turismo sostenible en la RBS.

Una solución podría darse a través de un programa de difusión de información sobre las certificaciones, sus alcances e importancia, que ya se ha mencionado dentro del tema "Capacitación empresarial y social". Correspondería tanto al estado como a la empresa privada, a través de las asociaciones de hoteleros y guías, el generar estos programas.

En cuanto a las responsabilidades de las autoridades, tenemos a otro de los problemas ya mencionados, como es la falta de servicios básicos, especialmente la recolección y el manejo de la basura. Desde el punto de vista socio-cultural esto requeriría de un esfuerzo a

largo plazo enfocado también hacia los turistas nacionales, pues se puede evidenciar la basura en los ríos y en los centros urbanos.

En este mismo sentido, para abordar el tema sobre deforestación, los programas de control son una responsabilidad de las autoridades, pero sin descuidar el desarrollo local. Como se mencionó en relación al Proyecto de Protección Gran Sumaco, que se basa en el principio de que "no puede existir la protección de los recursos naturales sin un desarrollo social y económico de la población circundante del área protegida". Esto tiene especial relevancia para el tema "Actividades humanas y de producción" (CORBS, 2007), pues los entrevistados coinciden en la importancia del turismo como fuente generadora de ingresos, lo que a su vez podría motivar a crear una conciencia de conservación como medio para asegurar esta fuente de trabajo.

Se debe considerar la relación entre la marcada estacionalidad en la afluencia de turistas y la motivación de éstos para visitar la RBS. Como se ha señalado, la mayoría de los turistas nacionales encuestados, no tienen conocimiento, pero si interés en el significado de estar en una Reserva de Biósfera. El Tena es percibido simplemente como un destino cercano y de fácil acceso. Por otro lado, los atractivos que se encuentran en la zona son principalmente de tipo natural, y por lo tanto, requieren de un esfuerzo de conservación, el cual no se puede dar, como se ha visto en los temas anteriores, sin una concienciación de la importancia de esta zona en los turistas nacionales. Este factor socio-cultural se refleja en las opiniones expresadas por los operadores turísticos entrevistados.

Se evidencia interés en el tema del "Situación del turismo comunitario", pero hay discrepancias sobre el éxito de los emprendimientos realizados hasta la fecha. El caso más emblemático es el de RICANCIE (Red Indígena de Comunidades del Alto Napo para la Convivencia Intercultural y el Ecoturismo). Esta red se inició en 1993 como una asociación de 9 comunidades kichwas que buscaron un mecanismo para mejorar sus condiciones de vida a la par que defender sus tierras de las actividades extractivas como minería, petroleras y madereros, mediante la auto-comercialización de un turismo no agresivo ni masivo, que pudiera también amenazar su equilibrio socio-cultural. Por otro lado, los ingresos obtenidos deberían beneficiar a todas estas comunidades a través del

financiamiento de proyectos sociales, de salud, educación y preservación cultural y natural (RICANCIE, 2011).

No obstante su plan innovador y su prestigio internacional, según la opinión de varios entrevistados, esta iniciativa ha enfrentado varios problemas, que van desde conflictos internos por la distribución de los ingresos, hasta problemas económicos, que han llevado a la percepción de que su desempeño ha decaído luego de un clímax hace algunos años.

Otra barrera al desarrollo del turismo comunitario es la falta de interés del turista nacional por visitar a las comunidades locales, y por lo tanto, la poca importancia que a este factor le brindan las operadoras especializadas en turismo interno. En el caso de los operadores que sí trabajan en turismo comunitario, en su mayoría trabajan con una o dos comunidades exclusivamente, con las que tienen algún tipo de relación, de forma que no se promueve la replicación de estas prácticas.

3.4.4.-ECONÓMICO

Uno de los temas más discutidos fue el del "Manejo de recursos económicos" pues se manifiesta la queja de que las autoridades deberían destinar menos recursos a la organización de eventos que poco tienen que ver con la reserva misma o con su conservación, y mejor destinarlos a los programas de capacitación que, como se ha mencionado repetidamente, son un requerimiento para el desarrollo sostenible del turismo en la RBS.

En cuanto al "Desarrollo y percepción de la Reserva de Biósfera", este es percibido como un potencial económico, puesto que al ser adecuadamente promocionado, sería un valor agregado que generaría recursos tanto para la conservación como para el sector turístico.

Todo esto, tomando en consideración el factor de la marcada estacionalidad en los flujos de turistas nacionales y extranjeros, lo que determina que el manejo de los ingresos económicos debe adaptarse a esta realidad.

Para el tema "Actividades humanas y de producción" hay que tomar en cuenta que según el representante del Consejo Provincial, solo una pequeña fracción de la RBS es apta para

actividades productivas tradicionales, por lo que el turismo sigue siendo percibido como una buena alternativa. Sin embargo, según el Plan de Manejo de la RBS, la mayor parte de la población económicamente activa se dedica a la actividad agropecuaria (Valarezo, *et al.*, 2001). Cabe mencionar que los datos para este plan, datan de 1998. Por otro lado, el Proyecto Protección Gran Sumaco, incluye entre sus ejes al desarrollo productivo, específicamente en cuanto a la producción y comercialización de hongos y a la producción de cacao en los cantones de Archidona, Loreto y Gonzalo Pizarro (CORBS, 2007).

3.4.5.-GESTIÓN Y NORMATIVA

Dos temas estrechamente relacionados son Trabajo gubernamental y las políticas ambientales, pues de ellas dependen la conservación de los recursos (evitar tala de árboles, entrada de petroleras, etc.) así como la administración y gestión de los aspectos económicos y socio-culturales. Se percibe sin embargo, una falla en estas acciones, así como la necesidad de una mayor intervención en los roles de capacitación y fomento del turismo sostenible. Para esto se ha recomendado trabajar en el tema "Desarrollo y percepción de la Reserva de Biósfera", tanto desde el aspecto promocional, especialmente en la educación y sensibilización de la población, así como en su conservación. Otro aspecto donde el trabajo gubernamental es cuestionado es en el tema "Falta de servicios básicos" por sus implicaciones sociales y ambientales.

En lo referente a la Mesa de Turismo, pese a que se evidencia un desconocimiento general sobre sus objetivos, es un elemento clave, por función de puente en la relación público-privada. En este sentido tiene relevancia en la prevención y solución de conflictos de intereses. Además, al ser una organización con representantes de varios sectores, debería tener un rol importante en la planificación turística, que hasta ahora se limita al crecimiento de las operaciones, sin que haya un proceso de discusión que oriente este desarrollo hacia una mejor oferta combinada con protección ambiental. En este mismo tema, podría también promover y asesorar al sector turístico privado en su profesionalización, la cual es considerada por los propios actores, como muy básica.

Otro elemento necesario para una adecuada planificación turística sería la formación de alianzas estratégicas, tanto entre los miembros empresariales, las asociaciones de guías, hoteleros, y también con el sector público. Existen muchos beneficios que podrían surgir

de estas asociaciones, como por ejemplo una mejor promoción tanto a mercados nacionales como extranjeros, prevención y solución de conflictos de intereses, así como una participación más activa y positiva en la formulación de políticas.

En este marco, cabe mencionar que la situación del desarrollo del turismo comunitario, depende en gran medida de la formación de alianzas estratégicas que ayuden a las comunidades que muestren interés en esta alternativa para implementarla de manera efectiva y sostenible.

4.-CONCLUSIONES

Se encontró que poco más de la mitad de turistas encuestados (58.99%) dice conocer sobre turismo sostenible. No obstante, la mayoría (76.26%) considera que las actividades turísticas realizadas en la RBS son sostenibles. De igual manera, aunque más de la mitad (67.63%) reconoce no saber en qué consisten las certificaciones en turismo sostenible, una vez que se les explica, un buen número (45.32%) estaría dispuesto a pagar más por visitar sitios certificados. Estas aparentes contradicciones muestran que pese a que no hay un conocimiento sobre las ventajas de contar con certificaciones en turismo sostenible, si hay un segmento de turistas que preferirían visitar e incluso pagar más para acceder a sitios certificados. Y aunque esta preferencia no sería un factor determinante, si implica una predilección hacia las operaciones turísticas más sostenibles. Además, pese al desconocimiento sobre certificaciones en turismo sostenible, sólo un pequeño número de turistas respondió que no prefiere empresas certificadas (6.20%) o que no estarían dispuestos a pagar más por una empresa certificada (13.30%). En resumen, aunque no se puede evaluar el nivel de aceptación de los turistas por las empresas certificadas, se evidencia que el rechazo hacia éstas es muy bajo.

Un elemento preocupante es que la mayoría de turistas encuestados (65,70%) desconoce que se encuentra en una Reserva de Biósfera, así como las implicaciones de este hecho.

En base a las entrevistas realizadas, se evidenció que también entre los operadores turísticos e incluso entre los funcionarios gubernamentales, hay un conocimiento muy superficial sobre lo que son las certificaciones en turismo sostenible. Sin embargo, hay interés en conocer más sobre los alcances y procesos de estas certificaciones, principalmente porque es un concepto popular entre los turistas extranjeros y porque se le percibe como una "tendencia mundial". En este sentido, muchos de ellos han planteado la

necesidad de promover este tipo de procesos a través de talleres de capacitación, siempre y cuando no impliquen inversiones elevadas y se demuestre que efectivamente contribuirían al desarrollo sustentable del turismo en la zona.

Por otro lado, todos los operadores muestran preocupación por el ambiente, y muchos reconocen que los turistas extranjeros "buscan naturaleza", en tanto que el turista nacional busca "descanso" y "aventura", lo que no necesariamente requiere selva, aunque si ciertos atractivos naturales, especialmente ríos en buen estado.

Como barreras a un buen desarrollo turístico se han encontrado algunas opiniones comunes. Hay una seria preocupación sobre el avance de actividades extractivas como petroleras, de tala de bosque y sobre todo por la contaminación de los ríos y del manejo de la basura en la zona.

Otra preocupación es la necesidad de cambiar el modelo de trabajo empresarial, pues el actual modo de operar es empírico basado en negocios familiares, no coordinados ni estratégicamente planificados. Esto implica la proliferación de conflictos, una mala relación público-privada y la dificultad de generar acciones coordinadas por sectores, esto se manifiesta en la repetida mención sobre falta de programas de capacitación en temas de gestión empresarial y ambiental. Esto se ha exacerbado, debido al aumento del flujo turístico, especialmente durante feriados, que ha llevado a una proliferación de la planta hotelera, y no siempre bajo las mejores condiciones. Para cambiar esto, se ha propuesto la generación de alianzas estratégicas, que si bien todavía no han rendido los frutos esperados, como en el caso de la Mesa de Turismo, si se reconocen como el camino a seguir, especialmente para planificar en base a la marcada estacionalidad del turismo en la zona.

Otro elemento que requiere de cooperación tiene que ver con el turismo comunitario. Porque si bien la zona es la cuna de emprendimientos pioneros como es el caso de RICANCIE, se percibe un descenso en el nivel de servicios y en el alcance de las ayudas comunitarias, probablemente debido a conflictos internos y a la falta de cooperación con agentes externos. No obstante queda por determinar la situación real y las perspectivas del turismo comunitario en la RBS.

Por último, hay un tema que requiere particular atención, este es el desconocimiento sobre las implicaciones de que las operaciones turísticas se lleven a cabo dentro de una Reserva de Biósfera. Desde el sector empresarial, se sabe sobre la declaratoria de la zona como parte de una Reserva de Biósfera y sus implicaciones, gracias a varios eventos de promoción, promovidos especialmente por la Mesa del Cacao. Por otro lado, no se ha podido desarrollar al respecto, una estrategia de promoción que reporte beneficios a los operadores y que contribuya a la conservación de los patrimonios de la RBS. En este sentido, se ha sugerido que la Mesa de Turismo tiene el potencial para contribuir de mejor manera, en la generación de esta estrategia.

5.-BIBLIOGRAFÍA

- Abril, J. (2006). "Plan de marketing turístico para la Ilustre Municipalidad del Cantón El Chaco". Escuela Politécnica Nacional. Quito-Ecuador.
- World Tourism Organization, World Trade Organization, Earth Council, World Travel and Tourism Environment Research Centre. (1995). *"Agenda 21 for the Travel & Tourism Industry: Towards Environmentally Sustainable Development"*. Madrid-España.
- Altes, C. (2001). *Marketing y Turismo*. Síntesis Editorial. Tercera edición. España.
- Alvarado, M., Candia, H., Maldonado, R., Samaniego F., Toapanta G. (2004). *"La dinámica del Producto Eco Turístico y su Inserción Local en la Provincia de Napo"*. CEPEIGE. Ecuador.
- AMMA (Asociación de Monitores Medioambientales Almijara). (2008). *"Definición de turismo sostenible"*. <http://www.turismo-sostenible.org/docs.php?did=1>. Consultado 15/10/10.
- Andrews, R. (1998). "Environmental regulation and business self-regulation". *Policy Sciences* 31: 177-197.
- Angulo, J., Gómez C. y Velásquez M. (2006). *"El turismo como una actividad globalizadora en el Cantón el Chaco"*. CEPEIGE. Ecuador.
- Barrow, C. J. (2007). *"Environmental Management for Sustainable Development"*. Kindle Edition: Taylor & Francis e-Lybrary.
- Becker, E., y John, T. (eds) (1999) *Sustainability and the Social Sciences: a cross-disciplinary approach to integrating environmental considerations into theoretical reorientation*. Zed Press, London.

- Bien, A. (2010). *“Una Guía Simple para la Certificación del Turismo Sostenible y el Ecoturismo”*. CESD -Center for Ecotourism and Sustainable Development. Washington D.C.
- Björk, P. (2007). "Definition Paradoxes: From concept to definition" en Higham, J.(edit). *"Critical Issues in Ecotourism: understanding a complex tourism phenomenon"*. Oxford. USA.
- Brito, J. (coord.), (2007). *“La investigación social del turismo”*. Editorial Thomson. Madrid-España
- Capristo, M., Chafla, M., Martínez, M., Orellana, M. (2004). *“Modelo Territorial de la Actividad Ecoturística en la Provincia de Napo”*. CEPEIGE. Ecuador.
- C-CONDEM. (2010). *“Qué es turismo comunitario?”*. <http://www.ccondem.org.ec/martinpescador.php?c=795>. Consultado 15/12/10
- Ceballos-Lascurain, Hector. (1987). *“The future of ecotourism”*. Mexico Journal (January), 13-14.
- Cooperación Técnica Alemana (GTZ). (2008). *"Memoria: Segundo Taller de Reservas de Biósfera del Ecuador"*. Tena, Ecuador.
- CORBS (Cooperación Reserva Biósfera Sumaco). (2007). *“Reserva de Biósfera Sumaco”*. <http://sumaco.org/reservasumaco.html>. Consultado 20/08/10
- Cotococha Lodge. (2010). *“Smart Voyager – The Certification”*. <http://www.cotococha.com/index.php?id=smartvoyager>. Consultado 22/08/10.
- CORBS (Cooperación Reserva Biósfera Sumaco. (2007). *“Reserva de Biósfera Sumaco: Zona núcleo de la reserva: el Parque Nacional Sumaco--Napo Galeras”*. <http://sumaco.org/reservasumaco.html>. Consultado 25/08/10.
- Diario Hoy. (2010). *“El turismo ecuatoriano responde al reto de la sostenibilidad”*

<http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/el-turismo-ecuatoriano-responde-al-reto-de-la-sostenibilidad-416926.html>. en Sociedad Turismo. Publicado el 04/Julio. Consultado 25/08/10

El Mercurio de Cuenca. (2004). Reserva de Biósfera Sumaco. <http://www.elmercurio.com.ec/hemeroteca-virtual?noticia=30738> en Hemeroteca Virtual. Publicado el 25/Agosto. Consultado 31/01/11.

Espinoza, M. (2010). INDUSTRIA: “*Más beneficios para empresas comprometidas con la sostenibilidad*”. <http://tecnitur.com/edicion141/milagroespinoza.html>. Consultado 22/08/10.

Eber, S. (1992). *"Beyond the Green Horizon. Principles for Sustainable Tourism"*. WWF, UK.

Faran, E. (2010). “*NonProbability Sampling; Convenient, Quota, Snowball*”. Canada-Pakistan HIV/AIDS Surveillance Project, National Institute of Health, Pakistan.

Fennell, D. (2002). *"Ecotourism: where we've been; where we're going"*. Journal of Ecotourism 1(1): 1-6. Kindle Edition.

Fennell, D. (2003). *"Ecotourism"*. Routledge, London. Kindle Edition.

Hetzer, D. (1965). *"Environment, tourism, culture"*. Links (July), 1-3. Kindle Edition.

Heukemes, N. (1993). *"Living them to death? Sustainable Tourism in Europe's Nature and National Parks"*. Federation of Nature and National Parks of Europe (FNNPE).

Higham, J. (2007). *"Critical Issues in Ecotourism: understanding a complex tourism phenomenon"* Kindle Edition. Elsevier Ltd. Oxford.

Highley, C. J. y F. Leveque (eds.) 2008. “*Environmental Voluntary Approaches: Research Insights for Policy-Makers*” *GAIA* 17(S1), 86-89. Italy: Fondazione Eni Enrico Mattei.

- Honey, M. y Rome, A. (2001). "Protecting Paradise: Certification Programs for Sustainable Tourism and Ecotourism". Institute for Policy Studies. Washington, D.C.
- INREDH (Fundación Regional de Asesoría en Derechos Humanos). (2009). "Audiencia de Acción de Protección contra el Ministerio de Ambiente". (http://www.inredh.org/index.php?option=com_content&view=article&id=254%3Aaccion-de-proteccion&Itemid=143). Consultado 03/12/11
- Jones, C., Inman, C., Pratt L., Mesa, N. y Rivera, J. (2001). "*Issues in the design of a green certification program for tourism*". Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Liu, Z. (2003). "*Sustainable tourism development: a critique*". Journal of Sustainable Tourism 11(6): 459-475.
- Lizano, R. (2001). "*Certification for Sustainable Tourism*". San Jose, Costa Rica.
- MAE (Ministerio del Ambiente del Ecuador). (2011). "Estimación de la Tasa de Deforestación del Ecuador Continental". (http://www.ambiente.gob.ec/sites/default/files/users/mponce/TasasDeforestacionEcuador.Ver_03.05.11.pdf). Consultado 03/12/11
- MAE (Ministerio del Ambiente del Ecuador). (2011). "Proyecto Gran Sumaco". (<http://www.ambiente.gob.ec/?q=node/104>). Consultado 03/12/11
- Marin, C. (1995). Charter for sustainable tourism. "*World Conference on Sustainable Tourism*". Lanzarote, Spain.
- MCPEC (Ministerio de Coordinación de la Producción, Empleo y Competitividad). (2011). "*Emprende Ecuador: Bases para el cofinanciamiento no reembolsable para elaboración de planes de negocio empresarial especializada para emprendimientos dinámicos*". (<http://www.emprendecuador.ec/portal/index.php?module=Pagesetter&func=viewpub&tid=25&pid=2>). Consultado 09/11/11

- MINTUR (Ministerio de Turismo del Ecuador). (2007). *Plan Estratégico de Desarrollo del Turismo Sostenible en Ecuador hacia el año 2020 "PLANDETUR 2020"*. Ecuador.
- MINTUR (Ministerio de Turismo del Ecuador). (2008). "Catastro para la provincia del Napo". Tena-Ecuador.
- MINTUR (Ministerio de Turismo del Ecuador). (2008). "Afluencia de turistas para el mes de julio". Tena-Ecuador.
- MINTUR (Ministerio de Turismo del Ecuador). (2009). *Plan Integral de Marketing Turístico de Ecuador "PIMTE 2014"*. Tourism & Leisure Advisory Services. Ecuador.
- Misra, S.K. (1993). *"Heritage preservation in sustainable tourism development"*. 10th General Assembly, Bali, Indonesia, 30 September-9 October. Round Table on Planning for Sustainable Tourism Development. World Tourism Organization.
- Muñoz, J. (2003). "Análisis cualitativo de datos textuales con Atlas/ti". Universidad Autónoma de Barcelona.
- Parra, D. (1997). "Diagnóstico y Propuesta para el Desarrollo Sustentable del Turismo en el Parque Nacional Sumaco Napo-Galeras y su Zona de Influencia". Tena
- Portal Petrolero Ecuatoriano. (2011). "IVANHOE ENERGY". (http://www.portalpetroleroecuadoriano.com/component/option,com_zoo/Itemid,73/layout,item/view,item/). Consultado 03/12/11
- Rainforest Alliance. (2010). "Our Work in Sustainable Tourism". <http://www.rainforest-alliance.org/work/tourism>. Consultado 11/10/10
- Rainforest Alliance. (2011). "Iniciativas de Turismo Sostenible: Initiative for Conservation in the Andean Amazon". <http://www.rainforest-alliance.org/es/tourism/initiatives>. Consultado 13/11/11

- RCTSA (Red de Certificación en Turismo Sostenible de las Américas). (2010). “*Miembros: Programas de Certificación –Smart Voyager Ecuador*”. http://www.certificationnetwork.org/members/index_es.html. Rainforest Alliance. Consultado 11/10/10.
- RICANCIE (Red Indígena de Comunidades del Alto Napo para la Convivencia Intercultural y el Ecoturismo). (2011). “*Quién es RICANCIE*”. (<http://ricancie.nativeweb.org/html/index.html>). Consultado 04/12/11.
- Román, F. y Meijide, A. (2011) “*Fortalezas y debilidades de la Certificación de Turismo sostenible y su aporte a la gestión turística*”. Observatorio Turístico. Universidad de Lanus. Argentina.
- Serra, A.(2000). *Marketing Turístico*. Primera edición. España.
- Simbaña, M. (2002). “*Programa de Turismo –Plan de Desarrollo Estratégico*”. Proyecto Gran Sumaco. Napo- Ecuador.
- Simpson, K. (2001). “*Strategic planning and community involvement as contributors to sustainable tourism development*”. *Current Issues in Tourism* 4(1): 3-41.
- Stoll-Kleeman y Job, H. (2008). “*Special Issue: Protected Areas and Biodiversity Conservation*”. Oekom Verlag. Zürich.
- TIES (The International Ecotourism Society). (1990).“Principles of Ecotourism” en Higham, J. (2007). “*Critical Issues in Ecotourism: understanding a complex tourism phenomenon*” Kindle Edition. Elsevier Ltd. Oxford.
- UNESCO MAB (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, Man and Biosphere Programme). (1996). “*Biosphere reserves: The Seville Strategy and the statutory Framework of the World network*”. Paris.
- UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization). (2010). “*Biosphere Reserves – Learning Sites for Sustainable Development*”.

<http://www.unesco.org/new/en/natural-sciences/environment/ecological-sciences/biosphere-reserves/>. Consultado 15/12/ 2010.

UNESCO-MAB. (2009). “*Biosphere Reserves -World Network, 553 in 107 countries*”.
<http://www.unesco.org/mab/doc/brs/BRList2009.pdf>. Consultado 20/08/10

Valarezo, V., Gómez J., Mejía, L., Célleri, Y. (2001). “*Plan de Manejo de la Reserva de Biósfera Sumaco*”. Proyecto Gran Sumaco. Tena-Ecuador

Weaver, D. (2001). “*Ecotourism*”. John Wiley & Sons Australia, Ltd., Milton.

Welch, E., A. Mazur and S. Bretschneider(2000). 'Voluntary behavior by electric utilities: Levels of adoption and contribution of the Climate Challenge Program to the reduction of carbon dioxide,' “*Journal of Policy Analysis and Management*” 19 (3): 407-425.

World Bank (2003) World Development Report 2003. Sustainable Development in a Dynamic World: transforming institutions, growth, and quality of life. Oxford University Press, Oxford.

WWF (1995) Ecotourism: conservation tool or threat? *Conservation Issues* 2 (3), 1–10.

World Travel and Tourism Council, World Tourism Organization and Earth Council. 1995. *Agenda 21 for the Travel and Tourism Industry: Towards Environmentally Sustainable Development*. London: WTTC.

Yachana Lodge. (2011). “*Awards & Recognitions*”
http://www.yachana.com/awards_and_certifications.php. Consultado 22/08/10.

Ziffer, K.A. (1989) “*Ecotourism: The Uneasy Alliance*”. Washington, DC: Conservation International and Ernst & Young.

6.- ANEXOS

6.1.- TABLA DE ENTREVISTADOS EN LA RESERVA DE BIÓSFERA SUMACO

ZONA	CLASIFICACIÓN	ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS	ENTREVISTADOS
TENA	ACTORES CLAVE	Aso. De Guías del Tena	Carlos Rivadeneira/ Tomás Rivadeneira
		Consejo Provincial	
		Mesa del Turismo	Marcelo Carrera
		Ministerio del Turismo Napo	Omar Moreno
	AGENCIAS DE VIAJES	Mundo Puma	Jens Töniges
	CABAÑAS	El Establo de Tomás	Tomás Rivadeneira
	HOSTALES	A Welcome Break Explorer	Carlos León
		Canela	Tania Vilca/ Robert Miltón
		La Colina	Teresa Sánchez
		Puma Rosa	Leila
		Travellers Lodging	Carlos Corral
		Vista Hermosa	Jorge Rosario
		Villa Belén	Carlos Rivadeneira
		HOSTALES RESIDENCIA	Alemana
	Ally Kausay		
	Austria		
	Limoncocha		Michael Wersinger
	Bolivar		Luis Arteaga
	Brisas del Río		Berta Villacrés
	PENSIONES	La Casa del Abuelo	Tomás Rivadeneira

	HOSTERÍA	Las Heliconias Los Helechos	Cecibel Garrido Esperanza Yépez
MISAHUALLI	ACTOR CLAVE	Shiripuno Turismo Comunitario	Teodoro Rivadeneira
	AGENCIAS DE VIAJE	Operadora Selva Verde	Luis Zapata
		Teorumi	Teodoro Rivadeneira
	HOSTAL	Clarke's	Douglas Clarke
		El Paisano	Eunice Proaño
ARCHIDONA	CABAÑAS	Hakuna Matata	Rudolf Hoeberigs/ Enma Agrefa



6.2.- ENCUESTA PARA TURISTAS NACIONALES (ESPAÑOL)

Encuesta de percepción de turistas en cuanto al turismo sostenible y/o certificaciones en actividades realizadas en la Reserva de Biósfera Sumaco.

DATOS DEL TURISTA	DATOS DE LA ESTANCIA	DATOS DE SOSTENIBILIDAD	DATOS DE SOSTENIBILIDAD																		
<p>1) Lugar y fecha: _____</p> <p>2) Edad: _____</p> <p>3) Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/></p> <p>4) Nacionalidad: _____</p> <p>5) Nivel de estudios: (Señale el nivel más alto alcanzado)</p> <p>Básico <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>Técnico <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>Medio <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>Universitario <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>Posgrado <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>Otro _____</p> <p>6) Cuál fue su motivación principal para realizar este viaje?</p> <p>Aventura <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>Académica <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>Observación de Naturaleza <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>Otro _____</p>	<p>7) ¿Sabía usted que se encuentra dentro de la Reserva de Biósfera Sumaco?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>8) Tiempo de estadía en la zona: _____</p> <p>9) ¿En qué localidades se alojó?</p> <p>Archidona <input type="checkbox"/> Misahuallí <input type="checkbox"/> Tena <input type="checkbox"/></p> <p>Baeza <input type="checkbox"/> Archidona <input type="checkbox"/> Otro _____</p>	<p>10) Antes de realizar su viaje buscó información de la zona</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>11) De que forma usted obtuvo información</p> <p>Internet <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>Revistas de Turismo <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>Agencia de viaje en el País de origen <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>Agencia de viaje en el Ecuador <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>Universidad/ Colegio <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>Otro _____</p> <p>12) Usted viajó:</p> <p>Sin paquete turístico <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>Con paquete turístico <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>13) Indique el nivel de satisfacción con la calidad de los diferentes servicios hoteleros utilizados en la reserva</p> <p>Siendo</p> <p>0=no aplica/ desconoce, 1 =excelente, 2= muy buena, 3= buena, 4=regular, 5=mala</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Hotel/ hostería/ Lodge</th> <th>Servicio</th> <th>Calificación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Hotel/ hostería/ Lodge	Servicio	Calificación																<p>14) ¿Antes de esta encuesta conocía usted el significado de turismo sostenible?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p>
Hotel/ hostería/ Lodge	Servicio	Calificación																			
<p>15) ¿Con estos antecedentes considera que el tipo de turismo en la RBS es un turismo sostenible?</p> <p>Totalmente de acuerdo <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>Medianamente de acuerdo <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>De acuerdo <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>Parcialmente de acuerdo <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>Desacuerdo <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p> <p>16) ¿Sabe Usted que es una certificación en turismo sostenible?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>17) Si su respuesta fue SI, preferiría una operación turística certificada</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NO SABE <input type="checkbox"/></p> <p>18) ¿Estaría dispuesto a pagar más por una operación certificada?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NO SABE <input type="checkbox"/></p> <p>19) ¿Qué sugerencias haría para mejorar el turismo en la Reserva de Biosfera Sumaco?</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	<p>MUCHAS GRACIAS!</p>																				



6.3.- ENCUESTA PARA TURISTAS EXTRANJEROS (INGLÉS)

Tourist perception survey regarding sustainable tourism and/or certifications for activities performed in the Sumaco Biosphere Reserve

<p>TOURIST INFORMATION</p> <p>1) Place and date: _____</p> <p>2) Age: _____</p> <p>3) Sex: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/></p> <p>4) Nationality: _____</p> <p>5) Level of Studies: (Mark the highest level accomplished)</p> <p style="margin-left: 20px;"> <input type="checkbox"/> Basic <input type="checkbox"/> Technical <input type="checkbox"/> Medium <input type="checkbox"/> University <input type="checkbox"/> Postgraduate <input type="checkbox"/> Other _____ </p> <p>6) What was your main motivation for this trip?</p> <p style="margin-left: 20px;"> <input type="checkbox"/> Adventure <input type="checkbox"/> Studies/research <input type="checkbox"/> Sightseeing <input type="checkbox"/> Other _____ </p> <p>VISIT INFORMATION:</p> <p>7) Do you know that you are in the Sumaco Biosphere Reserve? YES <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p> <p>8) How long did you stay in the area: _____</p> <p>9) In which localities did you stay?</p> <p style="margin-left: 20px;"> <input type="checkbox"/> Archidona <input type="checkbox"/> Misahuallí <input type="checkbox"/> Tena <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Baeza <input type="checkbox"/> Cosanga <input type="checkbox"/> Other _____ </p>	<p>10) Before you traveled to Ecuador did you look for information about this locality?</p> <p style="margin-left: 20px;"> YES <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> </p> <p>11) How did you get information?</p> <p style="margin-left: 20px;"> <input type="checkbox"/> By Internet <input type="checkbox"/> By Tourism Magazines <input type="checkbox"/> By Tourism Agency in your country <input type="checkbox"/> By Tourism Agency in Ecuador <input type="checkbox"/> By University/Highschool Other _____ </p> <p>12) How do you travel?</p> <p style="margin-left: 20px;"> <input type="checkbox"/> Without a tour plan <input type="checkbox"/> With a tour plan </p> <p>13) Mark your level of satisfaction regarding the quality of the different Hotel services used during your stay in the Reserve. The scores are as follows: 0=not applicable/ unknown, 1 =excellent, 2= very good, 3= good, 4=regular, 5=bad</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">Hotel/hostels/lodges Services</th> <th style="text-align: center;">Score</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cleaness and hygiene</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Customer service</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Quality food and beverages</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Price-quality relationship</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table> <p>SUSTAINABILITY INFORMATION</p> <p>BACKGROUND: Sustainable tourism is an activity that respects and protects local environment, culture and communities.</p> <p>14) Did you know the meaning of sustainable tourism before you read this survey? YES <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p>	Hotel/hostels/lodges Services	Score	Cleaness and hygiene	<input type="checkbox"/>	Customer service	<input type="checkbox"/>	Quality food and beverages	<input type="checkbox"/>	Price-quality relationship	<input type="checkbox"/>	<p>15) Taking into consideration this background, do you think that tourism in the Sumaco Biosphere Reserve is sustainable?</p> <p style="margin-left: 20px;"> <input type="checkbox"/> Completely agree <input type="checkbox"/> Mostly agree <input type="checkbox"/> Agree <input type="checkbox"/> Partially agree <input type="checkbox"/> Disagree </p> <p>16) Do you know what a Tourism Certification is?</p> <p style="margin-left: 20px;"> YES <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> </p> <p>17) If you answered yes, is it important for you a tourism certification when you decide for a tourist operator?</p> <p style="margin-left: 20px;"> YES <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> DON'T KNOW <input type="checkbox"/> </p> <p>18) Would you accept to pay more for a certified tourism operation?</p> <p style="margin-left: 20px;"> YES <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> DON'T KNOW <input type="checkbox"/> </p> <p>19) Do you have any suggestion on how to improve tourism in the Sumaco Biosphere Reserve?</p> <p style="margin-left: 20px;"> _____ _____ _____ _____ </p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">THANK YOU!</p>
Hotel/hostels/lodges Services	Score											
Cleaness and hygiene	<input type="checkbox"/>											
Customer service	<input type="checkbox"/>											
Quality food and beverages	<input type="checkbox"/>											
Price-quality relationship	<input type="checkbox"/>											

6.4.- ENTREVISTA OPERADORES TURÍSTICOS Y ACTORES CLAVE RBS.

RONDA DE ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS.
PRIMER TEMA “PERCEPCIÓN Y DIAGNÓSTICO DE CERTIFICACIONES EN TURISMO SOSTENIBLE EN LA RESERVA DE BIOSFERA SUMACO”.

Objetivo: Determinar cuál es la percepción de los actores en relación a la situación actual y la problemática de las certificaciones en turismo sostenible en la Reserva de Biosfera Sumaco.

Metodología: Diálogo estructurado en base a 6 preguntas, a partir del cuál pueden surgir más preguntas según las respuestas que vaya dando el entrevistado. Metodológicamente, esta entrevista se tiene que realizar a personajes clave: municipios, agencias de cooperación Alemana, mesas de turismo, guías y empresarios.

Materiales: Grabadora.

Duración de la entrevista: Máximo 30 minutos.

Preguntas Generales:

1. ¿Conocía usted que parte del Parque Nacional Sumaco-Galeras fue declarado como una Reserva de Biósfera?
2. Sabe usted el significado de turismo sostenible (Opinión sobre la situación actual del turismo sostenible en La Reserva de Biosfera Sumaco).
3. Sabe usted que es una certificación para operaciones turísticas? y conoce acerca de certificaciones otorgadas en la Reserva de Biósfera Sumaco. (En caso si: cual es su opinión).
4. (En Caso si) Cuáles son los problemas de las certificaciones turísticas en la RBS.
5. Cree que los empresarios turísticos están interesados en la adquisición de certificaciones.
6. Cuáles son los principales retos y desafíos que se deberían asumir para adoptar en las empresas turísticas las buenas prácticas y el desarrollo sustentable.
7. Cómo se imagina a las operaciones turísticas en RBS y su cantón para el 2015.